

ANALISIS STRATEGI PENANGGULANGAN KRISIS BRAND BAKSO A-FUNG PADA KANAL BERITA ONLINE

¹ Wian Rahmat Erya, ² Annisa Dwi Kurnia, ³ Iin Avitasari, ⁴ Harno, ⁵ Hairani Heryadi
^{1,2,3,4,5} Program Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas
Lampung Jl. Prof. Dr. Ir. Sumantri Brojonegoro No.1, Gedong Meneng Kec. Rajabasa,
Kota Bandar Lampung, Lampung 35141
¹wianerya@gmail.com, ² annisadwikrn@gmail.com, ³iinavita1208@gmail.com
⁴satriamadangkara@gmail.com, ⁵hairani1989@gmail.com

Abstrak

Krisis adalah kondisi sulit bagi sebuah organisasi atau perusahaan yang tidak dapat dihindari kapan datang dan seperti apa bentuk krisis tersebut. Praktik komunikasi krisis yang efektif, dilakukan oleh manajemen bakso A-fung dalam melakukan respon terkait pemberitaan viral yang terjadi memberikan gambaran bahwa penanganan krisis diperlukan langkah yang sistematis dalam proses pelaksanaannya. Pada penelitian ini peneliti bertujuan untuk menganalisis bagaimana strategi management bakso A-fung dalam melaksanakan respon kejadian yang terjadi pada salah satu kedainya di bali. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan Teknik analisis berita framing dari beberapa kanal pemberitaan digital online yang merilis dan membahas terkait bagaimana respon manajemen A-fung dalam kasus tersebut. Hasil pada penelitian ini diperoleh dari beberapa framing media online disimpulkan bahwa manajemen bakso A-fung melakukan respon terhadap krisis yang tepat dan efektif dalam menghadapi pemberitaan viral terkait brand tersebut. Untuk menjaga kondisi dan mengembalikan kepercayaan konsumen yang tidak hanya merespon dan mengklarifikasi kasus yang ada, namun juga turut berperan aktif dalam melakukan langkah aksi nyata yang kemudian menjadi viral kembali pada pemberitaan kanal digital online

Kata Kunci: Komunikasi Krisis, Manajemen Krisis, Bakso A-fung, Framing Berita Online

Abstrak

A crisis is a difficult condition for an organization or company that cannot be avoided whenever it comes and what form the crisis takes. The practice of effective crisis communication, carried out by Bakso A-fung management in responding to the viral news that occurred, illustrates that handling a crisis requires systematic steps in the implementation process. In this study, the researcher aims to analyze A-fung's meatball management strategy in responding to incidents that occurred at one of its shops in Bali. The research method used in this research is a qualitative method using news framing analysis techniques from several online digital news channels that released and discussed how A-fung management responded in this case. The results of this research obtained from several online media framings concluded that the management of A-fung meatballs responded to the crisis appropriately and effectively in dealing with viral news related to the brand. To maintain conditions and restore consumer confidence by not only responding and clarifying existing cases, but also taking an active role in taking concrete action steps which then become viral again on online digital channel news.

Keywords: Crisis Communication, Crisis Management, Bakso Afung, Framing News

PENDAHULUAN

Pada pertengahan bulan Juli 2023 kanal digital sosial media dikejutkan dengan pemberitaan yang sebuah video beredar dari seorang *influencer* terkenal Indonesia yang menyebarkan cuplikan video di kanal Instagram pribadi miliknya. Video tersebut sudah hampir ditonton kurang lebih 10.000 penonton dan muncul puluhan komen yang membanjiri kanal Instagram milik pribadinya. Pada video unggahan singkat tersebut sebutan seorang *influncer* "J" memposting dirinya yang sedang makan bakso dengan brand A-fung dengan ditambah sebungkus kerupuk non halal yang disantap secara bersamaan di salah satu kedainya di Bali.

Singkat kronologi kejadian tersebut menjadi viral dan menjadi pemberitaan besar di beberapa portal berita *online*. Video tersebut viral dikarenakan tempat makan bakso dengan merek A-fung tersebut dikenal masyarakat luas sebagai tempat makan bakso halal dan telah mendapat sertifikasi resmi oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) namun pada video singkat tersebut produk bakso A-fung di makan secara bersama dengan kerupuk ringan produk yang terbuat dari bahan dengan kategori non halal.

Sejak kemunculan berita viral tersebut manajemen *brand* A-fung mendapat sorotan dari berbagai pihak yang menunggu reaksi perusahaan merespon kejadian berita tersebut dan mengklarifikasi kebenarannya. urgensi respon ini sangat erat kaitannya dengan reputasi dan keberlanjutan bisnis bagi sebuah

perusahaan karena *image* sebuah citra *brand* makanan dibangun dari persepsi dan pengalaman dari penggunanya.

Meskipun pada laman sosial milik pribadinya *influencer* tersebut sudah melakukan permohonan maaf dan bertanggungjawab akan kejadian tersebut namun usaha mengembalikan kepercayaan masyarakat akan bakso tersebut menjadi fokus utama yang segera harus dilakukan bagi manajemen bakso A-fung dalam mengubah stigma berita negatif dan mengakhiri krisis pemberitaan negatif tersebut. Disebutkan pada pemberitaan Prawira (2023) dalam laman Liputan6.com pada salah satu kolom komentar yang berisi "*Kasihannya yang punya resto, belum lagi stigma negatif orang jadi takut makan bakso A Fung lagi,*" kicau di *sosial media twitter*.

Krisis dapat terjadi oleh setiap organisasi atau perusahaan. Setiap manajemen organisasi harus Bersiap menghadapi setiap kejadian yang mungkin akan terjadi. Apabila krisis ditangani dengan baik dan tepat waktu, momen mengarah pada situasi membaik dan sebaliknya apabila tidak segera ditangani, krisis mengarah pada memburuk, bahkan dapat berakibat fatal (Deswita & Nurrahmawati, 2015). Secara Harfiah, kata krisis berasal dari bahasa Yunani yaitu krisis (*kpion*), yang berarti keputusan. Krisis dalam bahasa Cina, diucapkan dengan *wei-ji* dan mempunyai dua arti, yaitu "bahaya" dan "peluang". *Two side in the same coin*. Artinya dari kutipan tersebut

menjabarkan bahwa krisis mempunyai peranan membantu organisasi dalam menciptakan perbaikan management yang ada pada organisasi atau justru sebaliknya menjadikan sebagai sebuah permasalahan bagi organisasi.

Setelah beberapa hari kemunculan berita negatif dari berbagai kanal digital membahas permasalahan tersebut, pihak management dari bakso A-fung belum mengeluarkan statement apapun sehingga pemberitaan mengenai krisis masalah berita masih terus berkembang dan diberitakan pada beberapa portal media nasional seperti *suara.com*, *detik.com*, *tribun news*, dan beberapa portal berita lainnya memberitakan dan menyebarkan video yang viral dari awalnya sosial media.

Sikap pihak management bakso A-fung yang tidak terburu-buru dalam merespon krisis pemberitaan tersebut memberikan tanda tanya khususnya pada konsumen penggemar bakso A-fung. Ditinjau pada unsur teori krisis menurut (Nova, 2009) yang membagi krisis kedalam beberapa fase diantaranya *Tahap pre-crisis* (sebelum krisis): Tahap ini adalah kondisi sebelum sebuah krisis muncul. Benih krisis sudah ada sehingga jika muncul suatu kesalahan yang kecil saja, krisis dapat terjadi. *Kedua: Tahap warning (peringatan)* tahap ini dianggap sebagai salah satu tahap yang paling penting dalam daur hidup krisis. Di dalamnya, suatu masalah untuk pertama kalinya dikenali dapat dipecahkan, diakhiri selamanya atau dibiarkan. *Ketiga Tahap acute (takut)* Pada

tahap ini krisis mulai terbentuk, media dan publik mulai mengetahui adanya masalah. Pada tahap ini terlihat bahwa kasus video viral terkait bakso A-fung menjadi semakin luas dan mengembangkan beberapa opini.

Respon cepat akhirnya dikeluarkan oleh *management* bakso A-fung tepat setelah beberapa hari krisis berjalan. Tanggal 19 Juli 2023 melalui *official* sosial media Instagram milik @Baksoafungbali, pihak *management* bakso A-fung mengeluarkan statement permohonan maaf terkait insiden dan kronologi kejadian yang terjadi. Pada postingan tersebut dijelaskan juga bahwa perusahaan berusaha berkomitmen menjaga konsistensi sebagai brand bakso halal yang ada di Indonesia dan melakukan langkah aksi dengan menghancurkan semua alat makan yang digunakan di gerai yang menjadi sumber masalah kemudian membaginya kedalam video dan disebar melalui pemberitaan kanal digital online.

Kemudian *official statement* tersebut menjadi ramai diperbincangkan dan mulai mendapat respon positif dari beberapa pihak yang memberikan asumsi bahwa management bakso A-fung sudah melakukan komitmen yang baik dengan langkah yang tidak terburu-buru. Terlihat banyak yang membahas hal tersebut salah satunya pemberitaan Lovitha (2023) menjelaskan bahwa “Langkah yang diambil oleh perusahaan adalah langkah yang efektif dengan menggunakan kanal digital sebagai salah satu sumber komunikasi resmi dari organisasi”

Komunikasi yang krisis dengan langkah yang efektif menjadi salah satu bukti bahwa permasalahan yang terjadi bagi sebuah organisasi menjadi kunci dalam membuka keterbukaan peluang untuk memperbaiki keadaan yang terjadi. Peluang pemulihan brand bakso A-fung dengan disebarluaskan melalui kanal digital, menarik untuk diteliti menjadi kajian bagaimana analisa terkait strategi upaya penanggulangan krisis yang dilakukan oleh management bakso A-fung di pemberitaan dalam merespon kasus video viral pada salah satu kedainya di bali.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis Berita/ Framing

Paradigma membantu untuk merumuskan apa yang harus dipelajari, suatu kesatuan konsensus terluas dalam suatu bidang ilmu pengetahuan; menyangkut aspek ontologi, epistemologi, metodologi, aksiologi, nilai, etika, tujuan penyelidikan, sifat pengetahuan, dan kualitas kriteria (Hidayat, 2002). Paradigma menggolongkan, mendefinisikan, menghubungkan antara teori, metode dan instrumen dalam satu kesatuan metodologis yang utuh (Ikbar, 2012).

Melalui penggunaan paradigma konstruksi sosial, kajian ini diharapkan dapat menyibak framing berita seperti apa yang dikonstruksi Detik.com melalui elemen analisis framing Entman (*define of problem/peristiwa dilihat sebagai apa; diagnose causes/siapa penyebab masalah; make moral judgement/ penilaian atas*

penyebab masalah; dan *treatment recommendation/sarana pananggulangan masalah*).

Adapun penggunaan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif-interpretif berbasis analisis teks berita di laman Detik.com ditujukan untuk mendapatkan deskripsi (gambaran) dan interpretasi (pemaknaan) secara lebih utuh dan sistematis terkait Penanggulangan Krisis *Brand Bakso A-Fung*.

Penggunaan pendekatan analisis interpretif karena pendekatan ini memandang berita sebagai sesuatu yang bersifat dinamis dan subjektif, dan memaknai teks berita sebagai realitas hasil konstruksi sosial (penafsiran wartawan/pemaknaan media). Analisis interpretif meyakini bahwa wartawan/media sebagai aktor penafsir memiliki kesadaran dan motif tertentu dalam bertindak (Rahardjo, 2018). Terkait objek analisis, dari hasil amatan penulis, sepanjang 19 Juli hingga 30 Juli 2023, terdapat 19 teks berita yang terkait dengan Krisis Brand Bakso A-Fung yang tersaji dalam pemberitaan di laman Detik.com.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam kajian ini adalah teknik dokumentasi (studi dokumen) melalui pengumpulan data primer berupa teks berita yang tersaji di laman portal berita Detik.com. Data yang terkumpul kemudian diklasifikasikan dan dianalisis dengan teknik analisis kualitatif (*deskriptifinterpretif*). Sumber data lain yang digunakan adalah data sekunder dan data

tersier, seperti buku, jurnal, dokumen, dan sumber tulisan di website yang relevan dengan kebutuhan kajian.

Adapun teknik analisis data dilakukan melalui tahapan berikut: (1) pengumpulan dan klasifikasi data; (2) identifikasi dan kategorisasi (pemilihan dan pemilahan) data yang akan disusun ke dalam satuansatuan analisis; (3) interpretasi dan analisis teks berita (*elemen define of problem, diagnose causes, make moral judgment, dan treatment recommendation*); dan (4) penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menggunakan komponen framing Model Robert N. Entman sebagai pisau analisis pada penelitian mengenai strategi pasca krisis yang dilakukan oleh management bakso A-Fung. Peneliti memilih detik.com secara spesifik pada laman detik bali dengan periode pemberitaan 19 Juli – 30 Juli 2023 sebagai sumber dari berita-berita yang akan dianalisis lebih lanjut. Model

Entman dibagi menjadi empat bagian yaitu Pendefinisian masalah (*define problem*), Memperkirakan masalah atau sumber masalah (*defining causes*), Membuat keputusan moral (*make moral judgment*), dan menekankan penyelesaian (*treatment recommendation*)

Dari kelima berita diatas dapat disimpulkan bahwa Detik.com melakukan pembingkai berita-berita terkait viralnya Jovi Adhiguna, seorang influencer yang memakan Bakso A Fung dengan menambahkan kerupuk babi di dalamnya. Pembingkai berita oleh detik.com dapat dilihat melalui pendefinisian masalah sebagai suatu kasus yang menimbulkan kerugian bagi restoran Bakso A Fung secara materi dan juga kepercayaan pelanggan.

Detik.com membingkai manajemen Bakso Afung sebagai aktor yang bertanggung jawab atas kepercayaan konsumen terkait dengan status sertifikasi halal restoran. Hal itu ditunjukkan dari kutipan-kutipan pernyataan tokoh yang berwenang, seperti Manajer Operasional Bakso Afung.

Tabel 1. Define Problem

Bakso Afung Hancurkan Mangkuk Seusai Jovi Adhiguna Makan dengan Kerupuk Babi (Detik.com, Rabu 19 Juli 2023)	Seorang influencer, Jovi Adhiguna mendapatkan celaan dari warganet lantaran mencampurkan kerupuk babi saat makan bakso di restoran halal Bakso A Fung di Bandara I Gusti Ngurah Rai, Bali.
Bakso Afung Bali Buka Suara soal Jovi Makan Kerupuk Babi di Restoran (Detik.com, Kamis 20 Juli 2023)	Terdapat kekhawatiran dari Manajer Operasional Bakso Afung Bali terkait dengan pencabutan sertifikasi halal restoran.
Jovi Makan Kerupuk Babi, Bakso	Manajer Operasional Bakso A Fung Bali mengungkapkan

A Fung Bali: Tak Ada Kaitan dengan Produk Kami (Detik.com, Kamis 20 Juli 2023)	bahwa produk kerupuk babi adalah produk dari luar dan yang terkontaminasi adalah alat makan yang ada di restoran.
Jovi Makan Kerupuk Babi Berujung Penghancuran Alat Makan Bakso A Fung (Detik.com. Kamis 20 Juli 2023)	Jovi Adhiguna tidak menyadari bahwa Bakso A Fung telah memiliki sertifikasi halal ketika makan dan mencampur kerupuk babi tersebut.
Bakso A Fung Minta Maaf-Take Down Video Bunu Polemik Kerupuk Babi	Bakso A Fung Meminta maaf atas visualisasi video memecahkan mangkok seusai viralnya Jovi memakan bakso dengan kerupuk babi.

Tabel 2. Defining Causes

Sumber Berita	Hasil Analisis
Bakso Afung Hancurkan Mangkuk Seusai Jovi Adhiguna Makan dengan Kerupuk Babi (Detik.com, Rabu 19 Juli 2023)	Viralnya video Jovi Adhiguna saat makan Bakso A Fung dicampur dengan kerupuk babi.
Bakso Afung Bali Buka Suara soal Jovi Makan Kerupuk Babi di Restoran (Detik.com, Kamis 20 Juli 2023)	Kekhawatiran akan pencabutan sertifikasi halal restoran karena tindakan viral tersebut berlawanan dengan syarat halal restoran.
Jovi Makan Kerupuk Babi, Bakso A Fung Bali: Tak Ada Kaitan dengan Produk Kami (Detik.com, Kamis 20 Juli 2023)	Peralatan makan restoran terkontaminasi dengan produk nonhalal.
Jovi Makan Kerupuk Babi Berujung Penghancuran Alat Makan Bakso A Fung (Detik.com. Kamis 20 Juli 2023)	Kurangnya kesadaran pengunjung terkait status sertifikasi halal restoran.
Bakso A Fung Minta Maaf-Take Down Video Bunu Polemik Kerupuk Babi	Umat Hindu Bali merasa tersinggung dengan penghancuran alat makan yang dianggap terkontaminasi babi.

Tabel 3. Make Moral Judgment

Sumber Berita	Hasil Analisis
Bakso Afung Hancurkan Mangkuk Seusai Jovi Adhiguna Makan dengan Kerupuk Babi (Detik.com, Rabu 19 Juli 2023)	Manajemen Bakso A Fung membagikan video penghancuran peralatan makan demi menjaga sertifikasi halal yang telah dimiliki.
Bakso Afung Bali Buka Suara soal Jovi Makan Kerupuk Babi di Restoran (Detik.com, Kamis 20 Juli 2023)	Manajemen Bakso A Fung mengambil langkah cepat menghancurkan peralatan makan sebelum mendapat teguran dari lembaga terkait seperti Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH).
Jovi Makan Kerupuk Babi, Bakso A Fung Bali: Tak Ada Kaitan dengan Produk Kami (Detik.com, Kamis 20 Juli 2023)	Manajemen Bakso A Fung melakukan permintaan maaf melalui akun media sosial instagram atas kejadian tersebut.
Jovi Makan Kerupuk Babi Berujung Penghancuran Alat Makan Bakso A Fung (Detik.com. Kamis 20 Juli 2023)	Manajemen Bakso A Fung menghancurkan seluruh peralatan makan yang ada di area keberangkatan domestik Bandara I Gusti Ngurah Rai
Bakso A Fung Minta Maaf-Take Down Video Bunu Polemik Kerupuk Babi	Manajemen Bakso A Fung melakukan penarikan kembali atau <i>take down</i> video penghancuran alat makan yang terduga terkontaminasi bahan non halal dan melakukan permohonan maaf melalui akun media sosialnya.

Keputusan moral yang disampaikan oleh Manajemen Bakso A Fung lebih condong kepada tidak menjaga sertifikasi halal restoran dan juga kepercayaan konsumen di kedai Bakso A fung Bandara I Gusti Ngurah Rai. Pihak Manajemen mengakui keteledoran dan kekurangan dalam pengawasan dengan cara meminta maaf secara terbuka dan memberikan pengertian secara jujur mengenai kejadian yang sebenarnya, bahwasannya produk non halal

yang dicampurkan ke dalam Bakso A Fung merupakan produk dari luar. Secara tanggap manajemen menghancurkan peralatan makan yang ada di kedai Bakso A Fung Bandara I Gusti Ngurah Rai sebagai bentuk responsive dari kekhawatiran masyarakat. Kendati demikian, video penghancuran alat makan tersebut juga menuai kontroversi dari beberapa pihak, salah satunya Umat Hindu di Bali yang merasa tersinggung. Mengatasi hal tersebut, manajemen Bakso A Fung kembali

Tabel 4. Treatment Recommendation

Sumber Berita	Hasil Analisis
Bakso Afung Hancurkan Mangkuk Seusai Jovi Adhiguna Makan dengan Kerupuk Babi (Detik.com, Rabu 19 Juli 2023)	Manajemen Bakso A Fung melakukan penghancuran peralatan makan demi menjaga sertifikasi halal yang telah dimiliki.
Bakso Afung Bali Buka Suara soal Jovi Makan Kerupuk Babi di Restoran (Detik.com, Kamis 20 Juli 2023)	Manajemen Bakso A Fung menghancurkan peralatan makan sebelum mendapat teguran dari lembaga terkait seperti Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH).
Jovi Makan Kerupuk Babi, Bakso A Fung Bali: Tak Ada Kaitan dengan Produk Kami (Detik.com, Kamis 20 Juli 2023)	Manajemen Bakso A Fung melakukan permintaan maaf melalui akun media sosial instagram atas kejadian tersebut.
Jovi Makan Kerupuk Babi Berujung Penghancuran Alat Makan Bakso A Fung (Detik.com. Kamis 20 Juli 2023)	Manajemen Bakso A Fung menghancurkan seluruh peralatan makan yang ada di area keberangkatan domestik Bandara I Gusti Ngurah Rai
Bakso A Fung Minta Maaf-Take Down Video Bunu Polemik Kerupuk Babi	Manajemen Bakso A Fung melakukan penarikan kembali atau <i>take down</i> video penghancuran alat makan yang terduga terkontaminasi bahan non halal dan melakukan permohonan maaf melalui akun media sosialnya.

melakukan permintaan maaf secara terbuka di media sosial instagram dan melakukan *take down* video.

Penyelesaian masalah kasus ini dilakukan tanpa melalui proses hukum, melainkan dengan jalan damai atas permintaan maaf Jovi Adhiguna kepada manajemen Bakso A Fung dan masyarakat, kemudian permintaan maaf dari Manajemen Bakso A fung kepada konsumen dan seluruh masyarakat. Kompas.com

menekankan penyelesaian masalah yang dilakukan oleh Manajemen Bakso A Fung sebagai respon cepat dalam mengantisipasi kerugian yang lebih besar secara materi maupun kepercayaan konsumen.

Fokus utama pemberitaan adalah kontroversi terkait makanan yang konon tidak sesuai dengan sertifikasi halal di restoran tersebut. Reaksi publik terhadap aksi Jovi Adhiguna Hunter sangat beragam. Dari hebohnya jagat maya hingga kecaman karena

merekam dirinya makan kerupuk babi di restoran bersertifikat halal. Respons awal dari Jovi adalah meminta maaf melalui platform Instagram, tetapi tetap menyatakan kebahagiaannya setelah berkomunikasi dengan manajemen Bakso A Fung.

Komunikasi Antara Jovi dan Manajemen Bakso A Fung penting untuk menyoroti bahwa Jovi menghubungi manajemen Bakso A Fung secara langsung melalui pesan langsung (DM) dan menyatakan bahwa semua masalah sudah diselesaikan dengan baik. Ini menunjukkan upaya untuk menanggapi situasi dengan segera dan secara pribadi, yang dapat meminimalkan dampak negatif terhadap reputasi restoran. Tanggapan Manajemen Bakso A Fung Manajemen Bakso A Fung memberikan tanggapan yang proaktif terhadap kontroversi ini. Mereka mengapresiasi tindakan Jovi yang meminta maaf secara terbuka, baik melalui Instagram maupun DM. Keputusan untuk mengakhiri kehebohan dengan baik-baik menunjukkan sikap dewasa dalam menangani krisis.

Tindakan yang dilakukan seperti Penghancuran Peralatan, maka penting untuk mencatat tindakan manajemen Bakso A Fung yang cepat menghancurkan seluruh peralatan makan di gerai mereka sebelum mendapat teguran dari lembaga terkait, seperti Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH). Tindakan ini dapat dianggap

sebagai upaya keras untuk mendamaikan potensi kontroversi. Meskipun MUI dan BPJPH tidak sampai menegur Bakso A Fung Bali, potensi dampak terhadap sertifikasi halal perlu dievaluasi. Perhatian manajemen terhadap ketidakpastian ini mencerminkan kesadaran akan pentingnya menjaga integritas sertifikasi halal.

Langkah-langkah yang diambil oleh Jovi dan manajemen Bakso A Fung akan memengaruhi keberlanjutan dan reputasi mereka di mata publik. Pemberitaan ini menjadi peluang untuk mengevaluasi kebijakan restoran terkait sertifikasi halal dan memastikan bahwa insiden serupa tidak terulang di masa mendatang. Analisis pemberitaan ini menggambarkan kompleksitas situasi yang dihadapi oleh Bakso A Fung dan Jovi Adhiguna Hunter. Poin-poin seperti respons publik, komunikasi antara pihak terkait, dan kemudian langkah-langkah penyelesaian krisis menjadi elemen kunci dalam merespon kontroversi ini. Keberhasilan Bakso A Fung dalam menanggapi insiden ini akan sangat bergantung pada bagaimana mereka mempertahankan integritas dan kepercayaan publik terhadap sertifikasi halal mereka.

Berita mengenai kontroversi yang melibatkan kreator digital Jovi Adhiguna Hunter, yang memakan bakso campur kerupuk babi di gerai Bakso A Fung di Bandara I Gusti Ngurah Rai, Bali, telah menjadi sorotan utama dalam jagat maya. Isu

utama yang muncul adalah adanya potensi pelanggaran terhadap sertifikasi halal di restoran tersebut, yang seharusnya hanya menyajikan produk halal. Dampak dari tindakan Jovi tersebut sangat terasa dalam reaksi publik yang beragam, mulai dari hebohnya media sosial hingga kecaman terhadap keputusannya merekam diri sedang makan kerupuk babi di restoran yang

Manajemen Bakso A Fung, di sisi lain, memberikan respons yang proaktif. Mereka mengapresiasi permintaan maaf yang terbuka dari Jovi dan menegaskan bahwa isu tersebut telah diselesaikan secara memuaskan. Langkah-langkah yang diambil oleh manajemen restoran mencakup penghancuran seluruh peralatan makan di gerai mereka untuk menghindari teguran dari lembaga terkait seperti Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH). Meskipun MUI dan BPJPH tidak sampai menegur Bakso A Fung Bali, langkah-langkah ini mencerminkan kesadaran akan pentingnya menjaga integritas sertifikasi halal dan mengakhiri kontroversi dengan baik-baik. Evaluasi lebih lanjut terhadap keberlanjutan dan reputasi Bakso A Fung di masa mendatang akan sangat tergantung pada kemampuan mereka untuk mempertahankan kepercayaan publik dan mengimplementasikan langkah-langkah yang memastikan kepatuhan terhadap standar halal di masa yang akan datang.

Dalam penanganan krisis ini, penting untuk dicatat bahwa komunikasi antara Jovi

seharusnya bersertifikat halal. alam menanggapi kontroversi ini, Jovi Adhiguna Hunter dengan cepat merespons dengan meminta maaf melalui platform Instagram. Ia juga aktif berkomunikasi langsung dengan manajemen Bakso A Fung. Respons Jovi menegaskan bahwa masalah tersebut telah diselesaikan secara baik-baik setelah adanya dialog dan klarifikasi antara pihak terkait. dan manajemen Bakso A Fung tidak hanya berlangsung secara personal, tetapi juga melibatkan platform media sosial. Jovi secara terbuka berbagi proses penyelesaian masalah melalui pesan Instagram, yang dapat dilihat oleh pengikutnya dan masyarakat umum. Pendekatan ini memperlihatkan transparansi dan tanggung jawab, serta memberikan pemahaman kepada publik bahwa tindakan korektif telah diambil. Tindakan manajemen Bakso A Fung untuk menghancurkan peralatan makan di gerai mereka dapat dilihat sebagai langkah dramatis namun efektif untuk menunjukkan komitmen terhadap ketaatan terhadap sertifikasi halal. Meskipun sejumlah besar mangkuk dihancurkan, hal ini memberikan pesan kuat bahwa mereka siap mengambil tindakan nyata untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan melestarikan reputasi brand mereka.

Perhatian manajemen terhadap potensi dampak terhadap sertifikasi halal oleh MUI dan BPJPH menunjukkan kesadaran mereka terhadap konsekuensi serius yang dapat diakibatkan oleh insiden ini. Meskipun tidak ada teguran langsung dari lembaga-lembaga

tersebut, manajemen Bakso A Fung tetap mengambil tindakan preventif untuk menghindari kemungkinan teguran di masa depan, menunjukkan proaktifitas dan kesediaan untuk belajar dari insiden ini. dalam situasi ini, evaluasi keberlanjutan dan reputasi tidak hanya terfokus pada penyelesaian kasus secara cepat, tetapi juga pada langkah-langkah preventif dan perubahan kebijakan yang dapat diimplementasikan oleh Bakso A Fung untuk memastikan kejadian serupa tidak terulang.

Kepercayaan masyarakat dapat pulih jika langkah-langkah ini dilakukan dengan konsisten dan transparan. kontroversi ini dapat dianggap sebagai pengalaman pembelajaran bagi Bakso A Fung. Bagaimana mereka merespons, belajar, dan beradaptasi dari krisis ini akan menjadi penentu utama untuk memastikan bahwa reputasi mereka tidak hanya dipulihkan, tetapi juga ditingkatkan di mata konsumen dan dari Lembaga sertifikasi halal dari MUI.

SIMPULAN DAN SARAN

Peneliti menilik strategi manajemen krisis dari manajemen Bakso A Fung melalui berita-berita terkait melalui kacamata pembingkai berita dari Entman. Adapun dapat disimpulkan pendefinisian masalah sebagai suatu kasus yang menimbulkan kerugian bagi restoran Bakso A Fung secara materi dan juga kepercayaan pelanggan. Pendefinisian penyebab bermula dari viralnya video Jovi Adhiguna saat makan Bakso A

Fung dicampur dengan kerupuk babi dan Kekhawatiran akan pencabutan sertifikasi halal restoran karena tindakan viral tersebut berlawanan dengan syarat halal sebuah restoran dari MUI. Pihak Manajemen mengakui keteledoran dan kekurangan dalam pengawasan dengan cara meminta maaf secara terbuka dan memberikan pengertian secara jujur mengenai kejadian yang sebenarnya, bahwasannya produk non halal yang dicampurkan ke dalam Bakso AFung merupakan produk dari luar. Secara tanggap manajemen menghancurkan peralatan makan yang ada di kedai Bakso A Fung Bandara I Gusti Ngurah Rai sebagai bentuk responsif dari kekhawatiran masyarakat. Berdasarkan dari langkah yang dilakukan manajemen tersebut kemudian menjadi sebuah pemberitaan dan respon positif atas langkah manajemen Bakso A-Fung dalam merespon masalah krisis yang terjadi akibat pemberitaan negatif sebelumnya

DAFTAR PUSTAKA

- Deswita, M., & Nurrahmawati, N. (2015). Strategi Manajemen Krisis Public Relations (PR) PT Pos Indonesia (Persero). *Prosiding Penelitian SPeSIA 2015*.
- Hidayat, D. (2002). Metodologi Penelitian dalam Sebuah Multi-Paradigm Science. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 3(2), 197–220.
- Ikbar, Y. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Membuat Tugas*

- Akhir/Karya Ilmiah. PT. Refika Aditama.
- Lovitha, F. (2023, July 26). Analisis Strategi Pencegahan Krisis Bakso Afung Setelah Kontroversi Kerupuk Babi. Kompasiana.Com.
<https://www.kompasiana.com/lovth/64c0b67c08a8b56fda611832/analisis-strategi-pencegahan-krisis-bakso-afung-setelah-kontroversi-kerupuk-babi>
- Nova, F. (2009). Crisis Public Relations. PT. Raja Grafindo Persada.
- Prawira, A. E. (2023, July 18). Viral Jovi Adhiguna Makan Bakso A Fung Campur Kerupuk Babi, Warganet: Bikin Overthinking Makan di Luar. Liputan6.Com.
<https://www.liputan6.com/health/read/5347085/viral-jovi-adhiguna-makan-bakso-a-fung-campur-kerupuk-babi-warganet-bikin-overthinking-makan-di-luar?page=3>
- Rahardjo, M. (2018). Paradigma Interpretif.