

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh pemberitaan “Ada Apa dengan Pizza” di majalah Tempo edisi 5-11 September 2016 terhadap *corporate image* Pizza Hut, peneliti telah mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh pemberitaan “Ada Apa dengan Pizza” di majalah Tempo edisi 5-11 September 2016 terhadap *corporate image* Pizza Hut. Hal ini dapat dilihat dari uji korelasi dimana terdapat hubungan yang cukup tinggi antara pemberitaan “Ada Apa dengan Pizza” di majalah Tempo edisi 5-11 September 2016 dengan *corporate image* Pizza Hut.
2. Hasil dari uji hipotesis menunjukkan bahwa H^0 ditolak dan H^a diterima. Hal tersebut membuktikan bahwa ada pengaruh pemberitaan “Ada Apa dengan Pizza” di majalah Tempo edisi 5-11 September 2016 terhadap *corporate image* Pizza Hut. Pengaruh yang timbul adalah pengaruh yang negatif, dimana semakin tinggi pemberitaan tersebut maka akan menimbulkan pengaruh yang negatif terhadap *corporate image* Pizza Hut.
3. Identitas responden (jumlah konsumsi Pizza Hut) tidak memengaruhi responden dalam membaca pemberitaan “Ada Apa dengan Pizza” di majalah Tempo edisi 5-11 September 20156, namun identitas responden (jumlah konsumsi Pizza Hut) cukup memengaruhi

responden dalam memberikan penilaian pada *corporate image* Pizza Hut.

4. Pemberitaan “Ada Apa dengan Pizza” di majalah Tempo edisi 5-11 September 2016 tergolong tinggi. Hal ini dibuktikan melalui tanggapan responden yang mengetahui keseluruhan pemberitaan dilihat dari unsur judul berita (*headline*), teras berita (*lead*), tubuh berita (*body of news story*), *prominence* (penggunaan foto/visual), dan *the position/credibility* (narasumber kunci yang digunakan). Indikator teras berita (*lead*) merupakan indikator yang paling banyak diketahui oleh responden.
5. Pemberitaan yang tergolong tinggi mengenai Pizza Hut diduga menggunakan bahan masakan yang kedaluwarsa membuat *corporate image* Pizza Hut menjadi negatif. Hal ini dibuktikan melalui tanggapan mayoritas responden yang menilai negatif *primary impression* (kesan utama), *familiarity* (keakraban) dan *perception* (persepsi). *Primary impression* (kesan utama) paling dinilai negatif oleh responden dimana mayoritas responden memiliki kesan bahwa Pizza Hut menggunakan bahan masakan yang kedaluwarsa. Walaupun memiliki penilaian negatif terhadap *primary impression*, *familiarity* dan *perception*, mayoritas responden tetap menilai positif *preference* (pilihan) dimana pelayanan Pizza Hut yang cepat dan ramah menjadi salah satu faktor utama mayoritas responden yang tetap memilih Pizza Hut. Selain itu, *position* (posisi) Pizza Hut juga dinilai positif oleh mayoritas responden dimana mayoritas responden melihat posisi Pizza Hut masih lebih tinggi dibandingkan dengan kompetitornya.

V.2. Saran

V.2.1. Saran Akademis

Bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian serupa, peneliti mengajukan saran untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam lagi mengenai faktor lain selain pemberitaan dengan indikator yang telah digunakan oleh peneliti dimana faktor tersebut dapat memengaruhi *corporate image* sebuah perusahaan.

V.2.2. Saran Praktis

Pada dasarnya *public relations* (PR) Pizza Hut telah melakukan kegiatan *media relations* dengan sangat baik dalam menangani krisis PR yang terjadi ini. PR Pizza Hut segera mengeluarkan *press release* dan melakukan *press conference* untuk mengklarifikasi pemberitaan negatif yang muncul di media-media *online*, sehari sebelum pemberitaan di majalah Tempo edisi 5-11 September 2016 terbit. Selain itu, PR juga mengajak wartawan berkeliling dapur Pizza Hut (*press tour*) untuk mengetahui bagaimana perjalanan bahan di dapur Pizza Hut hingga disajikan untuk konsumen.

Namun, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti mengajukan beberapa saran untuk Pizza Hut selaku perusahaan yang diberitakan dalam majalah Tempo edisi 5-11 September 2016 diduga menggunakan bahan masakan yang kedaluwarsa, sebagai berikut:

1. Pizza Hut harusnya tidak hanya meminta hak jawab yang dimuat pada majalah Tempo edisi 12-18 September 2016 tapi meminta halaman khusus untuk menklarifikasi serta menjelaskan kepada publik khususnya pembaca majalah Tempo secara detail. Salah satu berita yang harus dimuat adalah *press tour* (berkeliling dapur Pizza Hut)

sehingga persepsi negatif pembaca yang menganggap bahwa Pizza Hut tidak menerapkan kualitas pada bahan makanannya menjadi berubah. Peneliti menyarankan pihak Pizza Hut untuk memuat klarifikasi dan berita tersebut di majalah Tempo dengan tujuan agar pembaca di majalah Tempo juga dapat mengetahui bagaimana Pizza Hut menerapkan standar-standar mulai dari proses pembuatan pizza hingga tersaji, karena peneliti melihat adanya kecenderungan dimana pembaca malas atau tidak mempunyai waktu untuk mencari tahu atau memeriksa kebenaran dari pemberitaan tersebut di media-media lain.

2. Pizza Hut harus lebih berusaha untuk membentuk kembali citranya dimata publik, dimana Pizza Hut selama ini memiliki citra yang positif dan menekankan bahwa Pizza Hut aman, halal dan higienis. Walaupun pihak Pizza Hut menyatakan bahwa pemberitaan tersebut tidak ada pengaruhnya terhadap jumlah konsumen, bisa jadi konsumen tersebut memiliki kesan utama maupun persepsi yang negatif terhadap Pizza Hut. Selain itu juga konsumen menghindari menu-menu Pizza Hut yang diberitakan menggunakan bahan kedaluwarsa.
3. Pizza Hut harus terus mempertahankan bahkan terus meningkatkan ciri khasnya, diantaranya adalah cita rasa menu-menu yang ada, suasana di Pizza Hut, pelayanan yang cepat dan ramah. Hal ini harus dilakukan agar konsumen tidak berpindah ke kompetitor Pizza Hut karena pada dasarnya hal-hal tersebut merupakan faktor yang membuat konsumen tetap memilih Pizza Hut walaupun adanya pemberitaan negatif yang menyebutkan bahwa Pizza Hut menggunakan bahan masakan yang kedaluwarsa.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ardianto, Elvinaro dan Erdinaya. (2004). *Komunikasi Massa: Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Barus, Sedia Willing. (2010). *Jurnalistik: Petunjuk Teknis Menulis Berita*. Jakarta: Erlangga.
- Bungin, Burhan. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Darmastuti, Rini. (2012). *Media Relations: Konsep, Strategi & Aplikasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Djuroto, Totok. (2004). *Manajemen Penerbitan Pers*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Iriantara, Yosol. (2005). *Media Relations: Konsep, Pendekatan, dan Praktik*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Jefkins, Frank. (1996). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. (2008). *Public Relations Writing*. Jakarta: Kencana.
- _____. (2012). *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Morissan. (2013). *Psikologi Komunikasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mulyana, Deddy. (2014). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nova, Firsan. (2011). *Crisis Public Relations: Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra, dan Reputasi Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Riduwan. (2008). *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur*. Bandung: Alfabeta.

- Rakhmat, Jalalluddin. (2012). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. (2005). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Silalahi, Ulber. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. (2005). *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Vos, M.F. (2000). *The Corporate Image Concept: A Strategic Approach*. Den Haag: *CIP Gegevens Koninklijke Bibliotheek*.

Internet:

- Caesarlita, Diandra. (2016, 8 September). Pizza Hut Bantah Sajikan Makanan Kedaluwarsa. Sindonews [on-line]. Diakses pada tanggal 20 Januari 2017 dari <https://nasional.sindonews.com/read/1137650/13/pizza-hut-bantah-sajikan-makanan-kedaluwarsa-1473300369>.
- Fachrudin, Fachri. (2016, 4 September). Pizza Hut Bantah Pakai Bahan Kedaluwarsa. Kompas [on-line]. Diakses pada tanggal 21 Januari 2017 dari <http://nasional.kompas.com/read/2016/09/04/18323021/pizza.hut.bantah.pakai.bahan.kedaluwarsa>.
- Natalyn, Ezra dan Reza Fajri. (2016, 5 September). DPR Desak BPOM Usut Isu Pizza Hut dan Marugame Udon. Viva [on-line]. Diakses

pada tanggal 23 Oktober 2016 dari <http://politik.news.viva.co.id/news/read/818114-dpr-desak-bpom-usut-isu-pizza-hut-dan-marugame-udon>.

Vatvani, Chandni. (2016, 5 September). *Pizza Hut, Japanese Franchise Used Expired Ingredients in Indonesia: Report*. Channel News Asia [on-line]. Diakses pada tanggal 16 Oktober 2016 dari <http://www.channelnewsasia.com/news/business/pizza-hut-japanese-franchise-used-expired-ingredients-in/3100244.html>.

Jurnal:

Macnamara, Jim. (2005). *PR Metrics How To Measure Pulic Relations and Corporate Communication. The Measurement Standard (USA)*, 6, 40.

Majalah:

Septian, Anton, Rusman Paraqbueq dan Stefanus Teguh Edi Pramono. (2016). *Kedaluwarsa di Restoran Waralaba*. Tempo, 5-11 September 2016: 66-72.

Wawancara:

Aditya Eko. Mahasiswa. Tanggal 27 Desember 2016.

Alexander Himawan. Wiraswasta. Tanggal 24 Desember 2016.

Alvin Limanto. Karyawan. Tanggal 5 Desember 2016.

Daniel Kevin. Wiraswasta. Tanggal 9 Januari 2017

David. Guru. Tanggal 15 Desember 2016.

Dwi Kurniawan. Mahasiswa. Tanggal 6 Januari 2017

Edi Yuwono. Wiraswasta. Tanggal 22 Februari 2017

- Erlina. Karyawati. Tanggal 27 Desember 2016.
- Ezra Geraldi. Mahasiswa. Tanggal 14 Desember 2016.
- Halim Nuryanto. Karyawan. Tanggal 9 Desember 2016.
- Irvan Limanjono. Wiraswasta. Tanggal 22 Desember 2016.
- Juliana. Karyawati. Tanggal 11 Desember 2016.
- Katharina D. Mahasiswa. Tanggal 14 Desember 2016
- Kiswoyo Budiman. Wiraswasta. Tanggal 7 Desember 2016
- Novita. Karyawati. Tanggal 9 Desember 2016
- Rahel. Karyawati. Tanggal 22 Desember 2016
- Robert. Karyawan. Tanggal 5 Januari 2017
- Rudi. Karyawan. Tanggal 8 Desember 2016.
- Setiowati. Agen Asuransi. Tanggal 16 Desember 2016.
- Shienny P. *Freelancer*. Tanggal 31 Desember 2016.
- Sinta. Karyawan. 15 Desember 2016.
- Solex Kurniawan. Perwakilan PT Tempo Inti Media Daerah Jawa Timur.
Tanggal 16 November 2016.
- Vincent. Mahasiswa. Tanggal 19 Desember 2016.
- Yoana. Mahasiswa. Tanggal 26 Desember 2016.
- Yogi Chandra. Karyawan. Tanggal 10 Desember 2016.
- Yongky. Wiraswasta. Tanggal 9 Desember 2016.