



MANAJEMEN KRISIS *CUSTOMER RELATIONS*

GRAND ITC PERMATA HIJAU

**(Studi Deskriptif Penutupan Sementara Gedung Grand ITC Permata Hijau
selama Pandemi Covid-19 Bulan Maret-Mei 2020)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh :

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Desi Kusminingsih

44217120011

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022



LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desi Kusminingsih

NIM : 44217120011

Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul: Manajemen Krisis Customer Relations Grand ITC Permata Hijau (Studi Deskriptif Penutupan Sementara Gedung Grand ITC Permata Hijau Selama Pandemi Covid-19 Bulan Maret-Mei 2020) Adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 24 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



(Desi Kusminingsih)

Mengetahui,

Pembimbing

(Ervan Ismail, S.Sos, M.Si)

Ketua Bidang Studi

(Suryaning Hayati, MM, M.Ikom)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul : **“Manajemen Krisis *Customer Relations* Grand ITC Permata Hijau (Studi Deskriptif Penutupan Sementara Gedung Grand ITC Permata Hijau selama Pandemi Covid-19 Bulan Maret-Mei 2020)”**

Nama : Desi Kusminingsih

NIM : 44217120011

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Skripsi ini telah dibaca, diperiksa dan disetujui oleh,

Jakarta, 25 Februari 2022

UNIVERSITAS
Disetujui dan diterima oleh,

MERCU BUANA
Pembimbing

(Ervan Ismail, S.Sos, M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR TANDA LULUS TUGAS AKHIR

Judul : **“Manajemen Krisis *Customer Relations* Grand ITC Permata Hijau (Sudi Deskriptif Penutupan Sementara Gedung Grand ITC Permata Hijau selama Pandemi Covid-19 Bulan Maret-Mei 2020”**

Nama : Desi Kusminingsih

NIM : 44217120011

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 25 Februari 2022

Ketua Sidang

Diah Wardhani, Dra, M.Si : (.....)

Penguji Ahli

Gufroni Sakaril, S.Sos., MM : (.....)

Dosen Pembimbing

Ervan Ismail, S.Sos., M.Si : (.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : **“Manajemen Krisis Customer Relations Grand ITC Permata Hijau (Studi Desriptif Penutupan Sementara Gedung Grand ITC Permata Hijau selama Pandemi Covid-19 Bulan Maret-Mei 2022)”**

Nama : Desi Kusminingsih

NIM : 44217120011

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 25 Februari 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Ervan Ismail, S.Sos, M.Si)

(Suryaning Hayati, MM, M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Ketua Program Studi Public Relations

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat, berkah, ridho, dan rahmat serta karunianya sehingga skripsi dengan judul **“Manajemen Krisis *Customer Relations* Grand ITC Permata Hijau (Studi Deskriptif Penutupan Sementara Gedung Grand ITC Permata Hijau Selama Pandemi Covid-19 Bulan Maret-Mei 2020)”** ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan yang telah ditentukan.

Penelitian ini dimaksudkan sebagai sebuah persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi dari Program Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi. Banyak bantuan, dukungan, motivasi dan semangat yang diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Eryan Ismail, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah membimbing saya dengan sabar.
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Suryaning Hayati SE, MM, M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi Public Relations.
4. Seluruh dosen Ilmu Komunikasi khususnya Public Relations yang selama 4 tahun telah memberikan saya banyak ilmu.

5. Segenap Manajemen Grand ITC Permata Hijau yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti sehingga dapat meneliti objek penelitian Grand ITC Permata Hijau.
6. Departement Head dan Divisi Customer Relations. Terima kasih atas kesediaannya untuk menjadi informan dalam penelitian ini.
7. Tenant Grand ITC Permata Hijau. Terima kasih atas kesediaannya untuk menjadi informan pendukung dalam penelitian ini dan memberikan kesempatan serta waktunya untuk dapat melakukan wawancara dengan peneliti.
8. Kedua orang tua saya, Bapak Kusdianto dan Mama Aminah. Terima kasih atas do'a dan dukungan apapun yang tiada hentinya kalian berikan ke saya. Keberhasilan menyelesaikan skripsi ini saya persembahkan untuk kalian berdua sebagai wujud rasa terima kasih.
9. Kedua adik *lanang* ku, Sugeng Riyadi dan Akbar Tri Pamungkas. Terima kasih atas do'a dan support yang telah kalian berikan kepada Yuyu selama ini.
10. Segenap keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang tentunya selalu memberikan do'a dan dukungan kepada peneliti.
11. Teman kost tercintah, Saktiana Dwi Hastuti yang selalu memberikan kesempatan waktu, dukungan semangat, bantuan dan perhatian kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat Ola-Ola yang telah memberikan dukungan dan semangatnya kepada peneliti. Sukses selalu untuk kalian.

13. Teman-teman *Public Relations* 2017 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Terima kasih untuk pertemanan yang sudah terjalin dengan banyak warna.
14. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan dan bantuan yang telah diberikan.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini belum sempurna, masih terdapat kekurangan dan kelemahan didalamnya. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bisa menjadi lebih baik dikemudian waktu. Atas perhatian dan dukungannya peneliti ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 25 Februari 2022

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Peneliti



Desi Kusminingsih

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Akademis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.4.3 Manfaat Sosial.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoretis.....	19
2.2.1 Pengertian Komunikasi	19
2.2.2 Pengertian Komunikasi Organisasi	20
2.2.3 Pengertian Komunikasi Korporat	21
2.2.4 Pengertian <i>Public Relations</i>	24
2.2.5 Peran <i>Public Relations</i>	25
2.2.6 Pengertian <i>Customer Relations/Customer Relationship Management</i> ..	26

2.2.7 Pengertian Krisis	27
2.2.8 Tahapan Krisis.....	28
2.2.9 Pengertian Manajemen Krisis.....	33
2.2.10 Strategi Manajemen Krisis	34
2.2.11 Pengertian Citra.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1 Paradigma Penelitian	42
3.2 Metode Penelitian	44
3.3 Subjek Penelitian	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.4.1 Data Primer.....	52
3.4.2 Data Sekunder	53
3.5 Teknik Analisis Data.....	54
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.1.1 Profil Grand ITC Permata Hijau.....	59
4.1.2 Visi dan Misi Grand ITC Permata Hijau.....	61
4.1.3 Struktur Organisasi Grand ITC Permata Hijau.....	61
4.2 Hasil Penelitian	62
4.2.1 Krisis pada Penutupan Sementara Gedung Grand ITC Permata Hijau selama Pandemi Covid-19.....	64
4.2.2 Strategi Manajemen Krisis.....	69
4.2.2.1 Strategi Pencegahan dalam Manajemen Krisis	69
4.2.2.2 Strategi Persiapan dalam Manajemen Krisis.....	71
4.2.2.2.1 Pembentukan Tim Krisis	71
4.2.2.2.2 Strategi Komunikasi	73
4.2.2.3 Strategi Penanggulangan dalam Manajemen Krisis.....	76
4.2.2.3.1 Identifikasi	76

4.2.2.3.2 Analisis	77
4.2.2.3.3 Mengatasi dan Menanggulangi	78
4.2.2.3.4 Evaluasi.....	80
4.3 Pembahasan.....	81
4.3.1 Strategi Manajemen Krisis	81
4.3.2.1 Strategi Pencegahan dalam Manajemen Krisis	82
4.3.2.2 Strategi Persiapan dalam Manajemen Krisis.....	82
4.3.2.3 Strategi Penanggulangan dalam Manajemen Krisis.....	83
4.3.2.3.1 Identifikasi	83
4.3.2.3.2 Analisis	84
4.3.2.3.3 Mengatasi dan Menanggulangi	85
4.3.2.3.4 Evaluasi.....	86
4.4 Bagan Hasil Penelitian	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
5.2.1 Saran Akademis.....	89
5.2.2 Saran Praktis.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	94
Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	94
Lampiran 2. Hasil Transkrip Wawancara	100
Lampiran 3. Pedoman Observasi	136
Lampiran 4. Hasil Observasi	137
Lampiran 5. Surat Izin Permohonan Data Skripsi.....	139
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian dari Tempat Penelitian	140
Lampiran 7. Surat Permohonan Wawancara	141
Lampiran 8. Surat Pernyataan Kesiapan Wawancara.....	147
Lampiran 9. Surat Selesai Penelitian dari Tempat Penelitian.....	156

Lampiran 10. Dokumentasi Foto	157
Lampiran 11. Denah Grand ITC Permata Hijau	162
Lampiran 12. Daftar Riwayat Hidup	163



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pendapatan Service Charge Grand ITC Permata Hijau.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Karyawan Grand ITC Permata Hijau	4
Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Key Informan	46
Tabel 3.2 Informan Pendukung.....	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan Krisis.....	31
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 4.1 Logo Grand ITC Permata Hijau.....	60
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Grand ITC Permata Hijau	62
Gambar 4.3 Media Informasi	74
Gambar 4.4 Key Informan	157
Gambar 4.5 Informan Pendukung 1	157
Gambar 4.6 Informan Pendukung 2	158
Gambar 4.7 Informan Pendukung 3	158
Gambar 4.8 Informan Pendukung 4	159
Gambar 4.9 Informan Pendukung 5	159
Gambar 4.10 Informan Pendukung 6	160
Gambar 4.11 Informan Pendukung 7	160
Gambar 4.12 Informan Pendukung 8	161

