

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Manajemen Krisis Bandung Timur Plaza (Studi Kualitatif dengan Pendekatan Studi Kasus mengenai Tindakan Korektif Bandung Timur Plaza dalam Manajemen Krisis)”. Permasalahan yang diangkat mengenai tindakan korektif yang dilakukan Bandung Timur Plaza (BTP) dalam menangani permasalahan yang menyebabkan beberapa kerugian sehingga berujung pada krisis perusahaan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui : identifikasi, analisis, penanggulangan, serta evaluasi Bandung Timur Plaza (BTP) dalam Manajemen Krisis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan lebih terperinci mengenai bagaimana Tindakan korektif Bandung Timur Plaza (BTP) dalam Manajemen Krisis. Sedangkan data untuk menunjang penelitian ini diperoleh melalui enam sumber bukti pengumpulan data studi kasus yaitu : dokumen, rekaman arsip, wawancara, pengamatan langsung, observasi partisipan, dan perangkat-perangkat fisik (studi kepustakaan). Dalam hal ini subjek sebagai sumber yang diwawancarai adalah pihak manajemen inti Bandung Timur Plaza (BTP).

Kata kunci : Manajemen Krisis, Tindakan Korektif, Mall.

ABSTRACT

This thesis entitled “The Crisis Management of Bandung Timur Plaza (Qualitative Research with Case Study Theory that is about Corrective Action of Bandung Timur Plaza (BTP) in Crisis Management). The case that is raised in this research is about the corrective action of Bandung Timur Plaza (BTP) that is caused financial lose so it is ended up with company crisis. The thesis aimed to know : the identification, analysis, covering, and the evaluation of Bandung Timur Plaza (BTP) in order to do Crisis Management. The method that is used in this thesis is qualitative method with case study theory which is aimed to clearly describe and detailed about how the corrective action of Bandung Timur Plaza (BTP) in order to do management crisis. However, the validation of data has gotten from six components of case study, that are : document, archives recording, interview, live observation, participant observation, and literatures. The subjects of this research that has been interviewed were internal management of Bandung Timur Plaza (BTP).

Keywords : Crisis Management, Corrective Action, Mall