



Judul Skripsi :

**STRATEGI MANAJEMEN ISU *PUBLIC RELATIONS*
(Studi Mengenai Isu Kontaminasi Higienitas Menu pada Pizza Hut
Indonesia)**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama : Kiki Kustiawati

NIM : 1410411176



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

2018



**STRATEGI MANAJEMEN ISU PUBLIC RELATIONS (Studi mengenai isu
kontaminasi higienitas menu pada Pizza Hut Indonesia)**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Sosial Pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Kiki Kustiawati

1410411176

ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

2018

“Teruntuk mama dan papa, kaka serta semua orang yang aku sayangi
Terima kasih atas bantuan, doa dan motivasi yang telah diberikan selama ini ”

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar.

Nama : Kiki Kustiawati
NRP : 1410411176
Tanggal : 28 Juni 2018

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidak-sesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 Juli 2018



Kiki Kustiawati


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Kiki Kustiawati
NRP : 1410411176
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : **STRATEGI MANAJEMEN ISU *PUBLIC RELATIONS* (STUDI MENGENAI ISU KONTAMINASI HIGIENITAS MENU PADA PIZZA HUT INDONESIA)**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana, pada Program Studi *Public Relations*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Pembimbing Utama



Drs. Aan Setiadarma, M.Si

Pembimbing Pendamping



Anjang Priliantini, S.Ikom., M.A

KETUA PROGRAM STUDI



Damayanti, S.Sos, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 10 Juli 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil, oleh karena-Nya, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih antara lain kepada :

- 1) Terimakasih saya ucapkan kepada pembimbing skripsi Ibu Drs. Aan Setiadarma, M.Si dan Anjang Priliantini, S.Ikom., M.A selaku pembimbing tehnik penulisan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu.
- 2) Ibu Damayanti, S.Sos. M.Si, Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
- 3) Ibu Dra. Siti Maryam, M.Si Wadek 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta beserta jajarannya.
- 4) Dr. Anter Venus, M.Comm, MA, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
- 5) Sri Wahyuningsih, Pocut Ayu Lodia , Amelia Yusniawati, Nadia, Fidya Asri, Ratih, Nurhasanah, Dewi sebagai *partner* skripsi yang telah memberikan semangat serta berjuang bersama selama proses berjalannya skripsi.
- 6) Rekan-rekan peneliti, mahasiswa/I Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UPN “Veteran” Jakarta 2013 dan 2014 yang selalu memberikan dukungan dan semangat

Penyusunan skripsi ini disusun dengan sebaik-baiknya. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua, Amin.

Jakarta, 10 Juli 2018



Kiki Kustiawati

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kiki Kustiawati
NRP : 1410411176
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations

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: Strategi Manajemen Isu Public Relations (Studi mengenai Isu Kontaminasi Higienitas Menu pada Pizza Hut). 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 : 28 Juni 2018

Yang Menyatakan,



Kiki Kustiawati

STRATEGI MANAJEMEN ISU PUBLIC RELATIONS
(Studi mengenai isu kontaminasi higienitas menu pada Pizza Hut
Indonesia)

Kiki Kustiawati

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang bagaimana strategi yang digunakan oleh *Public relations* Pizza Hut dalam mengelola isu kontaminasi higienitas menu yang telah beredar di kalangan masyarakat luas. Tujuannya adalah untuk menyelesaikan permasalahan yang telah terjadi agar tidak berkembang dan menjadi krisis yang berakibat buruk terhadap Pizza Hut. Teori yang digunakan oleh peneliti yaitu teori siklus kehidupan isu yang berkaitan dengan penelitian peneliti. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam dan langsung dengan *Public Relations* Pizza Hut, *Manager Outlet* Pizza Hut, *Waiters* Pizza Hut dan *Customer* Pizza Hut. Dalam penelitian ini menemukan hasil bahwa dalam mengelola isu kontaminasi higienitas menu, *Public Relations* Pizza Hut menggunakan perencanaan dan beberapa tahapan – tahapan sehingga isu kontaminasi higienitas menu dapat terselesaikan. Pihak Pizza Hut sebaiknya lebih mengedepankan higienitas yang tinggi dan mengedepankan *quality control*.

Kata Kunci: Strategi, *Public relations*, Manajemen Isu

STRATEGY PUBLIC RELATIONS ISSUES MANAGEMENT

**(Study On Contamination Is Higienity Menu On
Indonesian Pizza Pizza)**

Kiki Kustiawati

Abstract

This study discusses about how the strategy used by Public relations Pizza Hut in managing the contamination of hygiene issues menus that have been circulating among the wider community. The goal is to solve the problems that have occurred so as not to develop and become a crisis that adversely affect Pizza Hut. The theory used by researchers is life cycle theory issues related to research researchers. Research method used by researcher is qualitative research method. Data collection techniques used are in-depth interviews and direct with public relations Pizza Hut, outlet manager Pizza Hut, Pizza Hut waiters and customer Pizza Hut. In this research find out that in managing the issue of contamination of menu hygiene, Pizza Hut public relations use planning and some stages so that contamination of menu hygiene issues can be resolved. Pizza Hut parties should prefer high hygiene and promote quality control.

Keywords: *Strategy, Public relations, Management Issue*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
Abstrak.....	vii
<i>Abstract</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Signifikansi Penelitian	1
I.2 <i>Focus</i> Penelitian	4
I.3 Pertanyaan Penelitian	4
I.4 Tujuan Penelitian	5
I.5 Manfaat Penelitian	5
I.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Penelitian Terdahulu	7
II.2 Konsep – Konsep Penelitian	11
II.2.1 Komunikasi	12
II.2.2 <i>Public relations</i>	13
II.2.3 Strategi Manajemen.....	16
II.2.4 Manajemen Isu	20
II.3 Teori Penelitian	26
II.4 Kerangka Berfikir.....	27
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
III.1 Metode Pengumpulan Data	29
III.2 Penentuan <i>Key Informan</i> dan <i>Informan</i>	30
III.3 Teknik Analisis Data	30
III.4 Teknik Keabsahan Data	31
III.5 Waktu dan Lokasi Penelitian	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	33

IV.1.1 Sejarah Pizza Hut.....	33
IV.1.2 Logo Pizza Hut	35
IV.1.3 Profil Perusahaan	36
IV.1.4 Visi dan Misi	38
IV.1.4.1 Visi	38
IV.1.4.2 Misi	38
IV.1.5 Nilai – nilai Organisasi	39
IV.1.6 Struktur Organisasi	40
IV.1.7 Profil <i>Key Informan</i> dan <i>Informan</i>	41
IV.1.8 Manajemen Isu Pizza Hut	42
IV.2 Hasil Penelitian	43
IV.2.1 Analisis Strategi Managemen Isu <i>Public Relations</i>	51
IV.3 Pembahasan Penelitian.....	66
BAB V PENUTUP	
V.1 Kesimpulan	78
V.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2 Waktu dan Lokasi Penelitian	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Berita tentang Kontaminasi Higienitas Menu	2
Gambar 2 Makanan yang Terkontaminasi adanya Belatung dan Lalat Mati.....	3
Gambar 3 Logo Pizza Hut.....	35
Gambar 4 <i>Website</i> Resmi Pizza Hut.....	37
Gambar 5 Instagram Resmi Pizza Hut.....	37
Gambar 6 Facebook Resmi Pizza Hut.....	38
Gambar 7 Berita Isu Negatif Kontaminasi Higienitas Menu	42
Gambar 8 Artikel Higienitas Menu Pizza Hut pada tahu 2016.....	53
Gambar 9 Pertemuan antara pihak Pizza Hut dan pihak <i>customer</i>	60
Gambar 10 Pihak Pizza Hut Mentandatangani Surat Perjanjian Bersama	62
Gambar 11 Program Berbagi Berkah.....	67
Gambar 12 Postingan <i>customer</i> yang bersangkutan tentang isu	69
Gambar 13 Surat Keputusan Bersama antara Pizza Hut dengan <i>customer</i>	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Form A2.2.....	A1
	Form A5.....	A2
	Surat Permohonan Riset.....	A3
	Surat Balasan Riset.....	A4
Lampiran B	Hasil Wawancara.....	B1
Lampiran C	Daftar Riwayat Hidup.....	C1
Lampiran D	Dokumentasi Penelitian	D1