

Analisis respons krisis perusahaan pada studi kasus bahan makanan kedaluwarsa Pizza Hut Indonesia = Corporate crisis response analysis in case study of expired ingredients of Pizza Hut Indonesia

Giga Kurnia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20446919&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Krisis merupakan kejadian yang tidak diharapkan yang dapat menjadi titik penentuan perusahaan untuk menjadi lebih baik atau lebih buruk. Ada banyak perusahaan yang gagal menangani krisis, namun ada pula yang berhasil, salah satunya Pizza Hut Indonesia dalam kasus dugaan penggunaan bahan makanan kedaluwarsa. Penelitian ini bertujuan mengetahui respons krisis yang dilakukan Pizza Hut Indonesia sehingga dapat menjadi referensi dalam penanganan krisis serupa. Konsep yang digunakan untuk menganalisis respons krisis perusahaan tersebut adalah konsep dan strategi respons krisis rumusan Coombs. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep tersebut tidak digunakan sepenuhnya namun krisis berhasil ditangani karena perusahaan telah memiliki reputasi yang baik sebelumnya.

ABSTRACT

Crisis is an unexpected event that can be corporate turning point to become better or worse. There are many failed examples of crisis handling but so are the succeed ones. One of the succeed ones is Pizza Hut Indonesia in handling allegation of using expired ingredients. This research purpose is to find the crisis response of Pizza Hut Indonesia in order to become a reference for others in handling similar crisis. The concept that used in this research is the concept and strategy of crisis respons developed by Coombs. Research finding shows that the concept was being used entirely but the crisis could successly handled because of corporate rsquo s good reputation before the crisis happened.