



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**MANAJEMEN ISU PUBLIC RELATIONS PT GO-JEK INDONESIA
SEBAGAI MODA TRANSPORTASI MASYARAKAT DKI JAKARTA
(STUDI KASUS PADA ISU DEMO KEBIJAKAN SISTEM PERFORMA
GO-JEK 3 OKTOBER 2016)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disusun oleh :
RADEN DEWI PUTRI ANUGRAH KUSUMAHNINGRAT

44214110201

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

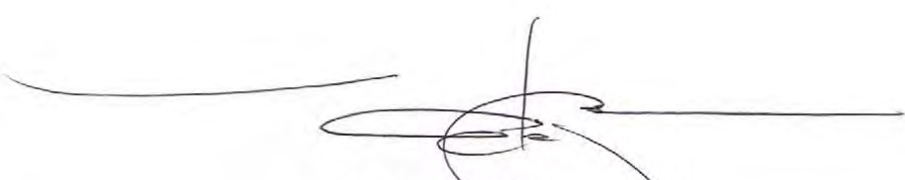
**Judul : MANAJEMEN ISU PUBLIC RELATIONS
PT GO-JEK INDONESIA SEBAGAI MODA
TRANSPORTASI MASYARAKAT DKI JAKARTA
(STUDI KASUS PADA ISU DEMO KEBIJAKAN
SISTEM PERFORMA GO-JEK 3 OKTOBER 2016)**

Nama : Raden Dewi Putri Anugrah Kusumahningrat
NIM : 44214110201
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Februari 2017
Mengetahui,

Pembimbing



(Dr. Ispawati Asri, Dra, MM)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **MANAJEMEN ISU PUBLIC RELATIONS
PT GO-JEK INDONESIA SEBAGAI MODA
TRANSPORTASI MASYARAKAT DKI JAKARTA
(STUDI KASUS PADA ISU DEMO KEBIJAKAN
SISTEM PERFORMA GO-JEK 3 OKTOBER 2016)**

Nama : Raden Dewi Putri Anugrah Kusumahningrat

NIM : 44214110201

Fakultas : Ilmu Komunikasi

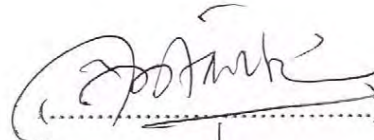
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 28 Februari 2017

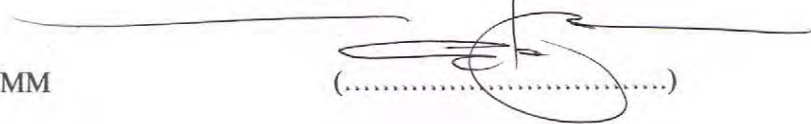
Ketua Sidang,
Irmulan Sati, T, SH, M.Si


(.....)

Penguji Ahli,
Dewi Sad Tanti, M.Iikom


(.....)

Pembimbing I
Dr. Ispawati Asri, Dra, MM


(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **MANAJEMEN ISU PUBLIC RELATIONS
PT GO-JEK INDONESIA SEBAGAI MODA
TRANSPORTASI MASYARAKAT DKI JAKARTA
(STUDI KASUS PADA ISU DEMO KEBIJAKAN
SISTEM PERFORMA GO-JEK 3 OKTOBER 2016)**

Nama : Raden Dewi Putri Anugrah Kusumahningrat

NIM : 44214110201

Fakultas : Ilmu Komunikasi

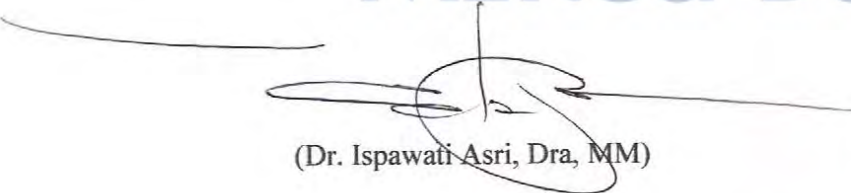
Bidang Studi : Public Relations

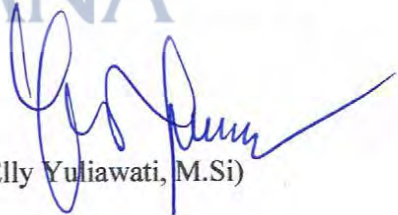
Jakarta, 13 Maret 2017

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing


Ketua Bidang Studi Public Relations

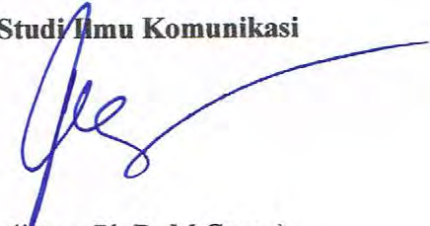

(Dr. Ispawati Asri, Dra, MM)


(Dr. Elly Yuliyawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Agustina Zubair, M.Si)


(Ponco Budi Sulistyono, Ph.D, M.Comn)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah *subhanahu wa ta'ala* atas segala rahmat, karunia, dan ridho-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad *sallallahu'alaihiwasalam*, kepada keluarganya, para sahabatnya, serta kepada umatnya hingga akhir zaman. Penelitian skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations. Judul yang peneliti ajukan, yaitu “Manajemen Isu Public Relations PT Go-Jek Indonesia sebagai Moda Transportasi Masyarakat di DKI Jakarta (Studi Kasus pada Isu Demo Kebijakan Sistem Performa Go-Jek 3 Oktober 2016). Peneliti menyelesaikan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Ispawati Asri, Dra, MM, selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam membimbing peneliti dari awal pembuatan skripsi hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebagaimana mestinya.
2. Ibu Dr. Nur Kholisoh, M.Si, selaku dosen mata kuliah Seminar Public Relations yang telah membantu dan memberikan arahan kepada peneliti dalam pembuatan skripsi.
3. Staff Dosen Public Relations FIKOM Universitas Mercu Buana yang telah membekali peneliti dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penelitian skripsi.

4. Keempat narasumber dalam penelitian ini, yaitu Rini Widuri Ragillia (Mbak Rindu), Fajar Ziqqy Sallasa, Mas Aswin, dan Mbak Farah Dhiba yang telah membagi info dan menyempatkan waktunya dalam melakukan wawancara sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.
5. Kedua orang tua saya, Ayahanda tercinta Drs. R. Wahyudin, BA dan Ibunda tersayang Nenden Sungkanawati yang senantiasa sabar dan ikhlas dalam mendidik, memberi cinta dan kasih sayang yang tulus, serta memberikan dukungan dan bantuan, baik secara moril maupun materil demi kelancaran peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
6. Abu Bakar Siddiq, S.E., yang selalu memberikan perhatian dan dukungan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Teman seperjuangan di Mercu Buana yang selalu ada di kala suka maupun duka, yaitu Peteri Terusmata, Geby Putri Herman, Indra Noor & Andhika Hardiwiradisastra.
8. Kedua sahabat saya yang selalu menjadi pemerhati dan penasehat terbaik dalam memberi kritik dan saran kepada peneliti dalam pembuatan skripsi, Annisa Karima & Irnanda Shinta Dewi.
9. Marlinda Apriyanti & Annisatul Azizah yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada peneliti dalam penyusunan skripsi.

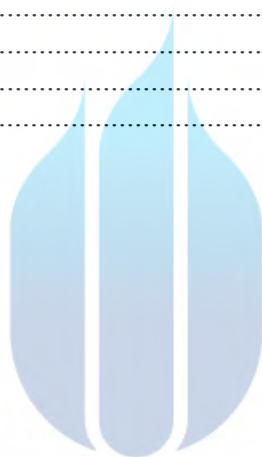
Bogor, 9 Maret 2017

Raden Dewi Putri Anugrah Kusumahningrat

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR, DAFTAR BAGAN, DAN DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	15
C. Identifikasi Masalah	15
D. Tujuan Penelitian	15
E. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	17
A. TINJAUAN PUSTAKA	17
1. Penelitian Terdahulu Yang Sejenis	17
2. Komunikasi	29
a. Pengertian Komunikasi	29
b. Tujuan Komunikasi.....	31
c. Fungsi Komunikasi	32
3. Public Relations	35
a. Pengertian Public Relations	35
b. Tujuan Public Relations	36
c. Fungsi Public Relations.....	37
d. Tugas Public Relations	39
e. Sasaran Public Relations	41
4. Manajemen Isu	43
a. Pengertian Isu	43
b. Jenis-Jenis Isu	44
c. Pengertian Manajemen Isu	46
d. Proses Manajemen Isu	48
B. Kerangka Pemikiran	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	53
A. Paradigma Penelitian.....	53
B. Tipe Penelitian.....	54
C. Metode Penelitian.....	54
D. Subyek Penelitian.....	55
E. Teknik Pengumpulan Data	57
1. Data Primer	57
2. Data Sekunder	58

F. Teknik Analisis Data	58
G. Teknik Analisis Keabsahan Data	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	60
1. Deskripsi Perusahaan PT Go-Jek Indonesia	60
2. Visi & Misi PT Go-Jek Indonesia.....	63
3. Logo Perusahaan PT Go-Jek Indonesia	65
4. Struktur Organisasi PT Go-Jek Indonesia.....	66
5. Penghargaan (<i>Awards</i>) PT Go-Jek Indonesia	67
6. <i>Job Descriptions</i> Public Relations PT Go-Jek Indonesia	67
B. Hasil Penelitian	68
C. Pembahasan	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	102
A. Simpulan	102
B. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	108



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Aplikasi Layanan Go-Jek	60
Gambar 2. Logo PT Go-Jek Indonesia.....	65
Gambar 3. Gambar Situasi Demo Kebijakan Sistem Performa 3 Oktober 2016 di Depan Kantor Go-Jek, Kemang - Jakarta Selatan.....	71
Gambar 4. Tampilan Aplikasi <i>Driver</i> Go-Jek Sebelum dan Sesudah diberlakukan Kebijakan Sistem Performa.....	78

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka Pemikiran.....	52
Bagan 2. Struktur Organisasi PT Go-Jek Indonesia.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Opini Media Massa terhadap Isu Demo Kebijakan Sistem Performa	90
Tabel 2. Proses Manajemen Isu Public Relations PT Go-Jek Indonesia	101

