



**MANAJEMEN ISU LEMBAGA ASOSIASI PENGELOLA PUSAT BELANJA
INDONESIA (APPBI) ATAS KEBIJAKAN PEMBATASAN SOSIAL
BERSKALA BESAR YANG DITERAPKAN PADA PUSAT PERBELAJAAN
DI JAKARTA SELAMA PANDEMI COVID-19**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

Fauziah Rahmawati

44217010019

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Fauziah Rahmawati
44217010019

Manajemen Isu Lembaga Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI) Atas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar Yang Diterapkan Pada Pusat Perbelanjaan Di Jakarta Selama Pandemi Covid-19
Jumlah Halaman : XII + 108 halaman + 20 lampiran
Bibliografi : 27 acuan, Tahun 2001 - 2015

ABSTRAK

Saat ini penyebaran virus covid-19 di Indonesia semakin bertambah setiap harinya dan meresahkan masyarakat. Akibatnya, timbul opini di masyarakat mengenai pusat perbelanjaan yaitu masyarakat masih khawatir dan takut untuk mengunjungi pusat perbelanjaan di masa pandemi covid-19 karena dianggap bisa menjadi kluster baru penyebaran virus covid-19. Sehingga pihak Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI) serta *Public Relations* pusat perbelanjaan perlu melakukan manajemen isu.

Teori dan konsep yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori *issue management* yang dikemukakan oleh Harrison dengan 4 (empat) tahapan isu yaitu tahap 1 *Origin (Potential Stage)*, Tahap 2 *Mediation & Amplifications (Emerging Stage)*, Tahap 3 *Organization (Current Stage & Critical Stage)* dan Tahap 4 *Resolution (Dormant Stage)*.

Dalam penelitian ini paradigma yang digunakan adalah konstruktivis sebagai metodologi penelitian kualitatif dan dengan metode Studi Kasus. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*In-depth Interview*) dengan narasumber yang terdiri dari *key-informan* yaitu Ketua Umum Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI) serta informan yaitu *Corporate Communication Manager* Grand Indonesia Mall dan *Manager Marketing Communication* Kota Kasablanka Mall.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa proses manajemen isu *Public Relations* Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI) terdiri dari lima tahapan, yaitu identifikasi isu dengan media monitoring, analisis isu dengan diskusi kepada berbagai pihak, dan penyusunan serta penerapan strategi, mengintegrasikan berbagai komponen dalam organisasi dan evaluasi program manajemen isu opini masyarakat terhadap pusat perbelanjaan di masa pandemi Covid-19.



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fauziah Rahmawati

NIM : 44217010019

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul : **Manajemen Isu Lembaga Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI) Atas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar Yang Diterapkan Pada Pusat Perbelanjaan Di Jakarta Selama Pandemi Covid-19** adalah hasil karya yang telah saya buat sendiri untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasi atau tidak, kecuali kutipan sumbernya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi dan melakukan proses penyusunan skripsi dari awal.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 16 Februari 2021



Fauziah Rahmawati



**Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana
Bidang Studi Public Relations**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : **Manajemen Isu Lembaga Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI) Atas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar Yang Diterapkan Pada Pusat Perbelanjaan Di Jakarta Selama Pandemi Covid-19**

Nama : Fauziah Rahmawati

Nim : 44217010019

Fakultas : Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 16 Februari 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Dosen Pemimbing

Ketua Bidang Studi

(Suryaning Hayati, SE,MM, M.Ikom)

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

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

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



**Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana
Bidang Studi Public Relations**

LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Fauziah Rahmawati

NIM : 44217010019

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Judul : **Manajemen Isu Lembaga Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI) Atas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar Yang Diterapkan Pada Pusat Perbelanjaan Di Jakarta Selama Pandemi Covid-19**

Jakarta, 16 Februari 2021

Ketua Sidang,

Dr. A. Rahman, HI, M.Si

(.....)

Penguji Ahli,

Dr. Nurhayani Saragih, M.Si

(.....)

Pembimbing,

Suryaning Hayarti, SE, MM, M.Ikom

(.....)



**Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana
Bidang Studi Public Relations**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul : **Manajemen Isu Lembaga Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI) Atas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar Yang Diterapkan Pada Pusat Perbelanjaan Di Jakarta Selama Pandemi Covid-19**

Nama : Fauziah Rahmawati

Nim : 44217010019

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 16 Februari 2021

Mengetahui,
Pembimbing I

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat, dan HidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian berjudul “MANAJEMEN ISU LEMBAGA ASOSIASI PENGELOLA PUSAT BELANJA INDONESIA (APPBI) ATAS KEBIJAKAN PEMBATASAN SOSIAL BERSKALA BESAR YANG DITERAPKAN PADA PUSAT PERBELAJAAN DI JAKARTA SELAMA PANDEMI COVID-19.” Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih sangatlah jauh dari sempurna, hal itu disadari karena adanya keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pihak lain. Di dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan Ilmu, pelajaran, dukungan, maupun bantuan berupa bimbingan yang sangat berarti bagi penulis dari berbagai pihak mulai dari awal pelaksanaan hingga penyusunan laporan skripsi ini sampai akhir.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terimakasih kepada:

- 1) Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, selaku dosen pembimbing yang telah sabar dan begitu perhatian selama membimbing, meluangkan waktu dan mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebagaimana mestinya;
- 2) Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana;
- 3) Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana;
- 4) Bapak Ponco Budi Sulistyono, M.comn, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana;
- 5) Orang tuaku tercinta Ibu Sri wantini dan Bapak Junaidi yang dengan sabar dan ikhlas dalam mendidik, memberikan cinta dan kasih sayangnya serta memberikan dukungan kepada peneliti demi kelancaran penyusunan skripsi ini dan juga anggota keluarga lainnya yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti;
- 6) Bapak Alphonzus Widjaja selaku Ketua Asosiasi Pengelolaan Pusat Belanja Indonesia (APPBI), Ibu Dinia Widodo selaku *Corporate Communication Manager* Grand Indonesia Mall, serta Bapak Agung Gunawa selaku *Manager Marketing Communication* of Kota Kasablanka Mall terimakasih telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini;
- 7) Bunda Rahma dan Bapak Dandy terimakasih atas bantuannya kepada peneliti dalam proses pencarian data dalam penelitian ini;

- 8) Untuk Etika Mulia sahabat baikku terimakasih atas semangat dan dukungannya dalam menyelesaikan penelitian ini;
- 9) Untuk teman-temanku seperjuangan sekaligus sahabatku Merissa, Dhiva, Agil, Yola, Khairunnisa, Tia, Mila, Syifa, Dhaifin, Isti, Syarifah Aulia, Pani dan Amel terima kasih telah memberikanku semangat dan selalu menghiburku;
- 10) Untuk teman-teman Public Relations 2017 yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu terimakasih atas dukungan dan semangat yang diberikan kepada peneliti;
- 11) Keluarga Besar UKM Mercu Buana English Club (MBEC) terimakasih atas semangat dan bantuannya selama penyusunan skripsi ini;

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tujuan dari pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Jakarta, Februari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	24
1.3. Tujuan Penelitian	25
1.4. Manfaat Penelitian	25
a. Manfaat Akademis	25
b. Manfaat Praktis	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	27
2.1 Penelitian Terdahulu	27
2.2 <i>Corporate Communications</i>	30
1.2.1. Kegiatan <i>Corporate Communications</i>	31
1.3. <i>Public Relations</i>	37
1.3.1. Fungsi <i>Public Relations</i>	38
1.3.2. Tujuan <i>Public Relations</i>	39
1.4. <i>Issue</i>	41
1.4.1. Jenis Isu.....	42
1.4.2. Tahapan Isu	44
1.4.3. <i>Issue Management</i>	46
1.5. <i>Global Issue</i>	48

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	52
3.1. Paradigma Konstruktivisme	52
3.2. Metode Penelitian	53
3.4. Teknik Pengumpulan Data	55
3.5. Teknik Analisis Data	57
3.6. Teknik Keabsahan Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	60
4.1.1 Visi Lembaga APPBI	61
4.1.2 Misi Lembaga APPBI	61
4.1.3. Struktur Organisasi APPBI	61
4.2. Hasil Penelitian	62
4.3. Pembahasan	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	106
4.4. Simpulan	106
4.5. Saran	107
4.5.3. Saran Akademis	107
4.5.4. Saran Praktis	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	114



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penyebaran Virus Covid-19 Di Indonesia	4
Gambar 1. 2 Data Penyebaran Virus Covid-19 Di Masing-masing Daerah	6
Gambar 1. 3 Daftar Mall Di Indonesia Yang Tutup Sementara	9
Gambar 1. 4 Data Perubahan Mobilitas Toko Retail Dan Rekreasi	12
Gambar 1. 5 Pengunjung Mal Turun	13
Gambar 1. 6 Kondisi Pusat Perbelanjaan Pada Masa PSBB Transisi	14
Gambar 1. 7 Laporan APPBI DPD Jakarta	15
Gambar 1. 8 Langkah APPBI Melawan COVID-19	16
Gambar 2. 1 Tahapan Isu (<i>Issue Life-Cycle</i>)	42
Gambar 2. 2 Dampak Penyebaran Virus Covid-19 Pada Sektor Retail	48
Gambar 4. 2 Informasi APPBI mengenai Penerapan Protokol Kesehatan	75
Gambar 4. 3 Informasi Grand Indonesia Mall Mengenai Penerapan Protokol Kesehatan	76
Gambar 4. 4 Informasi Kota Kasablanka Mall Mengenai Penerapan Protokol Kesehatan	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	27
Table 2. Opini Masyarakat Terkait Pusat Perbelanjaan Di Masa Pandemi Covid-19	81
Table 3. Proses Manajemen Isu Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI)	88

