



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Surat Pernyataan	iii
Halaman Persembahan	iv
Daftar Isi.....	vi
Intisari.....	x
Abstract	xi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Tinjauan Pustaka	7
1.6 Kerangka Pemikiran.....	9
1.6.1 Isu-Isu dalam Perusahaan <i>E-business</i>	9
1.6.2 Komunikasi Korporasi dalam Menghadapi Isu	11
1.6.3 Negosiasi Sebagai Upaya dalam Menghadapi Isu.....	12
1.7 Model Penelitian dan Definisi Operasional	14
1.7.1 Model Penelitian	14
1.7.2 Definisi Operasional	15
1.8 Metodologi Penelitian	16
1.8.1 Paradigma Penelitian.....	16
1.8.2 Metode Penelitian	17
1.8.3 Objek dan Subjek Penelitian.....	18
1.8.4 Lokasi Penelitian.....	18
1.8.5 Teknik Pengumpulan Data	19
1.8.6 Teknik Analisis Data.....	20
1.8.7 Limitasi Penelitian	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Konsep Isu dalam Ilmu Komunikasi	22



2.2 Komunikasi Korporasi.....	27
2.3 Konsep Negosiasi.....	30
BAB III TRANSPORTASI <i>ONLINE</i> GRAB	42
3.1 Perkembangan Perusahaan Grab.....	42
3.2 Grab Indonesia	43
3.3 Grab Yogyakarta	51
BAB IV HASIL TEMUAN DAN ANALISIS	53
4.1 Pemetaan Isu Transportasi <i>Online</i> di Yogyakarta.....	54
4.1.1 Kehadiran Grab di Yogyakarta dan Aksi Penolakan Oleh Pihak Transportasi Konvensional	54
4.1.2 Regulasi Pemerintah Tentang Transportasi <i>Online</i> di Indonesia dan Yogyakarta	58
4.1.3 Kemunculan Zona Merah Diberbagai Wilayah Yogyakarta	64
4.1.4 Isu Keamanan Mitra dan Penumpang Transportasi <i>Online</i>	66
4.2 Komunikasi Negosiasi Penyelesaian Isu oleh Grab Yogyakarta.....	69
4.2.1 Komunikasi Negosiasi Grab sebagai Langkah Awal Kehadirannya di Yogyakarta	70
4.2.2 Penyelesaian masalah oleh Grab Yogyakarta pada Aksi Penolakan Transportasi <i>Online</i>	74
4.2.2.1 Analisis Isu Kehadiran Grab di Yogyakarta dan Aksi Penolakan oleh Pengemudi Transportasi Konvensional.....	82
4.2.3 Kapasitas Grab dalam Komunikasi Negosiasi pada Regulasi Transportasi <i>Online</i>	85
4.2.3.1 Analisis Isu Regulasi Pemerintah Tentang Transportasi <i>Online</i> di Indonesia dan Yogyakarta	90
4.2.4 Komunikasi Negosiasi pada Ranah Formal dalam Penanganan Zona Merah oleh Grab Yogyakarta.....	92
4.2.4.1 Analisis Isu Zona merah di Yogyakarta.....	99
4.2.5 Komunikasi Negosiasi pada Isu Kemanan Pengemudi dan Penumpang Grab Yogyakarta	100



4.2.5.1 Analisis Isu Keamanan Mitra Pengemudi dan Pengguna Jasa Transportasi <i>Online</i> di Yogyakarta	105
4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Komunikasi Negosiasi Grab Yogyakarta.....	106
4.4. Isu yang Telah dan Belum terselesaikan oleh Grab Yogyakarta.....	108
4.5 Integrasi Analisis.....	109
BAB V PENUTUP.....	112
5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR GAMBAR	
Gambar 1.1 Model Penelitian	14
Gambar 1.2 Kegiatan Penelitian di Kantor Grab Yogyakarta	18
Gambar 2.1 <i>Issue Lifecycle</i>	24
Gambar 3.1 Logo Perusahaan Grab	42
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Grab Yogyakarta.....	51
Gambar 4.1 Demonstrasi Pengemudi Taksi Konvensional Menolak Transportasi <i>Online</i>	57
Gambar 4.2 Zona Merah Bagi Transportasi <i>Online</i>	66
Gambar 4.3 Penangkapan Pelaku Perampokan Mobil GrabCar di Yogyakarta	67
Gambar 4.4 Proses Komunikasi Negosiasi Isu Kehadiran Grab di Yogyakarta	74
Gambar 4.5 Proses Komunikasi Negosiasi Grab Yogyakarta dalam Isu Aksi Penolakan oleh Pengemudi Transportasi Konvensional.....	81
Gambar 4.6 Proses Komunikasi Negosiasi Grab Yogyakarta dalam isu Regulasi Transportasi Online	90
Gambar 4.7 Proses Komunikasi Negosiasi dalam Respon Grab Yogyakarta atas Aksi penolakan Regulasi oleh Mitra Pengemudi	92



Gambar 4.8	Proses Komunikasi Negosiasi Isu Zona Merah di Yogyakarta	99
Gambar 4.9	Proses Komunikasi Negosiasi Grab Yogyakarta pada Isu Keamanan Pengemudi dan Penumpun	106

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Regulasi Transportasi <i>Online</i> di Indonesia dan Daerah Istimewa Yogyakarta.....	64
-----------	--------------------------------------------------------------------------------------	----