MANAJEMEN KRISIS HOTEL SANTIKA PREMIERE BANDARA PALEMBANG DALAM MENGHADAPI PANDEMI COVID-19

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
menempuh derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi: Hubungan Masyarakat

Oleh:

Danau Sutria

07031281722126

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2021

MANAJEMEN KRISIS HOTEL SANTIKA PREMIERE BANDARA PALEMBANG DALAM MENGHADAPI PANDEMI COVID-19

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
menempuh derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi: Hubungan Masyarakat

Oleh:

Danau Sutria

07031281722126

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2021

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

MANAJEMEN KRISIS HOTEL SANTIKA PREMIERE BANDARA PALEMBANG DALAM MENGHADAPI PANDEMI COVID-19

Skripsi

Oleh :

Danau Sutria

07031281722126

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 05 Agustus 2021

Pembimbing :	Tanda Tangan
1. Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si NIP. 197905012002121005	.....
2. Krisna Murti, S.I.Kom., MA NIP. 198807252019031010	.....

Penguji :	Tanda Tangan
1. Dr. M. Husni Thamrin, M.Si NIP. 196406061992031001	.....
2. Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si NIP. 198411052008121003	.....

Menge **Danau Sutria**
NIM. 07031281722126

Dekan FISIP UNSRI,

Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

MANAJEMEN KRISIS HOTEL SANTIKA PREMIERE BANDARA PALEMBANG DALAM MENGHADAPI PANDEMI COVID-19

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh

Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi

Oleh :

Danau Sutria

07031281722126

Pembimbing I	Tanda Tangan	Tanggal
1. Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si NIP. 197905012002121005	.....	28/7 21
Pembimbing II		
2. Krisna Murti, S.I.Kom., MA NIP. 198807252019031010	.....	27-07-2021

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Danau Sutria
NIM	: 07031281722126
Tempat dan Tanggal Lahir	: Palembang, 25 Desember 2000
Program Studi/Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	: Manajemen Krisis Hotel Santika Premiere Bandara Palembang Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 22 Juli 2021
Yang membuat pernyataan,

METERAI TEMPEL
47B2AJX165225423

Danau Sutria
NIM. 07031181722126

MOTTO

"Always be kind to every kind"

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan berkahNya skripsi dengan judul "Manajemen Krisis Hotel Santika Premiere Bandara Palembang dalam Menghadapi Pandemi Covid-19" dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penelitian ini dimaksudkan sebagai sebuah persyaratan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya. Penulis menyadari skripsi ini tidak terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari semua pihak. Untuk itulah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung, diantaranya;

1. Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doa tanpa henti kepada penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Kgs. M. Sobri. Prof., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si selaku Ketua Jurusan dan Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi.
6. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si dan Bapak Krisna Murti, S.I.Kom., M.A selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan banyak waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi.
7. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi khususnya pada konsentrasi *Public Relations* yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuannya selama proses studi kepada penulis.
8. Seluruh staf dan karyawan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Mba Vira selaku staf administrasi pada program studi Ilmu

Komunikasi yang membantu kelancaran dalam proses administrasi selama penyusunan skripsi.

9. Ibu Sakinah selaku Human Resources Development Manager Hotel Santika Premiere Bandara Palembang yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di Hotel Santika Premiere Bandara Palembang dan juga membantu penulisan selama penelitian.
10. Mba Amanda Dian Sucia selaku General Manager Secretary dan juga sebagai *Public Relations* Manager Hotel Santika Premiere Bandara Palembang yang membantu penulisan selama penelitian.
11. Agus Putry Yanna yang telah bersedia menjadi informan pendukung dalam penelitian.
12. Rudy Cahyadi yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
13. Sahabat-sahabat yang senantiasa memberikan semangat, dukungan serta doa kepada penulis.
14. Teman-teman seperjuangan khususnya angkatan 2017 Ilmu Komunikasi Indralaya dan Bukit yang selalu berbagi informasi selama penyusunan skripsi ini.
15. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan semoga semua kebaikan dapat terbalaskan oleh Tuhan Yang Maha Esa. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua khususnya dalam bidang Ilmu Komunikasi.

Palembang, Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL iii

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF..... iiii

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF iiiv

PERNYATAAN ORISINALITAS.....v

MOTTO vi

KATA PENGANTAR..... viiii

DAFTAR ISI..... ixx

DAFTAR GAMBAR..... xiiiii

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR BAGAN..... xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

ABSTRAK xv

***ABSTRACT* .....xv**

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 15

1.3 Tujuan Penelitian 16

1.4 Manfaat Penelitian 16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....17

2.1 Landasan Teori.....17

2.2 Manajemen Krisis 17

2.2.1 Definisi Manajemen..... 17

2.2.2 Definisi Krisis 18

2.2.3 Definisi Manajemen Krisis 21
2.3 Teori Manajemen Krisis.....22
2.3.1 Teori Menurut Rhenald Kasali 22
2.3.2 Teori Menurut Steven Fink..... 23
2.3.3 Teori Menurut Timothy W. Coombs dan Holladay..... 23
2.4 Teori yang Digunakan.....24
2.5 Kerangka Teori.....25
2.5.1 Identifikasi Krisis..... 25
2.5.2 Analisis Krisis..... 25
2.5.3 Isolasi Krisis / Pengucilan..... 26
2.5.4 Pilihan Strategi..... 26
2.5.5 Program Pengendalian 26
2.6 Kerangka Pemikiran.....26
2.7 Alur Pemikiran.....28
2.8 Penelitian Terdahulu 29
BAB III METODE PENELITIAN 35
3.1 Desain Penelitian.....35
3.2 Definisi Konsep.....35
3.3 Fokus Penelitian.....36
3.4 Unit Analisis 38
3.5 Informan Penelitian.....39
3.5.1 Kriteria *Key informan* 39
3.5.2 Kriteria Informan Pendukung 40
3.5.3 Informan Terpilih..... 40
3.6 Jenis Data dan Sumber Data 41

3.6.1 Jenis Data 41
3.6.2 Sumber Data 41
3.7 Teknik Pengumpulan Data 42
3.7.1 Wawancara Mendalam (*in depth interview*) 43
3.7.2 Observasi 43
3.7.3 Studi Dokumentasi 44
3.8 Teknik Keabsahan Data 44
3.9 Teknik Analisis Data 46
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 48
4.1 Sejarah Umum Hotel Santika Premiere Bandara Palembang 48
4.2 Visi dan Misi 50
4.2.1 Visi 50
4.2.2 Misi 50
4.3 Kamar dan Fasilitas Hotel Santika Premiere Bandara Palembang 51
4.3.1 Kamar Hotel Santika Premiere Bandara Palembang 51
4.3.2 Fasilitas Hotel Santika Premiere Bandara Palembang 54
4.4 Logo Perusahaan 60
4.5 Struktur Organisasi Hotel Santika Premiere Bandara Palembang 62
4.6 Penjelasan Bidang Kerja dan Tugas 63
BAB V HASIL DAN ANALISIS 66
5.1 Manajemen Krisis Hotel Santika Premiere Bandara Palembang dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 67
5.2.1 Identifikasi Krisis 68
5.2.2 Analisis Krisis 74
5.2.3 Isolasi Krisis 78

5.2.4 Pilihan Strategi..... 81

5.2.5 Program Pengendalian 92

BAB VI PENUTUP 97

6.1 Kesimpulan 97

6.2 Saran.....99

DAFTAR PUSTAKA 101

LAMPIRAN.....105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tren Kasus Aktif Covid-19 di Indonesia 5

Gambar 1.2 Artikel mengenai dampak pandemi covid-19 terhadap hotel..... 10

Gambar 1.3 Artikel mengenai dampak pandemi covid-19 terhadap hotel..... 10

Gambar 1.4 Artikel mengenai dampak pandemi covid-19 terhadap hotel..... 11

Gambar 1.5 Artikel terkait masyarakat yang takut menggunakan jasa hotel..... 13

Gambar 1.6 Artikel terkait masyarakat yang takut menggunakan jasa hotel..... 13

Gambar 4.1 Hotel Santika Premiere Bandara Palembang 49

Gambar 4.2 Grand Opening Hotel Santika Premiere Bandara Palembang..... 49

Gambar 4.3 Tipe Kamar Deluxe 52

Gambar 4.4 Tipe Kamar Premiere 52

Gambar 4.5 Tipe Kamar Executive..... 53

Gambar 4.6 Tipe Kamar Suite 53

Gambar 4.7 Belida Restaurant 54

Gambar 4.8 Executive Lounge..... 55

Gambar 4.9 Fitness Center..... 56

Gambar 4.10 Kids Club 57

Gambar 4.11 Spa..... 57

Gambar 4.12 Swimming Pool..... 58

Gambar 4.13 Lobby 59

Gambar 4.14 Ballroom Baturaja dan Meeting Room 59

Gambar 4.15 Logo Hotel Santika Premiere Bandara Palembang 60

Gambar 5.1 Dokumentasi sosialisasi Hotel Santika Premiere Bandara Palembang dengan PT. Graha Wita Santika 74

Gambar 5.2 Artikel penutupan sementara Hotel Santika Premiere Bandara Palembang 79

Gambar 5.3 Respon *netizen* di kolom komentar instagram 80

Gambar 5.4 *Flyer Tiktok Video Competition* 87

Gambar 5.5 Aplikasi My Santika 88

Gambar 5.6 Protokol CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Enviroment) 89

Gambar 5.7 Cuplikan video terkait covid-19 yang ditampilkan di kamar hotel ... 90

Gambar 5.8 Contoh Instagram Story yang dibagikan melalui Instagram 95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 29

Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....36

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Alur Pemikiran.....28

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Hotel Santika Premiere Bandara Palembang.....62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara 106

Lampiran 2 : Transkrip Wawancara dengan Informan Utama.....109

Lampiran 3 : Transkrip Wawancara dengan Informan Pendukung 117

Lampiran 4 : Dokumentasi Wawancara dengan Informan 121

Lampiran 5 : Surat Pengajuan Penelitian.....123

Lampiran 6 : Hasil Cek Plagiarisme 124

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen krisis *Public Relations* Hotel Santika Premiere Bandara Palembang dalam menghadapi pandemi covid-19. Penelitian ini menggunakan teori manajemen krisis menurut Rhenald Kasali, dengan metode deskriptif kualitatif. Proses pengumpulan data penelitian melakukan wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi. Hotel Santika Premiere Bandara Palembang telah mengalami krisis yang diakibatkan oleh adanya pandemi covid-19 dan telah melakukan manajemen krisis didalamnya. Mengelola krisis melalui manajemen krisis dapat meminimalisir dampak krisis yang lebih luas terjadi di Hotel Santika Premiere Bandara Palembang. Hasil penelitian ini menunjukkan *Public Relations* Hotel Santika Premiere Bandara Palembang telah melakukan dan mengelola krisis yang disebabkan oleh pandemi covid-19. Hal ini dibuktikkan dengan adanya kesesuaian antara penerapan manajemen krisis yang dilakukan oleh Hotel Santika Premiere Bandara Palembang dengan yang disampaikan oleh Rhenald Kasali. *Public Relations* Hotel Santika Premiere Bandara Palembang mengelola krisis dengan melakukan identifikasi krisis, analisis krisis, isolasi krisis, pilihan strategi, dan program pengendalian. Pada tahap identifikasi krisis berfokus pada penguatan internal hotel dan melakukan sosialisasi secara rutin dengan PT. Graha Wita Santika sebagai perusahaan yang menaungi Hotel Santika Premiere Bandara Palembang. Pada tahap analisis krisis berfokus kepada bagaimana membaca situasi yang terjadi selama pandemi covid-19 yang dibantu dengan media-media sebagai sumber informasi yang akurat untuk membantu proses analisis. Pada tahap isolasi krisis, Hotel Santika Premiere Bandara Palembang memilih untuk melakukan penutupan sementara sebagai bentuk dukungan pemerintah untuk mengurangi penyebaran virus covid-19 serta untuk meyakinkan kepada publik bahwa Hotel Santika Premiere Bandara Palembang bukan merupakan sumber penyebaran virus. Pada tahap pilihan strategi, Hotel Santika Premiere Bandara Palembang memilih untuk menggunakan strategi adaptif yaitu dengan mengubah kebijakan, modifikasi operasional serta mempertahankan citra. Pada tahap program pengendalian, Hotel Santika Premiere Bandara Palembang berupaya untuk terus meyakinkan publik bahwa Hotel Santika Premiere Bandara Palembang merupakan tempat yang aman untuk dikunjungi selama pandemi covid-19 melalui *release* serta pemanfaatan media sosial untuk penyebaran informasi.

Kata kunci : Manajemen Krisis, Krisis, *Public Relations,* Hotel Santika Premiere Bandara Palembang, Pandemi covid-19

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si	Krisna Murti, S.I.Kom., MA
NIP. 197905012002121005	NIP. 198807252019031010

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

ABSTRACT

This research aims to determine the crisis management of the Public Relations to the Hotel Santika Premiere Bandara Palembang in amid of the covid-19 pandemic. This study uses the theory of crisis management according to Rhenald Kasali, with a qualitative descriptive method. The process of collecting research data carried out in-depth interviews, observations and documentation studies. Santika Premiere Palembang Airport Hotel has experienced a crisis caused by the COVID-19 pandemic and has carried out crisis management in it. Managing a crisis through crisis management can minimize the impact of a wider crisis occurring at Hotel Santika Premiere Bandara Palembang. The results of this study show that Public Relations of Hotel Santika Premiere Bandara Palembang has carried out and managed the crisis caused by the covid-19 pandemic. This is evidenced by the compatibility between the application of crisis management carried out by Hotel Santika Premiere Bandara Palembang with that research by Rhenald Kasali. Public Relations of Hotel Santika Premiere Bandara Palembang manages the crisis by conducting crisis identification, crisis analysis, crisis isolation, strategy choices, and control programs. At the crisis identification stage, it focuses on strengthening the hotel's internal and conducting regular socialization with PT. Graha Wita Santika as the company that oversees Hotel Santika Premiere Bandara Palembang. At the crisis analysis stage, it focuses on how to read the situation that occurred during the covid-19 pandemic assisted by the media as an accurate source of information to assist the analysis process. In the isolation stage of the crisis, Hotel Santika Premiere Bandara Palembang choose to temporarily close as a form of support to the goverment to reduce the spread of the covid-19 virus and to convince the public that Hotel Santika Premiere Bandara Palembang was not a cluster to the virus. At the strategy choice stage, Hotel Santika Premiere Bandara Palembang choose to use an adaptive strategy, namely by changing policies, operating modifications and maintaining public image. At the control program stage, Hotel Santika Premiere Bandara Palembang seeks to continue to convince the public that Hotel Santika Premiere Bandara Palembang is a safe place to visit during the covid-19 pandemic through releases and the use of social media to spread information.

Keywords: Crisis Management, Crisis, Public Relations, Hotel Santika Premiere Bandara Palembang, Covid-19 Pandemic

Pembimbing I

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

Pembimbing II

Krisna Murti, S.I.Kom., MA
NIP. 198807252019031010

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai sebuah hal yang dinamis, berdirinya sebuah perusahaan/organisasi pasti akan melewati masa-masa sulit dalam perkembangan nya. Masa sulit yang terjadi dalam sebuah perusahaan tentu kehadirannya tidak diinginkan karena dapat menimbulkan dampak negatif dan membahayakan keberlangsungan perusahaan tersebut. Akan tetapi, kehadirannya tidak dapat dipungkiri akan terus ada seiring dengan berjalannya waktu. Masa sulit yang terjadi dalam perusahaan kerap disebut sebagai masa krisis.

Umumnya krisis dilihat sebagai situasi atau kejadian yang lebih banyak mempunyai dampak negatif bagi perusahaan daripada sebaliknya. Hal ini diperkuat dengan pendapat Fearn Bank bahwa krisis biasanya merupakan situasi yang berdampak negatif terhadap organisasi dan publiknya, produknya dan reputasinya (Fearn-Banks, 2007; Mitroff, 2005 (Kriyantono, 2015). Krisis tidak mempunyai batasan serta bisa terjadi kapan saja, di mana saja dalam setiap organisasi baik itu organisasi profit, nonprofit, publik serta privat.

G. Harrisan dan White & Mazur (Kriyantono, 2015) menetapkan bahwa krisis secara umum dapat disebabkan oleh dua sumber, yaitu dari internal dan eksternal perusahaan. Sumber internal meliputi manusia, manajemen dan teknologi. Sedangkan sumber eksternal adalah peraturan pemerintah, bencana alam, dan kerusakan yang disebabkan oleh pihak lain (*malevolent*).

Sebagian besar para ahli memperhitungkan bahwa krisis dapat memberi pengaruh buruk dan merusak tatanan yang ada. Demi mencegah atau mengurangi dampak negatif yang ditimbulkan oleh krisis, maka perusahaan harus segera mengambil langkah yang tepat dan cepat guna menekan agar dampak yang ditimbulkan tidak semakin meluas.

Pada situasi krisis dibutuhkan yang namanya manajemen krisis. Manajemen krisis dapat dijelaskan sebagai bentuk respon dan upaya untuk menghadapi dan memecahkan masalah dalam krisis yang ada melalui strategi manajemen krisis yang diterapkan. Oleh karena itu, diperlukan pengendalian situasi melalui manajemen krisis untuk mengurangi berbagai resiko yang tidak diinginkan.

Public Relations sebagai sebuah profesi yang sangat dekat dengan adanya penanganan manajemen krisis dalam sebuah organisasi/perusahaan. The British Institute of *Public Relations* memberikan definisi *Public Relations* yaitu "*Public Relations practice is the deliberate, planned and sustained effort to establish and maintin mutual understanding between an organization and its public*" (upaya yang sungguh-sungguh, terencana dan berkesinambungan untuk menciptakan dan membina saling pengertian antara organisasi dengan publiknya"

Idealnya fungsi *Public Relations* merupakan kombinasi antara fungsi manajemen dan fungsi komunikasi. Sebagai fungsi manajemen, *Public Relations* bertanggung jawab untuk mengelola dan mengembangkan reputasi perusahaan. Sebagai fungsi komunikasi, *Public Relations* menyalurkan komunikasi antara perusahaan dan publik untuk menciptakan dan memelihara *goodwill* dan *mutual*

understanding publik tentang tujuan, kebijakan, dan kegiatan perusahaan (Nova, 2011, hal. 47).

Sesuai dengan definisi yang disampaikan tersebut bahwa *Public Relations* merupakan sebuah upaya yang terencana, yang tentunya memiliki sebuah proses dan tidak dapat muncul secara tiba-tiba atau spontan. Diperlukan perencanaan yang matang bagi seorang *Public Relations* dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Kehadiran seorang *Public Relations* merupakan sebuah kebutuhan bagi perusahaan. Akan tetapi di Indonesia sendiri, tidak semua perusahaan sadar bahwa mereka perlu memiliki *Public Relations* sebagai komponen perusahaan, terkhusus bagi perusahaan skala kecil atau menengah. Bagi mereka *Public Relations* hanya diperlukan untuk perusahaan skala nasional dan besar. Mereka menganggap bahwa kehadiran *Public Relations* tidak begitu penting karena kinerja nya yang tidak dapat dilihat secara gamblang seperti posisi kerja lainnya. Juga banyak ditemukan bahwa perusahaan yang memiliki *Public Relations*, tetapi kurang maksimal dalam kinerja *Public Relations* sebagaimana mestinya. Sehingga *Public Relations* belum menjadi pilihan utama dalam sebuah tatanan perusahaan. Padahal sudah diartikan secara jelas bahwa munculnya krisis tidak pilih-pilih, krisis dapat menimpa siapa saja dan kapan saja.

Kegagalan dalam menghadapi krisis sering terjadi dalam suatu perusahaan akibat kurangnya kesiapan sehingga ketika krisis melanda, perusahaan tidak siap menerima hal tersebut. Alhasil tidak jarang ketika krisis muncul, banyak perusahaan yang terpaksa gulung tikar karena tidak dapat menangani krisis yang

terjadi. Krisis memang tidak dapat dihindari, akan tetapi dapat diminimalisir dampaknya melalui proses perencanaan yang matang sebelum terjadinya krisis.

Posisi *Public Relations* di dalam struktur organisasi yang berkedudukan dekat dengan posisi *Top Level Management* mendukung bahwa *Public Relations* berperan aktif dalam membantu dan bekerja sama dengan pihak manajemen dalam memberikan saran, pendapat, maupun strategi kepada pihak manajemen untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Praktisi *Public Relations* dituntut untuk bisa mengendalikan situasi krisis yang kelak akan mengancam citra dan reputasi perusahaan. Hal tersebut diperkuat dengan pendapat Coombs yang menyebut bahwa *Public Relations* adalah manajer krisis. Dan sudah seharusnya *Public Relations* diberikan posisi yang memungkinkan berperan dalam proses merumuskan dan mengimplementasikan strategi dalam mengatasi krisis.

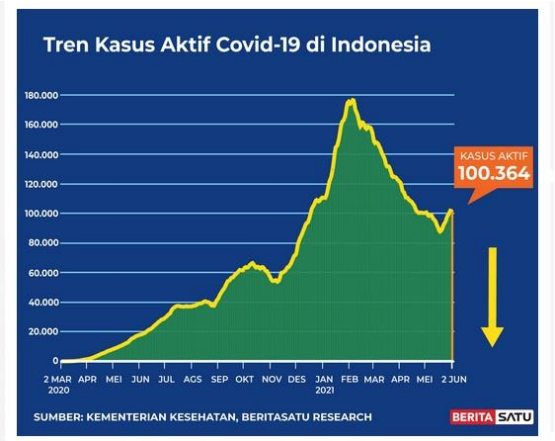
Menurut Gary Kreps (1990), manajemen krisis adalah suatu proses menggunakan aktivitas *Public Relations* untuk mengatasi konsekuensi negatif (seperti kehancuran organisasi). Burnet (1998) dan Shelley Wigley & Weiwu Zhang (2011) menunjukkan dalam penelitian mereka bahwa manajemen krisis mencakup komunikasi dalam situasi krisis, yang sebagian besar biasanya menjadi tanggung jawab *Public Relations* (Kriyantono, 2015, hal. 221)

Salah satu sumber terjadinya krisis berasal dari luar perusahaan, seperti yang terjadi di penghujung tahun 2019, dunia dihebohkan dengan adanya penemuan penyakit yang disebabkan oleh *coronavirus* jenis baru yang diberi nama SARS-CoV-2 yang kemudian disebut sebagai *coronavirus disease* 2019 dan disingkat sebagai Covid-19. Wabah Covid-19 pertama kali dideteksi di kota Wuhan,

Provinsi Hubei, Tiongkok pada tanggal 1 Desember 2019. Sejak di deteksinya, perluasan Covid-19 tidak terbendung dan telah mencapai semua negara di dunia. Hingga akhirnya ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia, *World Health Organization* (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020.

Dilansir melalui *website* resmi covid.go.id bahwa *Coronavirus* adalah sekelompok virus yang dapat menyebabkan penyakit pada hewan atau manusia. Beberapa jenis *coronavirus* diketahui menyebabkan infeksi saluran pernapasan manusia, mulai dari batuk dan pilek hingga yang lebih serius seperti *Middle East Respiratory Syndrome (MERS) dan Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS).

Berdasarkan data melalui *website* resmi covid19.go.id bahwa penyakit ini telah tersebar di 219 negara, tidak terkecuali di Indonesia. Pada 2 Maret 2020, untuk pertama kalinya pemerintah mengumumkan dua kasus pasien positif Covid-19 di Indonesia. Perkembangan Covid-19 di Indonesia bisa dikatakan bersifat fluktuatif (naik-turun) dengan angka kematian yang cukup tinggi. Data yang diperoleh di Indonesia per tanggal 5 Juni 2021 pukul 19.56 WIB sebagai berikut.



Gambar 1.1 Tren Kasus Aktif Covid-19 di Indonesia
Sumber : Beritasatu.com / Muhammad Reza

Sumatra Selatan (Sumsel), khususnya kota Palembang juga termasuk daerah yang terkena dampak atas penyebaran kasus virus Covid-19. Dilansir melalui data yang dimuat oleh Bisnis.com bahwa kota Palembang menjadi wilayah pertama di Sumsel yang mengumumkan kasus positif pada 23 Maret 2020, hingga 31 Desember 2020 total kasus positif yang terkonfirmasi telah mencapai 5.480 kasus atau setengah dari seluruh kasus di Sumsel.

Dari data tersebut menunjukkan bahwa Covid-19 bukan suatu hal yang sepele. Kemunculan Covid-19 tidak hanya berdampak atas kesehatan dan nyawa orang-perorangan, akan tetapi berdampak pada seluruh sektor kehidupan manusia. Mulai dari kesehatan, pendidikan, sosial, ekonomi dan berbagai sektor lainnya.

Penyebaran Covid-19 yang begitu cepat sehingga diperlukan tindakan yang efektif dan efisien guna memutus mata rantai penyebaran virus. Munculnya kebijakan dari pemerintah salah satu diantaranya untuk selalu menjaga jarak (*social distancing*) menjadi sebuah hal baru yang kemudian harus diadaptasi oleh masyarakat. Dampak dari hal tersebut tentu sangat dirasakan bagi masyarakat kita di Indonesia, mulai dari penutupan tempat-tempat keramaian seperti *mall*, sekolah, kampus, penutupan tempat ibadah, restoran, tempat wisata, tempat rekreasi, tempat hiburan hingga pada pembatalan dan pelarangan acara-acara yang mengharuskan bertemunya banyak orang.

Hingga pada bulan Juni 2020 pemerintah mengambil langkah untuk menciptakan sebuah skenario untuk mempercepat penanganan Covid-19 dalam aspek kesehatan dan sosial-ekonomi. Pemerintah Indonesia telah merumuskan rencana untuk mengimplementasikan skenario sebuah kebiasaan baru yang

kemudian disebut sebagai *new normal* dengan mempertimbangkan studi epidemiologis dan kesiapan regional. Untuk merealisasikan skenario *new normal* tersebut, pemerintah telah menggandeng seluruh pihak terkait termasuk diantaranya tokoh masyarakat, para ahli dan para pakar untuk merumuskan protokol atau Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk memastikan masyarakat tetap dapat beraktivitas kembali namun tetap aman dari penyebaran virus.

Di kota Palembang, *new normal* diberlakukan setelah berakhirnya masa PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) tahap II pada 16 Juni 2020. Hal ini disampaikan oleh para petinggi daerah dan kota seperti Gubernur, Walikota dan Wakil Walikota kepada awak media yang mengatakan bahwa Palembang sudah siap untuk memasuki fase transisi ke *new normal* dengan tetap mengedepankan protokol kesehatan.

Satu diantara banyak sektor yang terdampak cukup parah akibat pandemi ini adalah industri perhotelan. Hotel masuk pada posisi paling atas dari jenis properti ritel atau pusat perbelanjaan, hal ini dikarenakan sektor ritel lainnya masih memiliki kesempatan untuk menjual produk/jasa secara *online*. Berbeda halnya dengan hotel di mana tidak memiliki kesempatan yang sama untuk menjual produk/jasa secara *online*.

Salah satu hotel yang terkena dampak dari pandemi Covid-19 adalah Hotel Santika Premiere Bandara Palembang, yang memilih untuk berhenti beroperasi sementara pada awal bulan April 2020 hingga kemudian beroperasi kembali pada bulan Juni 2020 dengan segala perubahan yang dilakukan guna mengikuti SOP yang telah ditetapkan pemerintah.

Hotel Santika Premiere Bandara Palembang merupakan salah satu hotel bintang 4 (empat) yang ada di kota Palembang, Sumatra Selatan. Hotel Santika Premiere Bandara Palembang bisa dikatakan sebagai hotel pendatang baru di kota Palembang, di mana baru beroperasi kurang lebih 2 (dua) tahun lamanya. Sebagai pendatang baru, tentu kemunculan pandemi covid-19 ini merupakan sebuah pukulan besar bagi mereka. Hingga pada akhirnya pihak hotel mengeluarkan kebijakan untuk melakukan penutupan sementara yang terhitung kurang lebih 3 (tiga) bulan lamanya.

Pandemi covid-19 tidak hanya berdampak pada rendahnya okupansi hotel akan tetapi juga pada kepercayaan masyarakat untuk menggunakan jasa hotel tidak terkecuali pada hotel yang sudah berbintang tinggi sekalipun sehingga dapat membahayakan citra dan reputasi hotel itu sendiri. Meskipun hotel Santika Premiere Bandara Palembang merupakan hotel bintang 4 (empat) akan tetapi bukan jaminan untuk tidak terhindar dari krisis di tengah pandemi covid-19. Pada kenyataannya, hotel Santika Premiere Bandara Palembang mengumumkan untuk menutup sementara kegiatan operasional.

Tingkat kepercayaan masyarakat untuk menggunakan jasa hotel menurun setelah adanya kemunculan pandemi covid-19. Diketahui bahwa penyebaran virus covid-19 melalui kontak fisik, dan ditambah dengan adanya pembatasan-pembatasan untuk mengurangi aktivitas di luar rumah. Hal ini mengakibatkan masyarakat khawatir, takut bahkan enggan untuk menggunakan jasa hotel di tengah pandemi. Rasa takut akan tertular virus cukup tinggi, karena hotel

merupakan tempat yang digunakan secara bergantian oleh orang-orang yang tidak dapat dipastikan riwayat kesehatan nya satu persatu.

Tugas umum dalam *Public Relations* adalah menjaga unsur-unsur *stakeholders* tetap percaya kepada perusahaan, sebab sekali unsur tersebut tidak puas, ia akan mengajak unsur lainnya untuk menentang perusahaan, dan perusahaan akan menghadapi krisis yang lebih luas. Oleh karena itu, membangun kepercayaan diantara pihak terkait adalah suatu keharusan jika perusahaan ingin tetap bertahan lama serta untuk mempertahankan citra perusahaan di mata publik.

Dengan diberlakukannya *new normal*, memberikan sedikit angin segar bagi para pelaku bisnis yang terpuruk pada masa pandemi termasuk hotel. Sebagai seorang *Public Relations* yang baik tentu dapat menganggap kondisi *new normal* sebagai peluang untuk meningkatkan kembali kepercayaan *stakeholders* terhadap hotel. Di mana sebaliknya, bahwa perusahaan tidak lagi melihat krisis sebagai sebuah petaka melainkan momentum untuk perbaikan. Walaupun di dalam krisis terdapat ancaman, tetapi sebagai *Public Relations* yang handal dapat mencari peluang-peluang yang ada di balik sebuah krisis. *Public Relations* harus memiliki persepsi mengenai krisis dari sudut pandang positif dan optimis sehingga krisis dapat direspon secara tepat dan dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.

Pentingnya seorang *Public Relations* yang tertuang dalam strategi manajemen krisis Hotel Santika Premiere Bandara Palembang, melatar belakangi peneliti untuk melakukan penelitian mengenai manajemen krisis Hotel Santika Premiere Bandara Palembang dalam menghadapi Pandemi Covid-19. Peneliti ingin

mendapatkan gambaran manajemen krisis yang dilakukan oleh Hotel Santika Premiere Bandara Palembang dalam menghadapi pandemi Covid-19.

Adapun alasan utama atas pemilihan judul yaitu, sebagai berikut :

1.1.1 Hotel merupakan salah satu sektor industri yang terkena dampak pandemi Covid-19

Gambar 1.2 Artikel mengenai dampak pandemi covid-19 terhadap hotel
Sumber : www.republika.co.id / Ichsan Emrald Alamsyah

Gambar 1.3 Artikel mengenai dampak pandemi covid-19 terhadap hotel
Sumber : www.kompas.com / Luthfia Ayu Azanella

Gambar 1.4 Artikel mengenai dampak pandemi covid-19 terhadap hotel
Sumber : www.tribunnews.com / Arif Setyabudi Santoso

Dikutip dari 3 (tiga) media massa tersebut yang menjelaskan bahwa hotel merupakan salah satu sektor bisnis yang terkena dampak pandemi Covid-19, yang diperkuat melalui argumen *dari Senior Associate Director Colliers International Indonesia*, Ferry Salanto yang dimuat dalam Antaranews.com mengatakan bahwa perhotelan dan jasa akomodasi di tempat wisata merupakan jenis properti yang paling parah terdampak oleh pandemi covid-19.

Berdasarkan data resmi Kemenparekraf (Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif) pada awal April 2020 lalu yang dimuat dalam Okezone.com, jumlah hotel yang tutup sementara karena pandemi mencapai 1500 di seluruh Indonesia. Sementara di kota Palembang sendiri, setidaknya ada 5 (lima) hotel yang melakukan penutupan sementara selama masa pandemi Covid-19 yaitu ; Hotel Santika Premiere

Bandara Palembang, Hotel Aryaduta, Hotel Shofa Marwah, Hotel Sandjaya, dan Hotel Sentosa.

Hotel Santika Premiere Bandara Palembang sebagai pendatang baru selama kurang lebih 2 tahun di mana sudah dihadapkan dengan adanya pandemi Covid-19. Hal ini tentunya menjadi pukulan berat dan menjadi situasi krisis sehingga mengambil kebijakan untuk menutup sementara operasional hotel. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Sakinah selaku *Manager Human Resource Development* Hotel Santika Premiere Bandara Palembang pada saat dilakukan wawancara prariset bahwa :

> "...yang dirasakan ke hotel cukup signifikan, karyawan aja itu turunnya cukup banyak, hampir 40% jumlahnya. Kalau untuk segi tamu pada awal masa covid sekitar bulan Maret akhir hanya terisi 8 kamar".

Dari penyampaian tersebut, tidak bisa dipungkiri bahwa memang pandemi Covid-19 membawa dampak yang serius bagi sektor perhotelan secara keseluruhan, sampai mengakibatkan munculnya krisis.

1.1.2 Pandemi Covid-19 membuat orang takut untuk menggunakan jasa Hotel

Gambar 1.5 Artikel terkait masyarakat yang takut menggunakan jasa hotel
Sumber : JawaPos.com/Dery Ridwansyah

Gambar 1.6 Artikel terkait masyarakat yang takut menggunakan jasa hotel
Sumber : Ayobandung.com/Tri Junari

Dari 2 (dua) pemberitaan di media massa tersebut menyatakan bahwa pandemi ini membawa rasa khawatir akan tertular virus, sehingga membuat orang takut bahkan enggan untuk melakukan aktivitas di hotel

terutama menggunakan jasa inap. Orang masih beranggapan bahwa hotel bukan tempat yang aman untuk dikunjungi di tengah pandemi. Hal ini tidak terlepas dari penyebaran virus yang ditularkan melalui kontak fisik termasuk didalamnya yaitu penggunaan produk/barang secara berulang. Meskipun biasanya di setiap hotel dilengkapi dengan *house keeping* (departemen yang bertanggung jawab atas kerapihan, kebersihan hotel), nyatanya rasa takut masih menyelimuti orang-orang yang akan menggunakan jasa hotel.

Bagi sebagian besar masyarakat, menjadikan tempat penginapan seperti hotel merupakan pilihan yang tepat terutama pada saat liburan atau dalam perjalanan bisnis. Akan tetapi, pernyataan tersebut dianggap kurang relevan dengan kondisi yang terjadi pada saat pandemi.

1.1.3 Hotel Santika Premiere Bandara Palembang berhenti beroperasi selama 3 (tiga) bulan selama masa pandemi covid-19

Pandemi covid-19 memberikan efek jangka panjang terutama pada sektor ekonomi, ketidakstabilan perekonomian semakin dirasakan dalam kehidupan masyarakat. Selama pandemi covid-19 terjadi di Indonesia banyak karyawan yang terpaksa diberhentikan, adanya pengurangan gaji, dan penurunan laba usaha dan sebagainya. Hal tersebut mengakibatkan masyarakat untuk tidak menginap di hotel sementara waktu disamping adanya masalah kesehatan juga masalah pada perekonomian, yang mengakibatkan daya beli masyarakat turun. Dan masyarakat juga menjadi selektif dalam melakukan kegiatan konsumsi. Hal senada disampaikan

oleh pihak Hotel Santika Premiere Bandara Palembang saat ditanya terkait alasan utama adanya penurunan pengunjung selama masa pandemi Covid-19, Manajer *Human Resources Development* menyampaikan;

> "Mungkin orang *saving* uang, dia jadi lebih pilih-pilih. Karena masa pandemi ini banyak orang yang dirumahkan, apalagi sektor swasta. Dan orang pasti berpikir, untuk apa tidur di hotel sementara makan gak makan".

Penurunan jumlah pengunjung yang cukup drastis yaitu hanya terisi 8 (delapan) kamar dari ratusan kamar yang tersedia pada masa awal Covid-19 serta pengurangan karyawan yang dilakukan mencapai 40%. Hingga akhirnya Hotel Santika Premiere Bandara Palembang berhenti beroperasi sementara terhitung pada bulan April 2020 hingga akhirnya kembali buka pada bulan Juni 2020.

Peneliti berharap, penelitian ini nantinya dapat menjawab rumusan masalah yang terkait manajemen krisis Hotel Santika Premiere Bandara Palembang dalam menghadapi pandemi Covid-19 dan juga tentunya dapat memberi masukan kepada pihak hotel terkait kinerja manajemen krisis yang dijalankan agar dapat digunakan sebagai pedoman dalam menentukan kebijakan perusahaan di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian ini yaitu:

Bagaimana manajemen krisis Hotel Santika Premiere Bandara Bandara Palembang dalam menghadapi pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami manajemen krisis Hotel Santika Premiere Bandara Bandara Palembang dalam menghadapi pandemi Covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat yaitu:

1.4.2 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan menambah referensi bagi perkembangan Ilmu Komunikasi khususnya pada ilmu praktik *Public Relations* dalam Manajemen Krisis Hotel Santika Premiere Bandara Palembang dalam menghadapi pandemi Covid-19. Serta diharapkan dapat memberikan sumber referensi untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan variabel yang sama.

1.4.3 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan yang berguna kepada pihak Hotel Santika Premiere Bandara Palembang mengenai kinerja *Public Relations* dalam manajemen krisis dalam menghadapi pandemi Covid-19 serta dapat menjadi bahan evaluasi dalam menyusun kebijakan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya.* Jakarta: Putra Grafika.

Coombs, T. W. (2010). *The Handbook of Crisis Communication.* Australia: John Wiley & Sons Australia, Ltd Publications.

Coombs, T. W. (2015). *Ongoing Crisis Communication (Planning, Managing, and Responding.* Florida: Sage Publications.

El Ishaq, R. (2017). Public Relations Teori dan Praktik. Edisi Revisi. Malang: Intrans Publishing.

Iriantara, Y. (2004). *Manajemen Strategis Public Relations.* Jakarta: Gahlia Indonesia.

Kasali, R. (2018). *Manajemen Public Relations (Konsep dan Aplikasinya di Indonesia).* Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti.

Kriyantono, R. (2010). *Teknik Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran.* Jakarta: Kencana.

Kriyantono, R. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Miles, M. H. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications.

Moleong, L. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Morissan. (2019). *Riset Kualitatif.* Jakarta: Prenadanmedia Group.

Mulyana, D. (2010). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Cet. XIV. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nova, F. (2011). *Crisis Public Relations (Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra, dan Reputasi Perusahaan.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Raihan. (2017). *Metodologi Penelitian.* Jakarta: Universitas Islam Jakarta.

Rifai, C. W. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen.* Medan: Perdana Publishing.

Ruslan, R. (1999). Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Soleh, S., & Suryana, A. (2018). *Komunikasi Persuasif.* Jakarta: Universitas Terbuka.

Sudaryono. (2019). *Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method.* Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Skripsi :

Loven, Rosalia Dwi Putri. 2016. *Strategi Manajemen Krisis Public relations PT. KAI Commuter Jabodetabek Pada Penanganan Kasus Kecelakaan KRL Lintas Jakarta-Bogor September 2015.* Jurusan Ilmu Komunikasi. Universitas Telkom

Putra, Ocha Witnesteka Miela. 2012. *Manajemen Krisis PT. Lion Mentari Airlines Dalam Menangani Berita-Berita Negatif di Media Massa (Kasus: Maskapai Sering Delayed dan Pilot Sabu).* Fakultas Ilmu Sosial dan ILmu Politik. Universitas Indonesia

Jurnal :

Luhukay, Marsefio M. 2014. *Penerapan Manajemen Krisis Di Indonesia : Memotret Krisis Dalam Kacamata Public Relations.* Jurnal Ilmiah Scriptura, Vol. 2 No. 1, hal. 18 – 28

Odysseas Pavlatos a, Hara Kostakisb dan Dimitrios Digkasc. 2020. *Crisis management in the Greek hotel industry in response to COVID-19 pandemic*. An International Journal of Tourism and Hospitality Research, DOI:10.1080/13032917.2020.1850485

Purwaningwulan, Melly Maulin. 2013. *Public Relations dan Manajemen Krisis.* Jurnal Majalah Ilmiah Unikom. Vol. 11 No. 2, hal. 166-175

Sekarbuana, Made Widya; Alit Setiyawati, I Gusti Agung; Pascarani, Ni Nyoman Dewi. 2018. *Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dalam Menghadapi Dampak Erupsi Gunung Agung 2017*. *E-Jurnal* Medium, [S.l.], Vol.1, Nomor 2

Sulistyaningtyas, I. D. 2010. *Riset Sebagai Ujung Tombak Keberhasilan Program Public Relations*. Jurnal Ilmu Komunikasi, VII No. 2, hal. 171-186

Yuliastina, Roos. 2017. *Manajemen Krisis Public Relations (Studi Kasus Tentang Peran Public Relations Badan Pengembangan Wilayah Suramadu (BPWS) Dalam Menghadapi Resistensi Masyarakat Madura di Kabupaten Bangkalan Terhadap Kehadiran Lembaganya*). Jurnal Komunikasi. Vol. XI No. 01 hal 29-38

Artikel :

Dikutip dari https://republika.co.id/berita/q8goqy349/perhotelan-properti-paling-terdampak-pandemi-covid19 diakses pada tanggal 23 Desember 2020

Dikutip dari https://www.kompas.com/tren/read/2020/09/26/102900465/saat-pandemi-covid-19-berdampak-pada-bisnis-perhotelan-saat-ini?page=all diakses pada tanggal 23 Desember 2020

Dikutip dari https://sumatra.bisnis.com/read/20201231/533/1337480/kota-palembang-zona-merah-covid-19-di-akhir-2020 diakses pada tanggal 23 Desember 2020

Dikutip dari https://www.antaranews.com/berita/1410778/perhotelan-disebut-sebagai-properti-paling-parah-terdampak-covid-19 diakses pada tanggal 23 Desember 2020

Dikutip dari https://www.tribunnews.com/travel/2020/04/01/beberapa-hotel-di-palembang-pilih-tutup-untuk-hindari-kerugian-saat-pandemi-covid-19 diakses pada tanggal 05 Januari 2021

Dikutip dari https://economy.okezone.com/amp/2020/04/06/470/2195118/1-500-hotel-di-indonesia-tutup-gara-gara-corona diakses pada tanggal 05 Januari 2021

Dikutip dari https://www.jawapos.com/ekonomi/bisnis/06/01/2021/orang-takut-menginap-di-hotel-dan-berkunjung-ke-mal-selama-pandemi/ diakses pada tanggal 05 Maret 2021

Dikutip dari https://ayobandung.com/read/2020/08/30/123910/pandemi-masih-buat-wisatawan-takut-menginap-di-hotel diakses pada tanggal 05 Maret 2021

Dikutip dari https://www.beritasatu.com/berita-grafik/800019/data-kasus-aktif-covid19-sampai-13-juli-2021 diakses pada tanggal 17 Juli 2021

Media Sosial :

Facebook Hotel Santika Premiere Bandara Palembang [@hotelsantikapremierebandarapalembang]. *Posts*. Diakses pada 01 Juni 2021.

Instagram Hotel Santika Premiere Bandara Palembang [@santikapremierepalembang]. *Posts* dan *Story*. Diakses secara berkala dari bulan Novermber 2020-Agustus 2021.

Sumber lainnya :

Aplikasi My Santika yang diunduh melalui *Play Store* diakses pada tanggal 24 Juli 2021

Website resmi covid19.go.id diakses pada tanggal 23 Desember 2020