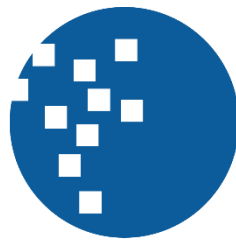


**STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS MCDONALD'S
INDONESIA MELALUI MEDIA SOSIAL DALAM
MENGHADAPI BOIKOT**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

PUTRI CAHYANI MAITRI

00000044225

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2024

**STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS MCDONALD'S
INDONESIA MELALUI MEDIA SOSIAL DALAM
MENGHADAPI BOIKOT**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

PUTRI CAHYANI MAITRI

00000044225

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Putri Cahyani Maitri

Nomor Induk Mahasiswa : 00000044225

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Skripsi Berbasis Karya dengan judul:

**STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS MCDONALD'S INDONESIA
MELALUI MEDIA SOSIAL DALAM MENGHADAPI BOIKOT**

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 19 Juli 2024



U M M N
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

(Putri Cahyani Maitri)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berbasis Karya dengan judul
**STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS MCDONALD'S INDONESIA
MELALUI MEDIA SOSIAL DALAM MENGHADAPI BOIKOT**

Oleh
Nama : Putri Cahyani Maitri
NIM : 00000044225
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Rabu, 19 Juni 2024
Pukul 16.00 s.d 17.30 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

Hanif Suranto, S.Sos., M.Si.
NIDN 0306027102

Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si.
NIDN 0320077401

Pembimbing

Inco Hary Perdana, S.Ikom., M.Si.
NIDN 0308117706

Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi

Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.
NIDN 0304078404

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Cahyani Maitri

NIM : 00000044225

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah :

**“STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS MCDONALD’S INDONESIA
MELALUI MEDIA SOSIAL DALAM MENGHADAPI BOIKOT”**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial. Saya tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Tangerang, 31 Mei 2024



(Putri Cahyani Maitri)

* Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penulisan skripsi ini dengan judul:

“STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS MCDONALD’S INDONESIA MELALUI MEDIA SOSIAL DALAM MENGHADAPI BOIKOT” yang dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan laporan magang ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A. selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Ir. Andrey Andoko, M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Inco Hary Perdana, S.Ikom., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya skripsi ini.
5. Bapak Hanif Suranto, S.Sos., M.Si. selaku ketua sidang yang telah memberikan arahan dan masukan saat sidang.
6. Bapak Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si. selaku penguji ahli yang telah memberikan arahan dan masukan saat sidang.
7. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kevin Anggri Yudha, Yohvi Manik, Marsella Leonardo, dan Michelle Liu yang selalu mendukung saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga laporan skripsi ini dapat menjadi pembelajaran, motivasi, dan sumber informasi ke depannya bagi para pembaca khususnya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 31 Mei 2024



(Putri Cahyani Maitri)



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS MCDONALD'S INDONESIA MELALUI MEDIA SOSIAL DALAM MENGHADAPI BOIKOT

Putri Cahyani Maitri

ABSTRAK

Latar belakang dari penelitian ini adalah adanya perseteruan mengenai permasalahan politik antara Palestina dan Israel. Konflik antara dua negara ini menjadi pusat perhatian untuk berbagai negara yang ada di seluruh belahan dunia. Dikarenakan perseteruan ini, terdapat pemboikotan masyarakat terhadap beberapa *brand* yang dianggap berpihak kepada Israel, salah satunya adalah McDonald's Indonesia. Dikarenakan pemboikotan ini, McDonald's Indonesia mengalami krisis. Tingkah *growth* dan *minus* masyarakat dalam mengonsumsi McDonald's Indonesia mulai tidak dapat dikendalikan, dan masyarakat juga menyerang media sosial dari McDonald's Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, dan memahami strategi dari komunikasi krisis yang dilakukan oleh McDonald's Indonesia dalam menghadapi boikot untuk meningkatkan *brand image* dari McDonald's Indonesia. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah komunikasi krisis dan komunikasi krisis pada media sosial. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa McDonald's Indonesia melaksanakan komunikasi krisis dan melaksanakan strategi komunikasi krisis melalui media sosial, yaitu *refutation*. Strategi tersebut berhasil, dibuktikan dengan tingkat *growth* dan *minus* masyarakat dalam mengonsumsi McDonald's Indonesia sudah dapat dikendalikan.

Kata kunci: Pemboikotan, komunikasi krisis, dan media sosial

U M M N
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

MCDONALD'S INDONESIA'S CRISIS COMMUNICATION STRATEGY THROUGH SOCIAL MEDIA IN FACING BOYCOTT

Putri Cahyani Maitri

ABSTRACT

The background of this research is the political conflict between Palestine and Israel. This conflict has drawn attention from various countries worldwide. Due to this dispute, there has been public boycott against several brands perceived to support Israel, including McDonald's Indonesia. As a result of this boycott, McDonald's Indonesia faced a crisis. The declining growth and negative public perception towards McDonald's Indonesia became uncontrollable, with the public also attacking McDonald's Indonesia on social media. The aim of this research is to understand, analyze, and comprehend the crisis communication strategies employed by McDonald's Indonesia in response to the boycott to enhance its brand image. The concepts utilized in this research are crisis communication and crisis communication on social media. The research method employed is a case study. The findings of this research demonstrate that McDonald's Indonesia implemented crisis communication strategies, specifically through social media refutation. These strategies were successful, as evidenced by the recovery in growth and public perception towards McDonald's Indonesia being managed effectively.

Keywords: *Boycotts, crisis communication, and social media*

UMMN

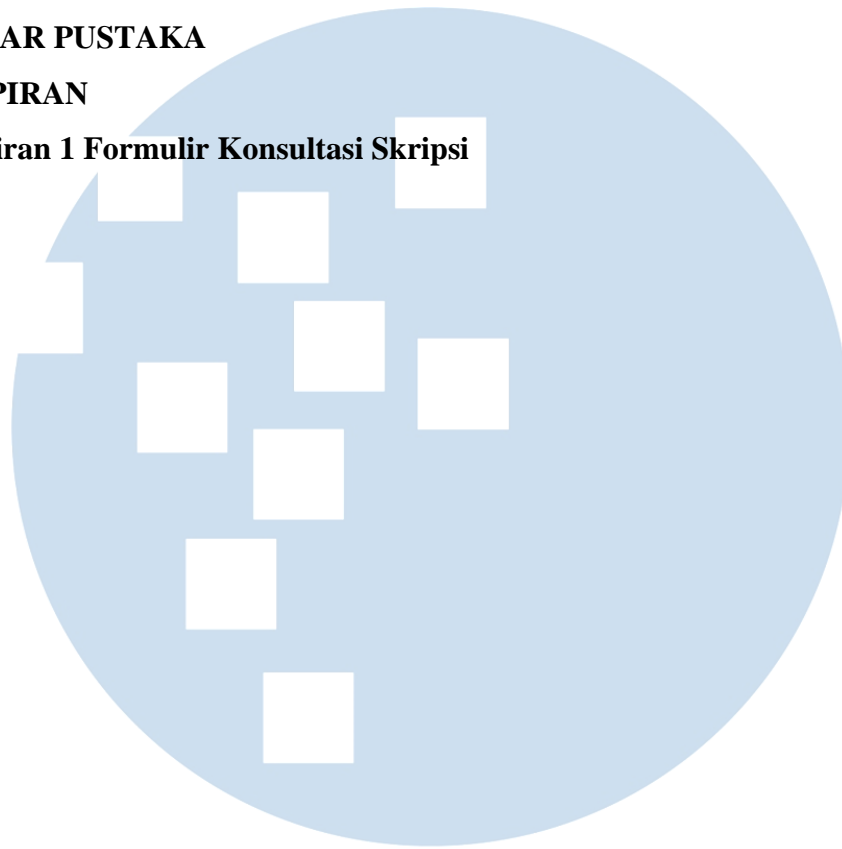
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Pertanyaan Penelitian	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Kegunaan Penelitian	12
1.5.1 Kegunaan Akademis	12
1.5.2 Kegunaan Praktis	13
1.5.3 Keterbatasan Penelitian	13
BAB II KERANGKA KONSEPTUAL	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Konsep	20
2.2.1 Komunikasi Krisis	20
2.2.2 Strategi Komunikasi Krisis di Media Sosial	23

2.1	Alur Penelitian	27
	2.3.1 Alur Penelitian	27
	2.3.2 Framework	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1	Paradigma Penelitian	28
3.2	Jenis dan Sifat Penelitian	28
3.3	Metode Penelitian	28
3.4	Key Informan dan Informan	29
	3.4.1 Key Informan	29
	3.4.2 Informan	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data	30
3.6	Keabsahan Data	30
3.7	Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Subjek dan Objek Penelitian	32
	4.1.1 Subjek Penelitian	32
	4.1.2 Objek Penelitian	33
4.2	Hasil Penelitian	35
	4.2.1 Komunikasi Krisis yang dilakukan oleh McDonald's Indonesia	35
	4.2.2 Strategi Komunikasi Krisis McDonald's Indonesia di Media Sosial	52
4.3	Pembahasan	61
BAB V SIMPULAN		65
5.1	Simpulan	65
5.2	Saran	65
	5.2.1 Saran Akademis	65

5.2.3 Saran Praktis	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	73
Lampiran 1 Formulir Konsultasi Skripsi	73



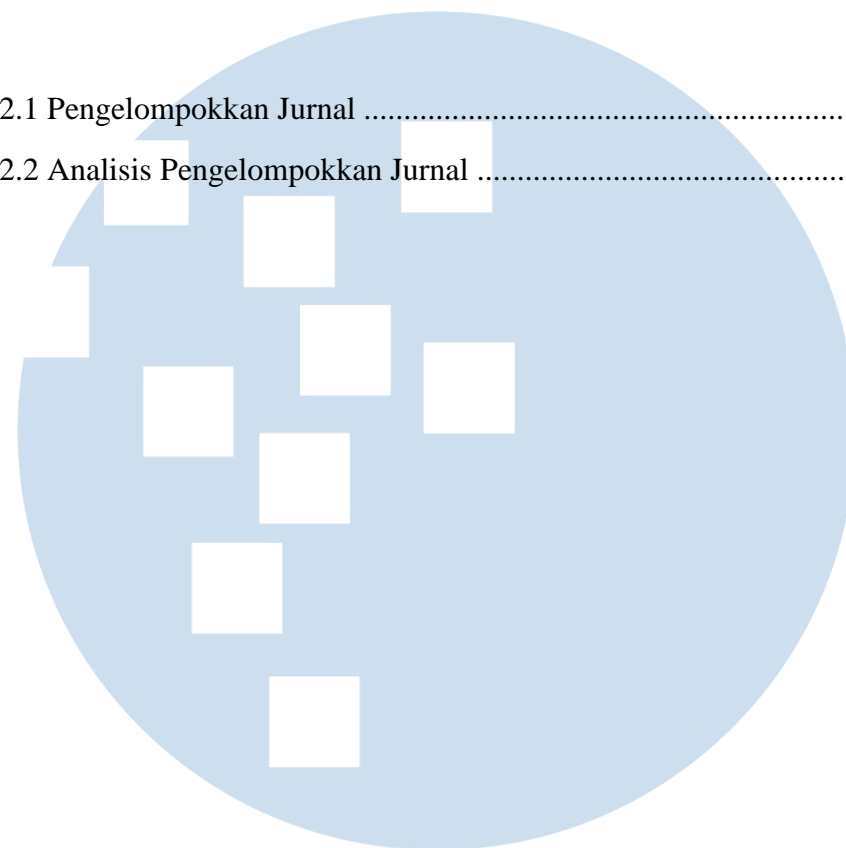
UMMN

**UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pengelompokkan Jurnal13

Tabel 2.2 Analisis Pengelompokkan Jurnal17



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ajakan Masyarakat Boikot Produk	3
Gambar 1. 2 Aksi Demonstrasi Masyarakat	4
Gambar 1. 3 Aksi Demonstrasi Masyarakat Melalui Aplikasi X.....	5
Gambar 1. 4 Aksi Demonstrasi Masyarakat Melalui Aplikasi X.....	5
Gambar 1. 5 Klarifikasi Starbucks Indonesia	7
Gambar 1. 6 Klarifikasi Starbucks Indonesia	8
Gambar 1. 7 Unggahan Mekdi untuk Kemanusiaan	9
Gambar 1. 8 Unggahan Kampanye +62.....	10
Gambar 2. 1 System Literature Review.....	19
Gambar 2. 2 Alur Penelitian.....	27
Gambar 2. 3 Framework	27
Gambar 4. 1 Logo McDonald's.....	34

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Konsultasi Skripsi	73
Lampiran 2 Hasil Pemeriksaan Plagiarime.....	74
Lampiran 3 Transkrip Wawancara dengan Informan 1	75
Lampiran 4 Transkrip Wawancara dengan Informan 2	96
Lampiran 5 Transkrip Wawancara dengan Informan 3	105

A large, light blue circular watermark logo is centered on the page. It features a stylized 'U' shape on the left and a grid of squares on the right, resembling a globe or a digital interface.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA