



**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM UPAYA
PEMULIHAN CITRA PADA KASUS JAKARTA
INTERCULTURAL SCHOOL (JIS)
(Studi Deskriptif : Kasus Jakarta *Intercultural School*)**

SKRIPSI

DEA DEVINA

1310411040

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
2017**



**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM UPAYA
PEMULIHAN CITRA PADA KASUS JAKARTA
INTERCULTURAL SCHOOL (JIS)
(Studi Deskriptif : Kasus Jakarta *Intercultural School*)**

SKRIPSI

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

DEA DEVINA

1310411040

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
2017**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Dea Devina
NRP : 1310.411.040
Tanggal : 19 Juli 2017

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

Jakarta, 19 Juli 2017

Yang Menyatakan,



Dea Devina

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI INI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Dea Devina
NRP : 1310.411.040
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi

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:

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM UPAYA PEMULIHAN CITRA
PADA KASUS JAKARTA *INTERCULTURAL SCHOOL* (JIS) (Studi
Deskriptif : Kasus Jakarta *Intercultural School*)**

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 saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 19 Juli 2017

Yang menyatakan,


Dea Devina

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Dea Devina
NRP : 1310.411.040
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Public Relations*
Judul Skripsi : **STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM UPAYA
PEMULIHAN CITRA PADA KASUS
JAKARTA INTERCULTURAL SCHOOL (JIS)
(Studi Deskriptif : Kasus Jakarta *Intercultural School*)**

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.

Dra. Siti Maryam, M.Si

Ketua Penguji

Dr. Sumardi Dahlan, MS

Penguji



Dia Ester Venus, M. A.Comm

Dekan

Drs. Supratman, M.Si

Penguji II

Damayanti, S.Sos M.Si

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 10 Juli 2017

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM UPAYA
PEMULIHAN CITRA PADA KASUS JAKARTA
*INTERCULTURAL SCHOOL (JIS)***

(Studi Deskriptif : Kasus Jakarta *Intercultural School*)

Dea Devina

Abstrak

Latar belakang penelitian ini mengkaji strategi *public relations* dalam upaya pemulihan citra pada kasus Jakarta *Intercultural School (JIS)* dalam menangani kasus tindak pidana pelecehan seksual anak dibawah umur yang diduga dilakukan oleh petugas kebersihan dan guru Jakarta *Intercultural School (JIS)*. Kasus ini mendapat perhatian yang serius oleh publik, terjadi bias *image* yang akhirnya merugikan Jakarta *Intercultural School (JIS)*. Tujuan penelitian ini menjawab tentang bagaimana strategi *public relations* dalam upaya pemulihan citra serta menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan pihak Jakarta *Intercultural School (JIS)* sejak kasus mulai diselidiki hingga perkembangan terkini. Teori yang digunakan adalah Teori *Image Restoration*, Komunikasi Massa, *Public Relations*, Fungsi *Public Relations*, Strategi *Public Relations*, Citra, Pemulihan Citra. Metode yang digunakan oleh penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wawancara Mendalam, Observasi dan Dokumentasi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa dalam pemulihan citra Jakarta *Intercultural School (JIS)* menggunakan Teori *Image Restoration* dengan menggunakan 5 strategi komunikasi merestorasi citra yaitu : Strategi Menyangkal (*denial*), Strategi Menghindari Tanggung Jawab (*evasion of responsibility*), Strategi Mengurangi Serangan (*reducing the offensiveness*), Tindakan Korektif (*corrective action*) dan Menanggung Akibat Krisis (*mortification*). Strategi tersebut dilakukan agar memulihkan citra Jakarta *Intercultural School (JIS)* pasca pemberitaan negatif agar citra Jakarta *Intercultural School (JIS)* kembali menjadi lebih baik.

Kata Kunci : Kasus JIS, Pemulihan Citra

***PUBLIC RELATIONS STRATEGY IN IMAGE RECOVERY
EFFORT ON
JAKARTA INTERCULTURAL SCHOOL (JIS) CASE***

Dea Devina

Abstract

The background of this study examines the public relations strategy in image recovery efforts in the case of the Jakarta Intercultural School (JIS) in dealing with cases of sexual abuses of minors allegedly committed by janitors and teachers of the Jakarta Intercultural School (JIS). This case of allegation received serious attention by the public, a bias image that eventually harmed the Jakarta Intercultural School (JIS). The purpose of this study is to answer how the public relations strategy in image recovery efforts and explain the steps done by Jakarta Intercultural School (JIS) since the start of the investigation of the case as to its current development. Theories used are Image Restoration Theory, Mass Communication, Public Relations, Public Relations Function, Public Relations Strategy, Image, Image Restoration. The method used by this research is descriptive qualitative method. Data collection methods used in this study are In-depth Interview, Observation and Documentation. The results show that in image recovery, Jakarta Intercultural School (JIS) uses Image Restoration Theory by using 5 communication strategies of image restoration which are the following : Denial Strategy, Evasion of Responsibility, Reducing The Offensiveness, Corrective Action and Mortification. The strategies are done to restore the image of Jakarta Intercultural School (JIS) post negative news so that Jakarta Intercultural School (JIS) image will be better again.

Keywords : JIS Case, Image Restoration

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM UPAYA PEMULIHAN CITRA PADA KASUS JAKARTA INTERCULTURAL SCHOOL (JIS) (Studi Deskriptif : Kasus Jakarta Intercultural School)**

Dalam kesempatan ini pula peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

Kedua orang tua yang amat peneliti sayangi, Bapak Asep Hudaya dan Ibu Eny Sri Setianingsih atas dukungannya selama ini. Terimakasih pula kepada Ibu Damayanti S.Sos M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta. Bapak Drs. Supratman, M.Si selaku Pembimbing Skripsi. Ibu Dr. Retno D.Kusumastuti, M.si selaku Pembimbing Akademik. Begitu juga buat rekan-rekan yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu. Serta seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Pada akhirnya, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak lainnya.

Jakarta, 19 Juli 2017

Peneliti



Dea Devina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian	7
I.4.1 Manfaat Teoritis	8
I.4.2 Manfaat Praktis	8
I.5 Sistematika Penulisan	8

BAB II Kajian Teoritis

II.1 Teori Dasar	9
II.1.1 <i>Image Restoration Theory</i>	9
II.1.1.2 TIR dalam Praktik <i>Public Relations</i>	12
II.1.1.3 Penelitian TIR untuk <i>Public Relations</i>	13
II.1.2 Komunikasi Massa	15
II.1.3 <i>Public Relations</i>	18
II.1.3.1 Fungsi <i>Public Relations</i>	21
II.2 Definisi Konsep	24
II.2.1 Strategi <i>Public Relations</i>	24
II.2.2 Citra	26
II.2.3 Pemulihan Citra	28
II.3 Kerangka Berpikir	30

	II.4 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu (<i>State Of Art</i>)	31
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	III.1 Pendekatan Penelitian	35
	III.2 Jenis Penelitian	36
	III.3 Metode Penelitian	37
	III.4 Teknik Pengumpulan Data	37
	III.3.1 Data primer	37
	III.3.2 Data sekunder	38
	III.4 Menentukan Narasumber	38
	III.5 Teknik Analisis Data	41
	III.6 Teknik Keabsahan Data	42
	III.7 Fokus Penelitian	43
	III.8 Waktu dan Lokasi Penelitian	43
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	44
	IV.1.1 Profil Jakarta <i>Intercultural School</i>	44
	IV.1.2 Sejarah Jakarta <i>Intercultural School</i>	44
	IV.1.3 Visi dan Misi Jakarta <i>Intercultural School</i>	45
	IV.1.4 Stuktur Organisasi Jakarta <i>Intercultural School</i>	46
	IV.1.5 Perubahan Nama	47
	IV.1.6 Logo Jakarta <i>Intercultural School</i>	48
	IV.2 Hasil Penelitian dan Analisis Data	49
	IV.2.1 Strategi Menyangkal	50
	IV.2.2 Strategi Menghindari Tanggung Jawab.....	53
	IV.2.3 Strategi Mengurangi Serangan	54
	IV.2.4 Tindakan Korektif.....	59
	IV.2.5 Menanggung Akibat Krisis	65
	IV.3 Pembahasan	68

BAB V Kesimpulan dan Saran

V.1 Kesimpulan	72
V.2 Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bagan Reputasi	29
Gambar 2 Kerangka Berpikir	31
Gambar 3 <i>State Of Art</i>	34
Gambar 4 Struktur Organisasi JIS	46
Gambar 5 <i>Grade School JIS</i>	48
Gambar 6 Logo JIS	48
Gambar 7 JIS bekerjasama dengan yayasan&sekolah lokal	61
Gambar 8 JIS bekerja sama dengan Pemerintah DKI Jakarta	62
Gambar 9. Aksi Sosial JIS	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 A2.2

Lampiran 2 A.5

Lampiran 3 Surat Pemohonan Riset

Lampiran 4 Surat Keterangan Riset

Lampiran 5 Kartu Hasil Studi

Lampiran 6 Transkrip Keuangan

Lampiran 7 Sertifikat TOEFL

Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Perpustakaan

Lampiran 9 Ijazah SMA

Lampiran 10 Sertifikat *Outbond*

Lampiran 11 Daftar Kehadiran Sidang

Lampiran 12 Transkrip Wawancara

Lampiran 13 Dokumentasi