

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>                                | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                    | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                     | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                     | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                                   | <b>ix</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>x</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>   | <b>xi</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                 | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                      | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                                      | 3           |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian.....                                | 4           |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                                   | 4           |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                                  | 4           |
| 1.6 Lingkup Penelitian.....                                   | 5           |
| 1.7 Sistematika Penulisan .....                               | 6           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                            | <b>8</b>    |
| 2.1 Pengertian Krisis.....                                    | 8           |
| 2.2 Program Manajemen Krisis Terintegrasi .....               | 8           |
| 2.3 Lima Tingkat Kesiapan terhadap Krisis.....                | 20          |
| 2.4 Komponen Ideal Program Manajemen Krisis.....              | 22          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                        | <b>26</b>   |
| 3.1. Desain Penelitian .....                                  | 26          |
| 3.2 Metode Pengumpulan Data.....                              | 27          |
| 3.2.1 Jenis Data .....  | 27          |
| 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....                            | 28          |
| 3.3 Metode Analisis Data.....                                 | 30          |
| 3.3.1 Analisis Deskriptif Kualitatif .....                    | 32          |
| 3.3.2 Analisis Diagnosis Profil Manajemen Krisis .....        | 32          |
| 3.4 Profil Perusahaan .....                                   | 38          |
| 3.5 Sekilas Tentang Manajemen Krisis Hotel Bogor Valley ..... | 41          |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>            | <b>45</b>   |
| 4.1 Analisis Deskriptif Kualitatif.....                       | 45          |

|                            |   |           |
|----------------------------|---|-----------|
| 4.2                        | Diagnosis Profil Tipe Krisis.....                       | 65        |
| 4.2.1                      | Dimensi Tipe Krisis yang Dipersiapkan .....             | 66        |
| 4.2.2.                     | Dimensi Penanganan Krisis yang Dilaksanakan.....        | 67        |
| 4.3.                       | Diagnosis Profil Fase Krisis.....                       | 69        |
| 4.3.1.                     | Dimensi Deteksi Sinyal Krisis .....                     | 70        |
| 4.3.2.                     | Dimensi Persiapan dan Pencegahan Krisis .....           | 71        |
| 4.3.3                      | Dimensi Pembatasan Dampak Kerugian Krisis .....         | 71        |
| 4.3.4                      | Dimensi Pemulihan Krisis .....                          | 72        |
| 4.3.5                      | Dimensi Pembelajaran Setelah Krisis .....               | 73        |
| 4.4                        | Diagnosis Profil Sistem Krisis .....                    | 73        |
| 4.4.1                      | Dimensi Sistem Teknikal .....                           | 74        |
| 4.4.2                      | Dimensi Sistem Infrastruktur .....                      | 75        |
| 4.4.3                      | Dimensi Sistem Sumber Daya Manusia.....                 | 75        |
| 4.4.4                      | Dimensi Sistem Budaya .....                             | 76        |
| 4.4.5                      | Dimensi Sistem Emosi .....                              | 77        |
| 4.5                        | Diagnosis Profil Penanganan Pemangku Kepentingan .....  | 77        |
| 4.5.1                      | Dimensi Pemangku Kepentingan yang Dipertimbangkan ..... | 78        |
| 4.5.2                      | Dimensi Keikutsertaan Pemangku Kepentingan.....         | 79        |
| 4.6                        | Pembahasan .....  | 80        |
| <b>BAB V</b>               | <b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>                         | <b>83</b> |
| 5.1.                       | Simpulan .....  | 83        |
| 5.2.                       | Implikasi .....   | 85        |
| 5.3.                       | Keterbatasan Penelitian.....                            | 86        |
| 5.4.                       | Saran .....   | 87        |
| 5.4.1                      | Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....                 | 87        |
| 5.4.2                      | Saran untuk Hotel Bogor Valley .....                    | 87        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> |   | <b>88</b> |