

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui mengenai “Manajemen Krisis Grand Cordela Hotel Bandung Pasca COVID-19 Dalam Upaya Memelihara Citra (Studi Kualitatif Deskriptif Manajemen Krisis Grand Cordela Hotel Bandung)”. Adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seperti apa sudut pandang krisis dari Grand Cordela Hotel Bandung serta mengetahui proses dan juga penerapan manajemen krisis yang dilakukan Grand Cordela Hotel Bandung, disisi lain penelitian ini bertujuan untuk melihat seperti apa citra yang dimiliki Grand Cordela Hotel Bandung pasca COVID-19 dan mengetahui pencapaian yang dihasilkan paska pandemik.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif berjenis penelitian deskriptif yang menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara kepada para informan, analisa dan juga dokumentasi selama penelitian. Dalam penelitian ini Bapak Indrata Kusuma selaku *General Manager* Grand Cordela Hotel Bandung yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini adalah (1) Grand Cordela Hotel Bandung melihat krisis sebagai suatu kondisi tidak terduga yang datang kapanpun kepada siapapun dengan sifat yang mengancam sebuah perusahaan. Dimana krisis dianggap sebagai fase yang tidak menentu kapan akan berakhirnya. (2) Manajemen krisis yang dilakukan dan diterapkan oleh Grand Cordela Hotel Bandung melalui beberapa tahap yaitu perencanaan pra krisis, setelah fase ini dilakukan dilanjutkan dengan tahap peramalan krisis, pencegahan krisis dan intervensi kepada krisis itu sendiri. (3) Citra perusahaan adalah citra yang dimiliki oleh Grand Cordela Hotel Bandung dimana citra ini dibentuk dari kepuasan dan pengalaman pihak yang secara langsung bekerja sama atau menggunakan jasa dan produk dari Grand Cordela Hotel Bandung. Hasil dari setiap upaya yang dilakukan Grand Cordela Hotel Bandung menjadikan hotel ini menjadi menyumbang *revenue* terbesar diantara hotel yang ada di bawah naungna Omega Hotel Management.

Kata Kunci: Krisis, Manajemen Krisis, Citra, Hotel

ABSTRAK

This research was conducted to find out about "Post COVID-19 Crisis Management of Grand Cordela Hotel Bandung in an Effort to Maintain Image (Descriptive Qualitative Study of Crisis Management of Grand Cordela Hotel Bandung)". The purpose of this research is to find out what the crisis perspective is like from the Grand Cordela Hotel Bandung and to know the process and also the implementation of crisis management carried out by the Grand Cordela Hotel Bandung, on the other hand this research aims to see what the image of the Grand Cordela Hotel Bandung is. post COVID-19 and find out the achievements made after the pandemic.

This study uses a qualitative method of descriptive research using data collection techniques in the form of interviews with informants, analysis and documentation during the research. In this research Mr. Indrata Kusuma as General Manager of Grand Cordela Hotel Bandung who became the key informant in this research.

The results of this study are (1) Grand Cordela Hotel Bandung sees crisis as an unexpected condition that can come at any time to anyone with a nature that threatens a company. Where the crisis is considered as an uncertain phase when it will end. (2) Crisis management carried out and implemented by Grand Cordela Hotel Bandung through several stages, namely pre-crisis planning, after this phase is carried out it is followed by the stages of crisis forecasting, crisis prevention and intervention for the crisis itself. (3) Corporate image is the image that is owned by the Grand Cordela Hotel Bandung where this image is formed from the satisfaction and experience of those who directly work with or use the services and products of the Grand Cordela Hotel Bandung. The results of every effort made by Grand Cordela Hotel Bandung has made this hotel the largest revenue contributor among hotels under the auspices of Omega Hotel Management.

Keywords: Crisis, Crisis Management, Image, Hotel