**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah**

Pada saat ini telah marak sekali hunian tingkat terintegrasi, khususnya bagi masyarakat perkotaan yang ingin memiliki hunian yang praktis dan mampu menunjang kegiatan tiap individu dalam beraktivitas. Akan tetapi, dari semua fasilitas di dalamnya, ternyata apartemen memiliki catatan yang tidak terbilang mulus dari tiap pendiriannya. Walaupun didukung dengan kerjasama dari pihak pengembang yang terorganisasi, masih saja terjadi permasalahan yang menyangkut kerugian berbagai pihak baik perusahaan maupun konsumen

Semua alasan di atas pada akhirnya melandasi penulis untuk membahas mengenai pelayanan salah satu apartemen di Jakarta yaitu Apartemen *Green Pramuka City* Setiap perusahaan jasa maupun produk selalu mengupayakan kualitas dan pelayanan pada konsumen mereka agar tercipta citra yang baik bagi perusahaan tersebut. Adapun yang terjadi apabila citra suatu produk ataupun jasa sudah terlanjur rusak, maka perusahaan akan berusaha mengembalikan citra produknya agar kembali membaik di mata masyarakat luas.

Salah satu kasus yang menarik perhatian menyangkut nama *Green Pramuka City* ialah perselisihan dengan salah seorang komedian Muhadkly Acho. Acho merasa kecewa dengan tiap kebijakan pengelola apartemen yang dinilai tidak mendukung para warga apartemen dan merasa ditipu. Tidak hanya itu, Acho juga menulis dalam *blog* pribadi miliknya tentang keburukan dan keresahan dirinya pada pihak Apartemen Green Pramuka City. Masalah ini akhirnya berbuntut panjang dan sampai pada jalur hukum. Walaupun dinyatakan telah selesai pada akhir 2017 lalu, Namun kenyataannya belum ada kejelasan dan titik temu akan permasalahan ini.

Berdasarkan permasalahan di atas, Peneliti mampu menemukan pembahasan.. Pembahasan tersebut adalah bagaimana cara dalam memperbaiki citra yang telah terlanjur buruk di mata masyarakat. Hal apa yang dapat dijadikan solusi agar kembali menarik hati dan memiliki kepercayaan di mata masyarakat secara luas.

Terdapat beberapa langkah yang dapat dilakukan perusahaan untuk mengembalikan citra mereka yang terlanjur buruk di mata masyarakat. Salah satunya dapat dilakukan oleh perusahaan untuk menarik hati masyarakat. Fenomena ini berkaitan dengan bagaimana memperbaiki citra suatu perusahaan yang buruk kembali pulih dan membaik di mata masyarakat. Hal tersebut dibahas dalam teori pemulihan citra atau *Image Restoration Theory* yang dicetuskan oleh William Benoit pada tahun 1995 (Kriyantono, 2014).

Benoit membagi lima tipologi dasar dalam teori pemulihan citra yang dicetuskannya*. Image Restoration Theory* merupakan salah satu dari berbagai teori yang termasuk dalam manajemen citra, isu, dan krisis. Benoit juga telah melakukan berbagai studi mengenai pengaplikasian teori tersebut dalam berbagai konteks seperti perusahaan, pemerintahan, tokoh politik dan lain sebagainya.

*Image Restoration Theory* berangkat dari dua asumsi dasar. Asumsi pertama adalah komunikasi, yaitu aktivitas yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Kedua adalah tujuan utama komunikasi, yaitu memelihara citra dan reputasi positif. Kedua asumsi inilah yang mendasari strategi komunikasi yang digunakan dalam menghadapi krisis, termasuk ketika suatu organisasi atau perusahaan memperbaiki atau memulihkan kembali citra positifnya (Kriyantono, 2014).

Pembahasan dalam teori pemulihan citra bukanlah mengenai penjelasan tahapan perkembangan krisis, akan tetapi fokus pada bagian strategi dalam mengatasi krisis tersebut. Teori ini menyuguhkan strategi merestorasi citra atau strategi mengatasi krisis agar mencapai keberhasilan menjaga atau memperbaiki citra dan reputasi. Hal itu agar organisasi atau perusahaan tidak mendapatkan citra negatif serta reputasi yang buruk.

Dalam kasus apartemen *Green Pramuka City*, memang tak bisa dipungkiri bahwa baik secara disadari maupun tidak disadari citra apartemen menjadi tercoreng dan terganggu akibat permasalahaan ini. Baik para pengamat dan orang awam tentu secara langsung maupun tidak langsung mereka akan bersikap sinis akan kasus yang dialami oleh apartemen *Green Pramuka City*. Apalagi permasalahan yang terjadi nyatanya menyangkut ranah digital. Acho menuliskan di dalam *Blog* pribadinya tentang hal yang menyinggung dan menjelekkan apartemen *Green Pramuka City* yang memang belum tentu dan terbukti kebenarannya.

Walaupun demikian, sebagai sebuah perusahaan berbadan hukum, Green Pramuka City berhak untuk mengambil keputusan dan menempuh jalur hukum selama hal tersebut memang dinilai merugikan. Disamping itu, jika dikaji dari sudut pandang publik biasa, apabila ada suatu perusahaan yang sedang berseteru hanya pada satu orang individu saja. Sementara orang tersebut tak lain adalah justru warga ataupun pemilik unit dalam apartemen itu sendiri. Tentu hal tersebut dinilai tidak baik atau mencoreng tidak hanya apartemen saja namun juga menejemen pengelola apartemen yang dimaksud.

Sebisa mungkin memang diusahakan untuk diselesaikan dengan cara baik-baik dan secara kekeluargaan. Banyak sekali alasan yang perlu dipertimbangkan. Mulai dari pertimbangan bahwa memang ini merupakan masalah ataupun konflik internal. Masalah tersebut memang perlu diusahakan agar tidak tersebar luas. Justru akan merugikan kedua belah pihak, dan juga menyangkut nama baik, baik untuk perusahaan maupun pihak penghuninya itu sendiri.

Permasalahan dari *Apartemen Green Pramuka City* sesungguhnya bermula dari cuitan Acho di dalam *Blog* pribadinya pada tanggal 8 Maret 2015. Acho menulis kekecewaannya dalam tulisan “ Apartemen Green Pramuka City dan Segala Permasalahannya “. Adapun perincian kronologi kasus Acho dengan apartemen *Green Pramuka City* adalah sebagai berikut. Bermula pada tanggal 5 Maret 2015 Acho menulis kekecewaannya dalam tulisan tersebut diatas. Selang delapan bulan kemudian, Acho dilaporkan oleh kuasa hukum dari *Green Pramuka City* yang bernama Danang Surya Winata dengan laporan pencemaran nama baik sesuai dengan pasal 27 ayat 3 UU ITE dan pasal 310-311 KUHP.

Dua tahun kemudian tepatnya pada 26 April 2017, Acho menerima panggilan dari *Cyber Crime* Polda Metrojaya untuk diperiksa sebagai saksi dalam kasus pencemaran nama baik pasal 27 ayat (3) jo pasal 45 ayat 3 UU ITE dan atau pasal 310 & 311 KUHP, yang dilaporkan oleh Danang Surya Winata selaku kuasa hukum dari PT. Duta Paramindo Sejahtera.

Pada tanggal 9 Juni 2017 Acho menerima surat panggilan dari polisi untuk diperiksa sebagai tersangka. Menanggapi surat panggilan tersebut, Acho mengirim surat ke pihak pelapor agar kiranya mau untuk bertemu dan melakukan medasi sesuai arahan penyidik. Sebulan berselang, tepatnya pada tanggal 2 Juli 2017 karena surat yang Acho kirim tidak mendapat tanggapan dan tidak direspon, Acho kemudian berusaha menelpon Danang dengan maksud untuk bermediasi, Namun pada akhirnya ditolak. Pada tanggal 17 Juli 2017 Acho kembali datang ke Polda Metrojaya untuk mengambil sidik jari dan foto tersangka.

Puncaknya pada tanggal 7 Agustur 2017 berkas dinyatakan lengkap oleh kejaksaan, Acho dinyatakan akan dilimpahkan dari Polda Metro Jaya ke Kejaksaan Neger Jakarta Pusat. Adapun hal yang membuatnya berstatus tersangka tersebut adalah tulisan berupa kritik terhadap pengelola dan manajemen Apartemen Green Pramuka City, yakni PT Duta Paramindo Sejahtera.

**Gambar 1.1**

**Tulisan *Blog* Muhadkly Acho**

Kritik tersebut ditulis Acho dalam *blog* nya muhadkly.com pada 8 Maret 2015 silam. Setidaknya ada empat hal yang dikritisi Acho terhadap apartemen yang dibelinya pada Februari 2013 silam itu. Pertama soal sertifikat yang tak kunjung diterima olehnya dan para penghuni lainnya. Sementara itu, pengelola menjanjikan sertifikat akan diberikan setelah dua tahun oleh para penghuni tower apartemen pertama.

Menurut Acho, ketidakjelasan soal sertifikat itu yang kerap dikeluhkan banyak penghuni tower pertama sehingga ada yang sampai memasang spanduk "Mana Sertifikat Kami ?!!" di balkonnya. Hal kedua yang dikritisi Acho adalah perihal sistem perparkiran di Apartemen *Green Pramuka City.* Dalam *blog* nya, Acho menuliskan bahwa dia dan penghuni apartemen lainnya dibebankan tarif parkir mobil hingga Rp 300.000,- /bulan.

Di sisi lain, pihak pengelola dari Apartemen *Green Pramuka City* menyatakan bahwa memang untuk persoalan sertifikat sangat membutuhkan waktu dan tidak bisa instan. Sertifikat akan keluar dan harus menunggu semuanya rapih dan terbangun terlebih dahulu. Walaupun demikian, tidak sedikit warga yang merasa dibohongi dengan pihak pengembang dan menuntut hak-hak mereka selaku pemilik dan penghuni unit. Warga tidak tinggal diam dan terus melakukan pendekatan dengan pengelola dengan menyampaikan aspirasi mereka yang dinilai selama ini tidak juga didengar.

Terlebih lagi pada kasus yang memuncak ini, warga apartemen semakin yakin bahwa memang suara Acho adalah suara mereka semua yang memang merasa dibohongi. Maka jalan hukum adalah satu-satunya cara agar mereka setidaknya mendapat perlindungan dan terselamatkan dari segi hak-hak mereka sebagai konsumen. Penghuni juga menyatakan bahwa memang pengelola kurang melakukan pendekatan dengan penghuni.

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dirumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu, Bagaimana strategi pemulihan citra yang ampuh untuk memperbaiki citra dari apartemen Green Pramuka City sebagai akibat dari pemberitaan perselisihan pihak pengelola apartemen dengan salah satu penghuninya yaitu saudara Muhadkly Acho ?

**C. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut,, maka identifikasi masalah yang penulis tetapkan, yaitu :

1. Bagaimana strategi penyangkalan (*denial*) yang dilakukan pihak Apartemen Green Pramuka City dalam memulihkan citranya?
2. Bagaimana strategi menghindari tanggung jawab (*evasion of responsibility*) yang dilakukan pihak Apartemen Green Pramuka City dalam memulihkan citranya?
3. Bagaimana strategi mengurangi serangan (*reducing the offensiveness*) yang dilakukan pihak Apartemen Green Pramuka City dalam memulihkan citranya?
4. Bagaimana strategi tindakan korektif (*corrective action*) yang dilakukan pihak Apartemen Green Pramka City dalam memulihkan citranya?
5. Bagaimana strategi menanggung akibat krisis (*mortification*) yang dilakukan pihak Apartemen Green Pramuka City dalam memulihkan citranya?
6. **Tujuan Penelitian**
7. Untuk menggambarkan strategi dengan penyangkalan (*denial*) yang dilakukan pihak Apartemen Green Pramuka City dalam memulihkan citranya.
8. Untuk menggambarkan strategi menghindari tanggung jawab (*evasion of responsibility*) yang dilakukan pihak Apartemen Green Pramuka City dalam memulihkan citranya.
9. Untuk menggambarkan strategi mengurangi serangan (*reducing the offensiveness*) yang dilakukan pihak Apartemen Green Pramuka City dalam memulihkan citranya.
10. Untuk menggambarkan strategi tindakan korektif (*corrective action*) yang dilakukan pihak Apartemen Green Pramka City dalam memulihkan citranya.
11. Untuk menggambarkan strategi menanggung akibat krisis (*mortification*) yang dilakukan pihak Apartemen Green Pramuka City dalam memulihkan citranya.
12. **Manfaat Penelitian**
13. Manfaat Akademis

Penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu komunikasi khususnya dalam bidang *public relations* mengenai pemulihan citra suatu produk. Hasil penelitian juga diharapkan dapat membantu para mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, khususnya mahasiswa yang mengambil bidang konsentrasi *Marketing Communication* untuk mendapatkan pengetahuan lebih mengenai komunikasi pemasaran yang diterapkan.

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak apartemen *Green Pramuka City* sebagai bahan evaluasi dalam memperbaiki citra perusahaan yang telah tercoreng, juga cara-cara berkomunikasi dengan baik dan tepat yang mampu diterapkan pihak pengelola *Green Pramuka City*. Komunikasi yang baik tersebut meliputi cara berkomunikasi dengan publik dan juga *stakeholder.*