

Manajemen Krisis PT. Tirta Investama (AQUA Golden Mississippi) dalam Memulihkan Citra Minuman Isotonik Mizone Pasca Kasus Isu Bahaya Kandungan Bahan Pengawet (Studi Kasus Manajemen Krisis PT. Tirta Investama AQUA Golden Mississippi dalam Memulihkan Citra Minuman Isotonik Mizone Pasca Kasus Isu Bahaya Kandungan Bahan Pengawet)

The Crisis Management of PT. Tirta Investama (AQUA Golden Mississippi) in Recovering The Image of Isotonic Drinking Water Mizone After The Issued Case of The Danger Preservatives Contens (Case Study of The Crisis Management PT. Tirta Investama AQUA Golden Mississippi In Recovering The Image of Isotonic Drinking Water Mizone After the Issued Case of The Danger Preservatives Contens)



Disusun oleh:

Novita Nurul Huda
(20040530235)

Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2010

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum . Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan segala cinta, kasih sayang, inspirasi, kemudahan, kesabaran, dan segala kesempatan berharga yang Engkau berikan padaku yang tak ternilai harganya. Sholawat serta salam senantiasa terlimpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad S.A.W. Karya tulis ini disusun guna melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan program studi strata satu Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Tema yang peneliti angkat ialah tentang manajemen krisis PT. Tirta Investama (AQUA GOLDEN MISSISSIPPI) dalam memulihkan citra minuman isotonik mizone pasca kasus isu bahaya kandungan bahan pengawet. Semoga hal ini dapat dijadikan sebagai salah satu acuan bagi karya tulis lain yang akan datang.

Peneliti sadar dalam penyusunan karya tulis ini masih jauh dari sempurna, untuk itulah peneliti meminta maaf atas segala kekurangan serta meminta kritik dan sarannya sehingga penelitian ini kelak bisa disempurnakan agar dapat menjadi lebih baik lagi. Kepada semua yang terlibat dalam penulisan karya tulis ini saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 25 April 2010

Penulis

Novita Nurul Huda

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI

KONSENTRASI PUBLIC RELATIONS

Novita Nurul Huda (2004 0530 235)

Manajemen Krisis PT. Tirta Investama (AQUA Golden Mississippi) dalam Memulihkan Citra Minuman Isotonik Mizone Pasca Kasus Isu Bahaya Kandungan Bahan Pengawet (Studi Kasus Manajemen Krisis PT. Tirta Investama AQUA Golden Mississippi dalam Memulihkan Citra Minuman Isotonik Mizone Pasca Kasus Isu Bahaya Kandungan Bahan Pengawet)

Tahun Skripsi : 2010, 99 halaman, 4 halaman lampiran, 5 halaman gambar, 4 halaman tabel.

Daftar Kepustakaan: 15 Buku, 4 sumber on-line.

ABSTRAKSI

PT. Tirta Investama (AQUA Golden Mississippi) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang Air Minum Dalam Kemasan (AMDK), produk yang pertama kali diluncurkan ialah AQUA, air minum dalam kemasan pertama yang ada di Indonesia. Seiring dengan perkembangan zaman dan banyaknya persaingan bisnis PT. Tirta Investama (AQUA Golden Mississippi) meluncurkan produk minuman isotonik yaitu Mizone yang diluncurkan sekitar bulan Agustus 2005, namun sayangnya pada akhir bulan November 2006 Mizone terkena dampak dari berita bahaya kandungan bahan pengawet yang menyebabkan penurunan penjualan sehingga mengakibatkan krisis dalam perusahaan, bukan hanya itu citra dari perusahaan dan produk Mizonepun ikut tercemar dengan adanya kemunculan berita tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui langkah-langkah dan strategi yang telah ditempuh oleh PT. Tirta Investama (AQUA Golden Mississippi) dalam menangani krisis dan memulihkan citra perusahaan dan Mizone. Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang di gunakan adalah studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, mempelajari dokumentasi dan studi pustaka yang relevan dengan penelitian. Teknik untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah PT. Tirta Investama (AQUA Golden Mississippi) dapat mencegah keadaan krisis dan dapat memulihkan citra Mizone, menggunakan Strategi Defensif (Defensive Strategy). Hal tersebut ditunjukkan dengan pencapaian hasil penjualan setelah dilaksanakannya program-program yang telah disusun oleh tim manajemen.

MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF YOGYAKARTA

SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE FACULTY

COMMUNICATIONS SCIENCE DEPARTMENT

CONCENTRATION OF PUBLIC RELATIONS

Novita Nurul Huda (2004 0530 235)

The Crisis Management of PT. Tirta Investama (AQUA Golden Mississippi) In Recovering The Image of Isotonic Drinking Water Mizone After the Issued Case of The Danger Preservatives Contens. (Case Study of The Crisis Management PT. Tirta Investama AQUA Golden Mississippi In Recovering The Image of Isotonic Drinking Water Mizone After The Issued Case of The Danger Preservatives)

Year of Task: 2010XX+101 Pages+4 Enclosure+5 Pages Drew+4 Pages Tables.

Bibliography: 15 Books+ 4 On-line Source.

ABSTRACTION

PT. Tirta Investama (AQUA Golden Mississippi) is a company with producing packaged mineral drinking water, the first product was AQUA which is the first mineral drinking water in Indonesia. As the development of times, and a mount of business competitions, in the middle of August 2006, PT. Tirta Investama (AQUA Golden Mississippi) launches isotonic drinking water that is Mizone which was launched on August 2005 however, unfortunately in the end of November 2006 Mizone was affected by the impact of the danger of preservatives contents news, which caused sales decreasing that affected crisis and image decreasing in the company.

The purpose of this research is to find out the steps and strategies which PT. Tirta Investama (AQUA Golden Mississippi), takes in handling the crisis and recovering company image and Mizone. This research uses case study as the research method, recording secretary technique is done by interviewing, learning by documentations and library research which are relevant to the research. The technique analyzing data in this research is qualitative method. The result from this research is that PT. Tirta Investama (AQUA Golden Mississippi) can prevent the crisis and recover Mizone image using Defensive Strategy.

DAFTAR ISI

Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Persembahan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Abstraksi	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar, Tabel, dan Diagram.....	ix

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Kerangka Teori.....	6
1. Manajemen dan Fungsi <i>Public Relations</i>	6
a. Pengertian dan Fungsi Manajemen.....	6
b. Fungsi Public Relations.....	9
2. Manajemen Krisis dan Pengelolaan Krisis.....	12
a. Pengertian Krisis.....	12
b. Tahap-Tahap Krisis.....	16
c. Pengelolaan Krisis.....	17
F. Metodologi Penelitian.....	20
1. Jenis Penelitian.....	20
2. Metode Pengumpulan Data.....	21
3. Informan.....	23
4. Teknik Analisis Data.....	23
5. Uji Validitas Data.....	24

BAB II : Gambaran Umum Perusahaan

A. Profile Perusahaan PT. Tirta Investama (AQUA Golden Mississippi).....	25
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	30
C. Tujuan perusahaan.....	31
D. Produk PT. Tirta Investama (Aqua Golden Mississippi).....	31
E. Bidang Usaha Perusahaan.....	32
F. Proses Pengembangan Produk Air Mineral.....	34
G. Tahap-Tahap Pengembangan Produk.....	36
H. Struktur Organisasi.....	38

BAB III: DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data.....	40
1. Tahap-Tahap Krisis.....	40
2. Strategi PT. Tirta Investama (Aqua Golden Mississippi) dalam Mencegah Krisis dan Memulihkan Citra Minuman Isotonik Mizone.....	44
a. Tahapan Penanganan Krisis.....	44
b. Langkah-Langkah Pemulihan Citra Minuman Isotonik Mizone.....	52
3. Hubungan PT. Tirta Investama (Aqua Golden Mississippi) dengan Publik Internal dan Publik Eksternal dalam Situasi Krisis.....	60
4. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Memulihkan Citra Mizone..	69
B. Analisis Data.....	73
1. Strategi Pencegahan Krisis dan Pemulihan Citra.....	74
a. Strategi Pencegahan Krisis.....	74
b. Strategi Pemulihan Citra PT. Tirta Investama (AQUA Golden Mississippi) dalam Menghadapi Krisis.....	82
2. Hubungan dengan Publik Internal dan Publik Eksternal.....	89
a. Hubungan dengan Publik Internal.....	89
b. Hubungan dengan Publik Eksternal.....	93

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	97
--------------------	----

B. Saran.....	99
---------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Built- in Celebrities	54
Gambar 3.2 Built- in Celebrities	54
Gambar 3.3 Built- in Celebrities	54
Gambar 3.4 Shoblind	67
Gambar 3.5 Shoblind	67
Gambar 3.6 Sticker	68
Gambar 3.6 Sticker	68
Gambar 3.7 Sticker	68
Gambar 3.8 Leaflet	68
Gambar 3.9 Flag Chain	68
Gambar 3.10 Print Advertorial	78
Gambar 3.11-3.18 Gambar iklan Mizone Versi Wanita Karier	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Lokasi Pabrik PT. Tirta Investama (AQUA Golden Mississippi)	30
Tabel 2.2 Kemasan dan Ukuran Hasil Produksi	33

DIAGRAM

Diagram 3.1 Respon Konsumen Mizone	46
------------------------------------	----

