

**STRATEGI KOMUNIKASI RESTORAN NASI  
KULIT SYUURGA SURABAYA MELALUI  
MANAJEMEN KRISIS AKIBAT PANDEMI  
COVID-19**

Diajukan sebagai syarat mengikuti Ujian Sidang Skripsi

Oleh



Rama Romadoni

NBI 1151800142

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS  
SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS 17  
AGUSTUS SURABAYA**

**2022**

**STRATEGI KOMUNIKASI RESTORAN NASI  
KULIT SYUURGA SURABAYA MELALUI  
MANAJEMEN KRISIS AKIBAT PANDEMI  
COVID-19**

Diajukan sebagai syarat mengikuti Ujian Sidang Skripsi

Oleh



Rama Romadoni

NBI 1151800142

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS  
SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS 17  
AGUSTUS SURABAYA**

**2022**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Rama Romadoni**

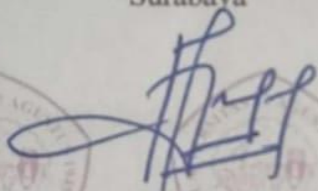
**NPM : 1151800142**

**Judul : STRATEGI KOMUNIKASI RESTORAN NASI KULIT  
SYURGA SURABAYA MELALUI MANAJEMEN  
KRISIS AKIBAT PANDEMI COVID-19**

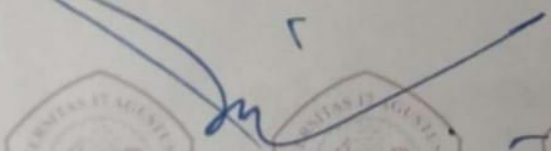
Surabaya, 04 Januari 2023

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

Disetujui Oleh,  
Dosen Pembimbing

  
**Dr. Dra. Avun Maduwinarti, M.P**

NPP. 20120.87.0103

  
**Drs. Widiyatmo Ekoputro, M.A**

NPP. 20130150698



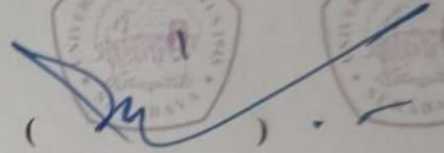
**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 4 Januari 2023

**Dosen Penguji,**

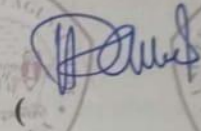
**Drs. Widiyatmo Ekoputro, M.A**

Ketua



**Dewi Sri Andika Rusmana S.I.Kom., Med.kom**

Anggota I



**Beta Puspitaning Ayodya S.Sos., M.A**

Anggota 2



**Mengesahkan,**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas 17 Agustus 1945

**Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P**

NPP. 20120.87.0103





U N I V E R S I T A S  
17 AGUSTUS 1945  
S U R A B A Y A

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031 593 1800 (Ex 311)  
Email:Perpus@Untag-Sby.Ac.Id.

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rama Romadoni  
NBI/NPM : 1151800142  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Strategi Komunikasi Restoran Nasi Kulit Syurga Surabaya Melalui Manajemen Krisis Akibat Pandemi Covid-19”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 04 Januari 2023



(Rama Romadoni)

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rama Romadoni  
NPM : 11518000142  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam halaman Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh – sungguh dan atas kesadaran yang sesadar – sadarnya.

Surabaya 04 Januari 2023



(Rama Romadoni)



## **ABSTRACT**

The Covid 19 pandemic that hit Indonesia in March 2020 had various impacts, especially on businesses in the Food and Beverages (FnB) sector, which caused the government to issue policies regarding the covid 19 pandemic for restaurants which caused communication problems. Steps were made to deal with this crisis by finding an appropriate communication strategy. The purpose of this study was to find out how the communication strategy applied by the Nasi Kulit Syurga restaurant in dealing with the Covid 19 pandemic crisis through crisis management. The results of this study, the owner as a business actor made a plan that was able to control and handle the situation, so that the Nasi Kulit Syurga restaurant could survive to this day.

*Keyword : communication strategy, crisis manajemen, Covid-19 Pandemic*

## **ABSTRAK**

Pandemi Covid 19 yang melanda Indonesia pada Maret 2020 menyebabkan berbagai dampak terutama pada usaha di bidang *Food and Beverages* (FnB), yang menyebabkan pemerintah mengeluarkan kebijakan mengenai pandemi covid 19 untuk restoran yang menyebabkan masalah komunikasi. Langkah yang dibuat untuk menghadapi krisis ini dengan cara menemukan sebuah strategi komunikasi yang tepat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan restoran Nasi Kulit Syuurga dalam menghadapi krisis pandemi Covid 19 melalui manajemen Krisis. Hasil penelitian ini pihak owner selaku pelaku usaha membuat sebuah perencanaan yang mampu untuk mengendalikan dan menangani keadaan, hingga membuat restoran Nasi Kulit Syuurga dapat bertahan hingga saat ini.

Kata kunci : Strategi Komunikasi, manajemen krisis



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena yang telah memberi Rahmat dan Krunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Strategi Komunikasi Restoran Nasi Kulit Syuurga Surabaya Melalui Manajemen Krisis”

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi sebagai persyaratan akademik untuk menempuh atau menyelesaikan Pendidikan pada program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus Surabaya.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapat dukungan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua peneliti yang sudah selalu mendoakan dan memberi motivasi untuk selalu semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Widyatmo Ekoputro, M.A selaku dosen pembimbing I
3. Bapak Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.sos., M. Med. Kom selaku dosen pembimbing II.
4. Seluruh dosen dan Staff Untag Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membimbing saya selama saya menjadi mahasiswa.
5. Seluruh narasumber yang sudah menyempatkan memberikan waktu dan informasi untuk penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh teman dekat yang selalu menemani dan mendukung untuk penyelesaian skripsi ini.
7. Untuk diri sendiri yang sudah berjuang hingga sampai di titik ini.

Surabaya, 05 Januari 2023

Rama Romadoni

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PUBLIKASI</b> .....	iii
<b>LEMBAR KEASLIAN</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Fokus Penelitian</b> .....	4
<b>1.3 Pertanyaan Penelitian</b> .....	4
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	7
<b>2.1 Tabel Penelitian Terdahulu</b> .....	7
<b>2.2 Critical Review</b> .....	12
<b>2.3 Landasan Konseptual</b> .....	13
<b>2.3.1 Krisis</b> .....	13

2.3.2 Tahapan Krisis.....	15
2.3.3 Strategi Komunikasi .....	16
2.3.4 Komunikasi Krisis internal.....	18
2.3.5 Manajemen Krisis .....	18
2.3.6 Manajemen Penanganan Krisis .....	19
Kerangka Pemikiran .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Metode Penelitian .....	21
3.1.1 Metode Kualitatif .....	21
3.2 Subjek dan Objek penelitian.....	22
3.3 Peran Peneliti.....	22
3.4 Sumber Data Kualitatif.....	22
3.5 Pengumpulan Data .....	23
3.6 Teknik Analisis Data .....	24
a. Pengumpulan Data .....	24
b. Reduksi Data.....	25
c. Penyajian Data ( <i>Display data</i> ).....	25
d. Penarikan kesimpulan.....	25
3.7 Keabsahan Data .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
4.1 Deskripsi Subjek/Objek Penelitian .....	27

<b>4.2 Hasil Penelitian</b> .....	28
<b>4.2.1 Kondisi Awal Krisis</b> .....	28
<b>4.2.2 Dampak Krisis</b> .....	28
<b>4.2.4 Komunikasi Internal Pada Saat Krisis</b> .....	29
<b>4.2.5 Upaya Menangani Krisis</b> .....	31
<b>4.2.6 Pasca Krisis</b> .....	33
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	37
<b>A. Kesimpulan</b> .....	37
<b>B. Saran</b> .....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	39
<b>LAMPIRAN</b> .....	41



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran .....	20

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Nasi Kulit Syuurga.....	27
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Wawancara.....	41
Lampiran 2. Kartu Bimbingan Skripsi.....	42
Lampiran 3. Turnitin.....	44
Lampiran 4. Lembar Revisi.....	45

