

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Signifikansi Penelitian

Restoran kini sudah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat dan segala sesuatu serba praktis dan efisien, dimana perubahan pola hidup masyarakat akan berdampak pada pola konsumsi, khususnya masyarakat perkotaan yang sibuk dengan segala rutinitas di luar rumah. Sehingga keadaan inilah yang menyebabkan masyarakat lebih memilih untuk membeli makanan di luar rumah. Ketertarikan masyarakat terhadap makanan di luar yaitu tergantung dari selera karena sekarang ini begitu banyak restoran yang menyediakan berbagai macam makanan mulai dari makanan luar negeri ataupun dari dalam negeri sehingga masyarakat bisa memilihnya.

Masyarakat lebih memilih restoran yang benar-benar memiliki kualitas dalam segala hal seperti kebersihan, pelayanan yang baik dan makanan yang enak serta harga yang terjangkau karena bagi masyarakat kualitas restoran tersebut tergantung dari pelayanannya, kebersihannya, dan dari harganya. Jika pelanggan sudah mengalami pengalaman yang buruk maka membuat berkurangnya kepercayaan dalam suatu restoran tersebut. Kepercayaan yang baik di mata masyarakat merupakan salah satu yang terpenting bagi eksistensi sebuah perusahaan.

Pada era persaingan sekarang ini, bukan publik yang membutuhkan perusahaan, tetapi perusahaan yang membutuhkan publik. Apabila kepercayaan dan citra perusahaan rusak di mata masyarakat, maka perusahaan tersebut harus bersiap – siap menghadapi krisis. Suatu perusahaan yang mengalami permasalahan yang besar akan berdampak negatif bagi perusahaan dan akan terus berkepanjangan jika tidak adanya penyelesaian. Terjadinya krisis biasanya karena adanya isu – isu yang negatif yang telah beredar luas dan berkembang di masyarakat tentang perusahaan tersebut sehingga membuat masyarakat memandang perusahaan tersebut negatif.

Hal tersebut dirasakan oleh sebuah restoran makanan internasional yaitu Pizza Hut, restoran ini diberitakan masalah negatif yang sudah viral di media *online* dan media sosial. Masalah yang dialami oleh Pizza Hut adalah adanya berita negatif tentang “Makan di Restoran Pizza Ternama Gadis Ini Temukan Hewan Menjjikan Ini di Makanannya,

Bikin Mual” berita ini pernah dimuat di berita *online* yaitu Sriwijaya Paost, pada tanggal 18 Desember 2017.

Geger, Netizen Unggah Pizza Ada Belatung Dan Lalat Dari Pizza Hut Mega Mall

0 Ditulis:Redaksi Monday, December 18, 2017

- > Gorengan, Santan Sampai Bayam. Berikut 7 Makanan Yang Bisa Jadi Racun Kalau Dipanaskan
- > Dari Penisilin Sampai Insulin, Ini 10 Obat Mujerab Sepanjang Masa
- > Ust. Abd Somed LC & Felix Siauw. Duo Pendakwah Terpopuler Pekan Ini

Viral! [beritabatam.com](#) : Insiden mengerikan sekaligus menjijikkan dialami seorang warga net saat makan bersama temannya di Pizza Hut Mega Mall Manado, Sulawesi Utara, Ahad (17/12/17)

Gambar 1. Berita tentang Kontaminasi Higienitas Menu

Sumber : Batam.com Edisi 18/12/2017

Berdasarkan artikel di atas dijelaskan oleh beritabatam.com bahwa seorang pelanggan telah memesan *Grilled Steak Pizza*, *Beef spaghetti*, dan *orange juice* di sebuah restoran Pizza Hut yang berada di Mega Manado Mall. Namun, saat makanan disajikan dan sudah dimakan separuhnya, pelanggan tersebut menemukan bahwa adanya “Bahan khusus” di piring, dan itu adalah lalat yang telah mati. Tak hanya lalat, terdapat juga hewan-hewan kecil lainnya yang berbentuk belatung. Belatung itu masih hidup, belatung tersebut terlihat menggeliat di piring.



Gambar 2. Makanan yang Terkontaminasi Adanya Belatung dan Lalat Mati

Sumber : Dokumentasi Pribadi Novita Intan

Berdasarkan gambar di atas dan penjelasan yang bersangkutan yaitu (Novita Intan dan Beverly Michelle) *customer* yang telah mengalami permasalahan tersebut dijelaskan bahwa, di dalam pizza yaitu *Grilled Steak Pizza* yang akan ia makan ada lalat yang sudah mati tetapi langsung diambil dan diletakkan di sebuah *pan* pizza yang sudah kosong karena ia berpikir bahwa lalat itu jatuh ketika saat pelayan sedang menyajikan makanan tersebut. *Customer* langsung memakan Pizza kembali tanpa mencurigai adanya hewan lain, *customer* menjelaskan juga bahwa di piring yang ia pakai untuk memakan pizza tersebut dicampurkan dengan *spaghetti beef* yang telah ia pesan tetapi setelah beberapa sendok yang ia makan ada yang aneh dalam *spaghetti* dan pizza tersebut seperti belatung tapi kecil yang masih bergerak – gerak di dalam *spaghetti* tersebut. Akhirnya *customer* tersebut langsung memuntahkan makanannya dan langsung melapor kepada manager di Pizza Hut tersebut untuk meminta pertanggungjawaban karena sudah memakan *spaghetti* yang bercampur belatung .

Menurut Novita Intan Lengkoan selaku *customer* yang mengalami permasalahan tersebut menjelaskan bahwa belatung tersebut ada dan masih hidup dikarenakan lalat hijau yang sudah mati yang berada di dalam makanan yaitu *spaghetti* mengeluarkan larva dan larva lalat hijau merupakan belatung . Meskipun lalat hijau sudah mati tetapi jika di dalam tubuhnya masih terdapat larva, maka lalat tersebut akan mengeluarkannya sampai habis.

Berita tentang kontaminasi higienitas menu sudah viral di media *online* dan media sosial. Hal ini disebabkan karena Beverly Michelle sudah mem-*post* berita negatif tersebut di akun *facebook* miliknya dan sudah di-*share* oleh masyarakat luas yang membacanya. Jumlah yang sudah di *share* oleh masyarakat yaitu 25.680 kali. Selain itu, isu kontaminasi higienitas menu juga sudah diberitakan di website HarianSulut.com pada tanggal 18 Desember 2017 dan sudah di-*view* oleh *netizen* sebanyak 4.415 kali. Dilihat banyaknya masyarakat yang membaca berita tersebut, maka dapat dikatakan bahwa isu tersebut berpotensi mempengaruhi pencitraan yang buruk bagi restoran Pizza Hut.

Hal ini tentu dapat berakibat buruk bagi reputasi dari Pizza Hut. Meskipun permasalahan dan berita tersebut berada di Batam tetapi dampaknya akan tersebar luas ke seluruh Indonesia sehingga masyarakat mempunyai pemikiran negatif tentang restoran Pizza Hut setelah adanya pemberitaan negatif tersebut. Peran *public relations* dalam

mengelola berita negatif yang beredar serta juga dalam mengelola manajemen isu tidaklah semudah membalikan telapak tangan. Dalam manajemen isu diperlukan perencanaan untuk menyusun strategi dalam menangani isu – isu negatif yang telah terjadi.

Menurut Verri Isnaeni Tri Putra selaku *Public Relations* Pizza Hut Indonesia menyatakan bahwa jika isu-isu negatif tersebut tidak segera ditangani akan menjadi suatu krisis, tetapi tidak semua isu atau pemberitaan negatif akan menjadi suatu krisis karena sebelum terjadinya krisis *Public Relations* Pizza Hut akan mengelola isu tersebut dan akan melakukan peninjauan kembali terhadap isu - isu yang berkembang di masyarakat sehingga tidak terjadinya krisis yang berkelanjutan. Sistem kerja kehumasan Pizza Hut melakukan pengelolaan terhadap isu-isu negatif yang berada di media massa sehingga mencegah terjadinya krisis berkelanjutan.

Seorang praktisi *public relations* tentu bertugas untuk menyelesaikan adanya isu-isu dan pemberitaan negatif yang beredar di publik tentang perusahaannya. *Public relations* sebagai ujung tombak perusahaan harus bekerja keras untuk mengupayakannya. Dalam hal ini *Public Relations* Pizza Hut yang bertugas melakukan strategi – strategi dalam menangani isu – isu negatif mengenai kontaminasi higienitas menu yang berkembang di kalangan publik yang tentunya diperlukan kerja keras serta kerja sama dengan pihak internal maupun pihak eksternal.

Dari kasus yang sudah dijelaskan di atas penulis akan meneliti tentang kontaminasi higienitas menu yang sudah beredar luas dan berkembang di masyarakat, yang membuat peneliti ingin mengetahui strategi apa yang akan dilakukan oleh *Public Relations* Pizza Hut agar isu negatif tentang kontaminasi higienitas menu tidak berdampak buruk terhadap restoran Pizza Hut dan tidak berkelanjutan sehingga tidak terjadi krisis.

I.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini ber-*focus* pada bagaimana strategi yang dilakukan oleh *Public Relations* Pizza Hut Indonesia dalam menangani isu-isu negatif mengenai kontaminasi higienitas menu.

I.3 Pertanyaan Penelitian

Sesuai dengan penjabaran permasalahan di atas, maka disimpulkan bahwa pertanyaan penelitian yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

Bagaimana strategi yang akan dilakukan oleh *Public Relations* Pizza Hut dalam mengelola isu negatif tentang kontaminasi higienitas menu yang telah berkembang di masyarakat?

I.4 Tujuan Penelitian

Sesuai permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi *Public Relations* Pizza Hut Indonesia dalam mengelola isu negatif tentang kontaminasi higienitas menu.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dapat dilihat secara akademis dan secara praktis

1. Akademis

Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui sejauh mana penerapan teori-teori mengenai ilmu komunikasi dan *public relations* yang dikemukakan oleh para ahli pada kenyataan yang ada di masyarakat. Analisa yang dilakukan diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu komunikasi khususnya pada bidang *public relations* dalam mengelola isu.

2. Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran praktis kepada mahasiswa ilmu komunikasi khususnya *public relations* tentang informasi mengenai strategi *public relations* dalam mengelola isu-isu negatif.

I.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan penulis penelitian ini mengikuti sistematika penulis sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan dalam penyusunan penulisan penelitian agar dapat lebih dimengerti pembaca.

BAB II KAJIAN TEORI

Pada bab ini, terdiri dari teori yang berhubungan dengan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai pendekatan penelitian, jenis penelitian, metode pengumpulan data, teknik analisis data, teknik keabsahan data, fokus penelitian, waktu, dan tempat penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan penguraian secara mendetail mengenai deskripsi objek penelitian, analisis informasi dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan serta saran.

DAFTAR PUSTAKA

Memuat beberapa referensi yang digunakan dalam memperoleh dan mengumpulkan data.

LAMPIRAN

Berisi data – data dan dokumentasi kegiatan.