



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

EFEKTIVITAS CRISIS RESPONSE STRATEGIES BLUE BIRD TERHADAP PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN

Studi Kasus: Demo Taksi 22 Maret 2016

Skripsi



Diajukan guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Justine

13140110015

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI MULTIMEDIA PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“Efektivitas *Crisis Response Strategies* Blue Bird terhadap Perbaikan Citra Perusahaan”

Studi Kasus: Demo Taksi 22 Maret 2016

Oleh

Justine

Telah diujikan pada hari Jumat, 3 Februari 2017, pukul 08.30-10.00 dan dinyatakan lulus dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji Ahli

Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si.Dr. Mochammad Kresna, S.Sos., M.Si.

Dosen Pembimbing

Dian Anggraeni, S.S., M.Si.

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si.

Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat Dalam Penyusunan Skripsi

Dengan ini saya:

Nama : JUSTINE

NIM : 13140110015

Program Studi : Ilmu Komunikasi – *Public Relations*

Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiat. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam laporan magang ini telah saya sebutkan sumber kutipannya serta saya cantumkan di Daftar Pustaka. Jika di kemudian hari terbukti dan ditemukan kecurangan / penyimpangan baik dalam pelaksanaan kerja magang maupun dalam penulisan laporan kerja magang, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah kerja magang yang saya tempuh.

Tangerang, 16 Januari 2017

Justine

HALAMAN PERSEMBAHAN

"Blessed is she who has believed that the Lord would fulfil his promises to her"

Luke 1:45

UMMN

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya laporan skripsi yang berjudul “EFEKTIVITAS CRISIS RESPONSE STRATEGIES BLUE BIRD TERHADAP PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN” dapat penulis selesaikan dengan baik. Skripsi ini adalah salah satu kewajiban / syarat bagi penulis dalam menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar sarjana di Universitas Multimedia Nusantara. Skripsi ini didasarkan pada fenomena demo taksi pada tanggal 22 Maret 2016 lalu.

Penelitian skripsi yang dilakukan oleh penulis banyak memberikan pengetahuan dan pengalaman yang selama ini belum dirasakan oleh penulis. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak-pihak yang berperan mendukung dan membantu penulis, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa karena atas Rahmat dan Anugerah-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar.
2. Dian Anggraeni, S.S., M.Si. dosen pembimbing yang membimbing dan mendukung penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Dr. Mochammad Kresna, S.Sos., M.Si. sebagai dosen penguji ahli.
4. Bapak Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si sebagai ketua sidang.
5. Ibu Dr. Bertha Sri Eko M., M.Si., Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
6. Kedua Orang Tua penulis yang memberikan dukungan sepenuhnya bagi penulis mulai dari praktik kerja magang sampai penyelesaian skripsi.
7. Venny Lawrensia, Christopher Varian, Nico Syamsudin, dan Maria Fransisca. Teman-teman seperjuangan dalam pembuatan skripsi.
8. Paula Christianti, Jacqueline Yeorish, Felicia Thirta, Nanthania, Septi Liberty, Cecilia Salim, Rio Danovan, Bisma Adi Putra, Rachel Lia, William Indrajaya, Risky Triadi, Steven Renaldi, Vincentius Samuel,

Michael Tan. Teman-teman yang membantu penulis selama proses pembuatan skripsi.

Penulis menyadari skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu penulis sangat terbuka dalam menerima kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki laporan magang ini hingga menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Tangerang, 16 Januari 2017

Penulis

UMMN

ABSTRAK

Kemajuan teknologi yang semakin berkembang menyebabkan persaingan bisnis yang semakin ketat dan membuat Blue Bird, perusahaan jasa transportasi konvensional semakin disudutkan. Hal ini memberikan tekanan bagi internal Blue Bird terutama supir taksi yang berakibat terjadi lah demonstrasi yang bersifat anarkis yang dilakukan oleh supir taksi pada tanggal 22 Maret 2016 yang juga diikuti oleh supir Blue Bird. Krisis pun tidak terhindarkan dan Blue Bird melakukan berbagai cara untuk bisa menyelesaikan krisis yang terjadi agar tidak memiliki dampak negatif terhadap Blue Bird.

Dengan tujuan untuk melihat efektivitas dari strategi Blue Bird dalam merespon krisis untuk memperbaiki citra perusahaan, peneliti berusaha menganalisa dimensi dari variabel crisis response strategy dan variabel citra perusahaan. Berdasarkan pada teori *Situational Crisis Communication Theory*, peneliti berusaha mengkaji hubungan efektivitas dari *crisis response strategy* yang dilakukan oleh Blue Bird dan kesesuaiannya dalam menyelesaikan krisis yang menyerang Blue Bird.

Peneliti menggunakan metode Quasi-Experimental dengan melihat hubungan efektivitas antara crisis response strategy terhadap citra perusahaan Blue Bird. Untuk menggambarkan hal tersebut peneliti menyebarkan kuesioner terhadap 400 responden dengan harapan dapat mengetahui perspektif dari publik. Dari sana ditemukan hasil bahwa crisis response strategy berpengaruh secara signifikan terhadap citra perusahaan dengan hubungan pada tingkat sedang. Tingkat sedang ini dapat disebabkan karena adanya faktor-faktor lain yang mempengaruhi citra perusahaan yang sudah ada dan dimiliki Blue Bird sebelum munculnya krisis.

Kata kunci : Krisis, Strategi Respon Krisis, Blue Bird, Citra Perusahaan

ABSTRACT

Advances in technology are a growing cause business competition is getting tougher and makes Blue Bird, conventional transportation service companies increasingly cornered. This put pressure on internal Blue Bird taxi drivers which resulted mainly occur anarchistic demonstration was carried out by a taxi driver on March 22, 2016 which was also attended by driving the Blue Bird. The crisis was not inevitable and Blue Bird perform a variety of ways to resolve the crisis so as not to have a negative impact on the Blue Bird.

With the aim to see the effectiveness of the strategy Blue Bird in the crisis response for amending the company's image, researchers have attempted to analyze the dimensions of the crisis response strategy variables and variable image of the company. Based on the theory of Situational Crisis Communication Theory, researchers sought to examine the relationship of the effectiveness of crisis response strategy undertaken by Blue Bird and its suitability in resolving the crisis that strikes Blue Bird.

Researcher using Quasi-Experimental methods by looking at the relationship between the effectiveness of crisis response strategy to the corporate image of Blue Bird. To illustrate this point researchers distributed questionnaires to 400 respondents in the hope of knowing the perspective of the public. From there found result that the crisis response strategy significantly affect the company's image with the relationship at a medium level. At this level can be due to other factors that affect the company's image that already exists and is owned Blue Bird prior to the advent of the crisis.

Keyword : Crisis, Crisis Response Strategy, Corporate Image, Blue Bird

DAFTAR ISI

EFEKTIVITAS CRISIS RESPONSE STRATEGIES BLUE BIRD TERHADAP PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat Dalam Penyusunan Skripsi.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.4.1 Manfaat Teoritis	14
1.4.2 Manfaat Praktis	14
BAB II.....	16
KERANGKA TEORI	16
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Kajian Teori	22
2.2.1 Situational Crisis Communication Theory (SCCT)	22
2.3 Konsep.....	28
2.3.1 Public Relations	28
2.3.2 Krisis.....	30
2.3.3 Crisis Management.....	40

2.3.4	<i>Crisis Response Strategies</i>	42
2.3.5	<i>Crisis Communication</i>	45
2.3.6	Citra	49
2.4	Hipotesis	53
2.5	Kerangka Pemikiran	54
BAB III	56
METODOLOGI PENELITIAN	56
3.1	Jenis dan Sifat Penelitian	56
3.2	Metode Penelitian	57
3.3	Populasi dan Sampel	59
3.3.1	Populasi Penelitian	59
3.3.2	Sampel Penelitian	61
3.4	Variabel	66
3.5	Operasionalisasi Variabel	68
3.6	Teknik Pengumpulan Data	75
3.6.1	Data Primer	75
3.6.2	Data Sekunder	76
3.7	Teknik Pengukuran Data	76
3.8	Teknik Analisis Data	83
BAB IV	89
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	89
4.1	Objek Penelitian	89
4.1.1	Blue Bird Indonesia	89
4.1.2	Segmenting, Targeting, dan Positioning Blue Bird Indonesia	90
4.1.3	Demo Supir Taksi 22 Maret 2016.....	91
4.2	Hasil Penelitian.....	94
4.2.1	Data Responsen.....	94
4.2.2	Variabel Crisis Response Strategies	97
4.2.3	Variabel Citra Perusahaan	101
4.2.4	Uji Asumsi Klasik.....	103
4.2.5	Analisis Data.....	106
4.3	Pembahasan	118

4.3.1 Hubungan Antara <i>Crisis Response Strategies</i> dengan Citra Perusahaan	119
BAB V.....	123
KESIMPULAN DAN SARAN.....	123
5.2 Saran	124
5.2.1 Saran Akademis	124
5.2.2 Saran Praktis	124
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN.....	131



U
M
N

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.....	5
Gambar 1.2.....	7
Gambar 2.1.....	23
Gambar 4.1.....	80
Gambar 4.2.....	82
Gambar 4.3.....	87
Gambar 4.4.....	89
Gambar 4.5.....	90
Gambar 4.6.....	96
Gambar 4.7.....	97
Gambar 4.8.....	103

UMMN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.....	19
Tabel 2.2.....	51
Tabel 3.1.....	57
Tabel 3.2.....	67
Tabel 3.3.....	70
Tabel 3.4.....	73
Tabel 3.5.....	74
Tabel 3.6.....	75
Tabel 3.7.....	76
Tabel 3.8.....	77
Tabel 3.9.....	77
Tabel 3.10.....	80
Tabel 4.1.....	87
Tabel 4.2.....	88
Tabel 4.3.....	89
Tabel 4.4.....	91
Tabel 4.5.....	94
Tabel 4.6.....	98
Tabel 4.7.....	99
Tabel 4.8.....	100
Tabel 4.9.....	100
Tabel 4.10.....	101
Tabel 4.11.....	102
Tabel 4.12.....	104
Tabel 4.13.....	105
Tabel 4.14.....	106
Tabel 4.15.....	106
Tabel 4.16.....	107
Tabel 4.17.....	108

Tabel 4.18.....	108
Tabel 4.19.....	109
Tabel 4.20.....	109
Tabel 4.21.....	110
Tabel 4.22.....	111

