

BAB V PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan mengenai Strategi Manajemen Isu *Public relations* (Studi Mengenai Isu Kontaminasi Higienitas Menu pada Pizza Hut Indonesia) maka dapat disimpulkan dari hasil penelitian, langkah – langkah yang digunakan dalam mengelola isu kontaminasi higienitas menu oleh *Public Relations* Pizza Hut yaitu :

1. *Fase Analisis*

Pada *fase* ini *Public Relations* Pizza Hut dalam mengelola isu kontaminasi higienitas menu akan mempelajari terlebih dahulu isu yang telah terjadi tersebut sehingga akan mempermudah dalam menyelesaikannya.

2. *Fase Eksplorasi*

Pada *fase* yang kedua ini *Public Relations* Pizza Hut akan menyusun langkah – langkah yang akan di dilakukan untuk mengelola isu kontaminasi higienitas menu dan akan menentukan isu tersebut, bertujuan agar mempermudah dalam mengelompokkan isu apakah isu tersebut isu besar atau isu kecil.

3. *Fase Pembuat Keputusan*

Pada *fase* yang ketiga ini *Public Relations* Pizza Hut melibatkan *top management* untuk mempertimbangkan tindakan dan memutuskan secara tepat langkah – langkah yang akan digunakan dalam mengelola isu kontaminasi higienitas menu.

4. *Fase Implementasi*

Fase yang ke empat *Public Relations* Pizza Hut telah menentukan keputusan yang telah ditentukan oleh beberapa pihak dan telah dianggap tepat sehingga selanjutnya akan melaksanakannya. Keputusan tersebut yaitu membuat pertemuan antara pihak Pizza Hut Cabang Mega Manado Mall dengan pihak *customer* yang bersangkutan.

5. *Fase Penyelesaian*

Fase yang terakhir ini *Public Relations* Pizza Hut menganggap permasalahan tersebut telah selesai karena pihak Pizza Hut dengan pihak *customer* telah berdamai dan

menyelesaikannya secara kekeluargaan dengan membuat pertemuan dan membuat Surat Keputusan Bersama.

Sejauh ini dapat dikatakan bahwa Pizza Hut mampu menyelesaikan permasalahan yang sudah terjadi seperti berita atau isu negatif yang telah beredar di kalangan masyarakat yang bisa berpotensi buruk ataupun negatif terhadap perusahaan. Pizza Hut melakukan beberapa cara untuk menyelesaikan dan meredakan suatu isu negatif tersebut dengan melibatkan beberapa pihak yang sangat berpengaruh untuk menyelesaikan dan memecahkan permasalahan tersebut. Hal tersebut harus benar-benar dipertimbangkan agar bisa mempengaruhi isu negatif tersebut sehingga tidak menjadi perbincangan masyarakat luas bisa berdampak buruk terhadap perusahaan.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan mengenai strategi *public relations* dalam mengelola isu kontaminasi higienitas menu beserta beberapa pihak yang telah bekerja sama dengan baik dalam menyelesaikan isu negatif tersebut. Peneliti memiliki beberapa saran yang dikiranya dapat bermanfaat bagi beberapa pihak yaitu :

1. Walaupun Pizza Hut merupakan restoran ternama dan sudah internasional namun di jaman revolusi yang berkembang dengan pesat ini, perusahaan dituntut untuk lebih kreatif dan inovatif dalam merancang program – program guna mempertahankan reputasi perusahaan serta mampu bersaing dengan restoran pizza lainnya. Terutama harus menjaga nama baik agar citra perusahaan tidak buruk dimata masyarakat.
2. Perlunya program *training* untuk para *staff - staff* khususnya dalam menjaga higienitas menu dan tempat.
3. Pihak Pizza Hut sebaiknya lebih mengedepankan higienitas kebersihan yang tinggi dalam segala hal dan mengutamakan *quality control* sebelum makanan diantar ke konsumen sehingga kejadian yang telah terjadi tidak terulang kembali.
4. Pizza Hut sebaiknya lebih meningkatkan *team work* antara staf dan atasan karena masing – masing orang dalam tim memiliki pemikiran yang berbeda-beda dalam meningkatkan *team work* Pizza Hut bisa bekerjasama dengan baik dan jika terjalin kerjasama yang baik setiap orang akan menjalankan fungsinya secara bersamaan

sesuai tanggung jawab masing – masing sehingga pekerjaan akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya kesalahan yang merugikan orang lain.

5. Melakukan pengontrolan atas semua peralatan yang ada didapur Pizza Hut yang digunakan untuk memasak agar kebersihan tempat dan makanan tetap terjaga sehingga permasalahan tersebut tidak terulang lagi.

