



**MANAJEMEN KRISIS PUBLIC RELATIONS SWISS-BEL
HOTEL RAINFOREST KUTA DALAM MEMPERTAHANKAN
EKSISTENSI DI MASA PANDEMI**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

UNIVERSITAS
Erlin Sintia
44216120147
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS PUBLIC RELATIONS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erlin Sintiaya
NIM : 44216120147
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Manajemen Krisis Public Relations Swiss-
Bel Hotel Rainforest Kuta Dalam Mempertahankan
Eksistensi di Masa Pandemi

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 5 November 2022



D8601AKX096373966
Erlin Sintiaya

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini di ajukan oleh:

Nama : Erlin Sintiaaya
NIM : 44216120147
Program Studi : Public Realtions
Judul Laporan Skripsi : Manajemen Krisis Public Relations Swiss-
Bel Hotel Rainforest Kuta Dalam Mempertahankan
Eksistensi di Masa Pandemi

Telah berhasil di pertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan di terima sebagai bagian persyaratan yang di perlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi/Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan Oleh:

Pembimbing 1 : Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom

NIDN : 0322088201

Ketua Penguji : Anindita, S.Pd, M.Ikom

NIDN : 0306018903

Penguji Ahli : Dr. Farid Hamid, M.Si

NIDN : 0301117301

Menyetujui Ketua Bidang Studi Public Relations



Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom

Jakarta, 29 Oktober 2022

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Elly Yulawati, M.Si



Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang tak terhingga, serta ridho dan doa dari orang-orang tercinta akhirnya penulis berhasil menyelesaikan proposal penelitian dengan judul “Manajemen Krisis Swiss-Belhotel Rainforest Kuta Dalam Mempertahankan Eksistensi di Masa Pandemi.” Skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing peneliti, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Namun tidak lepas dari bantuan dan peran, bimbingan, dukungan serta doa dari berbagai pihak. Dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku dosen pembimbing peneliti sekaligus Ketua Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Terima kasih banyak atas segala masukan saran, kritik dan motivasi yang begitu banyak.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Frarid Hamid, M.Si Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Yuliawati, S.Sos, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak & Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi khususnya Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan banyak Ilmu nya.
6. Kepada mamah Saminem tercinta yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan dan semangat hingga peneliti dapat menyelesaikan laporan ini.

7. Kepada Alm. Bapak Samudi yang selalu memotivasi penulis dengan pesan terakhir yang beliau ucapkan sebelum beliau pergi.
8. Kepada suamiku tercinta, Agus Wicaksono terimakasih atas kasih sayang, dorongan kesabaran, pengorbanan serta dukungan dan doa yang selalu menyertai setiap langkah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Pihak Manajemen Swiss-Belhotel Rainforest Kuta yang telah membantu penulis serta selalu memberikan perhatian dan dukungan kepada penulis. Terkhusus Ibu Gladys Monica, Ibu Ni Luh Sokayadi dan Ibu Ida Ayu Putu Wirangjani yang telah bersedia menjadi informan dalam skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman penulis yang selalu memberikan masukan dan semangat kepada penulis.
11. Terakhir, untuk anakku tercinta, Aryasatya Dhama Wicaksana yang menjadi motivasi terbesar penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan dalam penyusunan proposal Tugas Akhir ini, sehingga masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh sebab itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan proposal Tugas Akhir ini. Semoga dapat bermanfaat bagi pembaca.

Denpasar, September 2022

Erlin Sintiya

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erlin Sintiaya

NIM : 44216120147

Program Studi: Public Relations

Judul Laporan Skripsi: Manajemen Krisis Public
Relations Swiss-Bel Hotel Rainforest Kuta Dalam
Mempertahankan Eksistensi di Masa Pandemi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 29 Oktober 2022)



Erlin Sintiaya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Pengertian Komunikasi	15
2.3 Komunikasi Organisasi	16
2.4 <i>Public Relations</i>	18
2.4.1 Fungsi <i>Public Relations</i>	19
2.4.2 Peran <i>Public Relations</i>	21
2.5 Definisi Krisis.....	22
2.5.1 Jenis Jenis Krisis.....	24
2.5.2 Tahapan Krisis.....	26
2.6 Manajemen Krisis.....	28
2.7 Strategi Pengelolaan Krisis.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Paradigma Penelitian	31

3.2	Metode Penelitian.....	32
3.3	Subjek Penelitian.....	34
3.3.1	Key Informan	34
3.3.2	Informan.....	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data	35
3.5	Teknik Analisis Data	38
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1	Gambaran umum tempat penelitian.....	43
4.1.1	Profil dan sejarah Swiss-Belhotel Rainforest Kuta	43
4.1.2	visi dan Misi Swiss-Belhotel Rainforest	46
4.1.3	Struktur Organisasi	47
4.2	Hasil Penelitian.....	47
4.2.1	Manajemen krisis Public Relations Swiss-Belhotel Rainforest dalam mempertahankan eksistensi di masa pandemi.....	53
4.3	Pembahasan	65
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran.....	75
5.2.1	Saran Akademis	75
5.2.2	Saran Praktis	75
	DAFTAR PUSTAKA	76
	LAMPIRAN.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 2 1 Kegiatan Vaksinasi di Ballroom Swissbell Hotel Rainforest.....	55
Gambar 4 2 2 Jam Operasional Swiss BellHotel Rainforest.....	60
Gambar 4 2 3 Kegiatan CSR oleh Swiss Bell-Hotel Rainforest.....	62
Gambar 4 2 4 Kegiatan Promosi oleh Swiss bell-hotel Rainforest.....	64

