

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Layanan transportasi berbasis *online* terus menjamur dan semakin diminati oleh masyarakat khususnya di Jakarta, karena memberikan kemudahan dalam memperoleh jasa transportasi dibandingkan dengan jasa transportasi reguler atau sering disebut transportasi konvensional. Selain menghemat waktu, masyarakat juga bisa lebih dinamis dalam beraktivitas. Persaingan yang terjadi juga mulai terasa, dibuktikan dengan semakin banyaknya aplikasi penyedia jasa transportasi berbasis *online*, mulai dari kendaraan bermotor roda empat seperti *Uber* dan *Grab Taxi*, hingga kendaraan bermotor roda dua yaitu *Go-jek*, *Grabike*, *Blue-Jek* dan lain-lain. Seperti dilansir pada surat kabar *online* Okezone.com berikut ini:

**JAKARTA** - Berbagai moda transportasi berbasis aplikasi terus menjamur di Indonesia dan semakin diminati masyarakat, terutama di kota-kota besar. Persaingan berebut pasar transportasi berbasis aplikasi pun mulai terasa di bisnis yang mengandalkan kemudahan dan kepraktisan ini. Berikut ini adalah sejumlah layanan transportasi via aplikasi yang tengah berkembang di Indonesia:

#### **1. Go-Jek**

Perusahaan ojek *online* bernama PT Go-Jek Indonesia ini sudah didirikan sejak 2010 di Jakarta. Saat ini, CEO dijabat oleh Nadiem Makarim, pemuda Indonesia jebolan Harvard Business School, Universitas Harvard, Amerika Serikat.

#### **2. Grabbike**

Layanan ojek *online* ini diluncurkan di Jakarta pada Mei 2015. GrabBike merupakan layanan ojek *online* yang disediakan oleh GrabTaxi, perusahaan layanan transportasi pemesanan taksi berbasis aplikasi asal negeri Jiran Malaysia.

#### **3. Grabsaxi**

Layanan pesan taksi asal Malaysia ini mulai masuk ke Indonesia sejak Juni 2014. Dalam operasinya, GrabTaxi menggandeng beberapa mitra pengemudi dan perusahaan taksi yang sudah beroperasi di Jakarta dan sekitarnya.

#### **4. Uber**

Layanan solusi transportasi ini berdiri sejak 2009, dan berpusat San Francisco, Amerika Serikat. Uber hadir untuk menghubungkan penumpang dan pengemudi taksi melalui aplikasi.

#### **5. Bajaj App**

Ini merupakan aplikasi layanan transportasi baru yang hadir di Jakarta. Bajaj App lahir berkat inisiasi dari Organisasi Angkutan Darat (Organda) DKI Jakarta. Bajaj App menawarkan konsep sama dengan layanan pemesanan angkutan transportasi *online* lainnya. Berita selengkapnya dapat dilihat di lampiran (10 Jasa Transportasi Online di Indonesia, dari Go-Jek hingga Uber 2015)

Munculnya layanan transportasi berbasis *online* (dalam hal ini aplikasi penyedia jasa taksi atau mobil *online*) berdampak pada para pekerja transportasi reguler, karena sebelum layanan transportasi berbasis *online* tersebut muncul, masyarakat sudah lebih dulu bergantung pada transportasi reguler. Biaya yang ditawarkan oleh penyedia jasa taksi *online* lebih murah dibandingkan dengan taksi reguler, akibatnya pendapatan para pengemudi transportasi reguler berkurang dan memicu aksi protes karena merasa haknya sebagai angkutan umum telah dirampas. Sebagai aksi penolakan terhadap layanan transportasi berbasis *online*, ribuan pengemudi angkutan umum yang tergabung dalam Paguyuban Pengemudi Angkutan Darat (PPAD) menggelar aksi demonstrasi pada hari Senin, 14 Maret 2016. Para pendemo meminta kepada pejabat berwenang seperti Gubernur, Presiden atau Kominfo untuk menutup aplikasi *Uber* dan *Grab* dengan alasan legalitas. Seperti dilansir pada surat kabar *online* Liputan6.com dan *youtube* berikut ini:

**Liputan6.com, Jakarta** - Ribuan pengemudi angkutan umum dan taksi berdemo pada Senin (14/3/2016). Mereka menolak hadirnya layanan *Uber* Taxi dan *GrabCar*. Sebelumnya, ribuan pengemudi taksi, bajaj, dan angkutan umum demonstrasi di depan Balai Kota, Jakarta. Mereka protes karena merasa mata pencahariannya dirampas dengan keberadaan transportasi berbasis *online*. Oleh karena itu, para pengemudi mendesak agar Gubernur DKI Jakarta Basuki Tjahaja Purnama melarang keberadaan moda transportasi tersebut beraktivitas. "Saya minta kepada pejabat berwenang untuk gubernur, presiden, atau Kominfo untuk menutup aplikasi *Uber* dan *Grab*," kata Koordinator Lapangan Taksi Express Sodikin di lokasi, Senin (14/3/2016). "Mereka telah merampas hak kami sebagai angkutan umum yang telah berjuang bertahun-tahun melayani masyarakat dengan baik," tambah dia. Sodikin mengatakan, transportasi berbasis *online* itu melanggar Undang-Undang Lalu Lintas Tahun 1992 tentang Angkutan Umum dan Jalan Raya. Aturan yang dilanggar adalah tidak adanya KIR dan tidak ada izin usaha. "STNK bukan tanda legal suatu usaha, tapi surat pertanda nomor kendaraan. Bukan izin legal," ucap Sodikin. Setelah dari kantor Ahok, pengunjuk rasa bergerak ke Istana, yang disepakati untuk melalui pintu Monas barat daya atau patung kuda. Sebanyak 15 orang perwakilan juga sudah dipersiapkan untuk menemui Presiden Joko Widodo atau Mensesneg Pratikno (Alasan 10 Ribu Pengemudi Angkutan Umum Gelar Demo Hari Ini 2016).



(Sumber: <https://www.youtube.com/watch?v=5dJeOGLQbdc>)

### **Gambar 1 Demo PPAD Pertama, 14 Maret 2016**

Merasa aspirasinya tidak ditanggapi secara maksimal oleh pemerintah, ribuan pengemudi angkutan umum yang tergabung dalam Paguyuban Pengemudi Angkutan Darat (PPAD) menggelar aksi demonstrasi yang kedua kalinya pada tanggal 22 Maret 2016, di sejumlah titik di Jakarta, seperti di Bundaran Hotel Indonesia (HI), depan gedung Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kemkominfo), Istana Negara, Kementerian Perhubungan dan Balaikota DKI Jakarta. Ribuan pengemudi tersebut terdiri dari berbagai macam moda transportasi, seperti taksi, bajaj dan angkutan kota. Demonstrasi para pengemudi yang menentang layanan transportasi berbasis *online* ini berlangsung anarkis dan berujung pada kegiatan vandalisme. Mulai dari perusakan taksi regular atau konvensional, aksi pengeroyokan yang dilakukan para pengemudi kepada beberapa pengendara ojek *online*, hingga penurunan penumpang secara paksa.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Barata (2011, hlm.6):

Hal yang mendasar yang menyebabkan terjadinya aksi anarkis dan perusakan yang dilakukan oleh para demonstran adalah faktor kekecewaan yang diakibatkan oleh pemerintah yang mereka anggap tidak mepedulikan aspirasi yang mereka bawa. Faktor inilah yang menyulut kemarahan para pihak demonstran, karena besar harapan mereka terhadap aksi yang mereka lakukan untuk adanya sebuah perubahan, sehingga tindakan anarkis serta merusak fasilitas yang berhubungan dengan kepemilikan pemerintahan dianggap relevan untuk mendapatkan perhatian lebih dari pemerintah.

Aksi para demonstran menimbulkan sentimen negatif darikalangan para netizen. Dalam video yang tersebar luas di media massa seperti *youtube*, terlihat bahwa para pengemudi yang terlibat demo melakukan pemberhentian secara paksa kepada pengemudi yang sedang beroperasi mengangkut penumpang. Tidak hanya itu, penumpang yang sedang berada di dalam taksi pada saat itu pun dipaksa untuk turun agar sopir taksi yang sedang beroperasi bisa ikut serta dalam aksi demonstrasi tersebut. Seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini:



(Sumber: <https://www.youtube.com/watch?v=7oiQ5RB7Bd8>)

**Gambar 2 Demo PPAD Kedua, 22 maret 2016**

Dalam insiden tersebut, terdapat hal yang sangat menarik perhatian masyarakat, karena salah satu pengemudi perusahaan taksi ternama di Indonesia yakni *Bluebird*, meng-*update* kata-kata yang mengandung unsur provokasi di sosial media miliknya yaitu *facebook*. Seperti yang bisa dilihat pada gambar di bawah ini:



(Sumber: <http://m.infospesial.net/64933/sopir-provokator-feri-yanto-sudah-keluar-dari-blue-bird/>)

### Gambar 3 Update-an Feri Yanto

Tidak hanya itu, masyarakat juga dibuat kaget oleh media *online*, karena beredarnya foto salah satu pengemudi *Bluebird* yang sedang memegang benda tajam. Seperti yang bisa dilihat pada gambar di bawah ini:



(Sumber: <http://www.merdeka.com/peristiwa/beredar-di-media-sosial-sopir-blue-bird-demo-bawa-parang.html>)

### Gambar 4 Pengemudi *Bluebird* Memegang Benda Tajam

Hal tersebut merupakan beberapa faktor yang mendorong masyarakat untuk berpikir negatif mengenai *Bluebird* yang selama ini kredibilitasnya dinilai cukup baik di mata masyarakat. Terlebih lagi *update*-an Feri Yanto dan foto pengemudi *Bluebird* tersebut tersebar luas pada saat demo berlangsung, dimana masyarakat sedang gencar sekali memperoleh informasi atau pemberitaan mengenai demonstrasi PPAD yang pada saat itu merugikan banyak pihak. Hal tersebut tentunya menimbulkan keresahan tersendiri bagi masyarakat pengguna jasa transportasi *Bluebird*, dibuktikan dengan adanya pemberitaan di surat kabar *online* Tabloid Bintang di bawah ini:

**TABLOIDBINTANG.COM** -Demo pengemudi taksi menentang aplikasi online grab dan uber terjadi di beberapa wilayah Jakarta. Aksi mereka meninggalkan kekecewaan bagi masyarakat Indonesia, khususnya yang berada di wilayah Jakarta.

Alhasil, demo taksi yang berlangsung secara anarkis ini akhirnya meninggalkan banyak kekecewaan dan malah krisis kepercayaan masyarakat terhadap para pengemudi taksi yang ikut serta dalam demo. Kekecewaan ini dituangkan melalui berbagai kicauan dan komentar yang membanjiri sosial media Twitter, Instagram, Path, Facebook dan Snapchat hingga saat ini.

"Demo kayak skrg malah rugiin image si perusahaan taxi tsb. Dan lebih ngerugiin lagi kehidupan para supir taksi yg tadi anarkis .." tulis @AbigailDhee.

"Liat liputan demo taksi, jadi gak respect sama sekali sama para pengemudi taksi, maaf ya Pak, anda semua bisa demo dgn baik tanpa anarkis," ungkap @anesayu.

"Kecewa sih dengan demo yang jadi anarkis gini. Jadi tambah mikir dua kali untuk naik taksi ber-plat kuning," tulis @ghaisani\_.

@thusholehah mengungkapkan, "kecewa liat demo para supir tksi blue bird. Slama ini taksi yg pling sya percaya y taksi blue bird, selain aman nyaman, supir2nya pun ramah".

@adityawahyupr mengungkapkan "Karena yg saya liat, demo hari ini hny akan merusak citra Bluebird sbg taksi yg "berkelas" dan jgn heran jk konsumen kalian di jkt kecewa".

"Kecewa sama bapak bapak supir taksi. Nyuwun sewu bapak kalo mau demo jangan anarkis. Saya sebagai pelajar malu lihat demo macem ini,' demikian disampaikan @CindySeptiana\_

Berita selengkapnya dapat dilihat di lampiran (Netizen Ramai-ramai Mengecam Pengemudi taksi yang Demo Anarkis 2016).

Kejadian tersebut dapat mempengaruhi kredibilitas *Bluebird* di mata masyarakat, terutama pengguna setia taksi *Bluebird*. Penulis tertarik untuk meneliti *Bluebird Group* dengan alasan, karena *Bluebird* merupakan perusahaan penyedia jasa transportasi yang sudah berdiri sejak tahun 1972, reputasi *Bluebird* bisa dikatakan cukup baik di mata masyarakat dibandingkan dengan para pesaingnya. Selain itu, *Bluebird Group* memiliki banyak armada transportasi seperti *Regular Taxi*, *Lifecare Taxi*, *Executive Taxi*, *Charter Bus* dan *Limousin and Car Rental*. Armada-armada tersebut dikelompokkan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa transportasi. Bagi perusahaan penyedia jasa, opini publik merupakan sesuatu yang harus dijaga agar tidak mempengaruhi citra perusahaan.

Kondisi yang dialami *Bluebird Group* saat demo terjadi tentu saja harus ditangani serius oleh pihak manajemen. Hal tersebut dikarenakan akan berimbas pada citra perusahaan di mata publik pasca demonstrasi tersebut terjadi, yang tentu saja mempengaruhi reputasi perusahaan. Sehubungan dengan pemberitaan negatif mengenai perusahaan yang terus berkembang di masyarakat, perusahaan menilai adanya pembelokan isu yang terjadi di media massa khususnya media *online*. Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh *Head Public Relations of Bluebird Group* pada saat diwawancarai oleh penulis, bahwa kejadian ini merupakan krisis *public relations* bagi *Bluebird*.

Krisis adalah suatu keadaan gawat atau darurat yang mengancam stabilitas nasional, identitas, integritas dan eksistensi bangsa (Purwanegara, volume 3, no. 2, 2006, hlm. 52). Namun dalam penelitian ini, krisis yang dialami *Bluebird Group* adalah krisis *Public Relations*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putra, dkk (2012, hlm.3) krisis *Public Relations* adalah suatu peristiwa yang dapat membahayakan *image* perusahaan, reputasi, maupun stabilitas keuangan. Semakin besar krisisnya, semakin buruk dampaknya bagi organisasi. Suatu krisis dikatakan krisis PR apabila krisis tersebut diketahui oleh publik dan mengakibatkan munculnya persepsi negatif terhadap perusahaan organisasi atau citra seseorang.

Dikatakan krisis karena hal ini menyangkut pada permasalahan bisnis serius yang tidak biasa terjadi dalam perusahaan, dalam dunia kehumasan disebut dengan *smoldering crisis*. Dalam hal ini, reputasi perusahaan dapat menurun drastis dan menjadi objek kritikan dan cemoohan masyarakat. Oleh karena itu, manajemen krisis perlu dilakukan untuk menghadapi *smoldering crisis* yang terjadi dan untuk mengembalikan kepercayaan publik kepada perusahaan. Pada kasus *Bluebird*, *Public Relations* memegang peranan penting dalam menangani krisis yang terjadi. Pentingnya peran *Public Relations* dalam manajemen krisis yang dilakukan oleh *Public Relations Bluebird Group* membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Penanganan *smoldering crisis* oleh *Public Relations Bluebird Group* pasca demo anarkis di Jakarta".

## I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Bagaimana penanganan *smoldering crisis* oleh *Public Relations Bluebird Group* dalam mengembalikan kepercayaan publik pasca demo anarkis di Jakarta?”.

## I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguraikan secara rinci mengenai penanganan *smoldering crisis* yang dilakukan oleh *Public Relations Bluebird Group* dalam mengembalikan kepercayaan publik terhadap perusahaan.

## I.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik manfaat teoritis maupun praktis sebagai berikut:

### A. Manfaat Teoritis

Bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, penelitian ini dapat menambah referensi yang ada dan dapat digunakan pada pengembangan penelitian, terutama yang berkaitan dengan penanganan *smoldering crisis* yang dilakukan oleh PR perusahaan dalam mengembalikan kepercayaan publik. Selain itu, bagi pihak lain penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang positif dan menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya dengan tema yang serupa.

### B. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Manajemen *Bluebird Group* dalam menganalisis krisis perusahaan. Selain itu, mampu menjadi bahan bacaan yang menambah wawasan bagi pembaca yang memiliki minat lebih dalam materi yang sejenis.

## **I.5 Sistematika Penelitian**

Penelitian skripsi ini terdiri dari lima bab, masing-masing bab memiliki sub bab dengan maksud agar skripsi ini lebih terperinci dan akan mempermudah dalam pemahaman masing-masing bab.

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini terdapat uraian Teori-teori yang relevan atau sesuai dengan permasalahan yang diangkat sebagai bahan penelitian.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan berbagai hal mengenai metodologi antara lain, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, penentuan *key Informan* dan *Informan*, definisi konsep dan teknik keabsahan data serta waktu & tempat penelitian dan fokus penelitian.

### **BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi hasil dari penelitian dan analisis data, serta pembahasan mengenai hasil penelitian.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan uraian mengenai kesimpulan yang dapat diambil dari analisis hasil penelitian. Saran berisi masukan ilmiah positif mengenai masalah yang diteliti dan dapat menjadi acuan untuk penyempurnaan penanganan *smoldering crisis* yang dilakukan oleh *Public Relations Bluebird Group*.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **RIWAYAT HIDUP**

## **LAMPIRAN**