

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa manajemen krisis yang dilakukan oleh KFC Mojokerto dalam menghadapi pemboikotan produk berafiliasi Israel dengan melakukan strategi perencanaan dan pencegahan diantaranya komunikasi transparan dan terbuka, bahwasanya PT FAST FOOD INDONESIA TBK prihatin yang mendalam kepada semua pihak yang terkena dampak konflik dan ketegangan yang sedang berlangsung di wilayah Gaza. PT FAST FOOD INDONESIA juga akan terus berkomitmen untuk mendukung upaya-upaya kemanusiaan dan perdamaian diseluruh dunia. Adapun beberapa respon krisis yang dilakukan KFC yaitu

1. KFC melakukan penyaluran dana kemanusiaan dengan memndonasikan dana sebesar 1,5 miliar rupiah bekerja sama denga PMI (Palang Merah Indonesia) untuk membantu korban di Palestina.
2. KFC Mojokerto mengoptimalkan penerapan 3 pilar dimana pada saat sebelum krisis tidak terlalu fokus untuk 3 pilar ini yaitu (*Produk excellent, service excellent, asset excellent*) setelah adanya isu pemboikotan tim manajemen melakukan inovasi dan meningkatkan 3 pilar ini dengan lebih fokus menjadi (*Produk excellent, people excellent, asset excellent*) standart operasional guna memberikan pelayanan terbaik dalam menghadapi isu boikot.

3. Mengutamakan dan menggunakan produk lokal dalam negeri untuk seluruh proses produksi merupakan salah satu strategi penting yang diterapkan oleh KFC Mojokerto, dan ini telah dilakukan sejak lama sebelum krisis.
4. Mengembangkan strategi pemasaran yaitu dengan melakukan promosi yang sebelum krisis pemboikotan KFC Mojokerto hanya memiliki paket Jagoan Puas dan Super Puas. Lalu setelah adanya isu pemboikotan dari tim pemasaran mengembangkan paket baru yang disebut Paket Bounceback. Tujuan dari paket ini adalah untuk menarik kembali konsumen dan mendorong mereka untuk berkunjung kembali ke KFC Mojokerto.

Langkah-langkah manajemen krisis ini KFC Mojokerto berhasil menangani krisis dengan baik terbukti dalam jumlah transaksi penjualan pada KFC Mojokerto pada bulan Desember 2023 mengalami peningkatan sebesar 6.464 dari yang sebelumnya mengalami penurunan bulan November 2023 maraknya pemboikotan hingga 5.661.

5.2 SARAN

Dari hasil dan pembahasan yang sudah dilakukan terdapat beberapa saran untuk KFC Mojokerto agar dipertimbangkan supaya dapat mengantisipasi adanya ancaman dikemudian hari:

1. Saran Praktis

KFC dapat terus meningkatkan transparansi dalam komunikasi selama krisis dan memberikan informasi yang jelas serta akurat kepada publik. Hal ini membantu membangun kepercayaan dan mendukung reputasi perusahaan.

Langkah seperti penyaluran dana kemanusiaan yang dilakukan oleh KFC dapat ditingkatkan dengan lebih mengintegrasikan nilai-nilai kemanusiaan dalam strategi perusahaan. Ini tidak hanya memperbaiki citra, tetapi juga memberikan dampak positif secara nyata pada masyarakat yang terkena dampak krisis. Menyusun rencana yang komprehensif untuk penanganan krisis berikutnya berdasarkan pembelajaran dari pengalaman ini. Hal ini termasuk memperkuat sistem monitoring dan respons cepat terhadap isu-isu yang mungkin timbul di masa depan.

2. Saran Akademis

Untuk penelitian berikutnya dapat menggabungkan berbagai teori komunikasi krisis, manajemen reputasi, dan teori manajemen krisis untuk membangun kerangka teoretis yang komprehensif.