



**PENANGANAN SMOLDERING CRISIS OLEH PUBLIC RELATIONS
BLUE BIRD GROUP PASCA DEMO ANARKIS DI JAKARTA**

SKRIPSI

DINDA FINNI

1210411199

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
2016**



**PENANGANAN SMOLDERING CRISIS OLEH PUBLIC RELATIONS
BLUE BIRD GROUP PASCA DEMO ANARKIS DI JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi**

DINDA FINNI

1210411199

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
2016**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Dinda Finni
NRP : 1210411199
Tanggal : 29 Juli 2016

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 29 Juli 2016

Yang Menyatakan,



(Dinda Finni)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Dinda Finni
NRP : 1210411199
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi / *Public Relations*

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

‘Penanganan *Smoldering Crisis* Oleh *Public Relations Blue Bird Group* Pasca Demo Anarkis Di Jakarta’

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 29 Juli 2016

Yang Menyatakan,



(Dinda Finni)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Dinda Finni

NRP : 1210411199

Program Studi : Ilmu Komunikasi / *Public Relations*

Judul Skripsi : *Penanganan Smoldering Crisis Oleh Public Relations Blue Bird Group Pasca Demo Anarkis Di Jakarta*

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



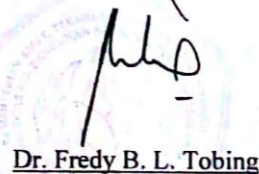
Dra. Masayu S. Hanim M.Si

Ketua Penguji



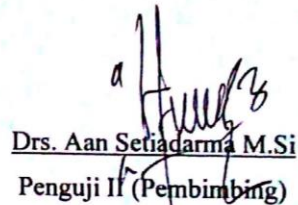
Damayanti M.Si

Penguji I



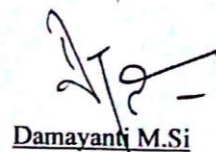
Dr. Fredy B. L. Tobing

Dekan



Drs. Aan Setiadarma M.Si

Penguji II (Pembimbing)



Damayanti M.Si

Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 29 Juli 2016

PENANGANAN *SMOLDERING CRISIS* OLEH *PUBLIC RELATIONS* *BLUE BIRD GROUP* PASCA DEMO ANARKIS DI JAKARTA

DindaFinni

Abstrak

Latar Belakang penelitian adalah munculnya layanan transportasi berbasis *online* (dalam hal ini penyedia jasa taksi *online*) berdampak pada para pekerja transportasi konvensional yang memicu terjadinya demo anarkis dimana pengemudi *Blue Bird* terlibat dan menimbulkan pemberitaan negatif. Tujuan penelitian ini untuk menguraikan secara rinci mengenai penanganan *smoldering crisis* yang dilakukan oleh *Public Relations Blue Bird Group* dalam mengembalikan kepercayaan publik terhadap perusahaan. Teori dalam penelitian ini adalah Komunikasi, *Public Relations*, Manajemen, Krisis, Penanganan Krisis, *Smoldering Crisis* dan Krisis Kepercayaan. Metodologi penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian dari penelitian ini adalah Penanganan terhadap *smoldering crisis Bluebird Group* melalui lima tahapan, yaitu pendalaman data dan fakta, menyiapkan paket informasi, membuat batasan isu dan dampaknya, posisikan citra perusahaan serta menyiapkan tim *crisis centre*, dan tanpa melakukan langkah menunjuk *unofficial spoke persons*. Kesimpulan penelitian ini yaitu *Blue Bird Group* sedang dalam usaha mengembalikan kepercayaan publik terhadap perusahaan. Saran dalam penelitian yaitu sebaiknya *Bluebird Group* menunjuk *unofficial spoke persons* sebagai *third party endorser* yang penilaiannya dianggap lebih objektif dan memiliki kredibilitas yang tinggi di mata publik.

Kata Kunci : *Public Relations*, Penanganan Krisis, *Smoldering Crisis*, Demo Anarkis.

HANDLING THE SMOLDERING CRISIS BY THE PUBLIC RELATIONS OF BLUE BIRD GROUP AFTER DEMO OF ANARCHIST IN JAKARTA

DindaFinni

Abstract

The background of this research is the emergence of online-based transport services (in this case an online taxi service providers) have an impact on conventional transportation workers which triggered anarchist demo where the driver of a Blue Bird involved and give rise to negative news coverage. The purpose of the study was to elaborate in detail about handling the smoldering crisis by the public relations of Blue Bird Group in restoring public confidence towards the company. The theory in this research is communication, public relations, management, the crisis, crisis response, smoldering crisis and crises trust. Methodology of this research is a qualitative, descriptive. The results of this research is the handling of smoldering crisis done by bluebird group through five steps, namely deepening the data and the facts, prepared information sheets, make limit issues and its impact, positioning image company and prepared team crisis centre, and without do step designating unofficial spoke persons. Conclusion of this research is the Blue Bird Group is currently in an attempt to restore public confidence towards the company. Advice in research that is preferably Blue Bird Group pointed to unofficial spoke persons as an assessment third party is considered more objective and have credibility in the eyes of the public.

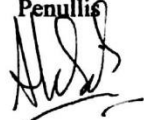
Keyword : Public Relations, Handling Crisis, Smoldering Crisis, Anarchist Demo.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Penanagnan Smoldering Crisis Oleh Public Relations Bluebird Group Pasca Demo Anarkis di Jakarta*. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Fredy B. L Tobing selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Damayanti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fisip Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta dan Drs. Aan Setiadarma M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya serta selalu memberikan saran dan motivasi kepada penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada kedua orang tua penulis, Bapak Djunaedi dan Ibu Desirianis, keluarga besar penulis, rekan-rekan satu bimbingan dan teman-teman Fakultas Ilmu Komunikasi angkatan 2012 khususnya teman-teman *Public Relations*, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 29 Juli 2016

Penullis

(Dinda Finni)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
I.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Manfaat Penelitian	8
I.5 Sistematika Penulisan	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 10
II.1 Kajian Pustaka	10
II.1.1 Komunikasi.....	10
II.1.2 <i>Public Relations</i>	11
II.1.3 Manajemen	15
II.1.4 Krisis.....	16
II.1.5 Krisis Kepercayaan.....	18
II.2 Definisi Konsep	17
II.2.1 Demo Anarkis	17
II.2.2 Penanganan Krisis	18
II.2.3 <i>Smoldering Crisis</i>	19
II.2.4 Kepercayaan Publik.....	20
II.3 Kerangka Berpikir	22
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 23
III.1 Pendekatan Penelitian	23
III.2 Jenis Penelitian	23
III.3 Teknik Pengumpulan Data	24
III.4 Penentuan <i>Key Informan</i> dan <i>Informan</i>	25
III.5 Teknik Keabsahan Data	26
III.6 Waktu dan Lokasi Penelitian	27
III.7 Fokus Penelitian.....	27

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	28
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	28
IV.2 Deskripsi Hasil Penelitian	34
IV.3 Pembahasan.....	45
 BAB V PENUTUP.....	 59
V.1 Kesimpulan.....	59
V.2 Saran	60
 DAFTAR PUSTAKA	 61
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tingkatan <i>Smoldering Crisis</i>	20
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar1	Demo PPAD Pertama	3
Gambar2	Demo PPAD Kedua.....	4
Gambar3	<i>Update-an</i> Feri Yanto	5
Gambar4	Pengemu di <i>Blue Bird</i> Memegang Benda Tajam	5
Gambar5	Alm. Ny. Mutiara Djokosoetono, SH.....	29
Gambar6	Alm. Brigjen Pol (P) Chandra Suharto.....	30
Gambar7	Logo <i>Blue Bird Group</i>	31
Gambar 8	Struktur Organisasi.....	32
Gambar 9	Struktur Kepemilikan	33
Gambar 10	<i>Board of Commissioner</i>	33
Gambar 11	Pernyataan PPAD	35
Gambar 12	Majalah Dinding <i>Blue Bird</i>	38
Gambar 13	Unggahan <i>facebook</i> Feri Yanto	39
Gambar 14	Surat Pengumuman.....	42
Gambar 15	<i>Blue Bird Update</i>	42
Gambar 16	<i>Information Sheets</i>	49
Gambar 17	Batasan Isu.....	50
Gambar 18	Layanan Gratis 24 Jam dan Launching Aplikasi.....	51
Gambar 19	<i>Team Crisis Centre</i>	54
Gambar 20	Respon Positif Masyarakat.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 3 Form Kegiatan Konsultasi Skripsi (A.2.2)
- Lampiran 4 Form Persetujuan Skripsi (A.5)
- Lampiran 5 Surat Permohonan Riset FISIP UPNVJ
- Lampiran 6 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 7 Kartu Hasil Studi (KHS)
- Lampiran 8 Foto *Copy* Hasil TOEFL
- Lampiran 9 Surat Keterangan Bebas Pinjaman Buku Perpustakaan Fakultas