

**STRATEGI MANAJEMEN ISU DALAM
MEMPERTAHANKAN REPUTASI PERUSAHAAN RITEL &
DISTRIBUSI: STUDI KASUS IBOX INDONESIA DI MAL
SENAYAN CITY**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Nyoman Aubinia Saraswati

0000030316

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2022

**STRATEGI MANAJEMEN ISU DALAM
MEMPERTAHANKAN REPUTASI PERUSAHAAN RITEL &
DISTRIBUSI: STUDI KASUS IBOX INDONESIA DI MAL
SENAYAN CITY**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi S.I.Kom

Nyoman Aubinia Saraswati

0000030316

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

TANGERANG

2022

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Nyoman Aubinia Saraswati

NIM 00000030316

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Skripsi dengan judul:

**STRATEGI MANAJEMEN ISU DALAM MEMPERTAHANKAN REPUTASI
PERUSAHAAN RITEL & DISTRIBUSI: STUDI KASUS IBOX INDONESIA
DI MAL SENAYAN CITY.**

Merupakan hasil karya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 15 Juni 2022



Nyoman Aubinia Saraswati

UMM
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

STRATEGI MANAJEMEN ISU DALAM MEMPERTAHANKAN REPUTASI
PERUSAHAAN RITEL & DISTRIBUSI:
STUDI KASUS IBOX INDONESIA DI MAL SENAYAN CITY

Oleh

Nama : Nyoman Aubinia Saraswati

NIM 00000030316

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Rabu, 22 Juni 2022

Pukul 13.00 s.d 14.15 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut,

Ketua Sidang



Digitally signed
by Intan
Primadini
Date: 2022.07.04
13:51:34 +07'00'

Intan Primadini, S.Sos., M.Si.

NIDN: 0326098501

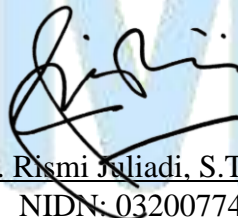
Penguji



Selvi Amalia, S.Pi., M.S.

NIDN: 0325108004

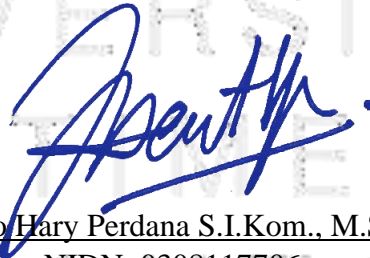
Dosen Pembimbing



Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si

NIDN: 0320077401

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



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

NIDN: 0308117706

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nyoman Aubinia Saraswati

NIM : 00000030316

Program studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jenis Karya : *Tesis/Skripsi/~~Tugas Akhir~~ (*coret salah satu)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

STRATEGI MANAJEMEN ISU DALAM MEMPERTAHANKAN REPUTASI
PERUSAHAAN RITEL & DISTRIBUSI: STUDI KASUS IBOX INDONESIA
DI MAL SENAYAN CITY

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 15 Juni 2022



Nyoman Aubinia Saraswati

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya seluruh proses bimbingan dan penulisan tugas akhir skripsi dengan judul “Strategi Manajemen Isu dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan Ritel & Distribusi: Studi Kasus iBox Indonesia di Mal Senayan *City*” dapat diselesaikan dengan baik. Tugas akhir penulisan skripsi merupakan salah satu syarat kelulusan wajib di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara (UMN). Selama proses pengerjaan tidak akan berjalan dengan lancar tanpa pihak-pihak yang telah memberikan dukungan/support, bimbingan, pengetahuan, pengalaman dalam berbagai bentuk kepada peneliti. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya disampaikan kepada pihak yang dimaksud sebagai berikut.

1. Dr. Ninok Leksono selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara
2. Ir. Andrey Andoko, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara
3. Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan arahan mengenai panduan dalam penelitian skripsi
4. Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, masukan, kritik, dan saran selama penulisan laporan skripsi dengan sangat sabar dan rendah hati sehingga laporan kerja skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Selvi Amalia, S.Pi., M.S. sebagai dosen penguji ahli yang telah memberikan arahan, masukan dan saran sangat bermanfaat selama proses sidang dan penyelesaian skripsi.
6. Intan Primadini, S.Sos., M.Si selaku ketua sidang skripsi yang memberikan arahan serta masukan untuk melancarkan selama proses sidang berlangsung.

7. Dani M. Akhyar, S.T., M.Si dan Wildan Hakim S.Sos., M.Si. selaku dosen yang memberikan peneliti masukan mengenai komunikasi krisis dan membantu peneliti dalam kontak narasumber.
8. Diah Kencana Sari dan HR selaku perwakilan PT Erajaya Swasembada, Tbk yang telah meluangkan waktunya untuk bersedia diwawancarai dengan terbuka membahas kasus iBox Indonesia pada tahun 2020
9. Rifkon Hakiki selaku COO komunitas *iDevice* Indonesia dan *IT Consultant Next Digital Teknologi* yang telah memberikan pandangannya dalam segi komunitas sebagai konsumen yang sering melakukan transaksi di iBox.
10. Dr. Manik Sunuantari, M.Si selaku Praktisi *Corporate Communication* dan *Lecturer* Komunikasi Krisis Universitas Al-Azhar karena telah meluangkan waktu untuk berbagi pandangan dan ilmu pengetahuan selama wawancara yang tidak terlupakan selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Bapak, Mama dan Kak Linda dan Kak Bunga sebagai keluarga terhangat yang selalu memberikan doa, dukungan, dan masukan selama pelaksanaan praktik kerja skripsi agar terlaksana dengan penuh semangat serta memberikan dukungan selama penulisan akhir skripsi.
12. Marie Amelyn, Sherly Cipto, Keysha Malondong, Paramitha, Sammuel, Laurensia dan semua teman tercinta yang selalu mendukung dan memberikan semangat selama awal hingga akhir penulisan skripsi bersama-sama agar lulus tepat waktu.

Masih terdapat kekurangan dalam penulisan akhir skripsi yang telah disusun sehingga dibutuhkannya kritik, saran, ataupun pendapat untuk memperbaiki penulisan skripsi ini. Dengan demikian, penulisan skripsi ini diharapkan tetap dapat bermanfaat bagi pembaca.

Tangerang, 15 Juni 2022



Nyoman Aubinia Sarawati

STRATEGI MANAJEMEN ISU DALAM MEMPERTAHANKAN REPUTASI PERUSAHAAN RITEL & DISTRIBUSI: STUDI KASUS IBOX INDONESIA DI MAL SENAYAN CITY

Oleh: Nyoman Aubinia Saraswati

ABSTRAK

Isu terkait iBox Indonesia muncul pada tahun 2020 setelah video dari seorang *content creator* TikTok @julio.ioio menjadi viral di dunia maya. Isu menyangkut pelayanan buruk yang didapatkan Julio karena penampilannya bersandal jepit saat mengunjungi gerai iBox. Kejadian ini dikhawatirkan akan mempengaruhi reputasi PT Erajaya Swasembada, Tbk selaku induk perusahaan iBox Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses strategi manajemen isu PT Erajaya Swasembada, Tbk dalam mempertahankan reputasi perusahaan terkait video tersebut. Jenis dan sifat penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara terstruktur bersama dua orang partisipan dan dua orang informan, observasi non partisipan, serta dokumentasi pendukung. Hasil penelitian menunjukkan PT Erajaya Swasembada, Tbk menerapkan manajemen isu strategis dimulai dengan tahap *media monitoring*, FGD, dan pengumpulan opini. Kemudian dilakukan proses analisis dan tahap respon perubahan isu melalui *adaptive change strategy*. Program penanganan isu terbagi menjadi program pelayanan dan *marketing*, namun evaluasi tidak dapat dilakukan secara sistematis berhubungan *Corporate Communication* tidak melibatkan diri dan tidak menggaet banyak pihak eksternal. PT Erajaya Swasembada, Tbk menunjukkan program manajemen isu strategis berfokus pada kualitas pelayanan kepada konsumen. Perusahaan ingin memelihara reputasi dan kepercayaan publik bahwa mereka serius dalam menangani isu yang terjadi demi kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Corporate Communication*, iBox Indonesia, PT Erajaya Swasembada Tbk, Strategi Manajemen Isu, TikTok

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

MANAGEMENT ISSUE STRATEGY IN MAINTAINING REPUTATION OF RETAIL & DISTRIBUTION COMPANY: A CASE STUDY OF IBOX INDONESIA AT SENAYAN CITY MALL

By: Nyoman Aubinia Saraswati

ABSTRACT

Issue emerged at iBox Indonesia in 2020 after a video from content creator @julio.ioio on TikTok became viral. The issue regarding bad service that Julio experienced since he was putting on flip-flops while visiting the retailer. This incident feared to affect the reputation of PT Erajaya Swasembada, Tbk. as the holding company of iBox. This research aims to determine the management issue strategy conducted PT Erajaya Swasembada, Tbk to maintain the company reputation related to the issue. The model of this research is qualitative descriptive with case study method. Data were obtained through structured interviews with two participants and two informants, non-participant observation, and documentation. The results showed that PT Erajaya Swasembada, Tbk implemented management issue strategy started with media monitoring, Forum Group Discussion (FGD), pooling of opinion. Next, is to analyzed the issue and to give response using adaptive change strategy. The issue of handling the programs is divided into service and marketing program, however the evaluation could not be done systematically because Corporate Communication did not involve and did not involve much external parties either. PT Erajaya Swasembada, Tbk demonstrated a management issue strategy program focused on the service quality provided for consumers. The company wants to maintain public trust and shows that they are serious in dealing with the issues for convenience and customers satisfaction to keep high reputation.

Keywords: *Corporate Communication, iBox Indonesia, Management Issue Strategy, PT Erajaya Swasembada Tbk, TikTok*

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5.1 Kegunaan Akademis.....	10
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	10
1.5.3 Kegunaan Sosial	11
1.6 Keterbatasan Penelitian	12
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kerangka Konsep.....	23
2.2.1 <i>Corporate Communication</i>	23
2.2.2 Definisi Isu	28
2.2.3 Jenis Isu.....	30
2.2.4 Tahapan Siklus Isu (<i>Issue Life Cycle</i>).....	31
2.2.5 Model Manajemen Isu	34
2.2.6 Reputasi	43
BAB III.....	47

METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1 Paradigma Penelitian.....	47
3.2 Jenis dan Sifat Penelitian	48
3.3 Metode Penelitian.....	49
3.4 Partisipan dan Informan.....	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data	51
3.7 Triangulasi/Teknik Keabsahan Data	54
3.8 Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV.....	57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Objek /Subjek Penelitian.....	57
4.1.1 Objek Penelitian.....	57
4.1.2 Subjek Penelitian	62
4.2 Hasil Penelitian.....	65
4.3 Pembahasan.....	126
BAB V	147
KESIMPULAN DAN SARAN.....	147
5.1 Kesimpulan.....	147
5.2 Saran	148
5.1 Saran Akademis	148
5.2 Saran Praktis.....	149
DAFTAR PUSTAKA.....	150
LAMPIRAN.....	155

DAFTAR TABEL

Table 1: Tabel Penelitian Terdahulu	19
Table 2: Anak Perusahaan PT Erajaya Swasembada, Tbk.....	60
Table 3: Pemberitaan Terkait Isu iBox Mal Senayan <i>City</i>	72
Table 4: Matriks Stakeholder Mapping PT Erajaya Swasembada, Tbk	75
Table 5: Matriks Grading Risiko Isu iBox di Mal Senayan <i>City</i>	96
Table 6: Matriks Evaluasi Program Manajemen Isu.....	124
Table 7: Analisis SWOT Isu iBox di Mal Senayan <i>City</i>	132
Table 8: Strategi Respons Isu PT Erajaya Swasembada, Tbk.....	139

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Unggahan video TikTok Akun @Julio.ioio.....	5
Gambar 2: Postingan @ghanyuk via Twitter.....	6
Gambar 3: Postingan @Tiffiebb via Twitter.....	7
Gambar 4: Matriks <i>Stakeholder Mapping</i>	26
Gambar 5: <i>Issue Life Cycle</i>	32
Gambar 6: Logo PT Erajaya Swasembada, Tbk	59
Gambar 7: Logo iBox Indonesia.....	59
Gambar 8: Struktur Organisasi PT Erajaya Swasembada, Tbk	62
Gambar 9: <i>Screenshot</i> Video Viral "Pengalaman Berbelanja" oleh @Julio.ioio .	67
Gambar 10: <i>Screenshot</i> Twitter Akun @AREAJULID.....	68
Gambar 11: <i>Screenshot</i> Berita <i>Suara.com</i>	77
Gambar 12: Pemberitaan Media <i>Online</i> Terkait Isu Pro dan Kontra Netizen.....	82
Gambar 13: Komentar Netizen di Video TikTok @Julio.ioio.....	92
Gambar 14: Komentar Netizen Twitter di Akun @AREAJULID.....	93
Gambar 15: Surat Tanggapan 26 Desember 2020	99
Gambar 16: <i>Screenshot</i> Klarifikasi Permohonan Maaf @Julio.ioio.....	103
Gambar 17: Press Release Tanggal 27 Desember 2020.....	104
Gambar 18: Pernyataan Perdamaian iBox Indonesia Di Instagram.....	105
Gambar 19: Tampilan Baru Aplikasi Qleap Tahun 2021	107
Gambar 20: Tampilan Awal Aplikasi QLEAP	109
Gambar 21: Materi Pembelajaran Karyawan iBox	110
Gambar 22: Pelayanan <i>Customer Care</i> Erica	114
Gambar 23: Program Promosi "Hadiah Sempurna untuk Orang Terdekat"	117

DAFTAR BAGAN

Bagan 1: Proses Munculnya Isu	29
Bagan 2: Alur Penelitian	46
Bagan 3: Proses Munculnya Isu	146



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Modul Pelaksanaan Wawancara	162
Pertanyaan Wawancara	164
Transkrip Wawancara	177
<i>Media Statement</i> (26 Desember 2020).....	238
<i>Press Release</i> (27 Desember 2020).....	240
Lembar Hasil Turnitin.....	242
Form Konsultasi Skripsi.....	248
<i>Curriculum Vitae</i>	252

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA