



Judul Tugas Akhir Skripsi:

***SITUASIONAL KRISIS PADA KASUS TUTUPNYA GERAJ WARUNK UPNORMAL INDONESIA***

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan lulus mata kuliah skripsi Ilmu Komunikasi

Nama : Dimas Dzaki Rahmatullah

NIM : 1810411209



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Dimas Dzaki Rahmatullah

NIM : 1810411209

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilama di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, Desember 2024

Yang menyatakan,

  
  
(Dimas Dzaki Rahmatullah)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI / TUGAS AKHIR  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dimas Dzaki Rahmatullah  
NIM : 1810411209  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

***“SITUASIONAL KRISIS PADA KASUS TUTUPNYA GERAI WARUNG  
UPNORMAL INDONESIA”***

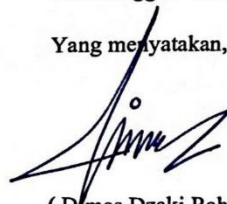
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 27/12/2024

Yang menyatakan,



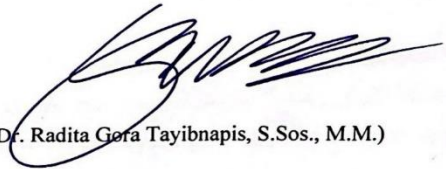
( Dimas Dzaki Rahmatullah )

## PENGESAHAN SKRIPSI

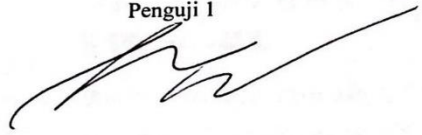
NAMA : Dimas Dzaki Rahmatullah  
NIM : 1810411209  
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi  
: "SITUASIONAL KRISIS PADA KASUS TUTUPNYA GERAI WARUNK UPNORMAL  
INDONESIA"

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

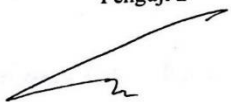
Pembimbing

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

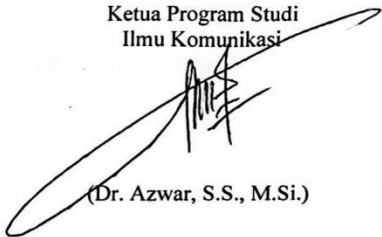
Penguji 1

  
(Yani Hendrayani, S.Sos., M.Si., Ph.D.)

Penguji 2

  
(Windhiadi Yoga Sembada, S.IKom, M.Si.)

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

  
(Dr. Azwar, S.S., M.Si.)

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian :

## **Abstrak**

Pandemi Covid-19 membawa dampak signifikan bagi Warunk Upnormal yang mengalami penurunan kinerja akibat pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Penurunan jumlah pengunjung ini menyebabkan penurunan penjualan sebesar 40% pada tahun 2020. Meskipun berusaha berinovasi untuk menyesuaikan dengan kondisi pandemi, beberapa gerai Warunk Upnormal terpaksa tutup permanen, termasuk di Bali, Karawang, Palembang, Depok, dan beberapa lokasi lainnya. Penutupan gerai-gerai ini menyebabkan krisis perusahaan, yang meskipun bersifat alamiah, dapat memiliki dampak positif jika dikelola dengan baik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan karakteristik fenomena yang diamati. Studi kasus dipilih untuk menganalisis faktor-faktor kompleks yang menyebabkan penutupan gerai, seperti perubahan selera konsumen, persaingan bisnis, dan kondisi ekonomi. Penelitian ini berfokus pada penutupan gerai Warunk Upnormal di Jakarta, yang merupakan pusat bisnis dan kuliner terbesar di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penurunan minat masyarakat terhadap Warunk Upnormal, serta kompetisi yang semakin ketat dengan kafe-kafe baru yang lebih menarik, berkontribusi pada krisis yang dihadapi perusahaan. Ketidakpuasan konsumen terhadap produk dan layanan serta ketidakmampuan strategi promosi yang efektif memperburuk situasi ini. Penurunan daya tarik Warunk Upnormal di pasar Jakarta menunjukkan perlunya perusahaan beradaptasi lebih cepat dengan perubahan tren konsumen untuk tetap bersaing.

Kata Kunci : Pandemi Covid-19, persaingan bisnis, Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), Strategi Promosi, perubahan selera konsumen

## ***SITUATIONAL CRISIS IN THE CASE OF THE CLOSURE OF WARUNK UPNORMAL OUTLETS IN INDONESIA***

### ***Abstrak***

*The Covid-19 pandemic has had a significant impact on Warunk Upnormal which experienced a decline in performance due to the implementation of the Community Activity Restrictions (PPKM). This decrease in visitors resulted in a 40% drop in sales in 2020. Despite efforts to innovate and adapt to the pandemic conditions, several Warunk Upnormal outlets were forced to close permanently, including those in Bali, Karawang, Palembang, Depok, and other locations. The closure of these outlets led to a company crisis, which, although natural, could have positive outcomes if managed well. This study uses a quantitative approach with a descriptive method to depict the characteristics of the observed phenomenon. A case study was chosen to analyze the complex factors that led to the closure of the outlets, such as changes in consumer preferences, business competition, and economic conditions. This research focuses on the closure of Warunk Upnormal outlets in Jakarta, which is the largest business and culinary hub in Indonesia. The findings indicate that the decline in public interest in Warunk Upnormal, coupled with increasing competition from new, more appealing cafes, contributed to the crisis faced by the company. Consumer dissatisfaction with the products and services, as well as ineffective promotional strategies, exacerbated the situation. The reduced attractiveness of Warunk Upnormal in the Jakarta market highlights the need for the company to adapt more quickly to changing consumer trends in order to remain competitive.*

*Keywords: Covid-19 pandemic, business competition, Community Activity Restrictions (PPKM), promotional strategies, changes in consumer preferences.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur tak henti penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya karena atas izin-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“SITUASIONAL KRISIS PADA KASUS TUTUPNYA GERAJ WARUNG UPNORMAL DI INDONESIA”**. dalam rangka memenuhi hajat tugas akhir sekaligus syarat menyelesaikan studi agar meraih gelar sarjana Ilmu Komunikasi. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan rasa syukur serta terima kasih kepada berberapa pihak terkait yang turut andil dalam membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini, secara fisik, motivasi dan inspirasi, terutama kepada :

1. Kedua orang tua peneliti, Bapak Budi Santoso dan Ibu Rosita Ambaryati yang tidak pernah berhenti memberikan doa, dukungan, semangat kepada peneliti. Tanpa mereka, peneliti takkan bisa sampai di titik ini. Tidak lupa juga kepada kakak peneliti, Dita Rahmaniya dan adik, Dista Rahmah Aulia Salsabila, yang juga turut membantu peneliti secara moril dan materil. Terima kasih untuk selalu mendukung penuh dan percaya kepada peneliti, meskipun seringkali mereka dikecewakan oleh peneliti. *Thank you, Mom and Dad, for all the endless love and support.*
2. Dekan FISIP, Dr. S. Bakti Istiyanto yang telah melancarkan penelitian dalam melaksanakan tugas akhir.
3. Kaprodi Ilmu Komunikasi, Dr. Azwar, S.S., M.Si. yang juga telah melancarkan proses pelaksanaan tugas akhir untuk peneliti.
4. Bapak Dr. Radita Gora Tayibnapi, S.Sos., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang selalu membantu memberikan masukan dan selalu sabar dalam menghadapi peneliti yang selalu kebingungan akan berbagai hal dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Ilmu Komunikasi UPNVJ, yang telah memberikan peneliti ilmu, dan membentuk pemikiran peneliti, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan ilmu yang mereka berikan.

6. Seluruh jajaran dekanat dan staff Akademik dan Kemahasiswaan (MIKMAS) yang menjadi garda terdepan dalam urus-mengurus perihal administrasi.
7. Nadief, Raihan, Galih yang selalu membantu peneliti dalam bentuk dukungan, ilmu, motivasi, dan lain sebagainya. I love you all.
8. Teman-teman Kantin Pratama yang menjadi saksi perjalanan dan pengalaman peneliti selama menempuh pendidikan di UPN 'Veteran' Jakarta.
9. Kepada Mutiara Bois & Wargatam Akel, Galih, Johannes, Dimas D.H, Raihan, Gigih, Figo dan lain-lain, yang selalu ada untuk peneliti dalam suka maupun duka, serta selalu menghibur peneliti.
10. Dwi Rahmadhini, Yang selalu mendukung dan memotivasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi serta menghadapi tantangan dalam perjalanan hidup.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Namun, dalam pengerjaannya, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin agar penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Akhir kata, peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi bagi peneliti lainnya."

Jakarta, Januari 2025



Dimas Dzaki Rahmatullah



## DAFTAR ISI

Abstrak .....	vi
<i>Abstract</i> .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
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. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II.....	8
2.1. Tinjauan Teori.....	8
2.1.1. Teori Situasional Krisis .....	8
2.2. Kerangka Konsep.....	12
BAB III.....	14
3.1. Objek Penelitian .....	14
3.2. Jenis Penelitian .....	14
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	15
3.3.1. Populasi .....	15
3.3.2. Sumber Data Populasi.....	15
3.3.3. Sampel .....	16
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	17
3.5. Sumber Data.....	19
3.6. Teknik Analisis Data.....	19
3.6.1. Uji Instrumental Penelitian.....	19
3.6.2. Uji Statistik Deskriptif .....	21

3.6.3. Uji Asumsi Klasik .....	21
3.6.4. Uji Regresi Linier Sederhana.....	23
BAB IV .....	24
4.1. Deskripsi Sampel Penelitian.....	24
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	24
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	25
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	26
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	27
4.2. Pengujian Instrumen Penelitian.....	27
4.2.1. Uji Validitas .....	27
4.2.2. Uji Reliabilitas .....	29
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	30
4.3.1. Pengukuran Variabel Minat Masyarakat Terhadap Warunk Upnormal (X).....	31
4.3.2. Pengukuran Variabel Penurunan Jumlah Konsumen (Y).....	32
4.4. Pembahasan.....	35
BAB V.....	39
5.1. Kesimpulan.....	39
5.2. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA .....	41
RIWAYAT HIDUP.....	43

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Tingkat Keterandalan Instrumen Penelitian .....	21
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	24
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	25
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	26
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	27
Table 4.5 Hasil Uji Validitas Minat Masyarakat .....	28
Table 4.6 Hasil Uji Validitas Penurunan Jumlah Konsumen .....	28
Table 4.7 Uji Reliabilitas Variabel Minat Masyarakat .....	29
Table 4.8 Uji Reliabilitas Variabel Penurunan Jumlah Konsumen .....	30
Table 4.9 Interpretasi Nilai Variabel .....	31
Tabel 4.10 Pengukuran Variabel Minat Masyarakat Terhadap Warunk Upnormal (x) .....	31
Table 4.11 Pengukuran Variabel Penurunan Jumlah Konsumen (y) .....	31

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	13
Gambar 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	24
Gambar 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	25
Gambar 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	26
Gambar 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	27

Lampiran 1 Pernyataan Orisinalitas.....	ii
Lampiran 2 Pernyataan Persetujuan Public .....	iii
Lampiran 3 Pengesahan Tugas akhir .....	iv
Lampiran 4 Persetujuan Sidang Akhir.....	v
Lampiran 5 Pengukuran Variabel Minat Masyarakat Terhadap Warunk Upnormal (x).....	31
Lampiran 6 Pengukuran Variabel Penurunan Jumlah Konsumen (y).....	32
Riwayat Hidup.....	43