

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah menganalisa data dari melalui hasil wawancara dan observasi serta bantuan data sekunder yang penulis peroleh, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sesuai dengan permasalahan yang diangkat dan tujuan dari penelitian dengan judul "**Pengelolaan Manajemen Krisis Public Relations Di Hotel Patra Malioboro Dalam Menyingkapi Pandemi Covid-19**" bahwasanya Divisi *Public Relations* di Hotel Patra Malioboro sangat memahami tentang krisis sebagai suatu keadaan yang tidak bisa diprediksi datangnya namun sebetulnya mampu untuk ditangani dengan pengelolaan manajemen krisis yang tepat serta komitmen untuk tetap konsisten memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini selaras dengan pandangan Steven Fink yang menyatakan bahwa krisis dikenal sebagai keadaan yang tidak stabil di mana perubahan akan menentukan kemungkinan buruk atau baik yang akan terjadi pada suatu perusahaan. Melihat hal ini, Hotel Patra Malioboro sangat sigap menyingkapi keadaan krisis. Sekalipun pandemi telah berakhir, data dilapangan menunjukkan bahwa keadaan pandemi ataupun era saat ini tidak menjadi penghalang bagi Hotel Patra Malioboro untuk tetap meningkatkan kualitas operasional kerja mereka. Protokol kesehatan tetap diberlakukan.. Hal ini dapat dibuktikan dengan berbagai tanggapan positif diraih hotel dari berbagai kalangan eksternal perusahaan. Citra positif mampu diraih saat hotel dengan strategi yang dimiliki mampu membangun dan membina hubungan yang baik dengan publik. Melihat fenomena pandemi ini, Hotel Patra Malioboro sangat sigap melihat pandemi dan justru menjadikan ini kesempatan untuk meningkatkan branding mereka. Pandemi tidak mematahkan strategi Hotel Patra Malioboro agar tetap berjalan sebagaimana adanya. Berbagai pencegahan dan penerapan protokol kesehatan secara ketat mampu membuat Hotel Patra Malioboro bertahan dengan kondisi yang ada.

Kehadiran divisi *Public Relations* menjadi sangat penting bagi Hotel Patra Malioboro dan juga mengambil peran yang sangat besar dalam menyingkapi persoalan krisis. Hasil wawancara dan observasi memberi gambaran selama berdirinya Hotel Patra Malioboro, masalah krisis bukanlah hal yang memberatkan mereka karena sedari awal Hotel Patra Malioboro telah memiliki kiat-kiat untuk menghadapi persoalan krisis serta strategi agar tidak terjadi masalah baru di kemudian hari. Adapun juga hubungan atau relasi yang dibangun

dengan publik menjadi kunci keberhasilan Hotel Patra Malioboro dalam menyingkapi pandemi covid-19.

## **5.2 Saran**

Dari hasil temuan yang penulis peroleh selama penelitian ini berlangsung, terdapat beberapa saran dan masukan untuk Hotel Patra Malioboro dalam menyingkapi krisis yang akan datang, diantaranya ialah sebagai berikut :

1. Hotel Patra Malioboro hendaknya semakin menjalin kerjasama dengan berbagai media yang ada baik online ataupun juga offline agar dapat membantu meningkatkan citra yang baik dan juga eksistensi di tengah banyaknya pesaing-pesaing yang ada. Hal ini akan semakin membantu Hotel Patra Malioboro memiliki nama di hati masyarakat.
2. Dengan adanya pengelolaan manajemen krisis yang baik dalam perusahaan, penulis berharap hal ini dapat menjadi pilar kesuksesan Patra. Tidak hanya agar dikenal sebagai perusahaan yang memiliki akreditasi baik dan selalu berada dalam posisi yang aman, namun juga dapat menjadi hotel berbintang yang banyak diminati masyarakat melalui berbagai penawaran menarik.