

SKRIPSI

**MANAJEMEN ISU PT. SENWELL DI BANJARMASIN
MENGATASI ISU HARGA YANG RELATIF LEBIH TINGGI DI
KALANGAN CUSTOMER**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Ilmu Komunikasi



OLEH :

ANGELINA JAKCULINE WALUKOW

2010414220008

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI**

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BANJARMASIN

2025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan BrigJend H. Hasan Basry Banjarmasin - 70123
Email : fisip@ulm.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**MANAJEMEN ISU PT. SENWELL DI BANJARMASIN MENGATASI ISU
HARGA YANG RELATIF LEBIH TINGGI DI KALANGAN CUSTOMER**

- A. Nama Mahasiswa : Angelina Jakculine Walukow
NIM : 2010414220008
- B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai dalam ujian mempertahankan skripsi tingkat Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, pada tanggal 24 Februari 2025.

C. Tim Penguji:

a. Ketua

Dr. Siswanto, M.Si
NIP. 197610052008121002

()

b. Sekretaris

Noviana Sari, S.IP., M.A
NIP. 198511072015042001


()

c. Anggota

Prof. Dr. Drs. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si
NIP. 195912101988111001

()

Banjarmasin, 03 Maret 2025
Ketua Tim Penguji,

()
Dr. Siswanto, M.Si
NIP. 197610052008121002

Mengetahui,
Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 0941/UN8.1.13/KP.10.00/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Dr.Siswanto.,M.Si
2. Noviana Sari, S.IP.,M.A
3. Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad,M.Si

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Angelina Jakculine Walukow
NIM : 2010414220008
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Manajemen Isu Public Relations PT. Senwell Di
Banjarmasin Mengatasi Isu Harga Yang Relatif Lebih
Tinggi Di Kalangan Customer

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 24 Februari 2025
J a m : 11.00 WITA - Selesai
T e m p a t : Ruang Sidang Skripsi

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 19 Februari 2025
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin Dua Puluh Empat Februari Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 0941/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 19 Februari 2025 untuk menguji skripsi :

Nama : Angelina Jakculine Walukow
NIM : 2010414220008
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Manajemen Isu public Relations PT. Senwell Di Banjarmasin Mengatasi Isu Harga Yang Relatif Lebih Tinggi Di Kalangan Customer

Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi
Waktu Ujian : 11.00 s/d selesai
Nilai :
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 24 Februari 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Angelina Jakculine Walukow

1. Ketua : Dr.Siswanto.,M.Si
2. Sekretaris : Noviana Sari, S.IP.,M.A
3. Anggota : Prof. Dr. H. Bachruddin Ali A.,M.Si

Mengetahui/membenarkan :
a.n. D e k a n
Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi,

Dr. Yuanita Setyastuti,S.IP.,M.Si
NIP. 198208212006042002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHAKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Angelina Jakuline Walukow
NIM : 2010414220008
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Manajemen Isu public Relations PT. Senwell Di
Banjarmasin Mengatasi Isu Harga Yang Relatif Lebih
Tinggi Di Kalangan Customer

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Dr.Siswanto.,M.Si	81	
2.	Noviana Sari, S.IP.,M.A	80	
3.	Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad,M.Si	80	
Jumlah			
Nilai Rata-rata			Nilai Akhir =

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 24 Februari 2025

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Angelina Jakculine Walukow
Tempat/Tanggal Lahir: Manado, 03 Mei 2002
NIM : 2010414220008
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : Jalan Kayutangi 2 Komplek Kejaksaan RT. 19 No. 10

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi yang berjudul “MANAJEMEN ISU PT. SENWELL DI BANJARMASIN MENGATASI ISU HARGA YANG RELATIF LEBIH TINGGI DI KALANGAN CUSTOMER” adalah hasil karya sendiri. Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang bukan hasil plagiasi. Apabila dikemudian hari terdapat adanya peniruan dalam penelitian ini, maka peneliti bersedia menerima sanksi sebagaimana mestinya sesuai dengan hukum dan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 25 Februari 2025

Yang Membuat Pernyataan,

A 1000 Rupiah revenue stamp (Meterai Tempel) with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SPESIAL PULAU BURAI', '1000', 'METERAI TEMPEL', and the serial number '3FE09AMX02942858'.

Angelina Jakculine Walukow

ABSTRAK

Angelina Jakculine Walukow, 2010414220008, 2025, Manajemen Isu PT. Senwell Di Banjarmasin Mengatasi Isu Harga Yang Relatif Lebih Tinggi Di Kalangan Customer. Dibimbing Oleh Lalita Hanief dan Siswanto Rawali.

PT. Senwell dihadapkan dengan adanya Isu mengenai harga yang relatif lebih tinggi yang beredar di kalangan customer dimana Isu ini bisa membuat citra perusahaan jadi negatif. Karena itu, diperlukan Manajemen Isu agar citra perusahaan PT. Senwell Banjarmasin tidak jatuh. Penelitian ini meneliti tentang strategi Manajemen Isu PT. Senwell. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, dan informannya adalah customer PT. Senwell dan Legal Sales Manager PT. Senwell Banjarmasin. Teknik pengumpulan datanya dengan observasi, wawancara dan studi dokumentasi, dan data yang didapatkan dari hasil tahapan tersebut akan di reduksi, disajikan dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dari hasil penelitian sendiri didapatkan bahwa PT. Senwell Banjarmasin mengidentifikasi Isu dengan memantau perkembangan Isu dari media sosial, kemudian menganalisis isu dengan memperhatikan darimana isu berasal, strategi yang mereka lakukan adalah melakukan briefing kepada staff untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi customer dan melakukan klarifikasi. Pelaksanaan programnya adalah memberikan pelayanan terbaik pada customer agar customer menganggap bahwa berbelanja di Senwell itu worth it, dan bentuk evaluasinya dengan melihat apakah ada customer yang datang lagi atau tidak. Dari tanggapan mereka bisa dilihat bahwa mereka masih belum melakukan strategi Manajemen Isu dengan baik, karena mereka hanya memberikan pembelaan mengenai mengapa harga di PT. Senwell relatif lebih tinggi dan tidak memberikan penanganan atas isu ini.

Kata Kunci : Management Relations, Isu, Harga Tinggi

ABSTRACT

Angelina Jakculine Walukow, 2010414220008, 2025, PT. Senwell Issue Management In Banjarmasin Overcomes The Issue Of Relatively Higher Prices Among Customers. Advised by Lalita Hanief and Siswanto Rawali.

PT. Senwell is faced with the issue of relatively higher prices circulating among customers where this issue can make the company's image negative. Therefore, Issue Management is needed so that the image of PT. Senwell Banjarmasin does not fall. This study examines the Issue Management strategy of PT. Senwell. The method used is a descriptive qualitative method, and the informants are customers of PT. Senwell and Legal Sales Manager of PT. Senwell Banjarmasin. The data collection technique is by observation, interviews and documentation studies, and the data obtained from the results of these stages will be reduced, presented and then conclusions drawn.

From the results of the study itself, it was found that PT. Senwell Banjarmasin identified the Issue by monitoring the development of the Issue from social media, then analyzing the issue by paying attention to where the issue came from, the strategy they did was to conduct a briefing to staff to provide the best service for customers and to clarify. The implementation of the program is to provide the best service to customers so that customers consider that shopping at Senwell is worth it, and the form of evaluation is to see whether there are customers who come again or not. From their responses, it can be seen that they have not yet implemented a good Issue Management strategy, because they only provide a defense regarding why the price at PT. Senwell is relatively higher and do not provide any handling of this issue.

Keywords : Management Relations, Issue, High Prices.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “MANAJEMEN ISU PT. SENWELL DI BANJARMASIN MENGATASI ISU HARGA YANG RELATIF LEBIH TINGGI DI KALANGAN CUSTOMER”, tepat pada waktunya. Selesaiannya proposal skripsi ini, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak-pihak terkait, dan oleh sebab itu, pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan izin serta fasilitas selama penyusunan proposal skripsi ini.
2. Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si., sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat atas segala bantuan perihal izin yang diberikan pada saat proses penyusunan proposal skripsi ini.
3. Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi, yang telah membantu dalam proses izin dan pembelajaran sehingga proposal skripsi ini dapat terealisasi.
4. Lalita Hanief , S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak saran, arahan, masukan, serta solusi dari permasalahan pembuatan skripsi yang dialami oleh peneliti dengan penuh kesabaran.

5. Dr. Siswanto, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi, yang selalu memberikan arahan, masukan, perizinan, saran, dan kritik selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi Peneliti.
6. Segenap Dosen Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan banyak ilmu yang sangat berguna pada masa perkuliahan berlangsung, dari Semester awal hingga Semester sekarang.
7. Kedua orang tua, Ayah dan Ibu, yang telah memberikan dukungan serta motivasi dan doa sehingga peneliti bisa menjalani perkuliahan dengan lancar.
8. Semua teman-teman Angkatan 2020 Program Studi Ilmu Komunikasi, dan sahabat-sahabat atas bantuan dan dukungan emosional pada masa pengerjaan proposal.

Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan berbagai kekurangan, dan oleh karena itu, kritik serta saran yang membangun sangat diharapkan demi memperbaiki kekurangan skripsi ini, dengan harapan bisa memberikan manfaat di bidang Pendidikan, terutama di bidang Manajemen Isu, dan bisa dikembangkan lagi.

Banjarmasin, Februari 2025

Angelina Jakculine Walukow

2010414220008

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Akademis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Sejenis	9
2.2. Matriks Penelitian Sejenis	13
2.3. Tinjauan Konseptual.....	17
2.3.1. Komunikasi	17
2.3.2. Isu.....	20
2.3.3. Jenis-Jenis Isu	22
2.3.4. Tahapan Penerapan Manajemen Isu.....	23
2.4 Tinjauan Teoritis	26
2.4.1. Manajemen Isu	26
2.5. Kerangka Pikir.....	32

BAB III	33
METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Pendekatan Penelitian.....	33
3.2. Tipe Penelitian.....	34
3.3. Lokasi Penelitian	36
3.4. Sumber Data	36
3.4.1. Data Primer.....	36
3.4.2. Data Sekunder	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data	38
3.5.2. Wawancara	39
3.5.3. Studi Dokumentasi	40
3.6. Teknik Analisa Data	41
3.6.1. Reduksi Data	41
3.6.2. Penyajian Data	42
3.6.3. Menarik Kesimpulan.....	42
3.7. Teknik Pengabsahan Data.....	43
3.7.1. Triangulasi Teknik.....	43
3.7.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
BAB VI	45
4.1. Gambaran Umum	45
4.1.1. PT. Senwell	45
4.1.1.1. Visi PT. Senwell	48
4.1.1.2. Misi PT. Senwell	48
4.1.1.3. Nilai-Nilai Perusahaan PT. Senwell.....	48
4.1.1.4. Produk Senwell	50
4.1.1.5. Pelayanan di PT. Senwell.....	52
4.2. Hasil Penelitian.....	53
4.2.1. Isu Mengenai Harga yang Relatif Lebih Tinggi di PT. Senwell yang Beredar di Kalangan Customer.....	54
4.2.2. Strategi Manajemen Isu PT. Senwell dalam menghadapi Isu harga yang relatif lebih tinggi yang beredar di kalangan Customer.....	62
4.3. Pembahasan	67
BAB V.....	78

5.2. Kesimpulan.....	78
5.3. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga PT. Senwell dan CV. Golden 10.....	4
Tabel 2.2. Matriks Penelitian Sejenis.....	13

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.5. Kerangka Berpikir.....	32
Bagan 3.7.1. Triangulasi Teknik.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.1. Customer Service PT. Senwell.....	46
Gambar 4.1.2. Consumer Goods PT. Senwell.....	47
Gambar 4.3.1. Staff PT. Senwell mengecek barang sebelum dibawa customer...	71
Gambar 4.3.1. Screenshot promosi Ice Cream gratis dari PT. Senwell.....	77
Gambar 4.3.1. Staff PT. Senwell sedang melayani barang belanjaan customer...	78

DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Observasi.....	84
Pedoman Wawancara.....	85
Pedoman Dokumentasi.....	88
Hasil Observasi.....	89
Transkrip Hasil Wawancara.....	92
Daftar Nama Informan.....	106
Foto dan Dokumentasi Penelitian.....	108