

## ABSTRAK

### **Hanifati Tamimi: Manajemen Krisis Saung Angklung Udjo Pada Masa Pandemi COVID-19**

Kemunculan kasus penyebaran virus corona pada akhir tahun 2019 yang berawal di Kota Wuhan China berhasil menggemparkan seluruh dunia. Tingkat penyebaran virus yang sangat cepat dan tidak terkendalikan akhirnya mewabah ke hampir seluruh negara termasuk Indonesia. Hingga akhirnya WHO secara resmi menyatakan status pandemi global pada virus COVID-19. Tingkat penyebaran virus COVID-19 yang semakin meningkat ini sangat berdampak buruk pada kegiatan di berbagai sektor terkhusus pada sektor pariwisata. Mengingat sektor pariwisata adalah sektor yang paling terdampak dengan tingkat kerugian mencapai 70 persen hingga mengakibatkan berbagai perusahaan di bidang pariwisata seperti PT. Saung Angklung Udjo terdampak krisis dan terancam bangkrut akibat dilanda pandemi. Hal tersebut yang menjadi latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian terkait manajemen krisis yang dilakukan oleh PT. Saung Angklung Udjo dalam menghadapi krisis akibat pandemi COVID-19.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: bagaimana proses identifikasi krisis, proses isolasi krisis, serta proses pemulihan krisis yang dilakukan oleh PT. Saung Angklung Udjo dalam menghadapi krisis akibat pandemi COVID-19. Penelitian ini dibedah melalui konsep manajemen krisis yang dikembangkan oleh Firsan Nova melalui pendekatan kualitatif yang bersumber dari hasil observasi dan wawancara mendalam bersama pihak-pihak yang terlibat pada proses penanganan krisis di PT. Saung Angklung Udjo. Penelitian ini dipaparkan melalui metode studi deskriptif, yang menghasilkan deskripsi pola manajemen krisis yang dilakukan oleh PT. Saung Angklung Udjo dalam menghadapi krisis akibat Pandemi COVID-19.

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini membuktikan bahwa PT. Saung Angklung Udjo telah menerapkan konsep manajemen krisis yang dikembangkan oleh Firsan Nova dalam menghadapi krisis akibat Pandemi COVID-19. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa PT. Saung Angklung Udjo melakukan manajemen krisis melalui beberapa proses yaitu: (1) proses identifikasi krisis yang dilakukan melalui; analisis situasi dan kebijakan serta analisis data tingkat kunjungan. (2) proses isolasi krisis yang dilakukan melalui; penyesuaian SDM dan identifikasi situasi pasar. (3) proses pemulihan krisis yang dilakukan melalui; adaptasi dan inovasi, publikasi dan promosi serta kerjasama.

**Kata kunci: Pandemi COVID-19, Manajemen Krisis, Saung Angklung Udjo.**