

INTISARI

Laporan akhir ini membahas strategi manajemen krisis Cornellia & Co PR Agency untuk mengembalikan citra positif salah satu kliennya yaitu Bu Wasi catering. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tiga langkah-langkah manajemen krisis yang dilakukan oleh Cornellia & Co dalam mengelola krisis. Langkah pertama adalah *fact finding* oleh Cornellia & Co dengan menganalisa permasalahan dari Bu Wasi Catering untuk digunakan sebagai dasar formulasi kebijakan. Langkah selanjutnya adalah menyusun *planning and programming* sebagai panduan untuk melakukan *action and communicating*. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan melakukan observasi secara langsung melalui Praktek Kerja Lapangan selama dua bulan dari 28 Januari 2019 sampai 28 Maret 2019 di Cornellia & Co PR Agency dan penanganan masalah salah satu klien yaitu Bu Wasi catering. Strategi selanjutnya adalah wawancara dengan pihak terkait sesuai judul laporan akhir ini, yaitu seluruh team yang menangani masalah Bu Wasi catering. Metode yang ketiga dilakukan dengan mengambil data melalui berbagai sumber antara lain, buku, buku elektronik dan jurnal elektronik. Cornellia & Co PR Agency adalah agency kehumasan dan pemasaran pertama di Yogyakarta yang menggabungkan gaya manajemen klasik dan teknologi terpadu. Cornellia & Co menyediakan berbagai macam layanan terkait kehumasan. Proses manajemen krisis ini sedang berlangsung dan Cornellia & Co telah mengimplementasikan rangkaian strateginya. Kegiatan diawali dengan identifikasi masalah melalui dua pendekatan yaitu *outside-in thinking* dan *linkages*. Setelah itu, beberapa aktivitas persiapan disiapkan dalam mengelola krisis dan melaksanakan aksi nyata dalam memulihkan reputasi Bu Wasi catering.

Kata Kunci : Strategi Manajemen Krisis, Cornellia & Co PR Agency, Pemulihan Reputasi.

ABSTRACT

This final report discusses Cornellia & Co PR Agency's crisis management strategy to recover the positive image of one of their client, Bu Wasi catering. The purpose of the research is to find out three crisis management steps carried out by Cornellia & Co in managing the crisis. The first step is fact-finding where Cornellia & Co analyzes Bu Wasi Catering's issues to be used as a basis in formulating policies. The next step is to compile planning and programming as a guide for action and communicating. The method of data collection is carried out by observing directly through Field Work for two months from January 28, 2019, to March 28, 2019, at Cornellia & Co PR Agency and assigned to deal with the problems of one client, Bu Wasi catering. The next strategy is interviewing the parties related to the title of this final report, and all the teams dealing with Mrs. Wasi's catering problems. The third method is carried out by taking data through various sources including books, electronic books, and electronic journals. Cornellia & Co PR Agency is the first public relations and marketing agency in Yogyakarta that combines classic management styles and integrated technology. Cornellia & Co provides a variety of services related to public relations. This crisis management process is ongoing and Cornellia & Co has implemented its strategy. The activity begins with identifying problems through two approaches, namely the outside-in thinking and linkages approach. After that, prepared several preparatory activities in managing the crisis and carried out concrete actions in recovering Bu Wasi catering's image.

Keywords :Management Crisis Strategy, Reputation Recovery, Cornellia & Co PR Agency.