

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Nirmalasari “*Manajemen Krisis Dalam Public Relations : Analisis Meta – sintesis Aktivisme Online*” Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik Vol.24 No.2 Tahun 2020, Hal : 109
- Alfi Haris Wanto *Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konser Smart City*
- Agusti, N., (2017). Sharing of Risk Pada Asuransi Syariah (Tafakul) : Pemahaman Konsep dan mekanisme kerja, *Jurnal MD3* (2), 181 – 197,
- Asnawi, M., dan Anggraini A, A., (2019) *Faktor Pengaruh Usaha Bidang Kuliner Terhadap UMKM di Kota Pekanbaru*,” *Jurnal Al-Amwal* 111-125.
- Bahtiar, R.A., dan Juli P.S (2020) *Dampak Covid Terhadap Perlambatan, Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual dan Strategis*, 12, 20
- Hardilawati, W.L., (2020) *Strategi Bertahan UMKM di Tengah Pandemi Covid-19* , *jurnal Akuntansi dan Ekonomika*, 10 (1)
- Indah Kusuma Pradini, Siti Rochanah “*Manajemen Mutu Dalam Upaya Peningkatan Prestasi Sekolah*” Studi di SDN Tanah Tinggi 3 Kota Tangerang dan SD Islam Al-Ikhlas Kota Tangerang, Tahun 2016, Hal : 04
- Nana Triapnia Nainggolan, (2021) *Komunikasi Organisasi : Teori, Inovasi dan Etika e-book*
- Lajis, S.M (2019). *Fintech dan Risk Sharing : A Catalyst for Islamic Finance, in Islamic Finance, Risk-Sharing dan Macroeconomic Stability*
- Made, Ni, D.M.P., dan IMade J., (2016). *Pengaruh Modal Sendiri Dan Lokasi Usaha Terhadap Pendapatan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Di Kabupaten Tabanan (Modal Pinjaman Sebagai Variabel Intervening)*, *Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan*, 9(2), 142–150.
- Made Widya Sekarbuana (2017) “*Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dalam Menghadapi Dampak Erupsi Gunung Agung*”, Hal: 05
- Modul Manajemen dan Organisasi UT “*Pemikiran, Konsep dan Doktrin Keilmuan Sumbangan Henri Fayol Terhadap Dunia Manajemen*” Hal : 05
- Nadia Ayu Jayanti (2016) “*Komunikasi Kelompok Social Climber Pada Kelompok Pergaulan di Surabaya Townsquare (Sutos)*” *Jurnal E-Komunikasi*, Vol.3 No.2, , Hal:3
- Nitami Yuliatwati, Gigih Pratomo (2019) “*Analisis Kebutuhan Ekonomi*

Keluarga Terhadap Tenaga Kerja Wanita” Studi Kasus di Industri Kulit Kota Surabaya Vol.01 No.1, hal : 79

Rachmat, Kritantono, *Public Relations Crisis Management*, Jakarta: Kencana Prenada MediaGroup, 2012, Hal : 172

Sanny Aprilinda Damani, “Komunikasi Kelompok Dalam Meningkatkan Kualitas Redaksi Bidang Berita Lembaga Penyiaran Public TVRI Sumatra Utara di Medan” *Jurnal Prointegrita*, Vol.2 No.348, Tahun: 2018, Hal:5

Sofia Ayuni, Indah Budianti “*Analisis Hasil Survey Dampak Covid-19 Terhadap Pelaku Usaha Jilid2*” Tahun 2020 hal : 19

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta,2013), hal. 172

Suharyati, “*Analisis Krisis Pada Organisasi Berdasarkan Model Anatomi Krisis dan Perspektif Public Relations*” *Journal Communications Spectrum*, Vol.2 No. 2 Tahun 2013, Hal : 168



LAMPIRAN

UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

**FORMULIR
PENDAFTARAN UJIAN PROPOSAL SKRIPSI
SEMESTER GENAP 2021/2022**

Nama Mahasiswa	: FITRIA SURYA UTAMI
Nomor Pokok Mahasiswa	: 183112351650390
Program Studi	: ILMU KOMUNIKASI
Konsentrasi	: PUBLIC RELATIONS
Alamat Lengkap	: Jl. Kincan Raya RT01/RW02 No.177 JariBening Baru Kota Bekasi, Pondok Gede.
No HP	: 085872097167
Email	: Kimsami1995@gmail.com
Judul Proposal Skripsi	: Strategi Manajemen Krisis Pizza Hut di Era Pandemi Covid-19
Dosen Pembimbing (Nama lengkap dengan gelar)	: Yulianto Hadipawiro, S.Sn., M.Ds.
Total SKS yang Telah Ditempuh	: 140 sks
Jumlah Nilai D	: 3 sks
Mata Kuliah yang belum ditempuh	: 15 sks

Jakarta, 2020.....

Menyetujui,
Dosen Pembimbing,

Ttd,
Mahasiswa Peserta Ujian,

(Signature)
08/04/2022

UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI
SEMESTER GENAP 2021/2022**

Nama Mahasiswa	: FITRIA SURYA UTAMI
Nomor Pokok Mahasiswa	: 183112351650390
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Konsentrasi	: Public Relations
Judul Proposal Skripsi	: Strategi Manajemen Krisis Pizza Hut di Era Pandemi Covid-19

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1	28/3/22	Asistensi judul	/s/
2	31/3/22	Briefing Latar Belakang	/s/
3	4/4/22	Persiapan timeline	/s/

Jakarta, 20.....

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Peserta Ujian,

(Signature)
08/04/2022

Yulianto Hadipawiro, S.Sn., M.Ds.

Fitria Surya Utami

LAMPIRAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520, Telp. (021) 7806700 (hunting),
Fax. 7802718-7802719 http://www.unas.ac.id, E-mail : info@unas.ac.id

Jakarta, 26 Maret 2022

Nomor : 41 /IK/III/2022

Lamp : -

Hal : *Kesediaan Membimbing Proposal Skripsi*

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Yulianto Hadiprawiro, M.Ds
Dosen Prodi Ilmu Komunikasi
Di Jakarta

Dengan hormat,

Terkait dengan penyelenggaraan ujian proposal skripsi semester Genap 2021/2022, Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing proposal skripsi yang disusun oleh:

Nama	: Fitria Surya Utami
NPM	: 183112351650390
Konsentrasi	: Public Relations
Judul Proposal Skripsi	: ANALISIS PENGARUH INSTAGRAM TERHADAP PENJUALAN PIZZA HUT DI ERA PANDEMI COVID-19

Kami berharap Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban kesediaan segera dengan memberikan tanda tangan di bawah ini, dan mengembalikannya kepada Prodi Ilmu Komunikasi melalui sekretariat FISIP. Jika Bapak/Ibu bersedia, mohon dapat membimbing dan mengarahkan proposal skripsi mahasiswa agar layak untuk diuji.

Demikian atas kesediaan dan dukungannya kami ucapkan terima kasih.

*Bersedia/ Tidak Bersedia**
Sebagai Pembimbing,


Yulianto Hadiprawiro, M.Ds

* coret yang tidak perlu

Program Studi Ilmu Komunikasi
Ketua,


Drs. Adi Prakosa, M.Si

LAMPIRAN
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fitria Surya Utami
 Nama Pokok Mahasiswa : 183112351650390
 Program Studi/ Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
 Judul Skripsi : Strategi Manajemen Krisis Klinik Narini Medical
 Aesthetic di Era Pandemi Covid-19

NO	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1	23/10/21	Bimbingan Bab I, II, II	
2	27/10/21	Bimbingan Bab I	
3	13/12/21	Bimbingan Bab II dan III	
4	09/07/22	Revisi Bab I, II, III dan Pengajuan Bab IV	
5	28/07/22	Revisi Bab III dan Pengajuan IV	
6	05/08/22	Revisi Bab III, IV dan V	
7	15/08/22	Revisi Bab IV dan V	

Jakarta, 15 Agustus .2022

Ketua Program Studi,



Adi Prakosa, M.Si

LAMPIRAN

DAFTAR PERTANYAAN

Nama : Ingkan Wandanarini

Status : Pemilik Klinik Narini

1. Sejak pandemi Covid-19 hal apa yang paling mempengaruhi Klinik Narini?
2. Kenapa hal itu bisa mempengaruhi Klinik Narini Medical Aesthetic?
3. Dampak apa yang didapat dari hal tersebut?
4. Apa yang dilakukan Klinik Narini Medical Aesthetic untuk menanggulangi krisis yang sedang terjadi?
5. Kenapa Anda memilih langkah tersebut?
6. Bagaimana cara anda mengkomunikasikan kebijakan tersebut ke karyawan anda?
7. Sejauh ini apakah kebijakan yang diambil sudah memberikan dampak yang baik?

Nama : Cecilia Indri Kurniasari, Ns., M.Kep (Informan)

Status : Dosen Keperawatan, Perawat dan Praktisi Kesehatan Mental

1. Menurut anda, apakah Covid-19 mempengaruhi sektor bisnis kecantikan seperti misalnya klinik kecantikan?
2. Tanggapan anda mengenai inovasi terbaru klinik kecantikan homecare dan skincare kit itu cukup membantu omser penjualan klinik kecantikan?
3. Menurut anda, resiko apa yang paling besar dari inovasi homecare?
4. Bagaimana caranya untuk mengurangi resiko tersebut?

LAMPIRAN

JAWABAN WAWANCARA

Jawaban Ingkan Wandanarini, selaku pemilik Klinik Narini

1. Yang paling mempengaruhi adalah ketika Pandemi mulai menyebar dengan cepat, kemudian pemerintah melakukan berbagai cara untuk menanggulangi Covid-19 tersebar dengan cepat, dan terutama ada banyak orang yang takut pergi keluar rumah karena khawatir akan adanya Covid-19, sempat beberapa saat hampir 0 pasien pada awal pandemi.
2. Kebijakan pemerintah seperti misalnya PPKM, PSBB itu hal yang paling berpengaruh, jam operasional juga tidak boleh buka terlalu lama serta tidak boleh ada banyak pelanggan, yang menyebabkan ketidak stabilannya penghasilan cenderung merugi terus menerus, dan hal seperti inilah yang akhirnya menyebabkan banyak perusahaan yang gulung tikar.
3. Dikarenakan omset turun drastis dan tidak ada pasien yang datang, saya dengan terpaksa melakukan pengurangan tiga orang karyawan, guna bertahan dari pandemi Covid-19.
4. *Yang pertama* adalah melakukan evaluasi dan meminimalisir differenisasi produk, berinovasi dengan bahan – bahan yang cocok saat pandemi.
Yang kedua melakukan pengurangankaryawan guna menyesuaikan budget.
Yang ketiga, melakukan invasi bisnis.
Yang keempat, membuat inovasi baru terkait pelayanan klinik.

5. Sebab menurut saya, dalam melakukan usaha harus bisa fleksibel dalam artian melihat opportunity yang ada disetiap kondisi yang terjadi.
6. Dalam mengkomunikasikan saya melakukan briefing dan memberikan pemahaman mengenai Covid-19, yang nantinya kedepannya akan ada kebijakan baru guna menyesuaikan hal tersebut dengan keadaan yang terjadi, seperti misalnya akan ada berkurangnya omset dan lain sebagainya.
7. Menurut saya, langkah yang saya ambil sudah sangat baik hal ini dikarenakan terjadinya peningkatan omset sebesar 31% dan terbukti perusahaan ini bisa tetap berdiri dan mencukupi kebutuhan operasional. Meskipun belum adanya profit, dan Alhamdulillah sampai saat ini belum melibatkan uang pribadi ownernya.

Jawaban Cecilia Indri Kurniasari, Ns., M.Kep (Informan)

1. Sebenarnya untuk mempengaruhi sektor bisnis kecantikan, tentu sangat berpengaruh karena akan menyebabkan berkurangnya omset dan juga pasien, karena di masa pandemi banyak orang yang jarang keluar, lebih banyak online dan memilih untuk rekomendasi yang direferensikan oleh teman – temannya maupun influencer.
2. Sebenarnya inovasi home care sudah lama bahkan sebelum pandemi, hanya saja memang baru di beberapa kota terutama kota kota besar, namun memang lebih terkenal disaat pandemi Covid-19. Untuk membantu omset ataupun tidak itu tergantung, karena homecare sendiri harus memiliki basic semisal tenaga kesehatan dokter yang mandiri. Karena rata – rata dari klinik

kecantikan biasanya sudah punya link dari rumah sakit, sedangkan homecare dari mandiri, memerlukan resep khusus ataupun rujukan khusus ke rumah sakit. Untuk omset masih 50 : 50, karena itu tergantung dari basenya, apakah dari klinik kecantikan atau mandiri karena akan memiliki perbedaan hasil, tidak bisa dipatok akan menaikkan omset, karena biasanya orang akan enggan menerima orang lain yang datang ke rumah karena takut akan tertular covid-19 kecuali sudah memiliki izin yang benar – benar terpercaya. Rata – rata skin care kecantikan biasanya walaupun mematok harga yang aman, bagi sebagian orang akan merasa cenderung mahal.

3. Homecare tidak serta merta dilakukan sembarangan, homecare ini benar benar harus memiliki ahli, yang bukan hanya lulusan S1 yang harus memiliki izin prakten dan izin praktek mandiri, yang harus memiliki dua kali izin. Karena skincare ini ada di daerah wajah dan leher yang memiliki syaraf sensitive, karena takut nantinya akan terjadinya mall praktek. Karena homecare sudah memiliki standar tertentu.
4. Caranya untuk mengurangi resiko, adalah homecare dilakukan oleh ahli misalnya dari Diploma tapi sudah dapat izin praktek, tidak hanya dokter lulusan luar negeri saja, meskipun belum memiliki izin, itu tidak disarankan untuk membuka praktek. Karena sudah memiliki legalitas umum nya tersendiri. Dan klinik yang ingin melakukan homecare harus melakukan survey terlebih dahulu, karena kebutuhan setiap wilayah memiliki perbedaan hal ini nantinya akan membantu klinik ataupun mandiri dalam meminimalisir pengeluaran.