

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Segi Teoretis	10
1.4.2 Segi Praktis	10
1.4.3 Segi Kebijakan	10
1.4.4 Segi Sosial.....	11
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Definisi Isu	13
2.2 Konsep Manajemen Isu	14
2.3 Fase Perkembangan Isu	16
2.3.1 Tahap 1: <i>Potential Stage</i>	17
2.3.2 Tahap 2: <i>Emerging State</i>	18
2.3.3 Tahap 3&4: <i>Current Stage dan Crisis Stage</i>	19

2.3.4 Tahap 5: <i>Dormant Stage (Resolution)</i>	20
2.4 Faktor Kemunculan Isu	20
2.4.1 Ketidakpuasan Sekelompok Masyarakat	20
2.4.2 Terjadinya Peristiwa	21
2.4.3 Perubahan Sosial	21
2.4.4 Kurang Optimalnya Kekuatan Pemimpin	21
2.5 Proses Manajemen Isu.....	22
2.6 Identifikasi Isu.....	23
2.7 Analisis Isu	27
2.8 Pilihan Strategi.....	28
2.9 Strategi Proaktif	29
2.9.1 <i>Actions Strategies</i>	30
2.9.2 <i>Communications Strategy</i>	36
2.10 Strategi Reaktif	41
2.10.1 <i>Preemptive Action</i>	42
2.10.2 <i>Offensive</i> (Penyerangan)	43
2.10.3 <i>Deffensive</i> (Bertahan)	43
2.10.4 <i>Diversionary</i> (Mengalihkan)	44
2.10.5 <i>Vocal Commiseration</i>	45
2.10.6 <i>Rectifying Behavior</i> (Meluruskan Perilaku)	45
2.10.7 <i>Inaction</i> (Tidak Bertindak)	46
2.11 Program Penanganan Isu	46
2.12 Evaluasi	48
2.13 Kerangka Pemikiran	49
2.14 Penelitian Terdahulu	50
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Desain Penelitian.....	52

3.1.1 Pendekatan Penelitian	52
3.1.2 Metode Penelitian	52
3.1.3 Strategi Penelitian	53
3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian.....	53
3.2.1 Partisipan Penelitian.....	53
3.2.2 Tempat Penelitian	55
3.3 Fokus Penelitian.....	55
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	55
1. Wawancara Mendalam (<i>Dept Interview</i>)	56
2. Observasi.....	56
3. Dokumentasi	57
3.5 Instrumen Penelitian.....	58
3.5.1 Lembar Wawancara	58
3.5.2 Lembar Observasi	58
3.6 Teknik Analisis Data.....	59
3.7 Uji Keabsahan Data	61
3.7.1 <i>Membercheck</i>	62
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Sekilas Profil PT Pupuk Kujang	63
4.1.1 Visi, Misi, dan Tata Nilai Perusahaan	65
4.1.2 Logo PT Pupuk Kujang	66
4.2 Profil Informan.....	67
4.2.1 Profil Informan Utama.....	67
4.2.2 Profil Informan Pendukung.....	68
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	69
4.3.1 Strategi Proaktif	69
4.3.1.1 <i>Sponsorship</i>	69

4.3.1.2 <i>Special Event</i>	74
4.3.1.3 <i>Audience Participations</i>	81
4.3.1.4 Aliansi dan Koalisi	89
4.3.1.5 <i>Philanthropy</i>	96
4.3.1.6 Publikasi	101
4.3.1.7 Informasi Berita	109
4.3.1.8 Transparansi Informasi	117
4.3.2 Strategi Reaktif.....	123
4.3.2.1 <i>Offensive</i> (Penyerangan).....	123
4.3.2.2 <i>Defensive</i> (Bertahan)	127
4.3.2.3 <i>Rectifying Behavior</i> (Meluruskan Perilaku)	132
4.3.2.4 <i>Inaction</i> (Berdiam Diri)	138
4.3.2.5 <i>Diversionary</i> (Pengalihan).....	142
4.3.2.6 <i>Pre-emptive</i>	146
4.3.2.7 <i>Vocal Commiseration</i>	149
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	152
5.1 Simpulan	152
5.2 Implikasi.....	158
5.2.1 Implikasi Akademis	158
5.2.2 Implikasi Praktis	158
5.3 Rekomendasi.....	159
5.3.1 Rekomendasi Akademis.....	159
5.3.1 Rekomendasi Praktis.....	159
Daftar Pustaka	167

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Fase Perkembangan Isu Hainsworth dan Meng	17
Gambar 2.2 <i>First Issue Management Proses Model</i>	22
Gambar 2.3 Strategi Tindakan	30
Gambar 2.4 Strategi Komunikasi	37
Gambar 2.5 Strategi Reaktif.....	42
Gambar 2.6 <i>The Relationship Between Audience Reach and Persuasive Impact</i>	47
Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran.....	49
Gambar 4.1 Logo PT. Pupuk Kujang.....	66
Gambar 4.2 Indonesia Business & Development Expo 2016.....	71
Gambar 4.3 Gathering Distributor PT Pupuk Kujang.....	76
Gambar 4.4 Sosialisasi Pers Tahun 2015 di Purwakarta.....	82
Gambar 4.5 Call Center dan SMS Center	84
Gambar 4.6 Bantuan Kepada Korban Banjir Desa Dawuan	98
Gambar 4.7 Release Mengenai informasi stok pupuk	112
Gambar 4.8 Informasi Stok Pupuk Urea Gudang Lini III.....	118

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	50
Tabel 3.1 Daftar Informan utama.....	54
Tabel 3.2 Daftar Informan pendukung.....	55
Tabel 4.1 Matriks wawancara <i>Sponsorship</i>	72
Tabel 4.2 <i>Sponsorship</i> terkait isu kelangkaan pupuk.....	74
Tabel 4.3 Matriks wawancara <i>Special Event</i>	78
Tabel 4.4 <i>Special Event</i> terkait isu kelangkaan pupuk.....	80
Tabel 4.5 Matriks wawancara <i>Audience Participations</i>	85
Tabel 4.6 <i>Audience Participations</i> terkait isu kelangkaan pupuk.....	88
Tabel 4.7 Matriks wawancara Aliansi dan Koalisi	92
Tabel 4.8 Aliansi dan Koalisi terkait isu kelangkaan pupuk.....	96
Tabel 4.9 Matriks wawancara <i>Philanthropy</i>	99
Tabel 4.10 <i>Philanthropy</i> terkait isu kelangkaan pupuk	101
Tabel 4.11 Matriks wawancara Publikasi	106
Tabel 4.12 Publikasi terkait isu kelangkaan pupuk.....	108
Tabel 4.13 Matriks wawancara Informasi Berita	114
Tabel 4.14 Informasi Berita terkait isu kelangkaan pupuk	116
Tabel 4.15 Matriks wawancara Transparansi Informasi	120
Tabel 4.16 Transparansi Informasi terkait isu kelangkaan pupuk	122
Tabel 4.17 Matriks wawancara Strategi <i>Offensive</i>	125
Tabel 4.18 Strategi <i>Offensive</i> terkait isu kelangkaan pupuk	126
Tabel 4.19 Matriks wawancara Strategi <i>Defensive</i>	129
Tabel 4.20 Strategi <i>Defensive</i> terkait isu kelangkaan pupuk	131

Tabel 4.21 Matriks wawancara Strategi <i>Rectifying Behavior</i>	135
Tabel 4.22 Strategi <i>Rectifying Behavior</i> terkait isu kelangkaan pupuk	138
Tabel 4.23 Matriks wawancara Strategi <i>Inactions</i>	140
Tabel 4.24 Strategi <i>Inactions</i> terkait isu kelangkaan pupuk	142
Tabel 4.25 Matriks wawancara Strategi <i>Diversinary</i>	144
Tabel 4.26 Strategi <i>Diversinary</i> terkait isu kelangkaan pupuk	146
Tabel 4.27 Matriks wawancara Strategi <i>Pre-emptive</i>	147
Tabel 4.28 Strategi <i>Pre-emptive</i> terkait isu kelangkaan pupuk.....	148
Tabel 4.29 Matriks wawancara Strategi <i>Vocal Commiserations</i>	150
Tabel 4.30 Strategi <i>Vocal Commierations</i> terkait isu kelangkaan pupuk	151

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Transkrip Wawancara
Lampiran II Program PKBL PT Pupuk Kujang Cikampek 2016
Lampiran III <i>Membercheck</i>