



PEMULIHAN CITRA PT BLUE BIRD (STUDI KASUS HUMAS PT
BLUE BIRD PASCADEMONSTRASI PENGEMUDI TAKSI
TERHADAP TRANSPORTASI DARING)

Skripsi

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial Bidang Ilmu Komunikasi**

Disusun Oleh

NAMA : KIKI FATMAWATY MEWAR

NIM : 1206015046

PEMINATAN : Hubungan Masyarakat



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA, 2017**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Kiki Fatmawaty Mewar
Nim : 1206015046
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat
Judul : Pemulihan Citra PT Blue Bird (Studi Kasus Humas PT Blue Bird Pascademonstrasi Pengemudi Taksi Terhadap Transportasi Daring)

Demi Allah SWT, dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul di atas adalah benar-benar hasil penelitian saya dan **BUKAN PLAGIAT**. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi saya ini PLAGIAT, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa dibatalkannya hasil ujian proposal skripsi saya dan dicabutnya gelar akademik saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipertanggung jawabkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 6 Mei 2017

Yang menyatakan,



Kiki Fatmawaty Mewar

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Pemulihan Citra PT Blue Bird (Studi Kasus Humas PT Blue Bird Pascademonstrasi Pengemudi Taksi terhadap Transportasi Daring)

Nama : Kiki Fatmawaty Mewar

NIM : 1206015046

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah diperiksa dan disetujui
Untuk mengikuti ujian skripsi oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Sri Mustika, M.Si.
Tanggal : 6 Mei 2017


Farida Hariyati, S.IP. M.I.Kom
Tanggal : 6 Mei 2017

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pemulihan Citra PT Blue Bird (Studi Kasus Humas PT Blue Bird Pascademonstrasi Pengemudi Taksi terhadap Transportasi Daring)
Nama : Kiki Fatmawaty Mewar
Nim : 1206015046
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah dipertahankan di hadapan penguji pada sidang skripsi yang dilaksanakan pada hari Sabtu, tanggal 6 Mei 2017, dan dinyatakan LULUS.


Nurlina Rahman, S.Pd.,M.Si

Penguji I

Tanggal : 30 Mei 2017


Gilang Kumari Putra, M.I.Kom

Penguji II

tanggal : 31 Mei 2017


Dr. Sri Mustika, M.Si

Pembimbing I

Tanggal : 31 Mei 2017


Farida Hariyati, S.IP. M.I.Kom

Pembimbing II

Tanggal : 31 Mei 2017

Mengetahui,

Dekan



Said Ramadhan, S.Sos.,M.Si

ABSTRAK

Judul : Krisis Humas PT Blue Bird Untuk Pemulihan Citra Perusahaan (Studi Kasus Humas PT Blue Bird Pascademonstrasi Pengemudi Taksi Terhadap Transportasi Daring)

Nama : Kiki Fatmawaty Mewar

Nim : 1206015046

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubungan Masyarakat

Halaman : 84 halaman + LXXXIV halaman + 1 tabel + 4 gambar

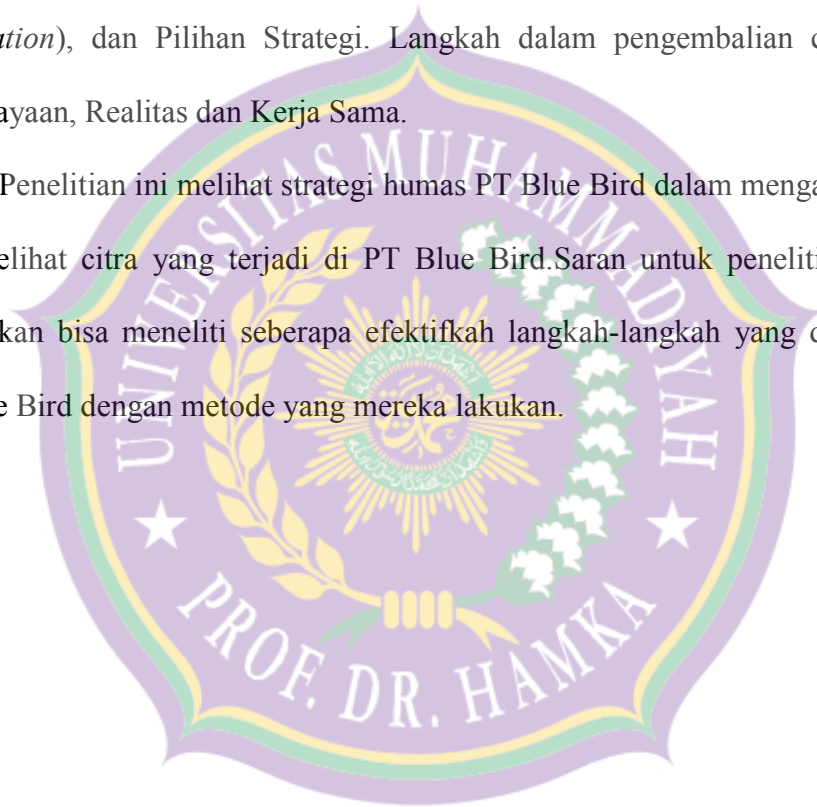
Kasus demonstrasi yang dialami oleh supir taksi Blue Bird dengan transportasi daring disebabkan karena adanya kecemburuan dari transportasi konvensional terhadap transportasi daring. Permasalahan ini menjadi semakin kuat seiring jumlah transportasi daring yang semakin luas. Masyarakat yang mengatasnamakan Paguyuban transportasi konvensional, berdemo di depan Istana Merdeka menuntut agar transportasi daring dihapuskan. Tuntutan tersebut bukan tanpa alasan, banyak alasan yang diutarakan oleh pihak konvensional. Permasalahan tersebut seperti berkurangnya pendapatan mereka karena banyak masyarakat yang beralih ke transportasi daring.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis, penggunaan paradigma ini dimaksudkan untuk melihat lebih dalam penyelesaian yang dilakukan oleh pihak Humas di PT Blue Bird dan juga melihat cara pihak Humas PT Blue Bird untuk

menangani pencitraan PT Blue Bird di pemberitaan media yang ada. Penggunaan teori pada penelitian ini adalah teori sistem yang mengutamakan pengolahan informasi dan komunikasi yang tepat dalam penyelesaian kasus yang terjadi.

Hasil dari penelitian yang sudah dilakukan yakni dalam pemulihankrisis PT Blue Bird menggunakan 3 langkah yaitu: Analisis Masalah, Meja Informasi (*Desk Information*), dan Pilihan Strategi. Langkah dalam pengembalian citranya yaitu: Kepercayaan, Realitas dan Kerja Sama.

Penelitian ini melihat strategi humas PT Blue Bird dalam mengatasi kasus dan juga melihat citra yang terjadi di PT Blue Bird. Saran untuk penelitian berikutnya diharapkan bisa meneliti seberapa efektifkah langkah-langkah yang dilakukan oleh PT Blue Bird dengan metode yang mereka lakukan.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul “Pemulihan Citra PT Blue Bird (Studi kasus Humas PT Blue Bird Pascademonstrasi Pengemudi Taksi terhadap Transportasi Daring di Jakarta Pusat”. Penulisan proposal skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, akan sangat sulit untuk menyelesaikan proposal skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
2. Keluarga tercinta, Ayahanda Abdullah Mewar dan ibunda almh. Hj. Purwati, serta kakakku tersayang, teman terkasih Arif yang selalu memberikan dukungan, dan doa yang tiada henti.
3. Said Romadlan, S.Sos, M.Si, Dekan FISIP UHAMKA
4. Dr.Sri Mustika, M.Si, Wakil Dekan FISIP UHAMKA selaku Dosen pembimbing I yang telah memotivasi dan membimbing penulis dengan sabar.
5. Kaprodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA Dini Wahdiyati, S.Sos, M.I.Kom

6. Farida Hariyati, S.IP. M.I.Kom, dosen pembimbing II yang banyak memberikan saran sehingga penelitian ini selesai.
7. Nurlina Rahman, SPd, M.Si, selaku dosen Pembimbing Akademik
8. Bapak Teguh staf kepala Humas PT Blue Bird
9. Ibu Dyah staf di bagian Humas PT Blue Bird
10. Teman-teman kampus FISIP UHAMKA Regi, Nia, Rica, Sakinah, Vita, Junita, Sipau, Dinda, Nuy, Hana, Retno, Dwi, Dedi yang telah memberikan dukungan dan menyediakan waktu untuk diskusi bersama.

Akhir kata peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kekeliruan, kesalahan ataupun segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Besar harapan agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak lainnya.

Jakarta, 6 Mei 2017



Kiki Fatmawaty Mewar

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL (COVER) | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|------------------------------------------------|----|
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 9 |
| 1.3. Pembatasan Masalah | 9 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.5. Kontribusi Penelitian | 9 |
| 1.5.1. Kontribusi Akademis | 9 |
| 1.5.2. Kontribusi Metodologis | 10 |
| 1.5.3. Kontribusi Praktis | 10 |
| 1.6. Kelemahan & Keterbatasan Penelitian | 11 |
| 1.7. Sistematika Penulisan | 11 |

BAB II LANDASAN PEMIKIRAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| 2.1. Paradigma konstruktivisme | 13 |
| 2.2. Hakikat Komunikasi | 16 |
| 2.2.1. Elemen Komunikasi | 17 |
| 2.2.2. Model Komunikasi | 18 |
| 2.2.3. Fungsi Komunikasi | 20 |
| 2.2.4. Konteks Komunikasi | 21 |
| 2.3. Hubungan Masyarakat | 23 |

| | | |
|--------|------------------------------------------------------|----|
| 2.3.1. | Fungsi Hubungan Masyarakat | 25 |
| 2.3.2. | Tugas Hubungan Masyarakat | 26 |
| 2.3.3. | Ruang Lingkup Hubungan Masyarakat | 27 |
| 2.3.4. | Publik Dalam Hubungan Masyarakat | 27 |
| 2.4. | Hubungan Masyarakat Internal | 28 |
| 2.5. | Hubungan Masyarakat Eksternal | 30 |
| 2.5.1. | Pengertian Hubungan Masyarakat | 30 |
| 2.5.2. | Kegiatan Hubungan Masyarakat Eksternal | 30 |
| 2.6. | Komunikasi Organisasi | 32 |
| 2.6.1. | Elemen Organisasi | 34 |
| 2.6.2. | Karakteristik Organisasi | 36 |
| 2.6.3. | Hambatan Komunikasi Dalam Organisasi | 38 |
| 2.6.4. | Kedudukan Hubungan Masyarakat dalam Organisasi | 38 |
| 2.7. | Teori Sistem | 41 |
| 2.8. | Anatomi Krisis | 42 |
| 2.8.1. | Mengelola Krisis | 46 |
| 2.9. | Citra | 50 |
| 2.9.1. | Jenis-jenis Citra | 51 |
| 2.9.2. | Tolak Ukur Mencapai Citra Positif | 52 |
| 2.9.3. | Citra Positif & Negatif | 53 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | | |
|--------|---------------------------------------------------|----|
| 3.1. | Pendekatan, Jenis dan Metodologi Penelitian | 54 |
| 3.1.1. | Pendekatan Kualitatif | 54 |
| 3.1.2. | Jenis Penelitian | 55 |
| 3.1.3. | Metode Penelitian | 55 |
| 3.2. | Penentuan Informan | 56 |
| 3.3. | Metode Pengumpulan Data | 57 |
| 3.4. | Teknik Analisis Data | 61 |
| 3.5. | Lokasi dan Jadwal Penelitian | 62 |

| | |
|--------------------------------|----|
| 3.5.1. Lokasi Penelitian | 62 |
| 3.5.2. Jadwal Penelitian | 63 |

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

| | |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 4.1. Subjek Penelitian | 64 |
| 4.1.1. Sejarah Blue Bird Group | 64 |
| 4.1.2. Visi & Misi Blue Bird Group | 66 |
| 4.1.3. Logo Blue Bird Group | 66 |
| 4.1.4. Arti Logo Blue Bird Group | 67 |
| 4.2. Hasil Penelitian | 67 |
| 4.2.1. Definisi Permasalahan | 67 |
| 4.2.2. Pemulihan Citra yang Dilakukan Oleh PT Blue Bird | 70 |
| 4.3. Pembahasan | 74 |
| 4.3.1. Krisis Untuk Pemulihan Citra | 74 |
| 4.3.2. Pemulihan Citra Yang Dilakukan Oleh PT Blue Bird | 79 |

BAB V PENUTUP

| | |
|--------------------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan | 82 |
| 5.2. Saran | 83 |
| 5.2.1. Saran Akademis | 83 |
| 5.2.2. Saran Metodologis | 84 |
| 5.2.3. Saran Praktis | 84 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|-------------------------|----|
| Tabel 3.5.1 | Jadwal Penelitian | 63 |
|-------------|-------------------------|----|



DAFTAR GAMBAR

| | |
|------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.2.2. Model Komunikasi Tubbs..... | 19 |
| Gambar 2.4.4. Struktur <i>Public Relations</i> | 40 |
| Gambar 2.5. Unsur-unsur Teori Sistem | 42 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberadaan hubungan masyarakat (Humas) mempunyai arti penting bagi suatu lembaga, karena Humas bertugas menyebarluaskan informasi tentang lembaga dengan publik bisa terwujud karena peran Humas. Tanpa Humas hubungan antar lembaga dengan publiknya tidak dapat terwujud.

Humas kini hampir selalu ada di setiap lembaga perusahaan dan hanya tugas Humas di satu lembaga dengan lembaga lainnya berbeda-beda tergantung pada besar kecilnya lembaga tersebut. Humas bertugas sebagai penghubung antara atasan dengan bawahan juga sebagai sarana untuk menyelesaikan permasalahan di organisasi. Dengan adanya Humas organisasi kini menjadi stabil karena selalu diawasi oleh bagian Humas di organisasi mereka.

Setiap organisasi dimungkinkan mengalami sebuah krisis dalam operasional sehari-hari. Krisis tersebut harus di *manage* dengan baik jika organisasi berkeinginan untuk dapat bertahan dalam pertarungan yang ketat di era global saat ini. Setiap krisis mempunyai potensi memengaruhi citra organisasi, khususnya jika krisis tersebut berkembang menjadi bencana yang mempunyai dampak luas bagi masyarakat. Dalam hal ini, reputasi organisasi dapat menurun drastis dan membuat organisasi organisasi menjadi objek kritikan dan cemoahan masyarakat. Akibatnya,

organisasi tersebut akan mengalami kerugian besar, seperti menurunnya tingkat penjualan, modal, keuntungan, nilai saham, dan rasa percaya diri.

demonstrasi secara harfiah yaitu demonstrasi adalah sebuah gerakan protes yang dilakukan oleh sekumpulan orang di hadapan umum. Demonstrasi biasanya dilakukan untuk menyatakan pendapat kelompok tersebut atau penentang kebijakan yang dilaksanakan suatu pihak atau dapat pula dilakukan sebagai sebuah upaya penekanan secara politik oleh kepentingan kelompok.

Menurut Haryo Satmiko dalam buku “Manajemen Krisis Transportasi”. Kemerdekaan menyampaikan pendapat di muka umum adalah hak asasi manusia yang dijamin oleh UUD 1945 dan deklarasi universal hak-hak asasi manusia. Kebebasan setiap warga negara untuk menyampaikan pendapat di muka umum merupakan perwujudan demokrasi dalam tatanan kehidupan masyarakat berbangsa dan bernegara.

Berdasarkan Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia yang disahkan dan diproklamasikan oleh resolusi Majelis Umum 217 A (111) tanggal 10 Desember 1948, pada pasal 19 dinyatakan:

Setiap orang berhak atas kebebasan mempunyai dan mengeluarkan pendapat; dalam hal ini termasuk kebebasan mempunyai pendapat-pendapat dengan tidak mendapat gangguan, dan untuk mencari, menerima, dan menyampaikan keterangan-keterangan dan pendapat-pendapat dengan cara apapun dan dengan tidak memandang batasan-batasan.

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, “demonstrasi” berarti pernyataan protes yang dikemukakan secara misal (unjuk rasa).

“Mendemonstrasikan” berarti menentang suatu pihak atau seseorang dengan cara melakukan demonstrasi. Demonstrasi adalah sebuah gerakan protes yang dilakukan oleh sekelompok orang di hadapan umum. Unjuk rasa ini biasanya dilakukan untuk menyatakan pendapat kelompok tersebut atau menentang kebijakan yang dilaksanakan suatu pihak, biasanya pemerintah atau pimpinan. Demonstrasi merupakan sebuah media dan sarana penyampaian gagasan atau ide-ide yang dianggap benar dan berupaya mempublikasikannya dalam bentuk pengarahan massa (Haryo Satmiko, 1965: 83)

Demonstrasi yang dilakukan oleh sekumpulan taksi konvensional dengan taksi online di Jalan Jenderal Sudirman adalah orang-orang yang menentang kebijakan pemerintah, dan demonstrasi ini menyebabkan kerusakan terhadap beberapa taksi Blue Bird, beberapa supir Blue Bird dan penumpang taksi Blue Bird. Hal ini terjadi akibat keinginan yang menunjukkan pendapat para pendemo yang secara berlebihan¹.

Perseteruan penyedia jasa angkutan taksi di Indonesia antara taksi konvensional dan moda transportasi *ride-sharing* berbasis online masih belum menemukan titik terang. Sebagai moda transportasi baru penolakan oleh taksi konvensional terhadap moda *ride-sharing* ini sebenarnya juga terjadi di berbagai negara. Bahkan di Indonesia perseteruan ini juga diramaikan oleh moda transportasi roda dua, ojek vs gojek. Meski baik ojek konvensional maupun gojek sama-sama bukan moda transportasi

¹<http://id.m.wikipedia.org/wiki/demonstrasi>, diakses pada tanggal 18 Januari 2017, pukul 11:27 WIB

legal (pemerintah tidak mengeluarkan plat nomor polisi kuning untuk kendaraan roda dua).

Perseteruan yang salah satu penyebabnya akibat ketidaktegasan pemerintah ini terus mengkristal dan mewujud dalam bentuk demo besar pada Selasa, 22 Maret 2016. Ribuan pengemudi taksi resmi yang diikuti sebagian pengemudi bajaj dan KWK berdemo di beberapa tempat di Jakarta, antara lain di depan Gedung DPR/MPR, Balai Kota DKI, Gedung Keminfo dan Istana Merdeka. Akibat aksi ini kemacetan di berbagai ruas jalan di Jakarta tak terhindarkan. Di beberapa tempat bahkan sempat terjadi aksi-aksi anarkis termasuk bentrokan pengemudi taksi dengan pengemudi Gojek.

Dalam aksi demonstrasi penolakan ini pengemudi taksi Blue Bird tampak mendominasi. Padahal biasanya pengemudi taksi Blue Bird yang sering mendapat penolakan oleh pengemudi dari perusahaan taksi lain saat mereka memulai beroperasi di sebuah kota. Di Bandung, misalnya pada 2005 taksi Blue Bird mendapatkan penolakan yang keras dari pengemudi taksi lokal yang sudah beroperasi lebih dulu. Bahkan sampai terjadi kasus pengrusakan taksi Blue Bird dalam penolakan terhadap Blue Bird di kota-kota lain, seperti di Batam pada 2012 dan di Makasar pada 2015. Padahal Blue Bird saat mengoperasikan armadanya di satu kota telah memiliki semua aspek legal formal yang dibutuhkan dari pemerintah²

Adanya kasus yang telah terjadi ini membuat humas Blue Bird harus bekerja keras untuk menyelesaikan permasalahan dan

²<http://mediakonsumen.com/opini/belajar-aksi-demonstrasi>, diakses pada 18 Januari 2017, pukul 12:01 WIB

mengembalikan nama baik perusahaan mereka. Keadaan seperti ini juga bisa disebut dengan manajemen krisis.

Manajemen krisis adalah suatu *turning point* yang dapat membawa permasalahan kearah yang lebih baik, atau yang lebih buruk. Oleh karenanya krisis selalu menyandang dua isu yang bertolak belakang, yakni peluang dan ancaman (Khasali, 2005: 233) contoh dari manajemen krisis adalah perusahaan jasa penerbangan dengan jatuhnya pesawat karena *human error* sehingga menyebabkan tewasnya kru dan penumpang dalam pesawat dan perusahaan memiliki atribusi yang besar dalam krisis ini karena perusahaan dianggap sebagai penyebab krisis oleh publik. Lain hal dengan perusahaan transportasi yang mengalami krisis namun yang menjadi korbannya adalah perusahaan itu sendiri seperti yang dialami oleh perusahaan taksi Blue Bird yang mengalami penolakan di beberapa kota di Indonesia, khususnya di kota Batam oleh pesaingnya³

Pengertian di atas sudah jelas bahwa bila suatu perusahaan terjadi krisis maka akan membawa pengaruh buruk di perusahaan atau organisasi itu, maka untuk mencegah pengaruh buruk itu seorang humas harus bisa menangani krisis tersebut dengan melakukan analisis-analisis permasalahan dan juga mengembalikan citra yang pernah melekat di perusahaan maupun instansi itu.

Citra yang dimaksud adalah kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan. Pemahaman itu sendiri muncul karena adanya informasi, dan disinilah tugas dari seorang *Public Relations* yaitu memberikan informasi yang lengkap kepada publiknya (Khasali, 2008:

³<http://digilib.mercubuana.ac.id/manager>, diakses pada 18 Januari 2017, pukul 13:23 WIB

28), untuk membentuk citra organisasi atau lembaga, maka perlu adanya strategi kehumasan untuk memberikan citra positif yang akan memberikan manfaat penting dalam mempengaruhi masyarakat.

Salah satu kasus yang mengalami masalah krisis Blue Bird dalam hal pencitraan adalah demo supir taksi merebak di seluruh kawasan di Jakarta dan menjadi vandalisme, demo besar-besaran yang dilakukan Selasa, 22 Maret 2016 oleh Persatuan Pengemudi Angkutan Darat (PPAD) berlangsung rusuh. Blue Bird, Express, dan perusahaan taksi konvensional lainnya melihat bahwa taksi berbasis online, seperti: Uber atau Grab Car adalah ancaman. Di depan gedung DPR, puluhan pengemudi taksi berseragam biru itu melakukan *sweeping* terhadap pengendara taksi yang tidak ikut berunjuk rasa.

Mereka menurunkan penumpang di dalam taksi tersebut, supir taksi yang melawan, mobilnya akan mereka rusak. Setiap pengemudi Blue Bird yang ikut berunjuk rasa dibebaskan dari uang setoran dan diberi uang ratusan ribu rupiah dan nasi kotak⁴. Mereka melakukan demonstrasi karena pendapatan yang mereka dapat menurun semenjak transportasi dalam jaringan (Daring) bermunculan.

Citra Blue Bird tercoreng akibat aksi demonstrasi yang ricuh. Manajemen memperbaiki citra dengan memberikan pelayanan gratis selama 24 jam dimulai pada 23 Maret 2016 pukul 00.00 WIB sampai dengan 23.59 WIB, dengan adanya pelayanan gratis pada pelanggannya

⁴<http://m.antaranews.com/berita/demo-supir-taksi-vs-pengemudi-gojek>, diakses pada 19 Januari 2017, pukul 07.30

Blue Bird berharap semoga cara tersebut dapat mengembalikan kenyamanan dan kepercayaan terhadap masyarakat⁵

Sebelum melakukan penelitian ini, penelitian mengambil contoh dengan melihat skripsi-skripsi yang sebelumnya sudah pernah meneliti kasus seperti ini, yaitu milik:

1. Ahmad Rizky, mahasiswa FISIP UHAMKA 2006. Ia meneliti mengenai **Manajemen Krisis Humas Metro TV Pascapernyataan Dipo Alam (Sekretaris Kabinet) Mengenai Pemboikotan Media Group**. Penelitian

ini menggunakan paradigma konstruktivis dengan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif, dan metode studi kasus.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa krisis yang dialami Metro TV pascapernyataan Dipo Alam mengenai pemboikotan Media Group adalah krisis informasi dan krisis *public relations*. Dampak krisis berupa sulitnya pihak Metro dalam mengakses informasi yang berhubungan dengan pemerintahan, dan menurunnya reputasi Metro TV sebagai stasiun TV berita.

Manajemen krisis dilakukan dengan enam langkah yaitu, pengidentifikasian krisis, penganalisis krisis, pengisolasian krisis, pemilihan strategi penanganan krisis, program pengendalian krisis, dan evaluasi hasil krisis.

2. Sonia Farah Dewi, mahasiswa FISIP UHAMKA 2008. Ia meneliti mengenai **Manajemen Krisis Humas Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi dalam Mengembalikan Citra Pasca Pemberitaan di**

⁵<http://mediakonsumen.com/opini/belajar-aksi-demonstrasi-supir-taksi-uber-bluebird-dan-kepentingan-konsumen>, diakses pada 18 Januari 2017, pukul 14:06 WIB

Media Mengenai Kasus Korupsi Percepatan Pembangunan Infrastruktur Daerah. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis dengan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, dan metode studi kasus.

Hasil penelitian ini melihat strategi Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi dalam mengatasi kasus dan juga citra yang terjadi di instansi mereka. Penggunaan paradig ini dimaksudkan untuk melihat lebih dalam penyelesaian yang dilakukan oleh Humas di bagian Media Massa Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi dalam menangani kasus ini dan juga melihat cara mereka untuk menangani pencitraan mereka di pemberitaan media yang ada.

Hasil dari penelitian yang sudah dilakukan yakni dalam menanggulangi krisis mereka menggunakan empat langkah yaitu, Analisis Masalah, Meja Informasi (*Desk information*), pilihan strategi dan pengawasan. Langkah dalam pengembalian citranya yaitu, Membentuk Fakta Integritas, Realitas dan Kerja Sama.

3. Aji Prayoga, mahasiswa FISIP UHAMKA 2007. Ia meneliti mengenai **Manajemen Krisis Humas PT. PERTAMINA (Persero) dalam Menangani Kasus Ledakan Gas Elpiji 3kg.** Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis dengan pendekatan kualitatif, dan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan dokumentasi dan wawancara mendalam.

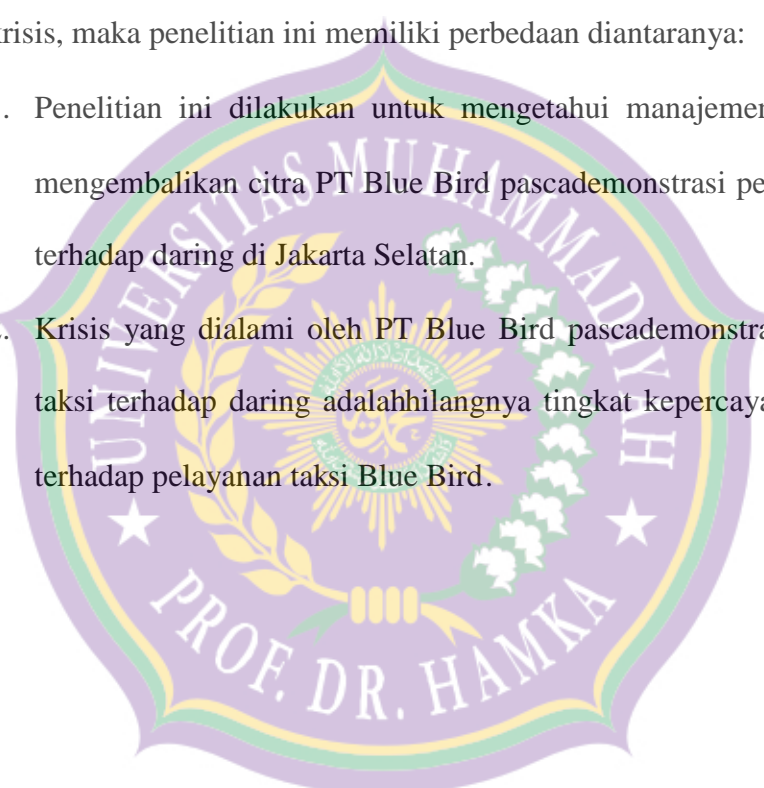
Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa humas PT Pertamina (persero) di dalam menangani kasus ledakan Gas Elpiji 3 Kg melakukan manajemen

krisis dengan tahapan pengumpulan data, mendefinisikan permasalahan, perencanaan dan program, aksi dan komunikasi, dan evaluasi. Tahapan yang dilakukan sesuai dengan teori manajemen krisis.

Tujuan dari penelitian ini peneliti ingin melihat bagaimana upaya yang dilakukan oleh Humas Blue Bird untuk mengembalikan citra pascademonstrasi terhadap transportasi daring di Jakarta Selatan.

Berdasarkan uraian penelitian sebelumnya mengenai manajemen krisis, maka penelitian ini memiliki perbedaan diantaranya:

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui manajemen krisis untuk mengembalikan citra PT Blue Bird pascademonstrasi pengemudi taksi terhadap daring di Jakarta Selatan.
2. Krisis yang dialami oleh PT Blue Bird pascademonstrasi pengemudi taksi terhadap daring adalah hilangnya tingkat kepercayaan konsumen terhadap pelayanan taksi Blue Bird.



1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti merumuskan pokok permasalahan dalam proposal skripsi ini adalah:

“Bagaimana Humas PT Blue Bird dalam mengelola Krisis Untuk Pemulihan Citra Pascademonstrasi terhadap transportasi Daring”?

1.3. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini hanya berfokus pada:

“Krisis dan Pemulihan Citra PT Blue Bird Pascademonstrasi Terhadap Transportasi Daring”.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

“Bagaimana Humas PT Blue Bird dalam Mengelola Krisis Untuk Pemulihan Citra Pascademonstrasi Terhadap Transportasi Daring (Dalam Jaringan)”.

1.5. Kontribusi Penelitian

1.5.1. Kontribusi akademis

Kontribusi penelitian dimaksudkan untuk melihat sejauh mana penelitian ini memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu komunikasi khususnya dalam bidang Komunikasi Organisasi, dalam penelitian ini menggunakan teori sistem. Teori sistem ini menjelaskan bagaimana informasi yang didapatkan dari luar untuk kemudian diproses ke dalam internal organisasi dan sebaliknya untuk memahami bagaimana organisasi mempengaruhi lingkungan eksternalnya dan juga untuk mempelajari bagaimana organisasi mengelola sebuah informasi jika

terjadi gangguan pada salah satu bagian dalam suatu sistem, maka gangguan itu akan mempengaruhi sistem yang lain, sehingga secara akademik penelitian ini dirasa mampu memberikan penjelasan bagaimana “Teori Sistem” menjelaskan cara mengembalikan citra PT Blue Bird melalui informasi yang didapat.

1.5.2. Kontribusi Metodologis

Penelitian ini dilakukan secara kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang berusaha untuk memaparkan secara sistematis, terperinci dan akurat berdasarkan fakta yang menyangkut masalah kasus demonstrasi PT Blue Bird dengan transportasi berbasis online.

Penggunaan kualitatif deskriptif dimaksudkan agar data-data diperoleh secara mendalam, berdasarkan teknik pengumpulan data dan wawancara mendalam yang dilakukan, yang dikaji dalam wawancara dan pengumpulan data yang dilakukan yakni cara dari PT Blue Bird dalam melakukan manajemen krisis di instansi mereka dan juga mengembalikan citra di instansi mereka.

1.5.3. Kontribusi Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber data untuk melakukan manajemen krisis dan berguna sebagai pengalaman dasar PT Blue Bird agar dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan sejenis ataupun lebih besar dengan masalah ini.

1.6. Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian

Peneliti hanya menyoroti manajemen krisis PT Blue Bird dalam kaitan mengembalikan citra serta tidak melihat program kerja dari bagian Humas atau *Head public relations*

1.7. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Di dalam bab ini terdapat latar belakang masalah mengenai kasus yang terjadi, perumusan masalah, pembatasan masalah yang akan diteliti, tujuan dilakukannya penelitian, kontribusi penelitian (kontribusi akademis, kontribusi praktis, dan kontribusi metodologis), kelemahan dan kelebihan dalam penelitian dan yang terakhir sistematika penelitian.

BAB II PEMIKIRAN

Bab II ini berisi tentang paradigma konstruktivis yang digunakan oleh peneliti, hakekat dari komunikasi (fungsi dari komunikasi, Model komunikasi, Elemen komunikasi, Konteks komunikasi), teori *public relations* (fungsi *public relations*, tugas *public relations*, ruang lingkup Humas, karakteristik *public relations*, publik dalam *public relations*), Komunikasi Organisasi (elemen organisasi, karakteristik organisasi, kedudukan *public relations* dalam organisasi, teori informasi organisasi, teori sistem), pencitraan (jenis-jenis pencitraan, tolak ukur mencapai citra positif, citra positif dan negatif), manajemen krisis humas (demonstrasi).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III berisi tentang pendekatan, jenis dan metode penelitian (pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian yaitu deskriptif dan untuk metode yang digunakan yaitu studi kasus, wawancara mendalam dan observasi). Penentuan informan (dalam penelitian ini peneliti mengambil teknik *Key person*), teknik pengumpulan data (tekniknya menggunakan wawancara mendalam, observasi dan studi kasus), teknik analisis data, dan lokasi serta jadwal penelitian yang dilakukan peneliti.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV ini berisi tentang sejarah, logo, visi dan misi dari PT Blue Bird Group. Hasil dari penelitian yang dilakukan seperti: Teknik manajemen krisis untuk mengembalikan citra PT Blue Bird pascademonstrasi pengemudi taksi terhadap transportasi daring di Jakarta Pusat, dan yang terakhir adalah pembahasan mengenai keseluruhan dari penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab V berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan penelitian dan juga saran-saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya, saran-saran terdiri dari saran akademis, metodologis dan saran praktis.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Alwasih, A, Chaedar. 2006. *Pokoknya Kualitatif Dasar-dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Dunia Pustaka Jaya
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana
- Keith Burreck. 2007. *Pengantar public relations: teori dan praktik*. Jakarta
- Effendy, Uchjana Onong. 2007. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Kriyantono, Rachmat, 2010. *Teknis Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Komunikasi Organisasi dan Pemasaran*, Jakarta: Prenada Media Group
- Maryaeni. 2005. *Metode Penelitian Kebudayaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- _____. 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pawito. 2008. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: PT. LkiS Pelangi Aksara
- Riswandi. 2009. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Bandung: PT Raja Grafindo Persada
- Vardiansyah, Dani. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bogor: Ghalia Indonesia

Sumber Skripsi:

SoniaFarah Dewi. 2008. *Manajemen Krisis Humas Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi dalam Mengembalikan Citra Pascapemberitaan di Media Mengenai Kasus Korupsi Percepatan Pembangunan Infrastruktur Daerah*

Sumber Internet:

Hubungan Masyarakat (<http://www.kajianpustaka.com/2012/11/hubungan-masyarakat-humas.html>)

Diakses pada hari Kamis, 8 Oktober 2016 pukul 22.00 WIB

(<http://m.kompasiana.com/famajid/taksi-konvensional-vs-online-fenomena-perubahan-sosial.html>)

Diakses pada hari minggu, 12 Oktober 2016 pukul 17.00 WIB

(<http://tugkul.wordpress.com/2015/03/08/pemanfaatan-dalam-perusahaan-taksi-blue-bird.html>)

Diakses pada hari selasa, 8 November 2016 pukul 02.00 WIB

