

**STRATEGI HUMAS PIZZA HUT CABANG A.YANI PADANG
DALAM KOMUNIKASI KRISIS YANG TERKENA IMBAS
PEMBOIKOTAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Sosial (S.Sos) Strata Satu pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran
Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam
Bonjol Padang*



Oleh :

RAFIKAH APRIANI GULO

2112010057

**PRODI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL PADANG**

1445 H/ 2024 M

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi Manajer *Outlet Pizza Hut* Cabang A.Yani Padang Dalam Mengatasi Krisis (Studi Atas Isu Pemboikotan Produk Pendukung Israel)”** adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi ataupun karya yang sudah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang atau di perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan kebasahan skripsi dan gelar sarjana saya.

Padang, 22 Juli 2025

Saya Yang Menyatakan

The image shows an official stamp of Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. The stamp is rectangular with a blue border and contains the university's name in Indonesian and English. To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink. Below the stamp, the text "BB6AMX409820837" is printed.

Rafikah Apriani Gulo
NIM. 2112010057

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “**Strategi Komunikasi Manajer Outlet Pizza Hut Cabang A.Yani Padang Dalam Mengatasi Krisis (Studi Atas Isu Pemboikotan Produk Pendukung Israel**” Yang disusun oleh Rafikah Apriani Gulo, NIM 2112010057, mahasiswa Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan mengikuti Sidang Munaqasyah. Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Padang, 22 Juli 2025

Disetujui Oleh,

Pembimbing I



Dr. Mulyanti Syas, M.Si
NIP.197208062005012003

Pembimbing II



Abdul Manan Sihombing, MA
NIP.196902251998031001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

"Strategi Komunikasi Manajer *Outlet Pizza Hut* Cabang A. Yani Padang Dalam Mengatasi Krisis (Studi Atas Isu Pemboikotan Produk Pendukung Israel) disusun oleh Rafikah Apriani Gulo, NIM 2112010057 telah diuji dalam Sidang Munaqasah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang, Selasa 05 Agustus 2025 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam.

Padang, 19 Agustus 2025

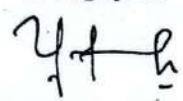
Tim Penguji
Ketua


Dr. Mulyanti Syas, M.Si
NIP. 197208062005012003

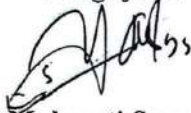
Penguji I


Dr. Usman, S.Sos.I, MA
NIP. 197808012006041003

Penguji II


Arifah Yenni Gustia M. Soc. Sc
NIP. 198008062015032001

Penguji III


Dr. Mulyanti Syas, M.Si
NIP. 197208062005012003

Penguji IV


Abdul Manan Sihombing, MA
NIP. 196902251998031001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Imam Bonjol Padang


Dr. Wakidul Kohar, M.Ag
NIP. 197404022001121001
iv

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Strategi Komunikasi Manajer *Outlet Pizza Hut Cabang A.Yani Padang Dalam Mengatasi Krisis (Studi Atas Isu Pemboikotan Produk Pendukung Israel)***” disusun oleh Rafikah Apriani Gulo, NIM 2112010057, Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tantangan di era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, perusahaan dituntut memiliki strategi komunikasi krisis yang efektif untuk mempertahankan reputasi. Salah satu isu yang dihadapi sejumlah perusahaan adalah pemboikotan produk akibat konflik Palestina-Israel, terutama setelah dikeluarkannya Fatwa MUI Nomor 83 Tahun 2023. *Pizza Hut* Indonesia menjadi salah satu perusahaan yang terdampak. Hal ini juga dirasakan oleh *outlet Pizza Hut A. Yani Padang* yang mengalami penurunan penjualan dan citra negatif akibat tuduhan terafiliasi dengan Israel.

Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh manajer *Pizza Hut A. Yani Padang* dalam menghadapi isu pemboikotan. Secara khusus, penelitian ini mengkaji strategi *denial* (penyangkalan), *diminish* (pengurangan), *rebuild* (pemulihan), dan *bolstering* (penguatan dukungan publik) berdasarkan kerangka teori *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT).

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan manajer outlet *Pizza Hut A. Yani Padang* dan didukung dengan dokumentasi serta analisis pemberitaan media. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan model Miles dan Huberman. Validitas data diuji menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajer *outlet Pizza Hut A. Yani Padang* menerapkan keempat strategi komunikasi krisis sesuai dengan SCCT. Strategi *denial* dilakukan dengan menyangkal tuduhan dan menyerang balik informasi hoaks yang beredar. Strategi *diminish* diterapkan melalui klarifikasi publik dan pernyataan bahwa perusahaan tidak terafiliasi dengan Israel. Strategi *rebuild* diwujudkan melalui donasi dan aksi sosial sebagai bentuk dukungan kepada Palestina. Sementara strategi *bolstering* dilakukan dengan menyampaikan bahwa perusahaan juga terdampak dan tetap berpihak kepada bangsa Indonesia. Strategi-strategi ini terbukti membantu memulihkan kepercayaan pelanggan dan memperbaiki citra perusahaan.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi Krisis, SCCT, Pemboikotan Produk, *Pizza Hut*, Manajemen Isu.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul, “Strategi *Pizza Hut* Cabang A.Yani Padang dalam Komunikasi Krisis Yang Terkena Imbas Pemboikotan”. Sholawat beserta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada Nabi besar Muhammad SAW suri tauladan bagi umat manusia.

Skripsi ini bukanlah usaha penulis semata, akan tetapi dapat diselesaikan berkat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan rasa ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung telah memberikan dukungan dan bimbingan selama berlangsungnya penyusunan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Negeri Imam Bonjol Padang yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menimba ilmu dan mengembangkan diri di institusi pendidikan tinggi ini.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Wakil Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Terima kasih Bapak dan Ibu atas semua arahan dan motivasinya yang diberikan kepada penulis.
3. Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Terima kasih memberikan motivasi serta selalu melayani penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dr. Mulyanti Syas, M. Si selaku Pembimbing I dan Bapak Abdul Manan Sihombing, MA, selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan senantiasa penuh kesabaran serta kesediaannya untuk memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Usman, S.Sos. I. MA selaku Penguji I dan Ibu Arifah Yenni Gustia M. Soc. Sc selaku Penguji II dalam Sidang Munaqasah yang telah berkesempatan memberikan arahan dan kesempurnaan dalam penulisan skripsi penulis.
6. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Islam

Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya.

7. Terima kasih kepada Bapak Yusmaizal dan Bapak Salam sebagai informan dalam penelitian ini yang telah memberikan kesempatan untuk bisa mengembangkan pemikiran di tempat penelitian dan memberikan ilmu baru bagi penulis.
8. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua Alm. Ayahanda tercinta Hamdan Gulo yang semasa hidupnya telah membimbing serta banyak memberikan pengajaran dan dukungan kepada penulis. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Mama Daryanti Caniago atas segala cinta kasih dan sabar yang tulus engkau berikan dari mengandung, melahirkan, menyusui dan membesarkan penulis hingga menjadi sarjana Strata 1.
9. Terima kasih banyak kepada keluarga besar kakak Rahmi Af Idah Gulo, Sri Hardyanti Gulo, Nurhikmah Gulo serta abang Ahmad Khairuddin Gulo yang telah memberikan dukungan, motivasi dan bantuan dalam proses pendidikan penulis.
10. Terima kasih kepada teman-teman yang selalu ada dikala suka dan duka penulis, mulai dari awal kuliah hingga proses penulisan karya ini banyak membantu penulis Liza Ika, Asnimar Duha, Maya Novianti Zebua, Chelsya Anggela Wiranti, Syiti Nur Ainun Djazuli Caniago, Sari Rizki Laoli, Lara Putri Maryam, Cindiana Destalia, dan M. Hadi Syaputra Lubis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki dan menyempurnakan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan menjadi sumber ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Padang, 22 Juli 2025

Penulis



Rafikah Apriani Gulo
NIM. 2112010057

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN.....	1
-------------------------------	----------

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Batasan Masalah	15
D. Tujuan Penelitian	16
E. Manfaat Penelitian	17
F. Penjelasan Judul	18
G. Sistematika Penulisan	18

BAB II LANDASAN TEORI.....	20
-----------------------------------	-----------

A. Hubungan Masyarakat	20
B. Komunikasi Krisis	35
C. Teori Komunikasi Krisis Situasional	48
D. Kajian Terdahulu Yang Relevan	52

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	58
---	-----------

A. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian	58
B. Informan Penelitian	59
C. Sumber Data dan Jenis Data	60

D. Teknik Pengumpulan Data	61
E. Teknik Analisis Data	62
F. Validitas Data	64
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	66
A. Deskripsi Subjek Penelitian	66
B. Hasil Penelitian	69
C. Pembahasan Hasil Penelitian	90
BAB V PENUTUP.....	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN	116
BIODATA PENULIS	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Sertifikat Halal <i>Pizza Hut</i> Indonesia	71
Gambar 4. 2 Penyerahan Donasi	81
Gambar 4. 3 Kegiatan Sosial di Masjid dan Sekolah.....	85
Gambar 4. 4 Kegiatan Sosial Santunan Anak Yatim dan Buka Bersama.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Strategi Komunikasi dalam Merespon Krisis Berdasarkan SCCT	50
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Tugas	117
Lampiran 2 Berita Acara.....	118
Lampiran 3 SK Pembimbing.....	119
Lampiran 4 Pedoman Wawancara	120
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	124
Lampiran 6 Dokumentasi.....	125
Lampiran 5 CV.....	127