

## ABSTRAK

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

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

Swiss-Belhotel Rainforest merupakan salah satu hotel yang terkena dampak dari pandemi covid-19, yang mengalami banyak pembatalan kamar baik dari individu ataupun grup karna pandemi covid-19 yang berakibat pada penurunan okupansi dan pendapatan hotel yang menyebabkan kerugian dengan nominal besar dalam kurun waktu yang singkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tahapan dan strategi manajemen krisis yang dilakukan oleh praktisi *Public Relations* Swiss-Belhotel Rainforest dalam mempertahankan eksistensi di masa pandemi. Tinjauan pustaka yang digunakan untuk mendukung skripsi ini adalah komunikasi organisasi, jeni-jenis krisis, tahapan krisis, manajemen krisis, dan strategi pengelolaan krisis. Metode penelitian studi kasus kualitatif dengan paradigma konstruktivis. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam dengan 1 key informan dan 2 informan serta buku-buku, jurnal dan website. Dan teknik pemeriksaan data yaitu triangulasi sumber data dan teknik. Hasil dari penelitian ini bahwa krisis yang dihadapi Swiss-Belhotel Rainforest disebabkan wabah virus covid-19, yang mengakibatkan penurunan okupansi dan pendapatan hotel. Langkah yang dilakukan yaitu bekerjasama dengan Rumah Sakit Siloam sebagai upaya jangka panjang dalam pencegahan penyebaran covid-19. Dan bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Badung dalam program vaksinasi. Swiss-Belhotel Rainforest telah membuat berbagai setrategi guna bertahan di masa pandemi covid-19 dengan membuat ide-ide promo yang dipublikasikan melalui media sosial hotel maupun media lain yang bekerjasama. Hal ini dilakukan untuk menarik perhatian publik agar berkunjung ke Swiss-Belhotel Rainforest.

Kata Kunci: Tahapan Krisis, Manajemen Krisis, Strategi Pengelolaan Krisis

## **ABSTRACT**

Name : Erlin Sintiaaya  
NIM : 44216120147  
Study Program : Public Relations  
Title Internship Report : *Swiss-Belhotel Rainforest Public Relations Crisis Management in Maintaining it's Existence During a Pandemic*

Counselor : Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom

*Swiss-Belhotel Rainforest is one of the hotels affected the impact of the covid-19 pandemic, which experienced many room cancellations from individuals or groups due to the covid-19 pandemic which resulted in a decrease in hotel occupancy and income which caused large nominal losses in a short period of time. This study aims to determine the stages and strategies of crisis management carried out by Public Relations Swiss-Belhotel Rainforest. The literature review used to support this thesis is organizational communication, types of crises, crisis stages, crisis management, and crisis management strategies. The research method is a qualitative case study with a constructivist paradigm. Data collection techniques are in-depth interviews with 1 key informant and 2 informants as well as books, journals and websites. And the data checking technique is triangulation of data sources and techniques. The results of this study, Swiss-Belhotel Rainforest, in dealing with the COVID-19 pandemic, examined the stages of the crisis, namely the prodromal stage, the acute stage, the chronic stage and the resolution stage. The strategy carried out also refers to the crisis management theory from Steven Fink proposed by Rhenald Kasali, namely five forms of a series of strategies which include Crisis Identification, Crisis Analysis, Crisis Isolation, Recovery Strategies, and Control Programs. For the recovery strategy, set an adaptive strategy, namely changing policies, operational modifications, compromises and straightening the image.*

*Keywords: Crisis Stages, Crisis Management, Crisis Management Strategies*