



**STRATEGI MANAJEMEN KRISIS *PUBLIC RELATIONS*  
DALAM MENGHADAPI DAMPAK PANDEMI COVID-19  
Studi Kasus pada Hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran  
Tahun 2020**

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Disusun oleh :  
**Cindy Lovita Tambunan**  
NIM 44214120097

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
TERAKREDITASI-A

### LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cindy Lovita Tambunan

NIM : 44214120097

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir dengan judul "**STRATEGI MANAJEMEN KRISIS PUBLIC RELATIONS DALAM MENGHADAPI DAMPAK PANDEMI COVID-19**" adalah murni hasil karya yang telah saya buat sendiri untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana . Skripsi ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan atau tidak, kecuali bagian kutipan yang sumbernya dicantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi dan melakukan proses penyusunan skripsi dari awal. Demikianlah surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta , 04 September 2020

Yang membuat pernyataan,



Cindy Lovita

Mengetahui

Dosen Pembimbing

(Mochamad Taufiq Hidayat, M.I.Kom)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yuliyawati, M.Si)

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : ***STRATEGI MANAJEMEN KRISIS PUBLIC RELATIONS DALAM MENGHADAPI DAMPAK PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pada Hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran Tahun 2020)***

Nama : Cindy Lovita Tambunan

NIM : 44214120097

Judul : ***STRATEGI MANAJEMEN KRISIS PUBLIC RELATIONS DALAM MENGHADAPI DAMPAK PANDEMI COVID-19***


Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta , 04 September 2020

Ketua Sidang


(Dr. Farid Hamid, M.Si)



(.....)

Penguji Ahli

(Rika Jessica R, M.Ikom)



(.....)

Dosen Pembimbing

(Mochamad Taufiq Hidayat, M.I.Kom)



(.....)



**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR**

Judul : **STRATEGI MANAJEMEN KRISIS PUBLIC RELATIONS DALAM MENGHADAPI DAMPAK PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pada Hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran Tahun 2020)**

Nama : Cindy Lovita Tambunan

NIM : 44214120097

Fakultas : Ilmu Komunikasi

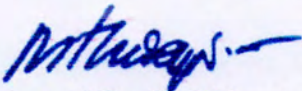
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta , 19 Agustus 2020

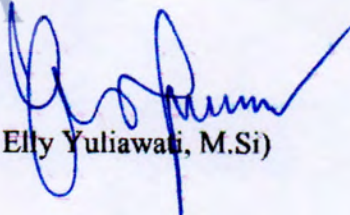
Disetujui dan diterima oleh,

Dosen Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations



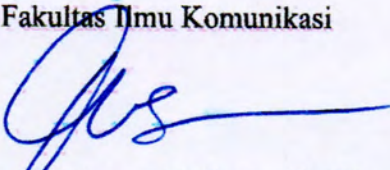
(Mochamad Taufiq Hidayat, M.I.Kom)



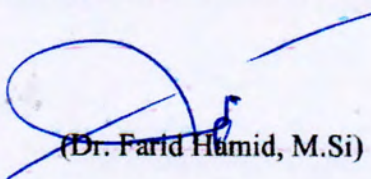
(Dr. Elly Yuliani, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D)



(Dr. Farid Humid, M.Si)

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

Judul : ***STRATEGI MANAJEMEN KRISIS PUBLIC RELATIONS DALAM MENGHADAPI DAMPAK PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pada Hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran Tahun 2020)***

Nama : Cindy Lovita Tambunan

NIM : 44214120097

Fakultas : Ilmu Komunikasi

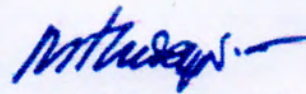
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta , 11 Juli 2020

Mengetahui,

Pembimbing

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**



(Mochamad Taufiq Hidayat, M.I.Kom)



Bidang Studi *Public Relations*

**Cindy Lovita Tambunan**

NIM 44214120097

STRATEGI MANAJEMEN KRISIS *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENGHADAPI DAMPAK PANDEMI COVID-19 Studi Kasus pada Hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran Tahun 2020

Bibliografi: 5 Bab 132 Halaman + 4 Lampiran + 24 Buku + 6 Jurnal + 7 Internet

### ABSTRAK

Perhotelan adalah salah satu sektor yang terkena dampak dari Pandemi Covid-19, itu sebabnya hotel membutuhkan manajemen krisis untuk dapat mempertahankan eksistensinya di tengah krisis Pandemi Covid-19. Penelitian ini ditujukan untuk menjelaskan strategi manajemen krisis *Public Relations* (PR) dalam menghadapi dampak pandemi Covid-19 yang dilakukan oleh PR Hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran (GMJK) dalam mempertahankan eksistensi dan citra perusahaan di mata public terutama pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara mendalam terhadap informan. Subjek penelitian ini adalah karyawan yang dipilih dari dua departemen di Hotel GMJK, yaitu Departemen *Marketing Communication* dan Departemen *Sales and Marketing* dengan total informan sebanyak empat orang.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat berbagai dampak dari krisis pandemi Covid-19 yang dihadapi oleh hotel GMJK, antara lainnya penurunan okupansi yang berkaitan dengan pendapatan hotel, pemutusan kontrak kerja karyawan, isu kesehatan karyawan dan tamu hingga terbentuknya citra negatif.

Manajemen PR hotel GMJK menerapkan strategi adaptif untuk penanganan krisis antara lain seperti menerapkan SOP "*New Normal Concept*", memberikan edukasi kepada karyawan melalui pelatihan *ALL SAFE*, melakukan kerjasama dengan platform ternama dan re-branding hotel melalui sosial media untuk pemulihan citra. Disarankan kepada pihak manajemen hotel untuk membuat konten media social yang lebih menarik untuk mengedukasi pengguna media sosial dan melakukan Rapid test kepada karyawan yang bertugas untuk menghindari penyebaran pandemi Covid-19.

**Kata Kunci :** *Covid-19, Hotel GMJK, Public Relations, Strategi Manajemen Krisis.*



Mercu Buana University  
Faculty of Communication Science

Field of Study Public Relations

**Cindy Lovita Tambunan**

NIM 44214120097

*CRISIS MANAGEMENT STRATEGY PUBLIC RELATIONS ON HANDLING THE IMPACT OF COVID-19 PANDEMI case study on Grand Mercure Jakarta Kemayoran Hotel on 2020*  
Bibliography : 5 Chapter 132 Pages + 4 Attachments + 24 Books + 6 Journal + 7 Internets

### ABSTRACT

*Hospitality is one of the sectors that affected by the Covid-19 Pandemic, that's why hotels need crisis management to be able to maintain their existence in the middle of the Covid-19 Pandemic crisis. This research is intended to explain the Public Relations (PR) crisis management strategy in dealing with the impact of the Covid-19 pandemic carried out by PR Hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran (GMJK) in maintaining the existence and image of the company in the eyes of the public, especially customers.*

*This research uses a case study method with a qualitative descriptive type approach. Data collection techniques carried out by observation and in-depth interviews with informants. The subjects of this study were employees selected from 2 departments at GMJK Hotel, namely the Marketing Communication Department and the Sales and Marketing Department with a total of four informants.*

*Based on the results of the research, it was found that there were various impacts of the Covid-19 pandemic crisis faced by GMJK hotel, including a decrease in occupancy related to hotel revenue, termination of employment contracts, issues of employee and guest health to the formation of a negative image.*

*Management PR of GMJK Hotels implements an adaptive strategy for crisis management, such as implementing the "New Normal Concept" SOP, providing education to employees through ALL SAFE training, collaborating with well-known platforms and re-branding hotels through social media for image restoration. It is recommended that hotel management create more interesting social media content to educate social media users and conduct Rapid tests for employees who are tasked with avoiding the spread of the Covid-19 pandemic.*

**Keywords: Crisis Management Strategy, Covid-19, Hotel GMJK, Public Relations.**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat anugerah dan restu-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “STRATEGI MANAJEMEN KRISIS *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENGHADAPI DAMPAK PANDEMI COVID-19”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Banyak tantangan yang dihadapi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, namun berkat bimbingan, dukungan serta doa dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Mochamad Taufiq Hidayat, M.I.Kom selaku dosen pembimbing sayayang telah banyak meluangkan waktu, tulus, dan sabar memberikan petunjuk, saran dan nasihat serta arahan selama proses pengerjaan skripsi.
2. Bapak Farid Hamid, M.Si selaku Kepala Program Studi dan Dosen TA saya yang selalu memotivasi dan membantu saya dalam proses pengerjaan skripsi.
3. Ibunda tercinta Mariati Saragih, wanita kuat yang selalu mendoakan dan mendukung saya dalam kondisi apapun.
4. Kepada saudara kandung penulis kakanda Lucya Mandez Tambunan, adinda Yesica Rosanna Tambunan, Chyntia Wulandari Tambunan, Jhody Raja



Tambunan yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi.

5. Kepada terkasih Daniel Simarmata yang selalu menemani dalam kondisi apapun dan selalu mendukung penulis selama menyusun skripsi .
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan.
7. Departemen Marcomm dan Sales Marketing Hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran yang sudah membantu dan bersedia menjadi narasumber pada skripsi yang saya susun.
8. Yang terakhir untuk almamaterku Universitas Mercubuana yang menjadi jembatan bagi saya menuju keberhasilan masa depan.

Penulis menyadari banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik, dan saran dari teman-teman pembaca sekalian guna memperbaiki skripsi ini agar menjadi lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 06 Juni 2020

Cindy Lovita Tambunan

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pernyataan Mahasiswa .....	ii
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi.....	iii
Lembar Pengesahan .....	iv
Lembar Persetujuan.....	v
Abstrak .....	vi
Abstrak .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Akademis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
1.4.3 Manfaat Sosial .....	10

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu .....	11
2.2. Kajian Teoritis .....	19
2.2.1. Manajemen <i>Public Relations</i> .....	19
2.2.2. Fungsi <i>Public Relations</i> .....	21
2.2.3. Peran <i>Public Relations</i> .....	27
2.2.4. Manajemen Krisis dalam <i>Public Relations</i> .....	29
2.2.4.1. Batasan dan Jenis Krisis .....	29
2.2.4.2. Konsep Manajemen Krisis.....	33
2.2.4.3. Penanganan Krisis.....	36
2.2.4.4. Strategi Manajemen Krisis.....	38
2.2.4.5. Peran PR dalam Manajemen Krisis .....	41

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Paradigma Penelitian .....	44
3.2. Metode Penelitian .....	45
3.3. Subjek Penelitian .....	46

3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.4.1. Data Primer .....	48
3.4.2. Data Sekunder .....	49
3.5. Teknik Analisis Data .....	50
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	51

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
4.1.1. Profil Hotel GMJK.....	53
4.1.2. Fasilitas Hotel GMJK.....	54
4.1.3. Struktur Organisasi Hotel GMJK.....	57
4.1.4. Identitas Informan .....	59
4.1.5. Jadwal Operasional Karyawan Hotel GMJK .....	60
4.2 GMJK Saat Menghadapi Krisis Pandemi Covid-19.....	61
4.2.1. Okupasansi GMJK Saat Krisis Pandemi Covid-19.....	61
4.2.2. Pendapat Informan Terkait Kondisi Krisis .....	64
4.2.3. Batasan dan Jenis Krisis Menurut Manajemen Hotel .	65
4.2.4. Kebijakan Manajemen Hotel GMJK.....	67
4.2.5. Langkah- Langkah Penanganan Krisis Hotel GMJK..	68
4.2.6. Strategi Manajemen Krisis Hotel GMJK .....	70
4.2.7. Peran PR Dalam Manajemen Krisis.....	73
4.2.8. Program Dalam Manajemen Krisis PR .....	76
4.2.9. Analisis Komunikasi Manajemen Krisis GMJK.....	78
4.3 Pembahasan .....	80

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Simpulan.....	87
5.2. Saran- Saran.....	89

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>95</b>
----------------------	-----------



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Paradigma Penelitian .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 4.1 Identitas Informan .....	59
Tabel 4.2 Jadwal Operasional Karyawan.....	60
Tabel 4.3 Data Okupansi dan Event GMJK Januari-Juni 2020 .....	62



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Jumlah Hotel Berbintang menurut Klasifikasi Th 2018. ...	2
Gambar 2.1 Bagan Tipologi Krisis .....	31
Gambar 2.2 Siklus Krisis .....	33
Gambar 4.1 Logo GMJK.....	53
Gambar 4.2 Gedung GMJK .....	54
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	58
Gambar 4.4 Penyemprotan Disinfektan di Area GMJK .....	69
Gambar 4.5 Kondisi New Normal Mempersiapkan Makanan.....	73
Gambar 4.6 Situasi New Normal GMJK .....	77
Gambar 4.7 Tahapan Krisis Hotel GMJK.....	81



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara .....	95
Lampiran 2. Transkrip Wawancara.....	96
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara.....	121
Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup.....	123

