



**MANAJEMEN KRISIS PT ADYA TOURS PADA MASA WABAH
VIRUS CORONA ATAU COVID-19**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations**

Disusun oleh:

Zahra Nabila

44216120134

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2020



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Zahra Nabila
NIM : 44216120134
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : *Manajemen Krisis PT Adya Tour Pada Masa Wabah Virus Corona
Atau COVID-19*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 09 Januari 2021

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Farid Hamid, M.Si)




Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Zahra Nabila
NIM : 44216120134
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : *Manajemen Krisis PT Adya Tour Pada Masa Wabah Virus Corona Atau COVID-19.*

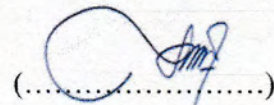
Jakarta, 09 Januari 2021

Pembimbing : Dr. Farid Hamid, M.Si



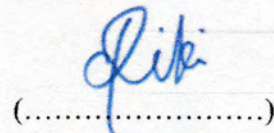
(.....)

Ketua Sidang : Suryaning Hayati, SE, MM



(.....)

Penguji Ahli : Riki Arswendi, S. Sos, M.IKom



(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN
SKRIPSI**

Judul : *Manajemen Krisis PT Adya Tour Pada Masa Wabah Virus Corona
Atau COVID-19*

Nama : Zahra Nabila

NIM : 44216120134

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 09 Januari 2021

Disetujui dan diterima
oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relation

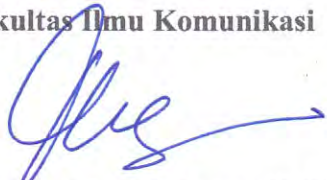
Pembimbing


(Dr. Ely Yulhawati, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Ponce Budi Sulisty, M.Comm, Ph.D)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)



LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Zahra Nabila
44216120134

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul
“Manajemen Krisis PT Adya Tour Pada Masa Wabah Virus Corona atau Covid-
19” adalah murni karya yang saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan
menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas
Mercu Buana Jakarta. Skripsi ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari
skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik di publikasi maupun tidak. Kecuali
ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan
sebagai mana mestinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk
digunakan sebagai mana mestinya.

Jakarta, 09 Januari 2021



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga menyelesaikan skripsi dengan judul “**MANAJEMEN KRISIS PT ADYA TOUR PADA MASA WABAH VIRUS CORONA ATAU COVID-19**” sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Komunikasi Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tentunya banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang selama ini yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan tugas akhir skripsi ini.
2. **Bapak Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D** selaku Dekan Fakultas Ilmu **Komunikasi** Universitas Mercu Buana.
3. **Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si**, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Elly Yulawati, Msi selaku ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom selaku Sekretaris Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
6. Ibu Yulawati, S.Sos, M.Ikom selaku dosen pembimbing akademik.

7. Orang tua tercinta Ayah dan Mamah yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya selama ini
8. Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom selaku dosen mata kuliah Tugas Akhir
9. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh karyawan Universitas Mercu Buana
10. Kedua kakak saya kak Nova dan Kak Eva yang telah memberikan dukungan, doa, semangat, dan motivasi.
11. Kepada Narasumber PT Adya Tour Putu Yuliana Astuti dan Shafa Geofani yang telah banyak membantu dalam memperoleh data penelitian yang di perlukan sehingga penelitian berjalan dengan lancar.
12. Teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan serta motivasi untuk menyelesaikan Skripsi ini

Akhir kata saya sebagai peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan demi lebih baiknya karya ini di masa yang akan datang.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Zahra Nabila
44216120134

Manajemen Krisis PT. Adya Tours Pada Masa Wabah Virus Corona
Atau Covid-19

Jumlah halaman: 87 halaman

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan atas terjadinya krisis pada PT Adya Tour atau Via.com perusahaan Travel yang mengalami krisis dimasa pandemi COVID-19. Sehingga penulis melakukan penelitian bagaimana manajemen krisis yang digunakan oleh PT Adya Tour untuk tetap mempertahankan perusahaan walaupun di masa krisis ini dan hambatan dalam melakukan manajemen krisis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen krisis yg dilakukan PT.ADYA TOUR dalam menghadapi wabah COVID-19 dan untuk mengetahui hambatan dalam strategi komunikasi yg dilakukan PT.ADYA TOUR dalam menghadapi wabah COVID-19.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis dengan tipe penelitian deskriptif menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, dimana teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada narasumber. Berdasarkan penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa secara pelaksanaan terdiri dari internal yaitu pemotongan gaji karyawan, Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), Pemberian champagne yang diberikan HRD kepada karyawan, Pengajuan kerjasama yang dilakukan oleh team corporate, dan Proses Pengembalian Dana Refund Cepat. Sedangkan secara eksternal dnegan memberikan Campage Melalui Media Sosial (Instagram dan Facebook) dan mendorong penjualan pembayaran PAM, listrik,Internet, dan pulsa yang dilakukan oleh team marketing PT Adya Tour. Hambatan yang dihadapi yaitu tidak stabilnya koneksi staff yang sedang menjalankan WFH dan Sering terjadinya kesalahan informasi antara team Operation dan Sales saat membantu follow up permintaan agent.

Kata kunci: COVID-19, Krisis, Manajemen, PT Adya Tour.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Kajian Teoretis	15
2.2.1. Komunikasi.....	15
2.2.2. Strategi Komunikasi	16
2.2.3. <i>Public Relation</i> (Hubungan Masyarakat)	20
2.2.4. Manajemen Krisis.....	21
2.2.5. Citra	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1. Paradigma Penelitian.....	28
3.2 Metode Penelitian.....	29
3.3 Subjek Penelitian.....	29
3.4. Teknik Pengumpulan Data	30
3.4.1. Data Primer.....	30
3.4.2 Data Sekunder.....	31
3.5. Teknik Analisis Data	31
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	32

3.6.1. Triangulasi Metode.....	33
3.6.2. Triangulasi Sumber Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	35
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	36
4.1.3. Logo.....	36
4.2. Hasil Penelitian.....	37
4.2.1.1. Krisis.....	39
4.2.2. Kondisi krisis.....	40
4.2.3. Langkah Menghadapai Krisis.....	43
4.2.4. Evaluasi.....	51
4.3. Pembahasan.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	65
5.2.1 Saran Akademis.....	65
5.2.2 Saran Praktis.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	69



DAFTAR TABEL

Tabel 1 - Tabel sebaran virus Corona	5
Tabel 2 - Matrix penelitian	15



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 - Strategi Komunikasi	19
Gambar 2 - Logo Via.com	37
Gambar 3 - Grafik penjualan tahun 2019	39
Gambar 4 - Refund yang sudah di kembalikan.....	47
Gambar 5 - Postingan instagram via.com	48
Gambar 6 - Layanan instagram Via.com	49
Gambar 7 - Campange pembayaran listrik	51
Gambar 8 - Charter pesawat india club jakarta.....	52
Gambar 9 - Campange media sosial Facebook dan instagram	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Charter flight PT.Adya tours dengan india clu Sumber: Dokumentasi pribadi PT Adya Tour.....	75
Lampiran 2 - Media Online tentang Carter flight PT Adya Tour dengan India Club Sumber: Media Sosial Instagram PT Adya Tour.....	75
Lampiran 3 - Foto laporan pengembalian dana refund selama pandemi	76
Lampiran 4 - Table perbandingan penjualan di tahun 2019 dan 2020	76
Lampiran 5 - Grafik perbandingan penjualan di tahun 2019 dan 2020	77

