



**Skripsi :
MANAJEMEN ISU DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA PT
PEMBANGUNAN JAYA ANCOL TBK
(Studi Kasus Isu Pantai Publik Ancol)**

Nama: Dyah Nurul Fikriani

NIM : 1510411065



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar :

Nama : Dyah Nurul Fikriani

NIM : 1510411065

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 24 Januari 2019



Dyah Nurul Fikriani

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Dyah Nurul Fikriani

NIM : 1510411065

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Public Relations*

Judul Skripsi : Manajemen Isu dalam Mempertahankan Citra PT Pembangunan
Jaya Ancol Tbk (Studi Kasus Isu Pantai Publik Ancol)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Pembimbing Utama


(Dra. Siti Maryam, M.Si)

Pembimbing Pendamping


(Windhi Tia Saputra, M.Si)

KETUA PROGRAM STUDI


(Azwar, S.S., M.Si)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal ujian : 18 Januari 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat, nikmat, dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan benar. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan studi strata satu Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah ditetapkan FISIP Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi, yaitu kepada:

1. Pelaksana Harian Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Dr. Kusumajanti.
2. Ketua Program Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Azwar, S.S, M.Si.
3. Pembimbing skripsi utama, Dr. Siti Maryam, M.Si dan prmbimbing skripsi pendamping Windhi Tia Saputra, M.Si yang telah memberikan masukan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian.
4. Departemen *Corporate Secretary* PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk yang senantiasa menerima peneliti untuk melakukan penelitian di sini.
5. Ibu dan Bapak tercinta yang selalu mendukung peneliti setiap waktu, karena doa dan restunya peneliti bisa menyelesaikan setiap mata kuliah hingga dapat menyusun skripsi di semester ini. Kedua kakak tersayang yakni Mbak Gita dan Mbak Woro sekaligus ketiga keponakan peneliti yang telah mengajari peneliti arti kehidupan.
6. Teman-teman seperjuangan penulis yaitu Teteh, Bri, Dewi, Awy, Shaumy, Prima, Hanif, Ical, Gilang, Mere dan Djie yang telah mewarnai kehidupan perkuliahan peneliti. Mbak Anjang dosen yang selalu membantu penulis, Bima dan Ulfah yang terus mendukung dalam hal positif sampai saat ini.

Jakarta, 24 Januari 2019

Dyah Nurul Fikriani

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dyah Nurul Fikriani
NIM : 1510411065
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan. Menyetujui untuk memberikan kepada eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**MANAJEMEN ISU DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA PT
PEMBANGUNAN JAYA ANCOL TBK (STUDI KASUS ISU PANTAI PUBLIK
ANCOL)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya :

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 24 Januari 2019

Yang menyatakan



Dyah Nurul Fikriani

**MANAJEMEN ISU DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA
PT PEMBANGUNAN JAYA ANCOL TBK
(STUDI KASUS ISU PANTAI PUBLIK ANCOL)**

Dyah Nurul Fikriani

Abstrak

Penelitian ini berjudul Manajemen Isu dalam Mempertahankan Citra Perusahaan (Studi Kasus Isu Pantai Publik Ancol). Isu pantai publik merupakan isu yang populer karena tidak pernah berhenti menerpa Ancol. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen isu pantai publik Ancol yang dilakukan PT Pembangunan Jaya Ancol (PJA) dalam mempertahankan citra perusahaan. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi non partisipan, dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan yakni model analisis data interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Model manajemen isu yang dilakukan oleh Ancol memiliki kesamaan dengan model manajemen isu Regester&Larkin, hanya saja peneliti menemukan satu tahapan baru dalam menyelesaikan isu pantai publik Ancol. Jika diurutkan maka tahapan awal dimulai dari identifikasi, analisis, komunikasi, *adaptive change strategy*, program perubahan isu, dan terakhir evaluasi. Hasil kebijakan yang dilakukan dapat meredam isu dan program gratis masuk Ancol bagi pengguna KJP cukup aktif, sehingga citra Ancol tetap positif bagi publik.

Kata kunci : Manajemen Isu, Isu, Pantai Publik, Ancol, Citra Positif

*THE ISSUES MANAGEMENT IN MAINTAIN IMAGE OF
PT PEMBANGUNAN JAYA ANCOL TBK
(CASE STUDY OF ANCOL PUBLIC BEACH ISSUE)*

Dyah Nurul Fikriani

Abstract

This research is entitled The Issues Management in Maintain Image of PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk Corporation's Image (Case Study of Ancol Public Beach Issue). The issue regarding public beaches has become a popular issue for Ancol because it never stops attacking them. The aim of this study is to find out how PT Pembangunan Jaya Ancol (PJA) management deals with the issue in order to preserve the company's image. The method used is qualitative with a case study approach. Data collection techniques are done by in-depth interviews, non-participant observation, and literature studies. The data analysis technique used is an interactive data analysis model from Miles and Huberman which consists of data reduction, data presentation, and conclusion or verification. The model management issue that is carried out by Ancol has similarities with the Regester & Larkin's, only that the researcher of this thesis found a new stage in resolving the issue of Ancol public beach that differs from the Regester & Larkin's one. If the steps are sorted, the initial stages start from identification, analysis, communication, adaptive change strategy, issue change programs, and finally evaluation. The policies that are applied proved to be effective to solve the issue. Moreover, there is a special program for all KJP members that let them enter Ancol for free. Hence the public image of Ancol remains positive.

Keywords: Issue Management, Issue, Public Coast, Ancol, Positive Image

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Signifikasi Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	7
1.3. Pertanyaan Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Akademis.....	7
1.5.2 Manfaat Praktis.....	8
1.6. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Konsep Penelitian	13
2.2.1 <i>Public Relations</i>	13
2.2.2 Pengertian Isu	17
2.2.3 Jenis-Jenis Isu	19
2.2.4 Tahapan Isu	20
2.2.5 Manajemen Isu	23

2.2.6 Pengertian Citra	28
2.3 Kerangka Berpikir	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1 Metode Penelitian.....	34
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.2.1 Data Primer.....	35
3.2.2 Data Sekunder.....	37
3.3 Penentuan <i>Key Informan</i> dan Informan.....	38
3.4 Teknik Analisis Data.....	38
3.5 Teknik Keabsahan Data.....	39
3.6 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	40
BAB IV ISI DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	41
4.1.1 Profil Perusahaan.....	41
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	43
4.1.3 Logo Perseroan	43
4.1.4 Struktur Organisasi	45
4.1.5 Bidang Usaha.....	47
4.1.6 Anak Usaha, Ventura, Entitas Anak Asosiasi.....	48
4.2 Hasil Penelitian.....	50
4.2.1 Jenis-jenis Isu di PT PJA.....	53
4.2.2 Pihak yang Berperan Mengelola Isu.....	55
4.2.3 Tahapan Manajemen Isu.....	57
4.2.4 Perencanaan Manajemen Isu.....	68
4.2.5 Tolak Ukur Citra Organisasi bagi Publik.....	70
4.3 Pembahasan.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Jumlah Kunjungan Obyek Wisata DKI	3
Gambar 2	<i>Public Relations</i> dan Perkembangan Organisasi	15
Gambar 3	Langkah Proses <i>Public Relations</i>	16
Gambar 4	Pembentukan isu	17
Gambar 5	Tahapan Isu	22
Gambar 6	<i>Fist Issue Management Proses Model.</i>	23
Gambar 7	Model Pembentukan Citra	31
Gambar 8	Logo Ancol Taman Impian.....	44
Gambar 9	Struktur Organisasi PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk	45
Gambar 10	Struktur <i>Corporate Communication</i>	46
Gambar 11	Struktur Pemegang Saham.....	49
Gambar 12	Jenis Isu Berdasarkan Pengaruh Kepada Kebijakan...	73
Gambar 13	Poster Tuntutan GRJU	75
Gambar 14	Proses Manajemen Isu Pantai Publik Ancol	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 2	Waktu Penelitian	40
Tabel 3	Daftar Etinitas Anak Perusahaan	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Transkrip Wawancara <i>GM Corporate Secretary</i> PT PJA.....	A1
	Transkrip Wawancara Corporate Communication Manager.....	A2
	Transkrip Wawancara <i>Head of Media Relations</i>	A3
	Transkrip Wawancara Kepala Sie. Media Khusus.....	A4
Lampiran B	Surat Riset.....	B1
Lampiran C	Daftar Riwayat Hidup	C1
	Foto-foto Dokumentasi Penelitian.....	C2