

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*