

ABSTRAK

EVALUASI PENERAPAN MANAJEMEN KRISIS PADA HOTEL BOGOR VALLEY

Riyan Fermansyah
18/437050/PEK/24574

Manajemen krisis adalah topik terkini dalam pariwisata yang telah menghadapi rangkaian insiden selama beberapa waktu. Contoh, seperti menyebarnya virus SARS pada tahun 2003 dan yang terbaru adalah pandemi COVID 19 pada tahun 2019, menunjukkan bahwa manajemen krisis merupakan elemen penting dalam bisnis pariwisata khususnya perhotelan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) pada bulan Maret 2020, pandemi COVID 19 telah menyebabkan kerugian sebesar 21 triliun rupiah terhadap industri hotel dan restoran. Selain itu, sebanyak 1.260 hotel tutup dan 150.000 karyawan hotel dirumahkan karena mengalami pemutusan hubungan kerja. Selama masa pandemi COVID 19, terdapat salah satu hotel yang tetap bertahan, yaitu Hotel Bogor Valley. Hotel ini telah melakukan berbagai upaya manajemen krisis untuk menjaga keberlangsungan bisnisnya. Penelitian ini akan mengkaji lebih jauh mengenai evaluasi penerapan manajemen krisis pada Hotel Bogor Valley yang merupakan hotel bintang 3 dan tidak dikelola oleh jaringan hotel. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui profil manajemen krisis dan memperbaiki program manajemen krisis Hotel Bogor Valley.

Desain yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang dikumpulkan dengan teknik kumpul data berupa wawancara, survei, observasi dan studi literatur. Metode analisis yang dilakukan pada penelitian ini adalah analisis konten dari hasil wawancara dengan eksekutif Hotel Bogor Valley dan analisis diagnosis profil manajemen krisis berdasarkan kuesioner penilaian yang dikembangkan oleh Mitroff dan Pearson, (1993), dengan menilai kesiapan menghadapi krisis berdasarkan empat variabel, yaitu tipe krisis, fase krisis, sistem krisis, dan pemangku kepentingan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, Hotel Bogor Valley memperoleh penilaian yang baik dari keempat variabel di atas, sehingga membuat Hotel Bogor Valley mampu bertahan dan lebih cepat pulih dibandingkan dengan hotel lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa, profil kesiapan terhadap krisis yang baik, mampu membuat suatu organisasi bertahan dan lebih cepat pulih menghadapi krisis yang dialami.

Kata kunci: Manajemen Krisis, Profil Manajemen Krisis, Industri Pariwisata dan Perhotelan, Industri Hotel, Hotel Bogor Valley.

ABSTRACT

EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF CRISIS MANAGEMENT AT HOTEL BOGOR VALLEY

Riyan Fermansyah
18/437050/PEK/24574

Crisis management is a current topic in tourism which has faced a series of incidents for some time. Some examples, such as the spread of the SARS virus (2003) and the COVID 19 pandemic (2019), show that crisis management is an important part of tourism management, especially hospitality. Based on Central Bureau of Statistics (BPS), at the time of the COVID 19 pandemic the hotel and restaurant industry suffered losses of up to 21 trillion rupiah until March 2020. In addition, 1,260 hotels were closed and 150,000 hotel employees were experienced layoffs. During the COVID-19 pandemic, one of the hotels that remained was the Bogor Valley Hotel by carrying out various crisis management efforts to maintain its business continuity. This study will further examine the evaluation of the implementation of crisis management at the Bogor Valley Hotel which is a 3 star hotel and not under the auspices of a hotel chain. This research is expected to know the profile of crisis management and improve the crisis management program of the Bogor Valley Hotel.

The design used in this research is descriptive with a qualitative approach. The data used in this study are primary and secondary data, collected by collecting data in the form of interviews, surveys, observations and literature studies. The analytical method used in this study is content analysis from interviews with Bogor Valley Hotel executives and analysis of crisis management profile diagnosis based on a research questionnaire developed by Mitroff and Pearson, (1993), by assessing crisis readiness based on four variables, namely the type of crisis, crisis phase, crisis system, and stakeholders.

Based on the results of this study, Hotel Bogor Valley obtained a good assessment of the four variables. This shows that the Bogor Valley Hotel has implemented a crisis management program well. With a good crisis management profile, Bogor Valley Hotel is able to survive and recover faster than other hotels. This shows that with a good crisis preparedness, an organization can survive and recover faster from the crisis.

Keywords: *Crisis Management, Crisis Management Profile, Tourism and Hospitality Industry, Hotel Industry, Bogor Valley Hotel.*