

CRISIS MANAGEMENT DI HOTEL X NUSA DUA BALI

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Administrasi Hotel
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun oleh:

FELICIA VEREN WONOSARDONO
201621284

**PROGRAM STUDI
ADMINISTRASI HOTEL**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
BANDUNG
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

"CRISIS MANAGEMENT DI HOTEL X NUSA DUA BALI"

NAMA : FELICIA VEREN WONOSARDONO
NIM : 201621284
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL
JURUSAN : PERHOTELAN

Pembimbing I,



Wientor Rah Mada, SST.Par., MM.
NIP. 19760628 2005205 1 001

Pembimbing II,



Heru Riyadi, Dr., MM.Par., CHE
NIP. 19660122 199603 1 001

Bandung,

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP.19710506 199803 1 001

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung,

Faisal, MM.Par.,CHE
NIP. 19730706 199503 1 001

VERIFICATION SHEET

FINAL PROJECT TITLE

"CRISIS MANAGEMENT IN HOTEL X NUSA DUA BALI"

NAME : FELICIA VEREN WONOSARDONO
NIM : 201621284
STUDY PROGRAM : HOTELADMINISTRATION
DEPARTMENT : HOSPITALITY

Supervisor I,



Wientor Rah Mada, SST.Par., MM.
NIP. 19760628 2005205 1 001

Sypervisor II



Heru Riyadi, Dr. MM.Par., CHE
NIP. 19660122 199603 1 001

Bandung,

Acknowledging,

Head of Academic, Administration and Student
Affairs,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc

NIP.19710506 199803 1 001

Approving,

Director of Bandung Institute of Tourism

Faisal, MM.Par.,CHE

NIP. 19730706 199503 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Felicia Veren Wonosardono
Tempat/Tanggal Lahir : Tangerang, 1 September 1998
NIM : 201621284
Program Studi : Administrasi Hotel

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:

“*CRISIS MANAGEMENT* DI HOTEL X NUSA DUA BALI”.ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.

2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, Nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juli 2020
Yang membuat pernyataan,

Felicia Veren Wonosardono
NIM. 201621284

HALAMAN MOTTO

"Ask and it will be given to you; seek and you will find; knock and the door will be opened to you. For everyone who asks receives; the one who seeks finds; and to the one who knocks, the door will be opened."- Matt 7:7-8

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Untuk Papa Wage, Mama Aliani,
Ci Agnes dan diriku sendiri”

ABSTRAK

Perkembangan industri pariwisata Bali yang begitu pesat sangat menguntungkan untuk perekonomian negara dan juga sangat berperan pada pertumbuhan penyediaan jasa akomodasi, salah satunya adalah industri hotel. Namun posisi Bali yang tidak menguntungkan menimbulkan sering terjadinya bencana alam yang menyebabkan krisis, termasuk salah satunya adalah erupsi Gunung Agung pada tahun 2017. Menurut **Glaesser** (2008), krisis adalah proses yang tidak direncanakan, terbukti tidak tepat karena krisis di daerah tertentu dapat dengan mudah diantisipasi dengan perencanaan dan lebih tepat jika disebut sebagai pembangunan yang tidak diinginkan. Peneliti akan melakukan penelitian mengetahui cara Hotel X Nusa Dua Bali melewati masa krisis erupsi Gunung Agung 2017. Menurut penulis, hal ini perlu dilakukan karena Hotel X Nusa Dua Bali menghadapi dampak krisis lebih baik dari keadaan industri hotel di Bali secara umum.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dimana peneliti akan meneliti fenomena manajemen krisis di Hotel X Nusa Dua Bali. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara dan studi pustaka. Hasil pengumpulan data ini selanjutnya akan ditampilkan, direduksi, dianalisis dan ditarik konklusinya. Pada akhir bab peneliti memberikan kesimpulan dan rekomendasi bagi pihak Hotel X Nusa Dua Bali.

Hasil penelitian ini adalah dalam keadaan Bali yang sangat sepi karena erupsi Gunung Agung 2017, Hotel X Nusa Dua Bali dapat melewati dengan baik karena sebelumnya sudah memiliki prosedur dari tingkat korporat bernama APACHE. Tetapi prosedur tersebutpun masih perlu di perbaiki.

Kata Kunci: Krisis, Manajemen Krisis, Gunung Agung 2017

ABSTRACT

*The rapid development of Bali's tourism industry is very beneficial for Indonesia's economy and also plays a major role in the growth of the provision of accommodation services, one of which is the hotel industry. However, Bali's unfavorable position leads to frequent natural disasters that cause crises, including one of which is the eruption of Mount Agung in 2017. According to **Glaesser** (2008), a crisis is an unplanned process, proven to be inaccurate because crises in certain areas can easily be anticipated by planning and more precisely if called as undesirable development. Researchers will research to find out how Bali X Hotel Nusa Dua passed through the eruption of Mount Agung 2017 crisis. According to the author, this needs to be done because Hotel X Nusa Dua Bali faces the crisis impact better than the state of the hotel industry in Bali in general.*

This study uses a qualitative method with a case study approach where researchers will examine the phenomenon of crisis management at Hotel X Nusa Dua Bali. Data collection techniques used by researchers are interviews and literature study. The results of this data collection will then be displayed, reduced, analyzed, and drawn. At the end of the chapter, the researcher provides conclusions and recommendations for the Hotel X Nusa Dua Bali.

The results of this study were that in a very quiet situation in Bali due to the eruption of Mount Agung 2017, Hotel X Nusa Dua Bali was able to pass well because previously it had a procedure from the corporate level called APACHE. But even that procedure still needs to be improved.

Keywords: Crisis, Crisis Management, Gunung Agung 2017

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan karunia Nya, sehingga peneliti dapat menyusun proyek akhir yang berjudul “*CRISIS MANAGEMENT DI HOTEL X NUSA DUA BALI*”.

Dalam penyusunan proyek akhir ini peneliti berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan yang dimiliki peneliti menuangkan ide, usaha dan jerih payah demi menyelesaikan penelitian ini. Proyek akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu mohon dimaklumi apabila dalam proyek akhir ini ada kesalahan baik dari segi tata bahasa maupun penulisan.

Adapun penyusunan Proyek Akhir ini merupakan salah satu syarat dalam kelulusan Program Diploma IV Jurusan Hospitaliti Program Studi Administrasi Hotel, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang mendukung penulis sehingga dapat menyelesaikan usulan penelitian ini; yaitu kepada:

1. Kepada Bapak Faisal, MM.Par., CHE selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kabag Administrasi Akademik.
3. Kepada Bapak Edison Sitompul, Sos., MM. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti di STP NHI Bandung.
4. Kepada Bapak Pudin Saepudin., SST. Par., MP. Par. selaku Ketua Program Studi Administrasi di STP NHI Bandung.
5. Kepada Bapak Wientor Rah Mada, SST. Par., MM selaku pembimbing I, atas segala bimbingan selama penyusunan proyek akhir ini.
6. Kepada Bapak Heru Riyadi, Dr., MM.Par.,CHE selaku pembimbing II, atas segala bimbingan selama penyusunan proyek akhir ini.

7. Kepada Ibu Liediawati selaku *Cluster Director of Revenue*, Bapak Yusuf Permadi selaku *Reservation Manager*, Archid Tia, Dedek dan Alexa dari Hotel X Nusa Dua Bali yang telah memberikan data untuk proyek akhir ini.
8. Kepada Orang Tua (Bpk. Wage Abdi Pradja & Ibu Vincentia Aliani) dan kakak (Agnes Avianti Wonosardono) yang selalu memberikan kasih sayang, masukan, doa, dukungan moral dan dukungan materiil yang tidak terhingga.
9. Kepada Bapak R. Fajar Kusnadi K. P, S.ST.Par., M.Sc yang telah memberi banyak informasi dan masukan mengenai topik proyek akhir ini.
10. Kepada Chasan, Geraldine, Melanie, Mia, Gilang dan Carissa selaku sahabat atas kebersamaan dan bantuan yang membangun bagi penulis.

Menjadi sebuah kebanggaan dan kebahagiaan penulis karena dapat menyelesaikan proyek akhir ini. Besar harapan penulis supaya penulisan proyek akhir ini bermanfaat bagi pembaca dan dijadikan landasan untuk penelitian lebih lanjut.

Bandung, Juli 2020

Felicia Veren Wonosardono

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
A. Fokus Penelitian	8
B. Tujuan Penelitian.....	8
C. Manfaat Penelitian.....	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktis	10
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori.....	11
1. <i>Crisis management</i>	11
2. Pembelajaran (<i>Learning</i>)	16
2. Pencegahan (<i>Prevention</i>).....	16
3. Persiapan (<i>Preparation</i>).....	16
4. Respon (<i>Response</i>).....	17
5. Pemulihan (<i>Recovery</i>).....	17

B.	Kerangka Pikiran.....	17
BAB III: METODE PENELITIAN.....		19
A.	Desain Penelitian.....	19
B.	Partisipan dan Tempat Penelitian.....	20
1.	Partisipan.....	20
2.	Tempat Penelitian/Obyek Penelitian.....	21
C.	Pengumpulan Data.....	22
1.	Wawancara.....	23
2.	Peneliti Sebagai Instrumen.....	23
3.	Kepustakaan.....	24
4.	Kajian Dokumen.....	24
5.	Observasi.....	24
D.	Analisis Data.....	25
1.	Reduksi Data.....	25
2.	<i>Display Data</i>	25
3.	Verifikasi Data.....	26
E.	Rencana Pengujian Keabsahan Data.....	26
F.	Jadwal Penelitian.....	28
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		29
A.	Hasil Penelitian.....	29
1.	Hasil Wawancara.....	29
1)	Keadaan Umum.....	30
2)	Aspek <i>Response</i>	33
3)	Aspek <i>Recovery</i>	35
4)	Aspek <i>Preparation</i>	36
5)	Aspek <i>Preventive</i>	38

6) Aspek <i>Learning</i>	39
2. Hasil Studi Kepustakaan	40
3. Reduksi Data	49
B. Pembahasan.....	55
1. Keadaan Umum.....	55
2. <i>Response</i>	58
3. <i>Recovery</i>	59
4. <i>Preparation</i>	61
5. <i>Preventive</i>	62
6. <i>Learning</i>	63
BAB V: SIMPULAN DAN REKOMENDASI	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1: GRAFIK TINGKAT HUNIAN	5
GAMBAR 2: <i>CRISIS MANAGEMENT MODEL</i>	15
GAMBAR 3: KERANGKA PEMIKIRAN	18
GAMBAR 4: TRIANGULASI TEKNIK PENGUMPULAN DATA	27
GAMBAR 5: TRIANGULASI SUMBER PENGUMPULAN DATA	27
GAMBAR 6: <i>SMOKE & HEAT DETECTOR</i>	47
GAMBAR 7: PETA HOTEL DAN TITIL KUMPUL	48

DAFTAR TABEL

TABEL 1: BIDANG PENGETAHUAN KRISIS	12
TABEL 2: TIPE KRISIS	13
TABEL 3: JADWAL PENELITIAN	28
TABEL 4: MEDIA WAWANCARA	30

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: TRANSKRIP WAWANCARA	73
LAMPIRAN 2: APACHE	74
LAMPIRAN 3: HOTEL SAFETY INFO	74
LAMPIRAN 4: FORMULIR BIMBINGAN.....	83
LAMPIRAN 5: BIODATA PENULIS.....	87
LAMPIRAN6: HASIL TURN IT IN	88

DAFTAR PUSTAKA

- Agustine, Yvone. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Akuntansi*. Jakarta: Dian Rakyat.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- BBC.com (2017, 27 November). *Mount Agung: Bali volcano alert raised to highest level*. Diakses pada 23 Juni 2020, dari <https://www.bbc.com/news/world-asia-42132912>
- bps.go.id (2018). *Jumlah Devisa Sektor Pariwisata, 2015-2018*. Diakses pada 23 Juni 2020, dari <https://www.bps.go.id/dynamictable/2018/05/22/1357/jumlah-devisa-sektor-pariwisata-2015-2018.html>
- CNNIndonesia.com, (2017, 19 Oktober). *Kemenpar Klaim Pariwisata Jadi Kontributor Utama Devisa*. Diakses pada 23 Juni 2020, dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20171018180443-78-249279/kemenpar-klaim-pariwisata-jadi-kontributor-utama-devisa>
- Devlin, Edward S. (2006). *Crisis management planning and execution*. Boca Raton, FL: Auerbach Publications.
- Faulkner, B. & Vikulov, S. (2001). *Katherine, washed out one day, back on track the next: A post-mortem of a tourism disaster, Tourism Management*.

- Faulkner, B. (2001). *Towards a framework for tourism disaster management*,
Tourism Management.
- Glaesser, Dirk. (2006) *Crisis management in the tourism industry*. Oxford
Burlington, MA: Butterworth-Heinemann.
- Husein Umar. (2005), *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis*, Jakarta:
Grafindo Persada.
- BNBP (2014). *IRBI : indeks risiko bencana Indonesia tahun 2013*. Citeureup,
Sentul, Jawa Barat: Direktorat Pengurangan Risiko Bencana, Deputi
Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan.
- Kemenparekraf.go.id. (2020, Februari). *Data Kunjungan Wisatawan
Mancanegara Bulanan Tahun 2020*. Diakses pada 15 Maret 2020, dari
[http://www.kemenparekraf.go.id/categories/statistik-wisatawan-
mancanegara](http://www.kemenparekraf.go.id/categories/statistik-wisatawan-mancanegara)
- Khan, P., Vasilescu, A. dan Khan, A. (2008). *DISASTER MANAGEMENT
CYCLE-ATHEORITICAL APPROACH*
- Kompas.com (2019, 23 Desember). *Sepanjang 2019, BNPB Catat 3.721 Bencana
Alam di Indonesia*. Diakses pada 15 Maret 2020, dari
[https://www.kompas.com/tren/read/2019/12/23/183700665/sepanjang-2019-
bnpb-catat-3.721-bencana-alam-terjadi-di-indonesia](https://www.kompas.com/tren/read/2019/12/23/183700665/sepanjang-2019-bnpb-catat-3.721-bencana-alam-terjadi-di-indonesia)
- Moleong, L. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja
Rosdakarya.

- Nasional.republika.co.id. (2019, 29 Juli). *127 Gunung Api Aktif di Indonesia, 19 di Pulau Jawa*. Diakses pada 15 Maret 2020, dari <https://nasional.republika.co.id/berita/pvdpcx282/127-gunung-api-aktif-di-indonesia-19-di-pulau-jawa>
- Nielsen, C. (2001). *Tourism and the Media*. Sydney: Hospitality Press Pty Ltd
- Nytimes.com (2017, 7 Desember). *Bali's Rumbling Volcano Leaves Tourist Industry Gasping for Air*. Diakses pada 23 Juni 2020, dari <https://www.nytimes.com/2017/12/07/world/asia/bali-volcano-mount-agung.html>
- Oktavia, Y. (2013) *Kesehatan dalam Teori*. Diakses tanggal 16 Maret 2020, dari <http://www.rstarakanjakarta.com/2013/05/cara-pencegahanpenyakit-yang-benar-dan-tepat/>
- Pfarr, Christof, dan Peter Hosie. (2009) *Crisis management in the tourism industry: beating the odds*. Farnham, England Burlington, VT: Ashgate,
- Rousaki, B., & Alcott, P. (2006). *Exploring the crisis readiness perceptions of hotel managers in the UK*. *Tourism and Hospitality Research*, 7(1), 27–38. doi: 10.1057/palgrave.thr.6050030
- Satori, Djam'an & Komariah, Aan. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:Alfabeta
- Stoner, A., Freeman, E., & Gilbert, J. (1996). *Manajemen*. (A. Sindoro, Trans.) Jakarta: Prahallindo.
- Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Dipdiknas.

Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.

Bandung: Alfabeta.

Supriyati. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Labkat Press.

Wang, J., & Richie, B. W. (2010). *A Theoretical Model for Strategic Crisis*

Planning: Factors Influencing Crisis Planning in the Hotel Industry, 3(4), 2–

21. doi: -

Yin, R. (2014). *Case study research : design and methods*. Thousand Oaks,

California: SAGE.