

ABSTRAK

Pengelolaan Manajemen Krisis Public Relations di Hotel Patra Malioboro dalam Menyingkapi Pandemi Covid-19

(Studi Deskriptif Kualitatif Pengelolaan Manajemen Krisis Public Relations di Hotel Patra Malioboro dalam Menyingkapi Pandemi Covid-19)

Oleh

Nindarty Yusinta Pinis (NIM 18071167)

Email : nindayusinta@gmail.com

Penelitian ini berfokus pada manajemen krisis yang digunakan oleh divisi Public Relations di Hotel Patra Malioboro dalam menyingkapi pandemi Covid-19. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis mengenai pengelolaan manajemen krisis yang diterapkan oleh Public Relations dalam menyingkapi pandemi Covid-19 serta untuk mengetahui pencegahan yang dilakukan agar tidak menimbulkan krisis di kemudian hari. Adapun yang menjadi latar belakang pada penelitian ini dikarenakan maraknya fenomena pandemi Covid-19 yang terjadi saat Hotel Patra Malioboro baru mulai beroperasi pada tanggal 28 Desember 2022.

Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dimana penulis menggunakan paradigma interpretatif. Sehingga berdasarkan hasil penemuan data dan informasi melalui wawancara dan observasi, dapat menghasilkan sebuah laporan yang sistematis.

Berdasarkan hasil pengelolaan data menunjukkan bahwa keberadaan Public Relations sangat mengambil peran penting untuk menyingkapi krisis. Bentuk tindakan penyelesaiannya merujuk pada strategi yang digunakan dalam mengelola manajemen krisis. Langkah-langkah yang diambil menyesuaikan dengan kebijakan operasional sehingga bertujuan untuk mempertahankan citra perusahaan, sesuai dengan strategi adaptif. Adapun hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Hotel Patra Malioboro mampu mengelola krisis dengan penerapan strategi serta berbagai kegiatan lainnya.

Kata kunci : Pengelolaan manajemen krisis, public relations, pandemi covid-19

ABSTRACT

Public Relations Crisis Management At Patra Malioboro Hotel In Response To The Covid-19 Pandemic

Qualitative Descriptive Study of Public Relations Crisis Management At Patra Malioboro In Response To The Covid-19 Pandemic

By

Nindarty Yusinta Pinis (NIM : 18061167)

Email : nindayusinta@gmail.com

The study focuses on crisis management used by the Public Relations division at Patra Malioboro in responding to the Covid-19 pandemic. The purpose of this research is to make a systematic description of picture of the crisis management carried out by Public Relations in exposing the Covid-19 and to determine the prevention that is carried out so as not to cause a crisis in the future. As for the background in this research is due to the rampant Covid-19 pandemic phenomenon that occurred when the Patra Malioboro Hotel only started operating on December 28, 2022.

The method that the author uses in this research uses a qualitative descriptive approach, where the author uses interpretative paradigm. So based on the discovery of the data and information through interviews and observations can produce a systematic report.

Based on the results of data management shows that the existence of Public Relations is taking an important role to address the crisis. The formation of it's resolution actions refers to the strategies that used in managing crisis management. The measures taken adapt to operational policies so that they aim to maintain the company's image in accordance with adaptive strategies. The results of the research showed that Patra Malioboro Hotel was able to manage the crisis with the implementation of strategies and various other activities.

Keywords : crisis management, public relations, covid-19 pandemic