



**AKTIVITAS PENGELOLAAN KRISIS PADA MASA PANDEMI  
DI PT. BERKAH WONG CILIK “SHABU HACHI”**

**TUGAS AKHIR  
SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi

Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh:

**Muji Utami**

**44218120040**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

## LEMBAR PERANYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muji Utami

NIM : 44218120040

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi : **AKTIVITAS PENGELOLAAN KRISIS PADA MASA PANDEMI  
DI PT. BERKAH WONG CILIK “SHABU HACHI”**

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 26 April 2023

Yang membuat pernyataan,



(Muji Utami)

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Muji Utami

NIM : 44218120040

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi : AKTIVITAS PENGELOLAAN KRISIS PADA MASA PANDEMI  
DI PT. BERKAH WONG CILIK "SHABU HACHI"

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

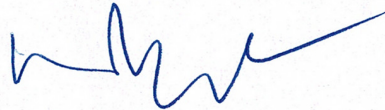
Pembimbing 1	: Dr. Irmulan Sati, M.Si	
NIDN	: 0330077301	
Ketua Penguji	: Anindita, S.Pd, M.Ikom	
NIDN	: 0306018903	
Penguji Ahli	: Suryaning Hayati, M.Ikom	
NIDN	: 0322088201	

Jakarta, 26 April 2023

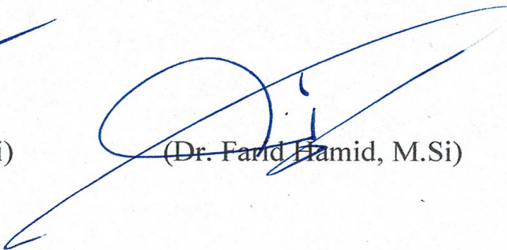
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Segala puji bagi Allah SWT yang maha baik atas semua limpahan rahmat dan anugerahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan seminar Skripsi ini, yang merupakan tugas untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi umat islam dan semoga kita semua termasuk ke dalam pengikutnya yang setia hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan dan kuasa yang diberikan oleh Allah SWT di sertai dengan usaha yang sungguh-sungguh, maka pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“AKTIVITAS PENGELOLAAN KRISIS PADA MASA PANDEMI DI PT. BEKAH WONG CILIK “SHABU HACHI”**.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu selama proses penyusunan skripsi ini, diantaranya :

1. Ibu Dr. Irmulansati T., SH., M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing peneliti hingga tahap akhir.
2. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Seluruh Dosen Program Studi Public Relations yang telah memberi ilmu pengetahuan kepada peneliti.
4. Kedua orang tua saya Bapak Kliwon dan Ibu Parni yang senantiasa selalu mendukung serta mendoakan dengan setulus hati dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Kedua saudara saya Kakak Nuryanti (Alm) dan Kakak Wahyuni yang selalu memberikan saya semangat terus menerus dalam penyusunan skripsi.

6. Direktur Utama PT. Berkah Wong Cilik Ibu R. Githa Asterita Putri Harinindya yang selalu memberikan kesempatan waktunya sebagai informan utama dalam penyusunan skripsi.
7. Public Relations dan Staff PT. Berkah Wong Cilik Bapak Joesoef Kresnadi Tjiptono dan Grace Herdya Kusuma yang selalu memberikan kesempatan waktunya sebagai informan kunci dalam penyusunan skripsi.
8. Support system sahabat serta teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan serta motivasi dalam penyusunan skripsi.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan maupun kesalahan, oleh karena itu penulis sangat membutuhkan kritik serta saran yang membangun untuk dapat menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

***Wassalamu'alaikum Wr.Wb***

Jakarta, 26 April 2023

**Muji Utami**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muji Utami

NIM : 44218120040

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi : **AKTIVITAS PENGELOLAAN KRISIS PADA MASA PANDEMI  
DI PT. BERKAH WONG CILIK “SHABU HACHI”**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 April 2023

Yang menyatakan,



( Muji Utami )

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAC .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1    Manfaat Akademis .....	8
1.4.2    Manfaat Praktis.....	8
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Kajian Teoritis .....	19
2.2.1    Komunikasi Organisasi.....	20
A.    Konsep Komunikasi Organisasi.....	20

B.	Dimensi – Dimensi Komunikasi Organisasi.....	20
C.	Pola Komunikasi Organisasi.....	21
2.3	Public Relations .....	23
2.3.1	Fungsi Public Relations .....	23
2.4	Krisis.....	24
2.5	Komunikasi Krisis .....	27
2.5.1	Model Tahapan Krisis .....	28
2.5.2	Situational Crisis Manajemen (SCCT) .....	30
2.6	Rekomendasi Respon Menangani Krisis Dalam SCCT .....	31
2.7	Fungsi Dasar Manajemen dan Pengelolaan Krisis .....	31
2.8	Kerangka Pemikiran .....	34
<b>BAB III</b>	.....	<b>36</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	.....	<b>36</b>
3.1	Paradigma Penelitian .....	36
3.2	Metode Penelitian .....	37
3.3	Subjek Penelitian .....	38
3.3.1	Key Informan.....	38
3.3.2	Informan .....	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.4.1	Data Premier .....	39
3.4.2	Data Sekunder .....	40
3.5	Teknik Analisis Data .....	40
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	40



<b>BAB IV .....</b>	<b>42</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Gambaran Subyek dan Obyek Penelitian.....	42
4.1.1    Gambaran Obyek.....	42
4.1.2    Logo Shabu Hachi.....	45
4.1.3    Visi dan Misi Shabu Hachi .....	45
4.1.4    Gambaran Umum Subyek Penelitian .....	46
4.2 Hasil Penelitian.....	47
4.2.1    Tahapan Krisis Pada Masa Pandemi.....	47
4.2.2    Situational Crisis Communication (SCC) .....	54
4.2.3    Manajemen Shabu Hachi Pada Masa Pandemi .....	66
4.2.4    Tahapan Pengelolaan Krisis di Shabu Hachi Pada Masa Pandemi .....	72
4.3 Pembahasan.....	86
<b>BAB V .....</b>	<b>96</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>96</b>
5.1 Kesimpulan .....	96
5.2 Saran .....	97
A. Saran Akademik .....	97
B. Saran Praktis .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>101</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 .....	3
Tabel 2.1 .....	17
Tabel 2.5.1 .....	29
Tabel 4.2.21 .....	54
Tabel 4.2.22 .....	55
Tabel 4.2.23 .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sertifikat CHSE.....	6
Gambar 1.2 Data Pendapatan.....	13
Gambar 4.1.1 Lokasi Shabu Hachi Cabang RC. Veteran Raya No.20, Tanah Kusir, Kota Jakarta Selatan.....	44
Gambar 4.1.2 Logo Shabu Hachi.....	45
Gambar 4.2.11 Publikasi Investasi Oleh Shabu Hachi .....	48
Gambar 4.2.12 Publikasi Kapasitas Oleh Shabu Hachi .....	50
Gambar 4.2.13 Publikasi Reopening Beberapa Outlet Oleh Shabu Hachi .....	52
Gambar 4.2.14 Publikasi Konten Saat Pandemic Oleh Shabu Hachi .....	53
Gambar 4.2.21 Publikasi Restoran Tidak Beroperasi Oleh Shabu Hachi.....	58
Gambar 4.2.22 Publikasi Tagline Oleh Shabu Hachi .....	63
Gambar 4.2.31 Publikasi Sterilisasi Oleh Shabu Hachi.....	70