

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada sebagian lembaga atau organisasi menganggap krisis adalah penyakit manajemen akut yang sulit untuk dipulihkan atau disembuhkan. Bahkan dalam kehidupan sehari-hari, manajemen perusahaan atau organisasi tidak bisa lepas dari berbagai krisis yang dihadapinya. Namun anggapan tentang krisis tidak selamanya sebagai arah menuju kehancuran.

Krisis dapat memberikan kesempatan kepada organisasi atau perusahaan menjadi pengubah menuju kehancuran atau kejayaan sangat tergantung pada pandangan, sikap dan tindakan yang diambil oleh suatu perusahaan atau organisasi tersebut. Untuk itu diperlukan strategi persiapan dan penanganan yang baik oleh semua pihak untuk menghindari krisis lebih lanjut. Penanganan krisis menjadi bagian dari fungsi manajemen *Public Relations*.

Peran *Public Relations* adalah bagaimana mengelola krisis citra dengan memperhatikan kepentingan publik internal dan eksternalnya. Keberhasilan atau kegagalan dalam menangani krisis citra tergantung bagaimana *Public Relations* melakukan manajemen krisis.

Manajemen krisis merupakan upaya terpadu untuk mengantisipasi datangnya krisis yang kadang muncul tak terduga dan mendadak. Kegiatan pengelolaan krisis dalam sebuah organisasi dimulai dari perencanaan penanganan krisis, pelaksanaan penanganan selama krisis dan penanganan pasca krisis. *Public Relations* juga berperan dalam menentukan kebijakan yang diambil oleh pimpinan untuk diinformasikan kembali kepada publik sehingga akan terbentuk opini publik. Sebab opini publik yang positif akan mendukung organisasi sehingga kondisi organisasi menjadi kondusif dan baik dimata publik.

Seperti juga yang terjadi dengan perusahaan CV. Abad Dua Satu Makmur yang bergerak dibidang distributor suplemen kesehatan Sea-Quill, akibat tuduhan pemalsuan produk pada tanggal 17 Juli 2009, tuduhan ini mengakibatkan CV. Abad Dua Satu Makmur dalam krisis perusahaan yang apabila tidak ditangani dengan baik dan tepat sasaran maka akan mengakibatkan permasalahan yang lebih besar dan lebih dalam.

Awal krisis ini terjadi akibat pemberitaan di media seputar kasus pemalsuan produk Sea-Quill pada surat kabar Kompas, Jumat 17 Juli 2009 halaman 20, baris pertama hingga baris ketujuh memberitakan “Sebanyak 15.000 botol multivitamin Sea Quill disita Satuan Industri dan Perdagangan (Indag) Direktorat Reskrimsus Polda Metro Jaya karena diduga palsu, Kamis (16/7).” Selanjutnya pada baris sembilan belas hingga baris ke dua puluh lima, “selain itu, ditemukan pengepakan barang ulang

obat suplemen. Salah satunya mengandung letisin, yang setelah diperiksa berdasarkan dokumen diimpor dari China dan dikemas ulang ke dalam kotak baru dengan merek buatan Amerika. Menurut Budi, tindakan itu merugikan konsumen. Barang China diakui sebagai produk Amerika. Kejahatan itu berlangsung sejak tahun 1999. (ONG)”. Pemberitaan tersebut mengandung nilai negatif bagi perusahaan CV. Abad Dua Satu Makmur.

Isu pemalsuan produk Sea-Quill ini diperkuat oleh pemberitaan Pos Kota, Jumat 17 Juli 2009 halaman sepuluh, kolom satu pada paragraf tiga, “Selain jutaan butir obat kadaluarsa yang disita, ditemukan juga 6.000 botol kemasan kosong. Bahan obat ini didatangkan dari China kemudian dikemas dan dibikin merek baru buatan Amerika. Jenis obat tersebut Sea Quill merek Spirulina, Sea Quill merek Leticin Aks, Sea Quill Omega 3 Salmon, Sea Quill Sedefi, Sea Quill Eye Bright, Glucosamine Plus, dan Greanflex Detox”. Pemberitaan ini berdampak pada CV. Abad Dua Satu Makmur yang dapat menciptakan opini publik berkembang menjadi opini yang negatif, karena CV. Abad Dua Satu Makmur adalah satu-satunya distributor produk Sea-Quill di Indonesia sehingga dalam tahap ini krisis mulai terjadi.

Apabila CV. Abad Dua Satu Makmur tidak dapat menangani krisis tersebut dengan baik dan tepat maka berakibat kepada begitu banyak hal lain seperti misalnya: dengan hilangnya kepercayaan masyarakat dan Retailer-Retailer maka akan dimanfaatkan oleh pesaing CV. Abad Dua

Satu Makmur untuk menguasai pangsa pasar dengan mudah. Maka dengan *Public Relations* CV. Abad Dua Satu Makmur harus dapat melakukan strategi yang tepat sehingga resiko yang ditimbulkan oleh krisis dapat dikurangi.

1.2 Fokus Penelitian

Dengan adanya isu pemalsuan produk Sea-Quill, CV. Abad Dua satu Makmur mengalami krisis yang berkepanjangan dari tahun 2009 hingga sekarang. Akibat dari isu tersebut, pihak berwajib melakukan penyitaan dan penarikan produk dari pasaran secara besar-besaran pada tanggal 17 Juli 2009 yang membuat citra CV. Abad Dua Satu Makmur menjadi buruk dimata publik. Dalam krisis pemalsuan produk ini dibutuhkan strategi manajemen krisis yang tepat dan baik untuk memulihkan citra perusahaan CV. Abad Dua Satu Makmur.

Berdasarkan uraian yang telah penulis kemukakan di atas, maka penulis menetapkan fokus penelitian yaitu "Bagaimana strategi *Public Relations* CV. Abad Dua Satu Makmur dalam mengatasi krisis citra akibat isu Pemalsuan produk Sea-Quill"

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi Public Relations yang dilakukan CV. Abad Dua Satu Makmur untuk mengatasi krisis citra akibat isu pemalsuan produk Sea-Quill.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kegiatan-kegiatan *Public Relations* khususnya yang berkaitan mengatasi krisis perusahaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat praktis bagi CV. Abad Dua Satu Makmur dalam mengembangkan strategi dan kegiatan *Public Relations*.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulis dalam menyusun karya ilmiah ini membagi menjadi lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KERANGKA TEORI.

Berisi tentang tinjauan pustaka, kesimpulan dari tinjauan pustaka, operasionalisasi konsep, dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan desain penelitian, sumber data, bahan penelitian dan unit analisis, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan gambaran subyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan

BAB V : PENUTUP

Terdiri dari kesimpulan penelitian yang akan membuahkan saran-saran yang penulis berikan untuk CV. Abad Dua Satu Makmur di tahun berikutnya.