



**STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI  
YAYASAN X BEKASI DALAM MENGHADAPI KRISIS**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana  
dalam Bidang Ilmu Komunikasi

Oleh

Ezza Mudzillah

(41182037200069)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS KOMUNIKASI SASTRA DAN BAHASA**

**UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI**

**2024 M/1445 H**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Bekasi, 02 Juni 2024

Penulis



Ezza Mudzillah

41182037200069

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Organisasi Yayasan X Bekasi dalam Menghadapi Krisis

Nama : Ezza Mudzillah

NPM : 41182037200069

Konsentrasi : *Public Relations*

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Komunikasi, Sastra, dan Bahasa

Telah memenuhi syarat dan mendapat persetujuan dosen pembimbing untuk mengikuti ujian sidang skripsi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa, Universitas Islam "45" Bekasi.

Bekasi, 22 Juni 2024

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu  
Komunikasi

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



**Winda Primasari, M.Si**  
NRP 45.1.01.02.2012.016



**Yudha Asmara D.A., M. I. Kom**  
NRP 45.1.03.12.2012.029d

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi yang berjudul:

“Strategi Komunikasi Organisasi Yayasan X Bekasi dalam Menghadapi Krisis”

Hari/Tanggal : Kamis, 06 Juni 2024

Waktu : 13.00 – 14.00 WIB

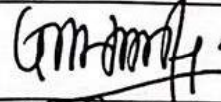
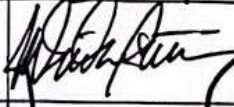
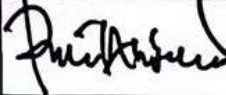
Oleh

Nama : Ezza Mudzillah

NPM : 41182037200069

Program Studi : Ilmu Komunikasi

**Dewan Penguji**

Jabatan	Nama	TTD
Ketua Sidang	Dr. Tatik Yuniarti, M. I. Kom	
Penguji 1	Winda Primasari, M. Si	
Penguji 2	Yudha Asmara Dwi Aksa, M. Ikom	

Bekasi, 05 Juli 2024

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra  
dan Bahasa

  
**Dr. Nuryadi, M.Hum**  
NRP 45.1.01.04.2010.012

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu  
Komunikasi

  
**Winda Primasari, M.Si**  
NRP 45.1.01.02.2012.016

## ABSTRAK

Universitas Islam 45 Bekasi  
Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Komunikasi, Sastra, dan  
Bahasa  
2024

Ezza Mudzillah /41182037200069

Strategi Komunikasi Organisasi Yayasan X Bekasi dalam Menghadapi Krisis  
di Bawah Bimbingan Yudha Asmara D.A., M. I. Kom  
(99 halaman skripsi), (2 daftar tabel), (12 daftar gambar), (2 daftar bagan)

Yayasan merupakan lembaga non-profit yang sumber pemasukan dananya berasal dari sumbangan para donatur. Transparansi dana merupakan hal yang penting bagi yayasan dalam menjaga kepercayaan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi Yayasan X Bekasi dalam menghadapi krisis akibat adanya rumor terkait transparansi dana dan penyelenggaraan program. Strategi komunikasi Yayasan X dideskripsikan sesuai dengan konsep strategi komunikasi organisasi dalam menghadapi krisis yang dikemukakan oleh Barton, 1993; Fearn-Banks, 1996; W. Noerradi, 1997. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yayasan dalam menghadapi krisis adalah dengan komunikasi dua arah dari pihak yayasan maupun publik yang berselisih. Strategi komunikasi yayasan dilakukan melalui pertemuan secara *offline* seperti rapat dan pembahasan RTQ, sedangkan strategi komunikasi *online* dilakukan dengan mengoptimalkan berbagai *platform media* secara daring, seperti *WhatsApp*, *Instagram* dan sebagainya. Penyelesaian krisis yayasan tetap berlandaskan pada nilai-nilai islam dan organisasi.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Krisis, Yayasan

## **ABSTRACT**

*Islamic University 45 Bekasi  
Study of Communication Science  
Faculty of Communications, Literatur, and  
Language  
2024*

*Esza Mudzillah /41182037200069*

*X Foundation Organizational Communication Strategy in Facing a Crisis  
Under the Guidance of Yudha Asmara D.A., M. I. Kom  
( 99 pages of thesis), (2 lists of tables), (12 lists of images), (2 lists of charts)*

*The foundation is a non-profit organization whose source of income comes from donations from donors. Fund transparency is important for the foundation in maintaining public trust. This research aims to find out the communication strategy of the X Foundation in dealing with the crisis due to rumors related to fund transparency and program implementation. X Foundation's communication strategy is described in accordance with the concept of organizational communication strategy in facing crisis proposed by Barton, 1993; Fearn-Banks, 1996; W. Noerradi, 1997. The research method used is descriptive qualitative. The results of the study show that the foundation's communication strategy in dealing with the crisis is a two-way communication from the foundation and the disputing public. The foundation's communication strategy is carried out through offline meetings such as meetings and RTQ discussions, while the online communication strategy is carried out by optimizing various online media platforms, such as WhatsApp, Instagram and so on. The foundation's crisis resolution remains based on Islamic and organizational values.*

*Keywords: Communication Strategy, Crisis, Foundation*

## PRAKATA

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya untuk kita semua. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di akhirat kelak.

Skripsi ini merupakan syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa, Universitas Islam “45” Bekasi. Dalam proses penyusunannya, peneliti mendapatkan banyak doa dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Nuryadi, M.Hum selaku Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra, dan Bahasa Universitas Islam “45” Bekasi
2. Ibu Winda Primasari, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam “45” Bekasi
3. Bapak Yudha Asmara D.A, M.I.Kom selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar dan menyediakan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan dan masukan kepada peneliti selama menyusun skripsi ini.
4. Terima kasih kepada kedua orang tua peneliti atas segala doa, upaya dan dukungan yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
5. Kepada kakak peneliti, Winda Nur Fadillah. Terima kasih atas dukungan, masukan, dan bantuan baik dalam bentuk materi maupun non materi yang selalu diberikan kepada peneliti selama menempuh pendidikan S1 di Universitas Islam “45” Bekasi.
6. Ka Melin, Ka Cita, dan Ka Gita yang telah membagikan ilmu dan pengalamannya kepada peneliti.
7. Alia, Asrel, Yulfa, Dilla, Nurul, Muzda yang telah memberikan dukungan kepada peneliti.
8. Terima kasih kepada Treasure atas karya-karyanya yang telah memberikan semangat dan hiburan untuk peneliti selama menulis skripsi ini.

9. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam "45" Bekasi atas ilmu yang telah diberikan kepada peneliti selama masa perkuliahan.
10. Solihatun Rizkiyah yang telah memberikan dukungan, dan membantu peneliti untuk memperoleh informasi mengenai subjek penelitian ini.
11. Seluruh pihak Yayasan X yang telah memberikan izin dan membantu peneliti untuk memperoleh data penelitian.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan berbagai pihak tersebut. Semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Tulisan ini tentu masih banyak hal yang harus dikembangkan agar memperoleh kesempurnaan. Terima kasih.

Bekasi, 03 Juni 2024

**Ezza Mudzillah**

41182037200069



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>vi</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Rujukan Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Kerangka Teori.....	11
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Unit Analisis.....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.4 Definisi Konseptual .....	32
3.5 Teknik Analisis Data .....	33
3.6 Keabsahan Data .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....	35
4.2 Hasil Penelitian.....	38
4.3 Pembahasan.....	55
<b>BAB V KESIMPULAN &amp; SARAN.....</b>	<b>60</b>

5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....	8
Tabel 4. 1 Pernyataan dari Beberapa Informan .....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	28
Gambar 4. 1 Masukan dari Wali Santri RTQ .....	43
Gambar 4. 2 Grup WhatsApp Dewan Pengurus Yayasan X .....	51
Gambar 4. 3 Grup WhatsApp RTQ Yayasan X.....	52
Gambar 4. 4 Dokumentasi Video Penutupan RTQ Yayasan X .....	52
Gambar 4. 5 Proses Pencopotan Atribut Yayasan X .....	53

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 1. 1 Dampak Krisis .....	4
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi Yayasan X Bekasi .....	37

# Skripsi Ezza Mudzillah\_Strategi Komunikasi Organisasi Yayasan X Bekasi dalam Menghadapi Krisis

## ORIGINALITY REPORT

<b>21%</b> SIMILARITY INDEX	<b>20%</b> INTERNET SOURCES	<b>6%</b> PUBLICATIONS	<b>10%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia</b> Student Paper	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>repository.unismabekasi.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repository.uin-suska.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>eprints.walisongo.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>pdfcoffee.com</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>digilib.uin-suka.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>www.slideshare.net</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>

**repository.umsu.ac.id**