

**PENANGANAN MANAJEMEN KRISIS DI MASA PANDEMI  
COVID-19 PADA KAMBERA RESTAURANT ASTON PASTEUR  
HOTEL BANDUNG**

**SKRIPSI**

diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi

program strata-1



Disusun Oleh:

**MELATI CANTIKA**

**201721941**

**PROGRAM STUDI AKOMODASI DAN KATERING**

**JURUSAN HOSPITALITI**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

**BANDUNG**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENANGANAN MANAJEMEN KRISIS DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA  
KAMBERA RESTAURANT ASTON PASTEUR HOTEL BANDUNG**

NAMA : MELATI CANTIKA

NIM : 201721941

PROGRAM STUDI : STUDI AKOMODASI DAN KATERING

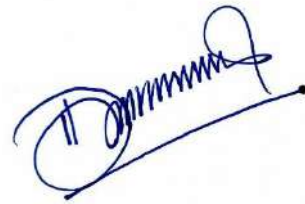
Pembimbing I,



**Dr. Lien Maulina, M.Pd., CHE.**

NIP. 19601202 198203 2 001

Pembimbing II



**Dr. Riadi Darwis, M.Pd.**

NIP. 19660124 199203 1 001

Bandung, 13 Agustus 2021

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan  
Kemahasiswaan

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

NIP. 197105061998031001

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

**Faisal, SST.Par., MM.Par., C.H.E.**

NIP. 19730706 199303 1 001

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Melati Cantika  
Tempat/Tanggal Lahir : Tangerang, 25 Oktober 1999  
NIM : 201721941  
Program Studi : Studi Akomodasi dan Katering

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “**Penanganan Manajemen Krisis di Masa Pandemi COVID-19 Pada Kampera Restaurant Aston Pasteur Hotel Bandung**” ini merupakan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam 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 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 Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 28 Juni 2021  
Yang membuat pernyataan,



Melati Cantika  
NIM. 201721941

## ABSTRAK

Sebagaimana kita tahu, pandemi Covid-19 sangat menghambat mobilitas masyarakat karena munculnya kebijakan-kebijakan dari pemerintah mengenai PSBB (Peraturan mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar) dalam upaya meminimalisasi penyebaran virus. Hal ini tentu berdampak pada sejumlah bisnis yang ada baik skala kecil maupun besar, individu, maupun korporasi mengalami penutupan sementara hingga yang permanen. Dalam situasi ini, sebuah perusahaan memerlukan sebuah manajemen krisis guna mencegah hal-hal yang tidak diharapkan terjadi. Tidak terkecuali imbasnya sampai pula pada Kambera Restaurant Aston Pasteur Hotel Bandung yang tutup sementara sekitar bulan April sampai dengan Juni 2020. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui langkah penanganan manajemen krisis yang dilakukan oleh Kambera Restaurant Aston Pasteur Hotel Bandung dalam menghadapi pandemi Covid-19 berbasiskan teori Crandall dkk. yang meliputi tahapan: *landscape survey*, *strategic planning*, dan *crisis management*. Penelitian menerapkan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik penelitian berupa wawancara secara lisan dan tulisan, observasi, dan dokumentasi. Hasil yang ditemukan dari penelitian ini adalah Kambera Restaurant Aston Pasteur Hotel Bandung sudah cukup sigap dan baik dalam menghadapi krisis yang menerpa. Meskipun pandemi masih berjalan, namun 71% dari ruang *meeting*-nya selalu penuh dalam satu minggu dan okupansi mencapai kisaran 50% sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku.

**Kata Kunci:** Manajemen Krisis, *landscape survey*, *strategic planning*, *crisis management*, Kambera Restaurant Aston Pasteur Hotel Bandung.

## **ABSTRACT**

*As we know, the Covid-19 pandemic has severely hampered community mobility due to the emergence of policies from the government regarding PSBB to minimize the spread of the virus. This certainly has an impact on several businesses, both small and large scale, individuals, and corporations experiencing temporary to permanent closures. In this situation, a company needs crisis management to prevent the unexpected from happening. Not in April until the Kambera Restaurant Aston Pasteur Hotel Bandung which temporarily closed until June 2020. The purpose of this study was to find out the steps in handling crisis management carried out by Kambera Restaurant Hotel Aston Bandung in the face of the Covid-19 pandemic based on the theory of Crandall et al. which includes stages: landscape survey, strategic planning, and crisis management. The research applies descriptive qualitative research methods with research techniques in the form of oral and written interviews, observation, and documentation. The results found from this study are Kambera Restaurant Aston Pasteur Hotel Bandung has been alert and good in dealing with the crisis that hit. Even though the pandemic is still ongoing, 71% of the meeting rooms are always full in one week and the occupancy reaches the range of 50% following applicable government regulations.*

**Keywords:** *Crisis Management, landscape survey, strategic planning, crisis management, Kambera Restaurant Aston Pasteur Hotel Bandung.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya termasuk ide dan pemikiran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik serta tepat waktu. Skripsi dengan judul *Penanganan Manajemen Krisis di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kambera Restaurant Aston Pasteur Hotel Bandung* disusun untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Strata-1 Program Studi Akomodasi dan Katering, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Penulis menyadari tanpa adanya bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat selesai dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Faisal, SST.Par., MM.Par., C.H.E., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung;
2. Bapak Edison, S.Sos., M.M., selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung;
3. Ibu Siti Yulia Irani Nugraha, S.E., MM.Par., selaku Ketua Program Studi Akomodasi dan Katering;
4. Ibu Dr. Lien Maulina, M.Pd., C.H.E., selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini;
5. Bapak Dr. Riadi Darwis, M.Pd., selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini;
6. Bapak Eko Susanto, S.E., M.M., selaku *Assistant Director of Human Resource* Aston Pasteur Hotel Bandung dan Ibu Dwi Novita Lestari, S.E., sebagai *Human Resource Coordinator* Aston Pasteur Bandung dalam memberikan perizinan serta kepada seluruh pihak yang turut serta dalam penelitian ini;

7. Kedua orang tua penulis serta kedua kakak dan adikku yang senantiasa mendukung dan berdoa untuk penulis dalam kelancaran pengerjaan skripsi dan penulis;
8. Winne, Elsa, Dinday, Satria, Icha, Fiani, Sekar, Dirga, Dindar, Sheila, dan Lala selaku sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama masa kuliah;
9. Seluruh mahasiswa-mahasiswi Program Studi Akomodasi dan Katering 2017, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung yang tidak dapat penulis tuliskan satu per satu;
10. *Last but not least, I wanna to thank me for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all the times.*

Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan di masa yang akan datang. Harapan lainnya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Bandung, 13 Agustus 2021

Penulis

**Melati Cantika**

**201721941**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Pembatasan Masalah .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Manajemen Strategi .....	7
B. Manajemen Krisis .....	14
C. Penelitian Terdahulu .....	19
F. Kerangka pemikiran.....	23



### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian.....	25
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	26
C. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Teknik Analisis Data.....	31
F. Rencana Keabsahan Data.....	33
G. Jadwal Penelitian.....	34

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

A. Hasil Penelitian .....	35
B. Pembahasan.....	48

### **BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	63
B. Implikasi.....	66
C. Saran.....	66

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>72</b>
--------------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel 1: Penelitian terdahulu .....	19
Tabel 2: Profil Partisipan .....	27
Tabel 3: Jadwal Penelitian .....	34

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Elemen Dasar Dari Proses Manajemen Strategis.....	13
Gambar 2: Model Framework dalam Menangani Krisis.....	18
Gambar 3: Kerangka Pemikiran Hasil Adaptasi dari Model <i>Framework Crisis Management</i> Crandall dkk. (2014).....	24
Gambar 4: Komponen Analisis Data Model Interaktif Miles dan Hubberman .....	32
Gambar 5: Bagan Organisasi Kambera Restaurant Aston Pasteur Hotel Bandung ....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Matriks Operasional Variabel.....	73
Lampiran 2: Instrumen Penelitian.....	75
Lampiran 3: Pemilahan sampah berdasarkan jenisnya .....	77
Lampiran 4: Kampera Restaurant Aston Pasteur Hotel Bandung pada <i>grabfood</i> .....	78
Lampiran 5: Mesin EDC sekaligus E-wallet.....	79
Lampiran 6: QR Menu .....	80
Lampiran 7: Stiker CHSE serta Penyekat pada Kasir.....	81
Lampiran 8: <i>Signage</i> Seluruh Karyawan Telah di Rapid dan Himbauan pada Tamu	82
Lampiran 9: Penggunaan Masker dan <i>Hand Glove</i> pada Karyawan .....	83
Lampiran 10: Vaksinasi pada Tim HRD Aston Pasteur .....	84
Lampiran 11: Pelatihan Via Daring .....	85
Lampiran 12: Promosi tentang Keamanan Kampera Restaurant dari Covid-19 pada Instagram Resmi Aston Pasteur .....	86
Lampiran 13: Promosi Produk Kampera Restaurant pada Instagram Resmi Aston Pasteur .....	87
Lampiran 14: <i>Screening</i> pada Tamu dan Disinfektan.....	88
Lampiran 15: Video yang Diproduksi dan Ditayangkan pada Area Publik tentang Pelaksanaan Protokol Kesehatan.....	89
Lampiran 16: <i>Sticker Reminder</i> Penghematan Listrik .....	90
Lampiran 17: Hasil Pedoman Wawancara Tertulis dari Executive Chef .....	91

Lampiran 18: Hasil Pedoman Wawancara Tertulis dari <i>Assistant Director of Human Resource</i> .....	97
Lampiran 19: Hasil Pedoman Wawancara Tertulis dari <i>Marketing Communication</i>	104
Lampiran 20: Hasil Pedoman Wawancara Tertulis dari <i>Chief Security</i> .....	111
Lampiran 21: Transkrip pedoman wawancara tertulis <i>executive chef</i> .....	117
Lampiran 22: Transkrip Pedoman Wawancara Tertulis <i>Assistant Director of Human Resources</i> .....	120
Lampiran 23: Transkrip Pedoman Wawancara Tertulis <i>Chief Security</i> .....	124
Lampiran 24: Transkrip Pedoman Wawancara Tertulis <i>Marketing Communication</i>	128
Lampiran 25: Transkrip Wawancara dengan <i>Food and Beverage Manager</i> .....	131
Lampiran 26: Transkrip Tentang Pertanyaan Susulan dari Angket .....	140
Lampiran 27: Surat Izin Penelitian .....	143
Lampiran 28: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	144
Lampiran 29: Hasil Turnitin.....	145
Lampiran 30: Biodata Mahasiswa.....	146

## DAFTAR PUSTAKA

- Alika, R. (2020, April 16). *Ribuan Hotel Tutup, Industri Pariwisata Rugi Rp 60 Triliun*. (online). Tersedia: KataData.co.id:  
<https://katadata.co.id/febrinaiskana/berita/5e9a41c8c7331/ribuan-hotel-tutup-industri-pariwisata-rugi-rp-60-triliun> [Diakses pada 4 Maret 2021].
- Bong, S., Sugiarto, Lemy, D. m., Nursiana, A., & Arianti, S. P. (2019). *Manajemen Risiko, Krisis, & Bencana Untuk Industri Pariwisata Yang Berkelanjutan* (1st ed.). Jakarta: PT Gramedia Pustaka utama.
- Crandall, W. R., Parnell, J. A., & Spillan, E. S. (2014). *Crisis Management in the New Strategy Landscape* (2nd ed.). Los Angeles: Sage Publication, Inc.
- Creswell, J. W. (2017). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (2nd ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Devlin, E. S. (2007). *Crisis Management Planning and Execution*. Boca Raton: Taylor & Francis Group.
- Fauzan, R. (2020, Agustus 7). *Pandemi Berdampak Cukup Besar Bagi Sektor Pariwisata*.(online). Tersedia: Bisnis.com:  
<https://ekonomi.bisnis.com/read/20200807/12/1276123/pandemi-berdampak-cukup-besar-bagi-sektor-pariwisata-> [Diakses pada 11 Februari 2021].
- Ghony, M. D., & Almanshur, F. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. (R. T. Sari,

- Ed.) (1st ed.). Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hajar, I. (2019). *Manajemen Strategik - Konsep keunggulan Bersaing* (1st ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Huda, A. M., & Martanti, D. E. (2018). *Pengantar manajemen strategik*. Denpasar: Jayapangus Press.
- Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif*. (M. E. Kurnanto, Ed.). Bandung: CV Alfabeta.
- Indonesia, C. (2020, Februari 26). *Menghitung Kontribusi Sektor Pariwisata Bagi Ekonomi RI*.(online). Tersedia: cnnindonesia.com:  
<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200226121314-532-478265/menghitung-kontribusi-sektor-pariwisata-bagi-ekonomi-ri> [Diakses pada 24 Februari 2021].
- Ismaya, M. D. (2019). *Penerimaan Arch.Software Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) di Hotel Neo Dipatiukur Bandung*. Skripsi Program Studi Studi Akomodasi dan Katering Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Kemenkes. (2020, Maret). *Pertanyaan dan Jawaban Terkait Covid-19*. (online) Tersedia: kemkes.go.id/: <https://www.kemkes.go.id/folder/view/full-content/structure-faq.html> .[Diakses pada 11 Februari 2021]
- Kriyantono, R. (2018). *Public Relation, Issue & Crisis Management Pendekatan Critical Public Relation, Etnografi Krisis & Kualitatif* (2nd ed.). Jakarta:

Prenadamedia Group.

- Nugroho, M. T. (2020, September 11). *Pertama Kali Staycation Saat Pandemi di Hotel Aston Pasteur Bandung*.(online) Tersedia : <https://thetravelearn.com/>:  
<https://thetravelearn.com/2020/09/11/hotel-aston-pasteur-bandung-saat-pandemi/> [Diakses pada 28 Juni 2021]
- Organization, W. H. (2021). *Pertanyaan dan jawaban terkait Coronavirus*. (online) Tersedia: [www.who.int](http://www.who.int): <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa/qa-for-public> .[Diakses 15 Agustus 2021]
- Parnell, J. A., & Crandall, W. (2020). The contribution of behavioral economics to crisis management decision-making. *Journal of Management and Organization*, 26(4), 585–600.
- Sagita, N. S. (2021, Maret 18). *WHO: Besar Kemungkinan Asal Usul Corona dari Tempat Ini*. (online). Tersedia: [detikHealth.com](http://detikHealth.com):  
<https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-5497947/who-besar-kemungkinan-asal-usul-corona-dari-tempat-ini> .[Diakses pada 11 Februari 2021]
- Sandi, F. (2020, April 9). *1.500 Hotel Tutup Dihantam Corona, Ini Daftar LENGKAPNYA*. (online). Tersedia : [CNBC Indonesia](http://CNBC Indonesia):  
<https://www.cnbcindonesia.com/news/20200409165658-4-150967/1500-hotel-tutup-dihantam-corona-ini-daftar-lengkapnya> [Diakses pada 27 Januari 2021]



Sedarmayanti, & Hidayat, S. (2011). *Metodologi Penelitian* (2nd ed.). Bandung: CV Mandar Maju.

Usman, N., & Murniati. (2009). *Implementasi Manajemen Stratejik Dalam Pemberdayaan Sekolah Menengah Kejuruan* (1st ed.). Bandung: Citapustaka Media Perintis.

Verdiana, B. M. (2020, Desember 31). *Update COVID-19 Dunia 31 Desember 2020 Tembus 83 Juta, Kasus Tertinggi Asia di India*. (online). Tersedia: Liputan6.com: <https://www.liputan6.com/global/read/4446063/update-covid-19-dunia-31-desember-2020-tembus-83-juta-kasus-tertinggi-asia-di-india>. [Diakses pada 11 Februari 2021]

Yuniartha, L. (2020, April 7). *PHRI mencatat sudah ada 1.266 hotel tutup akibat virus corona*.(online). Tersedia : Kontan.co.id: <https://industri.kontan.co.id/news/phri-mencatat-sudah-ada-1266-hotel-tutup-akibat-virus-corona?page=1> [Diakses pada 27 Januari 2021].