

# Manajemen Krisis Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat dalam Menghadapi Krisis Wisatawan

Sabrina Nurul Irawan, Muh Husen Fahmi  
Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Bandung  
Bandung, Indonesia  
Sabrinanurul1@gmail.com

**Abstract**—The development of tourism in the past few decades has continued to experience deep growth and variety which aims to become one of the fastest growing economic sectors in the world. In this study, researchers took the object of research, namely the tourism sector in the province of West Java. The Covid-19 pandemic has caused a crisis such as an economic emergency which has impacted the tourism sector. One of the crises that occurred during the COVID-19 pandemic was the tourist crisis. In dealing with crisis risks and threats, the government designs crisis management by covering the time dimension which consists of three stages, namely: Emergency Response Stage, Recovery Stage and Normalization Stage. This can be related to the theory put forward by WT Coombs regarding the "theory of crisis management Three Stage Approach". In addition, this research uses the supporting theory of Image Restoration & the theory of diffusion of innovation. This study uses a constructivist paradigm and uses a qualitative method with a case study approach. The subjects in this study were Public Relations of West Java Tourism and Cultural. Head of Data Analysis Section for Marketing, and Head of Tourism Destinations. Data collection techniques in this study include interviews, observation, documentation and literature study. The results of this study are, the crisis management carried out by the West Java Disparbud includes three stages, namely: the Emergency Response Stage, the Recovery Stage and the Normalization Stage. Public Relations has a role in crisis management, namely publishing crisis mitigation programs through social media. The crisis management steps taken were aimed at restoring the image of West Java tourism. The obstacle in this research is that it is difficult to find sources.

**Keywords**—*Tourism, Covid-19 pandemic crisis, Crisis Management, Tourist Crisis.*

**Abstrak**—Perkembangan Pariwisata dalam beberapa dekade terus mengalami pertumbuhan dan varietas mendalam yang bertujuan menjadi salah satu bagian dari sektor ekonomi yang berkembang pesat di dunia. Dalam penelitian ini peneliti mengambil objek penelitian yaitu sektor pariwisata di Provinsi Jawa Barat. Pandemi Covid-19 menimbulkan krisis seperti darurat ekonomi yang mengakibatkan sektor pariwisata ikut terdampak. Salah satu krisis yang terjadi selama pandemi covid-19 ini adalah krisis wisatawan. Dalam menangani resiko serta ancaman krisis, pemerintah merancang manajemen krisis dengan mencakup dimensi waktu yang terdiri dari tiga tahap

yaitu: Tahap Tanggap Darurat, Tahap Pemulihan dan Tahap Normalisasi. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan Teori yang dikemukakan oleh W.T Coombs mengenai pendekatan teori manajemen krisis "Three Stage Approach". Selain itu penelitian ini menggunakan teori pendukung Image Restoration & Teori difusi inovasi. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Subjek dalam penelitian ini adalah Humas Disparbud Jabar, Kepala Seksi Analisis Data Bidang Pemasaran, dan Kepala Bidang Industri Pariwisata. Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dokumentasi lalu studi pustaka. Hasil dari penelitian ini adalah, manajemen krisis yang dilakukan oleh Disparbud Jabar meliputi tiga tahap yaitu: Tahap Tanggap Darurat, Tahap Pemulihan dan Tahap Normalisasi. Dalam hal ini, Humas memiliki peran dalam manajemen krisis ini yaitu mempublikasikan program mitigasi krisis melalui media sosial. Langkah manajemen krisis yang dilakukan tersebut bertujuan untuk merestorasi citra pariwisata Jawa Barat. Hambatan dalam penelitian ini adalah sulit ditemukannya narasumber.

**Kata Kunci**—*Pariwisata, Krisis pandemi covid-19, Manajemen Krisis, Krisis Wisatawan.*

## I. PENDAHULUAN

Pariwisata dalam era *modern* ini berhubungan erat dengan pembangunan ekonomi dan dapat merangkul tujuan baru yang terus bertambah. Menurut data yang diunggah oleh Badan Pusat Statistik, Jumlah kedatangan Wisatawan Mancanegara (WISMAN) ke Indonesia menurut negara tempat tinggal (orang) pada tahun 2017-2019 mengalami peningkatan yang bagus.

Di Indonesia, salah satu daerah yang mengalami kenaikan dalam sektor pariwisata dari tahun ke tahunnya adalah Provinsi Jawa Barat. Menurut data yang diperoleh dari Disparbud Jabar, jumlah kunjungan Wisatawan Mancanegara (WISMAN) ke Jawa Barat pada tahun 2019 mencapai 3,6 juta kunjungan. Serta wisatawan Nusantara (WISNUS) sebanyak 64 juta kunjungan.

JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN KE JAWA BARAT  
TAHUN 2013-2019

TAHUN	WISNUS	WISMAN
2013	38.346.304	877.868
2014	47.992.088	902.735
2015	56.334.706	1.067.271
2016	58.728.666	1.765.059
2017	59.780.016	2.038.319
2018	63.298.608	2.597.445
2019	64.610.832	3.645.433

Sumber : Pariwisata dan Kebudayaan Dalam Angka

Gambar 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Jawa Barat

Sumber: DISPARBUD JABAR

Provinsi Jawa Barat sudah menjadi destinasi idaman sejak dahulu kala karena keindahan alam dan letak geografis yang strategis yang mengakibatkan jumlah kunjungan wisatawan menaik cukup signifikan disetiap tahunnya. Selain itu, tercatat bahwa Jawa Barat memiliki banyak aksesibilitas perjalanan baik udara, darat serta laut yang memudahkan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara untuk berkunjung. Serta memiliki banyak destinasi wisata alam sejumlah 1.112, destinasi budaya sejumlah 436, destinasi buatan sejumlah 376. Dan juga terdapat banyak hotel sejumlah 1.847 di Jawa Barat sebagai bentuk amenitas (fasilitas pariwisata yang mendukung) dan *event* sebagai atraksi untuk menunjang kelancaran berwisata.



Gambar 2. Outlook Pariwisata Jawa Barat

Sumber: DISPARBUD JABAR

Pada tahun 2020, munculah suatu penyakit yang menular yang disebut Corona Virus Disease atau Covid-19. Menurut data yang diperoleh dari Disparbud Jabar bahwa pada tanggal 13 Agustus 2020 kunjungan wisatawan menurun drastis sebanyak 16% khususnya wisatawan mancanegara ke Jawa Barat diakibatkan adanya *Lock Down* di sebagian besar negara di dunia serta penerapan PSBB di sebagian besar pintu masuk wisatawan di Jawa Barat. Berdasarkan konteks penelitian diatas maka penelitian ini berfokus pada “Bagaimana Manajemen Krisis Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat dalam Menghadapi Krisis

Wisatawan?”. Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui manajemen krisis Disparbud Jabar dalam menghadapi krisis wisatawan selama pandemi covid-19.
2. Untuk mengetahui tahapan terjadinya krisis pada sektor pariwisata Jawa Barat selama pandemi covid-19
3. Untuk mengetahui peran tim humas Disparbud Jabar dalam menangani krisis wisatawan selama pandemi covid-19

Peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan alasan agar dapat memahami lebih dalam mengenai permasalahan yang ada yang didasari oleh data yang telah didapat dilapangan. Menurut Siyoto dkk (2015: 14) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif difokuskan kepada pemahaman fenomena sosial yang dilihat dari sisi partisipan. Partisipan diartikan sebagai seorang atau sekelompok orang yang dijadikan narasumber dalam wawancara, dijadikan subjek observasi, menyajikan data penelitian dan hal lainnya yang berkaitan dengan penunjang data penelitian.

## II. LANDASAN TEORI

Menurut Bundy, dkk (2017) Manajemen Krisis merupakan sebuah tahap dimana suatu perusahaan/instansi mengelola peristiwa yang sangat mengganggu dan secara tiba-tiba yang menimbulkan ancaman untuk membahayakan perusahaan/instansi yang bersangkutan. Tahapan Manajemen Krisis yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Prov Jabar mengikuti pendekatan dari Coombs (2015) dalam pendekatan manajemen krisisnya yaitu *Three Stage Approach*. *Three Stage Approach* atau pendekatan tiga tahap tersebut meliputi: (1) *precrisis* (prakrisis); (2) *Crisis Event* (krisis); (3) *postcrisis* (pasca krisis). *Precrisis* (prakrisis) merupakan pencegahan serta persiapan pemerintah dalam menghadapi krisis. Tahapan ini terdiri dari *signal detection*, *prevention* & *crisis preparation*.

Pada prakrisis ini pemerintah harus proaktif dalam mempersiapkan diri demi mencegah krisis agar tidak semakin parah. (coombs, 2015:10) Tahap kedua adalah *crisis event* dimana ini digambarkan pada saat krisis sedang terjadi. Pada tahap ini terdapat dua bagian, yaitu: (1) *crisis recognition* terdiri dari mengetahui bahwa sedang terjadi krisis dan mengumpulkan informasi tentang krisis. (2) *crisis response* atau respon terhadap krisis seperti usaha mengisolasi krisis dan pemulihan (*recovery*) reputasi. Tahapan terakhir atau ketiga adalah *postcrisis* (pascakrisis) dimana krisis telah berlangsung dan tidak ada lagi pemicu-pemicu timbulnya krisis yang sama dimasa yang akan datang (Coombs, 2015).

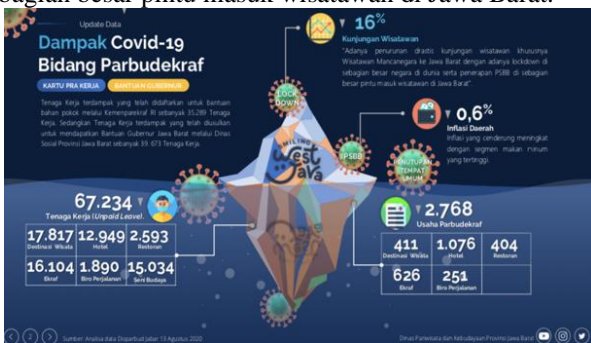
Menurut Smith (dalam Utama, 2015:18) mendefinisikan pariwisata dengan sebagai berikut:

“.. all businesses that provide direct goods or services

to facilitate commercial, recreational and recreational activities outside of the family environment.”

Jumlah wisatawan mancanegara ditahun 2015 mencapai 1.067.271 orang dan meningkat sampai tahun 2019 menjadi 3.645.433 orang. Jumlah wisatawan nusantara pun meningkat setiap tahunnya, dimana pada tahun 2015 sebanyak 56.334.706 dan pada tahun 2019 mencapai 64.610.832 orang. Tepat pada tahun 2020, adanya krisis kesehatan wabah penyakit menular *Corona Virus Disiase* mengakibatkan sektor pariwisata mengalami krisis dengan turunnya kunjungan wisatawan di Indonesia. Tercatat menurut Badan Pusat Statistik pada kurun waktu Januari-Agustus 2020 Jumlah Kunjungan wisatawan mancanegara (WISMAN) ke Indonesia hanya mencapai jumlah 3,41 juta kunjungan.

Terdapat penurunan pada tahun 2020, karena pandemi covid-19 karena adanya *lockdown* disebagian besar negara di dunia serta penerapan PSBB disebagian besar pintu masuk wisatawan di Indonesia. Seperti gambar yang ditampilkan dibawah ini menunjukkan bagaimana perkembangan pariwisata Indonesia pada September 2020. Pada tanggal 13 Agustus 2020 kunjungan wisatawan menurun drastis sebanyak 16% khususnya wisatawan mancanegara ke Jawa Barat diakibatkan adanya *Lock Down* di sebagian besar negara di dunia serta penerapan PSBB di sebagian besar pintu masuk wisatawan di Jawa Barat.



Gambar 3. Dampak Covid-19 pada sektor pariwisata Jawa Barat

Sumber: Disparbud Jabar

Karena krisis yang terjadi, tentunya Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat harus memulihkan kembali citra pariwisata Jawa Barat. Menurut Kriyantono (2017) Teori *Image Restoration* digagas oleh William Benoit pada tahun 1995 dengan penjelasan bahwa teori ini digunakan untuk memperbaiki citra suatu organisasi, instansi pemerintahan, hingga tokoh politik. Fungsi dari teori ini adalah membahas mengenai perbaikan citra suatu organisasi bahkan hingga instansi pemerintahan.

Selanjutnya menggunakan Teori difusi inovasi (Everett M. Rogress 1964) Teori ini menjelaskan tentang bagaimana sebuah ide serta teknologi baru tersebar dalam suatu kebudayaan. Everett M Rogres mendefinisikan difusi sebagai proses dimana sebuah inovasi dikomunikasikan melalui berbagai saluran dan jangka waktu tertentu dalam sebuah sistem sosial.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme

dengan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus. Subjek pada penelitian ini dipilih berdasarkan unsur-unsur pertimbangan peneliti yang berkaitan dengan fokus penelitian yaitu Manajemen Krisis Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Prov. Jawa Barat dalam menghadapi krisis wisatawan semasa pandemi covid-19 yaitu Kepala Seksi Analisis Data & Informasi Bidang Pemasaran Disparbud Jabar, Humas Disparbud Jabar, Kepala Seksi Usaha Pariwisata Bidang Industri Pariwisata Disparbud Jabar.

Penelitian ini menggunakan Teknik Pengumpulan Data seperti observasi, wawancara, dokumentasi lalu studi Pustaka dan Teknik Analisis Data menurut Miles & Huberman yaitu Reduksi Data, Sajian Data, Penarikan Kesimpulan/Verifikasi. Lalu uji keabsahan data dengan menggunakan triangulasi data. Teknik triangulasi menurut konsep yang dikemukakan oleh Patton (Dalam Panjaitan: 2017) dijadikan acuan/referensi pada penelitian ini dengan menggunakan sumber, metode serta teori yang ganda ataupun yang beda.

### III. PEMBAHASAN DAN DISKUSI

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan hasil analisis data dari penelitian yang sudah diperoleh melalui Teknik Pengumpulan data yang meliputi: (1) Wawancara; (2) Observasi; (3) Dokumentasi; (4) Studi Pustaka. Hal ini dilakukan peneliti agar memudahkan dalam menarik suatu kesimpulan dalam penelitian

#### A. Langkah Manajemen Krisis Disparbud Jabar dalam Menangani Krisis Wisatawan Selama Pandemi Covid-19

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti dapatkan, Pemerintah Provinsi Jawa Barat telah mempersiapkan sejumlah langkah-langkah mitigasi dalam menangani krisis pariwisata di Jawa Barat. Salah satu cara Disparbud Jabar dalam memperbaiki citranya melalui tiga tahap: (1) Tahap Tanggap Darurat; (2) Tahap Pemulihan; (3) Tahap Normalisasi.

Ketiga tahapan tersebut sesuai dengan teori manajemen krisis *Three Stage Approach* (Coombs,2015) yang meliputi: (1)*pre-crisis*; (2) *crisis event*; (3) *post-crisis*. Saat tahapan tanggap darurat (*pre-crisis*), salah satu langkah pertama yang diambil oleh Disparbud Jabar adalah Instagram @humas\_disparbudjabar langsung mengkomunikasikan peraturan Gubernur Jawa Barat mengenai kebijakan informasi covid-19 yang ada di wilayah Jawa Barat





Gambar 7. Data Kunjungan Wisatawan Jabar Tahun 2020

Sumber: DISPARBUD JABAR

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Prov. Jabar menggunakan tahapan manajemen krisis menurut (Coombs, 2015) yaitu teori *Three Stage Approach* atau dapat disebut pendekatan tiga tahap dalam menangani manajemen krisis. *Three Stage Approach* atau pendekatan tiga tahap tersebut meliputi: (1) *precrisis* (prakrisis); (2) *Crisis Event* (krisis); (3) *postcrisis* (pasca krisis).

1. **Pre Crisis (Sebelum krisis) : Precrisis** (prakrisis) merupakan pencegahan serta persiapan pemerintah dalam menghadapi krisis. Tahap ini terjadi pada 2019 akhir. Tahapan ini terdiri dari *signal detection*, *prevention & crisis preparation*. Pada prakrisis ini pemerintah harus proaktif dalam mempersiapkan diri demi mencegah krisis agar tidak semakin parah. (coombs, 2015:10).

- **Sinyal Dectection:** Saat korban Covid-19 semakin bertambah hingga Tercatat pada akhir maret pada tanggal 31 tahun 2020 kasus semakin bertambah sejumlah 1.528 kasus dan kematian sejumlah 136 jiwa. Serta setelah diketahui bahwa covid-19 merupakan penyakit berbahaya yang menular dan dapat membahayakan kepentingan banyak umat. Dan mengakibatkan pada turunnya kunjungan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara
- **Prevention:** Untuk Provinsi Jawa Barat, Gubernur Jawa Barat (Ridwan Kamil) mengeluarkan Peraturan Gubernur Jawa Barat No.46 Tahun 2020 Tentang Pedoman PSBB di wilayah Jawa Barat yang berisi tentang pembatasan mobilitas penduduk
- **Crisis Preparation:** Pada tahap tanggap darurat, Disparbud Jabar membentuk Tim Reaksi Cepat yang bertugas untuk memantau serta mencatat perkembangan data mengenai jumlah kasus Covid-19 di provinsi Jawa Barat. Setelah itu membentuk pusat krisis pariwisata yang berbasis dashboard website beralamatkan di [westjavatourismcrisiscenter.com](http://westjavatourismcrisiscenter.com) & Aplikasi “SiManis (Sistem Manajemen Krisis)

untuk memantau krisis kepariwisataan berbasis kontribusi publik. Setelah itu dilakukan kegiatan seperti merancang strategi untuk memulihkan perekonomian pariwisata Indonesia khususnya Jawa Barat.

2. **Crisis Event (Saat terjadi):** Terjadi sepanjang tahun 2020. Pada tahap ini terdapat dua bagian, yaitu: *crisis recognition* terdiri dari mengetahui bahwa sedang terjadi krisis dan mengumpulkan informasi tentang krisis dan *crisis response* atau respon terhadap krisis seperti usaha mengisolasi krisis dan pemulihan (*recovery*) reputasi.

- **Crisis recognition:** Pada tahap awal, tentunya Disparbud Jabar menunda kegiatan promosi terlebih dahulu dan *refocusing* anggaran untuk kesehatan.
- **Crisis Respons:** melakukan tindakan dengan memberikan bantuan/dukungan terhadap objek wisata/para pekerja yang terdampak karena pandemi krisis yang terjadi. Setelah itu, dilakukan strategi pemulihan ekonomi dengan mulai mempromosikan sektor pariwisata / objek wisata yang terdapat di provinsi Jawa Barat melalui media sosial.

3. **Post Crisis (Setelah krisis) :** Pada bagian ini dapat dimasukkan untuk tahap normalisasi dimana pada tahap normalisasi ini sudah mulai di lakukan secara bertahap oleh Dinas Pariwisata dengan menerapkan Adaptasi Kebiasaan baru di dunia pariwisata mulai Juni-Desember 2020 hingga memasuki Januari 2021.

#### C. Peran Tim Humas Disparbud Jabar dalam Menangani Krisis Wisatawan Selama Pandemi Covid-19

Inti dari tugas Humas Disparbud Jabar adalah mensosialisasikan dan mempublikasikan (menyebarkan informasi) melalui media sosial mengenai kegiatan-kegiatan yang telah dirancang oleh Disparbud Jabar/bidang-bidang terkait dalam penanganan krisis pariwisata khususnya krisis wisatawan. Dalam krisis wisatawan ini, salah satu contohnya adalah program promosi bidang pemasaran mengenai #diJabarAja dalam Instagram, kembali di sosialisasikan melalui Instagram @humas\_disparbudjabar & @smiling.westjava.

Peran dari humas Disparbud Jabar dalam menangani krisis wisatawan dapat dikaitkan dengan teori Difusi Inovasi. Media sosial memiliki keunggulan yang sesuai dengan perkembangan zaman, yaitu cepat, praktis, efektif. Sedangkan teori difusi inovasi menjelaskan tentang bagaimana sebuah ide serta teknologi baru tersebar dalam suatu kebudayaan.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. **Langkah manajemen krisis yang dilakukan oleh Disparbud Jabar** meliputi 3 tahap sesuai dengan Teori Manajemen Krisis *Three Stage Approach* (Coombs, 2015) yaitu:  
**Tahap Tanggap Darurat (Pre-Crisis)**  
**Tahap Pemulihan (Crisis Event)**  
**Tahap Normalisasi (post crisis)**  
 Ketiga tahapan tersebut dilakukan tentunya untuk memulihkan, merestorasi citra pariwisata Jawa Barat, restorasi citra yang dilakukan salah satunya dengan strategi yaitu promosi pariwisata melalui media sosial. Hal ini dapat dikaitkan dengan Teori *Image Restoration* (William Benoit, 1995)
2. **Tahapan Krisis Sektor Pariwisata Jawa Barat selama Pandemi covid-19** tahapan krisis tetap mengikuti teori terjadinya krisis menurut (Coombs, 2015) yaitu:  
*Pre-crisis: Sinyal Detection, Prevention, Crisis Preparation*  
*Crisis Event (Saat krisis): Crisis Recognition, Crisis Respons*  
*Post Crisis: post crisis* belum terjadi karena sebenarnya krisis ini belum benar-benar selesai.
3. **Peran Humas dalam menangani krisis wisatawan selama pandemic covid-19**, Humas Disparbud Jabar berperan mempublikasikan & mensosialisasikan program-program mitigasi yang sudah dirancang dan dilaksanakan oleh bidang-bidang terkait dalam Instagram @humas\_disparbudjabar

## ACKNOWLEDGE

Terima kasih kepada dosen pembimbing Bapak Husen Fahmi, Drs., M.Si atas bimbingan dan arahnya dalam pengerjaan artikel ilmiah dan terimakasih kepada Narasumber yaitu pihak Disparbud Jabar karena telah membantu data penunjang demi kelancaran artikel ilmiah ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bundy, Jonathan, dkk. 2017. "*Crises and Crisis Management: Integration, Interpretation, and Research Development*". Dalam Sage Journals: Journal of Management. Vol. 43 No. 6 (July 2017) 1661-1692
- [2] Coombs, W. T. 2015. *Ongoing Crisis Communication, Planning, Managing and Responding*. Edisi ke-4. Florida: Sage
- [3] Kriyantono, Rachmat. 2017. *Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Cetakan ke-2. Jakarta: Prenadamedia Group
- [4] Mulyana, Deddy. 2016. *Ilmu Komunikasi Suatu*

*Pengantar*. Cetakan ke-15. Bandung: PT. REMAJA ROSDAKARYA

- [5] Panjaitan, Roimanson. 2017. *Metodologi Penelitian*. Cetakan ke-1. Kupang: Jusuf Aryani Learning
- [6] Siyoto, Sandu., Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- [7] Utama, I. G. B. R. 2014. *Pengantar Industri Pariwisata*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Dee Publish
- [8] Yulianita, Neni. 2012. *Dasar-Dasar Public Relations*. Cetakan ke-5. Bandung: P2U, LPPM UNISBA
- [9] Weninggalih, Laras, Fuady, M E. (2021). Hubungan Kampanye Politik Calon Presiden 2019 melalui Media Sosial Instagram dengan Keputusan Memilih Mahasiswa Indonesia di Thailand. *Jurnal Riset Public Relation*, 1(1). 22-32