

**STRATEGI HUMAS PT. SHOPEE INTERNASIONAL  
INDONESIA DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF  
PADA LAYANAN FLASH SALE**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ilmu Komunikasi**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**



**Disusun Oleh:**

**MONICA DINDA APRIANA**

**051603503125127**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

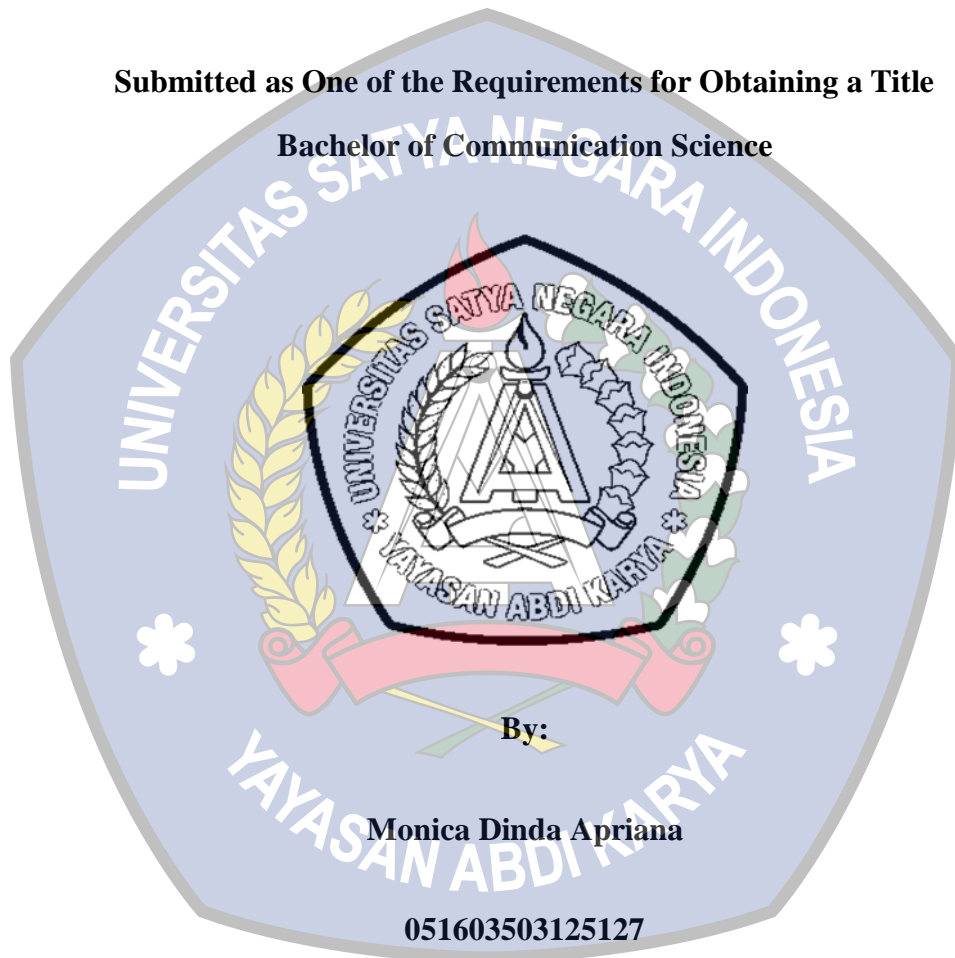
**JAKARTA**

**2020**

**PRIVATE STRATEGY OF PT. SHOPEE INTERNATIONAL  
INDONESIA IN SUSTAINING POSITIVE IMAGES ON FLASH  
SALE SERVICES**

**ESSAY**

**Submitted as One of the Requirements for Obtaining a Title  
Bachelor of Communication Science**



**By:**

**Monica Dinda Apriana**

**051603503125127**

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE  
UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA  
JAKARTA  
2020**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

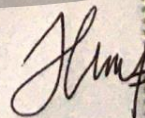
**PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, (SKRIPSI) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Satya Negara Indonesia maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali tim pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jakarta, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



(Monica Dinda Apriana)



Scanned with CamScanner

051603503125127

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

NAMA : MONICA DINDA APRIANA  
NIM : 051603503125127  
JUDUL : Strategi Humas PT. Shopee Internasional Indonesia dalam mempertahankan Citra Positif pada Layanan Flash Sale  
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI  
KONSENTRASI : Hubungan Masyarakat

Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan dalam sidang skripsi

Jakarta, Agustus 2020

Menyetujui,

Pembimbing II

Pembimbing I

(Drs. Solten Rajagukguk, MM)

(Achmad Budiman Sudarsono, M.Ikom)

Mengetahui,

Dekan FISIP

Ketua Program Studi

(Sandra Olifia, M.Si)

(Dr. Radita Gora Tayibnapis, S.Sos, MM)

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : MONICA DINDA APRIANA  
NIM : 051603503125127  
JUDUL : Strategi Humas PT. Shopee internasional Indonesia dalam  
mempertahankan Citra Positif pada Layanan Flash Sale

PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI  
KOSENTRASI : Hubungan Masyarakat

Jakarta, Agustus 2020

Menyetujui,

Ketua Penguji : (Achmad Budiman Sudarsono, M.Ikom)

Anggota Penguji 1: (Dr. Radita Gora Tayibnapis, S.Sos, M.M)

Anggota Penguji 2: (Risqi Inayah Dwijayanti, M.Ikom)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Sandra Olifia, M.Si)

Dekan FISIP

(Dr. Radita Gora Tayibnapis, S.Sos, M.M)

# FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS

## SATYA NEGARA INDONESIA

Nama : Monica Dinda Apriana

Nim : 051603503125127

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubungan Masyarakat

Jumlah Halaman : 94 + Lampiran

Judul : STRATEGI HUMAS PT. SHOPEE INTERNASIONAL  
INDONESIA DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA  
POSITIF PADA LAYANAN FLASH SALE

### ABSTRAK

Flash Sale adalah layanan tambahan di Shopee, dimana Pembeli yang terdaftar di Shopee dapat menikmati hak dan keistimewaan, yaitu mendapatkan potongan harga tergantung dari ketetapan yang telah di buat oleh seller. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengelolaan informasi dan bagaimana strategi humas shopee dalam mempertahankan citra positif perusahaan mengenai komplain di media social. Pendekatan yang di gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus, Paradigma Konstruktivis, metode peneltiian kualitatif deskriptif, menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan informasi membawa shopee mendapatkan solusi agar tetap bisa menjaga Citra positif yang dimiliki. Penyelesaian komplain pada shopee adalah perlu di tegaskan nya lagi agar tidak terjadi penipuan kembali dari seller yang bergabung pada shopee.

Kata kunci : Komplain, Citra Positif, Strategi Shopee

Pembimbing I : Achmad Budiman Sudarsono

Pembimbing II : Drs. Solten Rajagukguk, MM

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE**  
**UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA**

Name : Monica Dinda Apriana

Nim : 051603503125127

Study Program : Communication Science

Specialization : Public Relations

Number of pages : 94 + Attachments

Judul : PR STRATEGY OF PT. INDONESIA

INTERNATIONAL SHOPEE IN SUSTAINING  
POSITIVE IMAGES ON FLASH SALE SERVICES

**ABSTRACT**

*Flash Sale is an additional service at Shopee, where Buyers registered at Shopee can enjoy the rights and privileges, i.e. get discounted prices depending on the provisions made by the seller. The purpose of this study is to find out information management and how the shopee's public relations strategy in maintaining a company's positive image about complaints on social media. The approach used in this research is the case study approach, The constructivist paradigm, a descriptive qualitative research method, uses data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. The results of this study indicate that information management systems bring shopees to find solutions so that they can maintain their positive image. Completion of complaints at shopee is necessary to confirm it again so there is no fraud returned from the seller who joined the shopee.*

Keyword : Complaints, Positive Imagery, Shopee Strategies

Advisor I : Achmad Budiman Sudarsono

Advisor II : Drs. Solten Rajagukguk, MM

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Strategi Humas PT.Shopee Internasional Indonesia dalam mempertahankan Citra Positif pada layanan Flash Sale” ini dengan baik.

Penulis sadari, selama penulisan karya ilmiah ini banyak sekali pihak yang membantu dan memberikan motivasi untuk terus semangat dan berusaha sebaik mungkin agar terselesaikannya Skripsi ini. Oleh karena itu, izinkan penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Teruntuk kedua orang tua serta saudara-saudaraku, Bapak Nanang Sudjana dan Ibu Muryani, Duwi Oktaviana dan Winda Fitriana, yang telah memberikan segala cinta dan kasih sayang serta memberikan semangat penuh kepada penulis. Penulis tidak akan bisa membalasnya kecuali hanya dengan rasa hormat yang luar biasa serta doa yang tidak akan pernah berhenti, Terimakasih keluargaku.
2. Dra. Merry L. Panjaitan, MM, MBA selaku rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
3. Dr. Radita Gora Tayyibnapis, S.Sos, MM. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia.
4. Sandra Olifia, M. Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Satya Negara Indonesia.



5. Dosen pembimbing I, Ahmad Budiman Sudarsono, M.Ikom yang senantiasa membimbing dan membantu penulis menemukan solusi permasalahan dan menambah banyak informasi dalam menulis laporan ini.
6. Dosen Pembimbing II, Drs. Solten Rajagukguk, MM.
7. Terimakasih untuk LDS'13 atas segala dukungan dan kesabaran yang selama ini kalian berikan kepada penulis.
8. Serta terimakasih, untuk Ambrin Sanjasa yang selalu membantu, menemani, serta memberikan semangat penuh dan mendoakan serta mengomeli penulis setiap hari ketika penulis merasa malas dan mendorong agar penulis segera menyelesaikan penelitian.
9. Terimakasih untuk sahabat-sahabatku, Shiffa, Alma, Kopong, atas doa dan segala bantuan serta dukungan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Akhir kata, Penulis dengan rendah hati memohon maaf sedalam-dalamnya dengan segala kekurangan dari hasil Laporan Skripsi ini, baik dari segi penulisan maupun penyajiannya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya rekan Mahasiswa/ Universitas Satya Negara Indonesia.

Jakarta, 5 Agustus 2020

Penulis,

Monica Dinda Apriana