

“STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM PENANGANAN MANAJEMEN ISU”

(Kasus Perampokan Taksi Putih pada PT Express Group)

Aprilia Mega Suryanti

ABSTRAK

Penelitian ini menjelaskan mengenai manajemen isu yang dilakukan oleh PT Express Group ketika mereka harus menghadapi krisis akibat suatu pemberitaan. Dalam manajemen isu ini mereka melakukan tindakan yang bersifat *emergency* dikarenakan pemberitaan mengenai perampokan taksi putih yang sudah menyebar di masyarakat. Pemberitaan ini cukup berbahaya karena membawa nama baik perusahaan terutama ketika para jurnalis menggunakan frase taksi putih untuk membuat judul, walaupun kasus perampokan ini tidak dilakukan armada mereka. Penelitian ini memperdalam proses manajemen isu mereka yang dilakukan oleh tim *public relations* dimana secara teori ada lima tahapan didalamnya. Tahapan itu adalah *issue identify, issue analysis, strategy option, action plan, and evaluation*. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara secara mendalam dengan kepala *media relations* dari Express Group. Tak lupa untuk mengetahui tingkat keberhasilan manajemen isu mereka, dilakukan wawancara dengan jurnalis untuk memberikan keterangan yang dibutuhkan.

Kata kunci : *Public relations*, manajemen isu, Express Group, taksi putih

***PUBLIC RELATIONS STRATEGIES IN HANDLING
ISSUES MANAGEMENT
(Study about robberies in white taxi Express Group
Company)***

Aprilia Mega Suryanti

ABSTRACT

This research explains about issue management that Express Group did when they get crisis because of bad issue. They do emergency act because of many media published their stories about robberies in white taxi. When they talking about their reputation, absolutely this act are should be done well and fast. Especially their news from media always uses “white taxi” on their phrase when they published about that case. Express is also well-known as “white taxi” in our environment. This research study more about their issue management proses to explain what they did when the case become crisis for company. Researcher sees these proses into five steps that can be done. The process are issue identify, issue analysis, strategy option, action plan, and evaluation. Researcher gets the information about this case from Head of Media Relation Express Group. And also researcher use journalist perspective to evaluate their issue management proses.

Keywords: *Public relations, issue management, Express Group, white taxi*

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ardianto, E. (2011). *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Argenti, A.P. (2009). *Corporate Communication*. United State of America: Mc Graw-Hill.
- Ardianto, E. (2011). *Handbook of Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Bungin, B. (2011). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Fajar Interpratama Offset.
- Cutlip, S., Center, S., & Broom, G. (2011). *Effective Public Relations*. (T. Wibowo, Trans.)
- Darmastuti, R. (2012). *Media Relation: Konsep Strategi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Davis, A. (2007). *Mastering Public Relation*. England: Plagrave Macmilan.
- Doorley, J & Garcia, F.H. (2007). *Reputation Management: The Key To Successful Public Relations and Corporate Communcation*. New York: Routledge.
- Fink, Steven. (2013). *Crisis Communicartion: The Definitive Guide to Managing the Message*. United State of America: Mc Graw-Hill.
- Denzin, K. N. & Lincoln, S.Y. (2009). *Handbook Of Qualitative Research* (Edisi Terjemahan). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Iriantara, Y. (2005). *Media Relation: Konsep, Pendekatam dan Praktik*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Nurudin. (2008). *Hubungan Media: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Regester, M & Larkin, J.(2008). *Risk Issues and Crisis Management*.United State of America: Kogan Page.

Ruslan, R. (2010). *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Depok: Rajawali Press.

Sietel, F.P. (2011). *The Practice of Public Relations*. United State of America: Pearson.

Wahyuni, S. (2011). *Qualitative Research Method*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Wilcox, et al. (1998). *Public Relations: Strategic and Tactics*. United State of America: Addison-Wesley Educational Publisher.

Internet

Romadoni. (2014). Waspada Perampokan Sudah Terjadi 2 kali Sepekan. Dipetik, 20 Mei, 2015 dari <http://news.liputan6.com/read/2141544/waspada-perampokan-di-taksi-sudah-terjadi-2-kali-sepekan>.

Expressgroup.co.id. (2015). Dipetik, 27 Mei, 2015 dari www.expressgroup.co.id.

Merdeka.com. (2014). Perampokan Taksi. Dipetik, 20 Mei 2015 dari www.merdeka.com.

Hariadhi. (2009). Kronolis Hoax The Botol Sosro. Dipetik, 30 Mei, 2015 dari <https://hariadhi.wordpress.com/2009/05/08/kronologis-hoax-teh-botol-sosro/>.

Merryinriama. (2014). Kasus Perlindungan Konsumen. Dipetik, 30 Mei, 2015 dari <https://merryinriama.wordpress.com/2014/06/03/kasus-perlindungan-konsumen/>.

Tribunnews.com. (2014). Dipetik, 20 Mei 2015 dari <http://www.tribunnews.com/metropolitan/2014/12/04/express-klarifikasi-dugaan-perampokan-di-taksi-putih>.

Mei. (2014). Identitas Pelaku Perampokan di Taksi Putih Sudah Dikantongi Polisi. Dipetik, 30 Mei, 2015 dari <http://news.detik.com/berita/2768923/identitas-pelaku-perampokan-di-taksi-putih-sudah-dikantongi-polisi>.

Detik.com. (2014). Perampokan Taksi Putih. Dipetik, 20 Mei, 2015 dari www.detik.com.

Kompas.com. (2014). Perampokan Taksi Putih. Dipetik, 20 Mei, 2015 dari www.kompas.com.

Jurnal

Fajar, A. (2011) Sistem Kendali dan Startegi Penanganan (Manajemen) Krisis Dalam Kajian *Public Relations*.

Partao, Z. A. (2005). Optimalisasi Media Relation untuk Keberhasilan Komunikasi Krisis.

Prayudi. (2007). Manajemen Isu dan Tantangan Masa Depan; Pendekatan Public Relations.

Purwaningwulan, M.M. Public Relations dan Manajemen Krisis.

Somantri, R. G. (2005) Memahami Metode Kualitatif.

Skripsi

Riyadin, D.S. (2009). Aktivitas Humas dalam Menjalankan Media Relation (Studi Deskriptif Pada Bagian Humas Dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta). Universitas Islam Negeri Yogyakarta.

Wisudani, N.A. (2009). Manajemen Krisis Public Relation PT Pertamina (Persero) Unit Pengolahan IV Cilacap (Studi Kasus tentang Manajemen Krisis oleh Hupmas PT PERTAMINA (Persero) UP IV Cilacap Pasca Perolehan Predikat Hitam dalam Program Audit "PROPER" Tahun 2002-2003). Universitas Airlangga.

Lovenia, M. (2012). Aktivitas Media Relation Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. Universitas Indonesia.

Putra, M. O. W. (2012). Manajemen Krisis PT Lion Mentari Airlines Dalam Menangani Berita-Berita Negatif di Media Massa (Kasus Maskapi Sering *Delayed* dan Pilot Sabu). Universitas Indonesia.