

Strategi Daya Tarik Wisata Telaga Ngebel Ponorogo dalam Menghadapi Krisis pada Masa Pandemi COVID-19

Boy Khozy Fadholi¹, Rila Setyaningsih²

^{1,2}Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Humaniora, Universitas Darussalam Gontor

Jalan Raya Siman KM.5, Siman, Ponorogo, 63471, Jawa Timur, Indonesia

1boykhozyfadholi@mhs.unida.gontor.ac.id, 2rilasetya@unida.gontor.ac.id

Abstrak

Daya Tarik Wisata (DTW) Telaga Ngebel adalah salah satu sektor pariwisata terdampak akibat penyebaran COVID-19. Hal ini menyebabkan krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel. Manajemen krisis merupakan cara yang digunakan untuk menghadapi krisis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel pada menghadapi situasi COVID-19. Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif menggunakan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi serta dokumentasi. Teknik analisis data yang dipergunakan pada penelitian ini ialah reduksi data, penyajian data, serta menarik kesimpulan. Triangulasi pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber serta triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tahapan krisis di DTW Telaga Ngebel melalui empat tahapan yaitu tahap prodromal, akut, kronis, dan penyembuhan. Manajemen krisis dilakukan oleh Disbudparpora Kab. Ponorogo dan Satgas COVID-19 Kec. Ngebel dengan langkah 1) Identifikasi dan analisis krisis yang menyebutkan bahwa krisis yang terjadi di DTW Telaga Ngebel merupakan krisis SDM Pariwisata dan krisis pemasaran. 2) Isolasi krisis dengan memberlakukan buka-tutup dan pembatasan kunjungan wisatawan DTW Telaga Ngebel. 3) Pemilihan strategi untuk menanggulangi krisis bencana non-alam dengan strategi adaptif yang diterapkan oleh pengelola DTW Telaga Ngebel. 4) Program pengendalian guna menjadikan DTW Telaga Ngebel menjadi destinasi daya tarik wisata yang aman pada masa COVID-19.

Kata-kata Kunci: *Manajemen Krisis, Daya Tarik Wisata, Telaga Ngebel, Situasi COVID-19*

Diterima : 14-03-2022

Disetujui : 02-08-2022

Dipublikasikan : 08-08-2022

The Method of Tourism Splendor of The Ngebel Ponorogo Lake in Facing The Crisis for The Duration of The Covid-19 Pandemic

Abstract

The vacationer attraction (DTW) of Ngebel Lake is one of the tourism sectors stricken by the incomplete spread of COVID-19. This has caused a tourism disaster in DTW Telaga Ngebel. disaster control is a way used in dealing with crises. This study goals to determine the management of the tourism crisis at Ngebel Lake in managing the COVID-19 state of affairs. This studies makes use of a qualitative method with a case take a look at method. records turned into accrued via interviews, commentary and documentation. information

evaluation techniques used on this studies are facts reduction, records presentation, and drawing conclusions. Triangulation in this look at uses supply triangulation and approach triangulation. The consequences confirmed that the ranges of the crisis in Telaga Ngebel DTW went thru four degrees, namely the prodromal level, the acute stage, the chronic degree, and the recovery degree. disaster management is finished through Disbudparpora Kab. Ponorogo and the COVID-19 assignment force inside the district. Ngebel with steps 1) disaster identity and analysis which states that the crisis that took place in Telaga Ngebel DTW is a tourism HR crisis and a advertising crisis. 2) Isolation of the disaster by means of imposing beginning and ultimate and restrictions on tourist visits to Telaga Ngebel DTW. three) selection of techniques to cope with non-natural catastrophe crises with adaptive strategies implemented through the supervisor of the Telaga Ngebel DTW. 4) control program to make Telaga Ngebel DTW a safe vacationer attraction at some stage in the COVID-19 length.

Keywords : *Crisis Management; The Tourist Enchantment; Ngebel Lake; Covid-19 Scenario*

PENDAHULUAN

Periode akhir tahun 2019, wabah pneumonia yang disebabkan oleh virus corona terjadi di Wuhan, Provinsi Hubei, serta telah menyebar pada sebagian besar daerah Cina. endemi yang disebut dengan COVID-19 ini telah menyebar luas secara dunia. Hingga pada akhirnya, Indonesia mulai terdampak virus ini terhitung dari 2 Maret 2020, dan menyebabkan duka bagi masyarakat. Penyebaran virus ini sudah merubah tatanan kehidupan warga luas, seperti halnya wajib selalu mematuhi protokol kesehatan pada setiap aktivitas. Banyak sekali usaha dilakukan oleh pemerintah Indonesia untuk menghentikan penyebaran virus ini. Antara lain ialah persiapan penanggulangan COVID-19 dengan disiapkannya laboratorium pemeriksa COVID-19, penyediaan sarana prasarana termasuk logistik, dan penerapan kekarantina kesehatan. Selain itu, pemerintah juga telah mengeluarkan kebijakan-kebijakan untuk menanggulangi penyebaran virus diantaranya ialah Penerapan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM).

Diberlakukannya PPKM telah mengakibatkan dampak bagi sebagian

besar kalangan masyarakat dalam menjalani aktivitasnya. Diantaranya adalah tutupnya pusat-pusat perbelanjaan, bangkrutnya para pedagang pasar, sulitnya mengelola kondisi hotel dan restoran, dan jatuhnya pendapatan pedagang kuliner. PPKM Darurat yang telah diterapkan oleh pemerintah juga berdampak pada sektor pelaku usaha pariwisata. Pelaku usaha dalam setiap sektor usaha harus siap dalam menghadapi tantangan dari penyebaran COVID-19 yang masih dirasakan khalayak luas.

Pariwisata merupakan sektor industri dengan efek berganda (multiplying effect), dia mempengaruhi aspek utama pada planning pembangunan nasional, seperti pendapatan negara, penyerapan tenaga kerja, pembangunan manusia, pembangunan infrastruktur, hingga urusan perlindungan alam atau budaya. sang sebab itu, memelihara kelestarian ekosistem pariwisata secara berkelanjutan ialah sebuah keharusan. Maka pengelola sektor pariwisata wajib sigap dalam menghadapi akibat yang terjadi dampak penyebaran COVID-19. Sektor pariwisata sudah berkontribusi terhadap perekonomian warga melalui kegiatan wisatawan.

Wisatawan yang datang ke banyak sekali destinasi wisata akan menggunakan sebagian besar uang mereka untuk pengeluaran biaya perjalanan sampai membeli produk atau jasa pada wilayah tujuan wisata, seperti transportasi, kuliner serta minuman, cendermata, aktivitas rekreasi dan sebagainya. Banyaknya wisatawan datang untuk berwisata mengakibatkan efek ekonomi yang positif bagi masyarakat sekitar setempat yang berupa peluang usaha baru, lapangan pekerjaan, dan peningkatan pendapatan.

Tahun 2020 adalah tahun yang relatif berat bagi industri pariwisata. Hal ini ditimbulkan pandemi COVID-19 sudah memberikan akibat sangat signifikan terhadap pariwisata Indonesia bahkan global. Menurunnya jumlah wisatawan baik wisatawan nusantara (wisnus) juga wisatawan mancanegara (wisman) akibat pemberlakuan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) di sebagian besar daerah, dan penutupan akses internasional berasal banyak sekali negara. Kebijakan tadi menyebabkan penurunan pendapatan negara sektor pariwisata sebanyak 20,7 milyar (Kemenparekraf, 2020).

Berdasarkan United Nations World Tourism Organization (UNWTO) atau organisasi pariwisata global yang berbasis di Madrid berpendapat bahwa akibat merebaknya pandemi COVID-19 di sebagian besar wilayah dunia menyebabkan 32% destinasi wisata pada semua global benar-benar tertutup buat wisatawan internasional sebab situasi pandemi yang masih meluas. sebagai akibatnya, UNWTO mengungkapkan bahwa tahun 2020 menjadi tahun terburuk pada sejarah pariwisata, sebab kunjungan turis internasional turun

1 miliar atau 74% dari tahun sebelumnya (Atikah, 2021). Sehingga, penurunan tersebut berdampak terhadap pemasukan devisa dari setiap negara yang melakukan penutupan penerbangan internasional.

Hal diatas juga diperkuat menggunakan data kedatangan wisman ke Indonesia di tahun 2020 sebanyak 4.052.923 kunjungan atau terdapat sejumlah penurunan sebesar 74,84% jika disandingkan dengan tahun 2019 yang berjumlah 16.108.600. Penurunan jumlah kunjungan wisman ke Indonesia terjadi sampai bulan Agustus 2021 yg berjumlah 127.314 kunjungan atau mengalami penurunan sebanyak 21,19% dibandingkan Agustus 2020 yang berjumlah 161.549 Kunjungan. salah satu faktor penurunan kunjungan ini ialah ditutupnya pintu masuk berasal setiap negara dampak COVID-19.

Gambar 1 : Statistik kedatangan bulanan wisman 2021 vs 2020



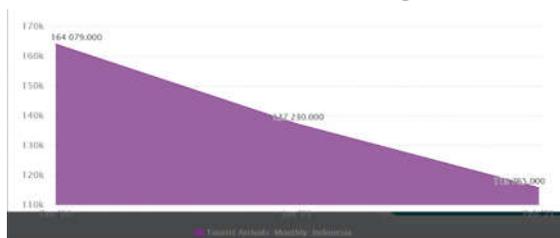
Sumber : Pusat data dan sistem informasi Kemenparekraf 2020

Tahun 2019, sektor pariwisata sudah menyampaikan peranan menjadi bagian pendapatan terbesar di Indonesia. Usaha pariwisata yang berfokus terhadap pondasi aktivitas kepariwisataan dapat mengakibatkan multiplier effect kepada banyak sekali sektor lainnya. kegiatan pariwisata sudah menyumbang eksklusif

kurang lebih sepuluh persen (13 juta pekerja) dari total tenaga kerja nasional di tahun 2019. Maka dari itu, aktivitas kepariwisataan terbukti sudah sebagai penyumbang devisa bagi negara Indonesia.

Kurun waktu awal Desember 2020 wisatawan Indonesia berjumlah 164.079.000, mengalami penurunan sebanyak 48.314.000 sehingga pada bulan Februari 2021 wisatawan Indonesia hanya berjumlah 115.765.000. Penurunan wisatawan yang terjadi pada akhir tahun 2020 disebabkan banyaknya korban positif COVID-19 di Indonesia bertambah sebesar 743.198 kasus, dan korban yang meninggal sebesar 22.138 orang.

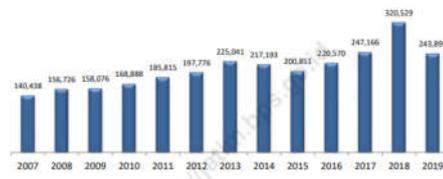
Gambar 2 : Jumlah kedatangan wisnus



Sumber: <https://www.ceicdata.com/id/indicator/indonesia/visitor-arrivals>

Sektor pariwisata ialah salah satu sektor andalan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi pada Provinsi Jawa Timur. Pariwisata Jawa Timur mengandalkan wisata alam, budaya, serta wisata sintesis. Kunjungan wisman ke Provinsi Jatim tahun 2019 sebesar 243,899 kunjungan. Kunjungan pada tahun 2019 tadi lebih sedikit dari tahun 2018 sebesar 320,529 kunjungan. Data ini menunjukkan bahwa kunjungan wisatawan ke Provinsi Jatim di tahun 2019 mengalami penurunan dari tahun 2018 sebesar 24%.

Gambar 3 : Perkembangan kunjungan wisman ke Provinsi Jawa Timur 2007-2019



Sumber : <https://jatim.bps.go.id/>

Akibat adanya penyebaran virus COVID-19 yang masih berlangsung, menyebabkan kunjungan wisatawan nusantara maupun mancanegara ke Jawa Timur selama Januari-November 2020 terendah dalam lima tahun terakhir. Data Pusat Statistik (BPS) Jawa Timur menegaskan bahwa dalam kurun waktu itu total kunjungan wisatawan ke Jawa Timur hanya 37,257 orang atau sebanyak 83,32%.

Salah satu daerah di Provinsi Jatim yang terkena akibat penyebaran virus COVID-19 pada menurunnya kunjungan wisatawan adalah Kabupaten Ponorogo. Kabupaten Ponorogo yang berada di wilayah Provinsi Jawa Timur memiliki sebutan khas sebagai kota Reyog. Seperti beberapa daerah lainnya yang berada di Jawa Timur, Ponorogo juga memiliki destinasi wisata alam. Destinasi alam unggulan yang dimiliki Kab. Ponorogo adalah wisata alam Telaga Ngebel Ponorogo. Telaga tersebut berada sejauh 30 km dari kota Ponorogo. Daya Tarik Wisata Telaga Ngebel termasuk pada kategori pilihan lima wilayah tujuan berwisata favorit dengan menempati urutan pertama yg mempunyai presentase sebesar 13,02%.

Tabel 1 Top Lima DTW Favorit Bagi Wisnus Kab. Ponorogo

No	Nama DTW	Presentase
1	Telaga Ngebel	13,02%
2	Telaga Sarangan	11,91%
3	Pantai Klayar	9,97%
4	Pantai Prigi	6,65%
5	Pantai Teleng Ria	4,99%

Sumber : Penelitian Handayani & Rizki, (2019)

Menurut Dinas Pariwisata Kabupaten Ponorogo, Telaga Ngebel memiliki daya tarik tersendiri dari objek wisata lain yang ada di Ponorogo. Hal itu ditunjukkan dengan beberapa lokasi wisata lain bila berkunjung ke tempat objek wisata Telaga Ngebel, yaitu Air Terjun Toyomarto, Air Terjun Selorejo, Air 3 Rasa, serta pula pemandian air panas Tirto Husodo.

Salah satu faktor Telaga Ngebel sebagai favorit wisatawan adalah hawanya yang sejuk. Telaga ini berada di pegunungan sehingga daerah ini mempunyai udara yang dingin karena berada di rentang angka 20 hingga 25 derajat celcius. Banyak hal yang dapat dilakukan wisatawan ketika berada di telaga tersebut, diantaranya adalah banyak pengunjung yang menikmati pemandangan indah telaga dengan bersantai di pinggiran telaga, menikmati kuliner yang khas, mencoba wisata air, dan juga memancing.

Dampak kondisi pandemi COVID-19 yg masih belum usai, menjadikan warga tidak dapat lagi melakukan aktivitas kunjungan ke banyak sekali wisata yang ada di Indonesia juga luar negeri. Hal ini membuat petugas gabungan dari Dinas Pariwisata Kabupaten Ponorogo bersama jajaran anggota Polsek dan Koramil Ngebel melaksanakan kegiatan penyekatan sementara di pintu masuk telaga Ngebel dalam rangka PPKM darurat. Penutupan

terhadap objek wisata telaga Ngebel ialah salah satu usaha pemerintah setempat untuk menanggulangi penyebaran COVID-19.

Penutupan yang dilakukan terhadap destinasi wisata alam telaga Ngebel ini berdasarkan Surat Edaran Bupati Ponorogo nomor: 713/1807/405.01.3/2021 perihal Perpanjangan Kesepuluh Pemberlakuan pembatasan aktivitas masyarakat Berbasis Mikro serta Mengoptimalkan Posko Penanganan COVID-19 pada taraf Desa serta Kelurahan buat Pengendalian penyebaran Virus Corona. Diberlakukannya kebijakan ini mengakibatkan penurunan kunjungan wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara di DTW Telaga Ngebel Ponorogo. Penurunan kunjungan wisman dan wisnus di DTW Telaga Ngebel Ponorogo bisa dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2 Data Kunjungan Wisatawan ke Telaga Ngebel Tahun 2018-2021.

Data				
No.	Kunjungan	Tahun		
		2018	2019	2020
1	Wisman	347	259	0
2	Wisnus	538.305	1.122.804	267.583

Sumber : *Olahan Peneliti, 2021*

Dilihat dari data di atas dapat menunjukkan kunjungan wisman maupun wisnus di DTW Telaga Ngebel Ponorogo tahun 2018 berjumlah 538.647. Jumlah tersebut mengalami peningkatan berjumlah 584.411 kunjungan pada tahun 2019. Pada tahun 2020 wisman maupun wisnus menurun hanya berjumlah 267.583 kunjungan. Jumlah kunjungan wisatawan tersebut mengalami penurunan yang sangat banyak jika dibandingkan dengan tahun 2019 yang berjumlah 855.480 kunjungan atau sebanyak 76,2%.

Salah satu faktor utama penurunan pada tahun 2020 akibat pandemi COVID-19. Dengan adanya penurunan tersebut, pihak pengelola DTW Telaga Ngebel menurunkan target pendapatan asli daerah (PAD) Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga (Disbudparpora) Kab. Ponorogo dari tahun sebelumnya. Target PAD Disbudparpora Kab. Ponorogo tahun 2020 pada masa COVID-19 sebesar Rp. 1.977.500.000 telah tercapai, dan terealisasi sebesar Rp. 2.519.710.956. Sehingga dapat dikatakan bahwa PAD Disbudparpora Kab. Ponorogo pada tahun 2020 mengalami peningkatan sebesar 127,42%.

Berbeda dengan PAD Disbudparpora Kab. Ponorogo tahun 2020, PAD Disbudparpora Kab. Ponorogo tahun 2021 mengalami penurunan. Penurunan tersebut dikarenakan ditutupnya tempat-tempat wisata khususnya DTW Telaga Ngebel pasca diberlakukannya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dari awal Juli 2021. Pihak Disbudparpora Kab. Ponorogo menegaskan bahwa pada tahun 2021 Disbudparpora kehilangan PAD sekitar 200 juta rupiah per bulan. Hal ini terjadi karena penutupan DTW Telaga Ngebel akibat COVID-19 selama 6 bulan pada tahun 2021.

Peneliti melihat bahwa berkurangnya jumlah kunjungan yang terjadi pada DTW Telaga Ngebel akibat COVID-19 termasuk ke dalam jenis krisis pemasaran. Sedangkan kerugian yang terjadi dari penutupan DTW Telaga Ngebel termasuk ke dalam jenis krisis SDM Pariwisata. Kedua jenis krisis tersebut merupakan jenis krisis yang dapat disebabkan beberapa faktor, yaitu terdapat isu kesehatan, informasi sosial politik, berita budaya, serta informasi ekonomi.

Penyebab krisis pemasaran dan krisis SDM pariwisata di Telaga Ngebel Ponorogo dikarenakan menyebarnya wabah virus COVID-19.

Meluasnya kasus COVID-19, mengakibatkan dampak pada seluruh aktivitas dengan menyeluruh, terutama aktivitas pariwisata. Jumlah kunjungan wisatawan mengalami penurunan seiring menggunakan restriksi bepergian, baik menggunakan moda transportasi darat, bahari serta udara. Situasi ini semakin memburuk sejak diberlakukannya social distancing, physical distancing, serta restriksi Sosial Berskala besar (PSBB) bertujuan memutus mata rantai penyebaran Pandemi COVID-19. seluruh jenis usaha pariwisata pada global termasuk di Indonesia terdampak oleh situasi ini.

Akibat krisis yang dialami oleh destinasi wisata alam Telaga Ngebel, berdampak kepada pelaku ekonomi dan pariwisata. Dampak tersebut dialami oleh pelaku ekonomi yang berada di sekitar telaga tersebut antara lain pedagang, restoran, penginapan, jasa perahu, akan mengalami penurunan penghasilan.

Industri pariwisata dihadapkan kepada penurunan yg besar dari kedatangan wisatawan ke tempat tujuan berwisata karena khawatir dengan dampak COVID-19. Hal ini sesuai dengan pengamatan peneliti di kawasan DTW Telaga Ngebel pada 25 Oktober 2021 yang menunjukkan bahwa kunjungan wisatawan DTW Telaga Ngebel tidak terlalu ramai. Disamping itu mayoritas dari pelaku jasa wisata seperti ruko, warung, dan rumah makan tutup dikarenakan sepi pengunjung. Penurunan usaha pariwisata serta bepergian berdampak di usaha

mikro, kecil serta menengah (UMKM), dan terganggunya lapangan kerja. Padahal selama ini pariwisata adalah sektor yg paling banyak menyerap lebih dari sebanyak 13 juta pekerja. Jika dampak COVID-19 ini tidak ditangani dengan sempurna serta cepat, akan memengaruhi jumlah kunjungan (inbound) wisatawan ke daerah destinasi, dan akan menyebabkan krisis. Salah satu upaya untuk menanggulangi permasalahan krisis adalah dengan melakukan manajemen krisis.

Dengan begitu, masalah krisis yg terjadi bisa diatasi memakai cara manajemen krisis. Manajemen krisis merupakan suatu upaya respon pada menyikapi suatu persoalan yg terjadi pada waktu adanya sebuah krisis dan dilakukan saat insiden krisis itu terjadi. Manajemen krisis pula mempunyai beberapa keterampilan yaitu mengidentifikasi, menilai, memahami, serta mengatasi problem serius (Putera, 2019).

Dalam hal menghadapi persoalan krisis, dibutuhkan pengertian terhadap kondisi yang sedang dihadapi, hingga eksekutor keputusan dapat memilih tindakan yang dibutuhkan. Untuk mengetahui manajemen krisis kepariwisataan pada penelitian ini dilakukan dari menggali gejala-gejala krisis. Menurut Fink (Coombs, 2010) terdapat empat tahapan gejala krisis yang membentuk sebuah siklus yang disebut dengan teori *four-stage cycle*, yaitu pertama *prodromal stage*, kedua *acute stage*, ketiga *chronic stage*, dan keempat *resolution*. Setelah mengetahui gejala-gejala krisis tersebut, pihak pengelola melakukan manajemen krisis gagasan Rhenald Kasali melalui identifikasi atau menentukan krisis, analisis

krisis, isolasi krisis, langkah pengelolaan krisis, dan program pengendalian (Kasali, 1994).

Krisis yang terjadi tidak akan membuat kepanikan jika telah dibersamai dengan strategi dalam penanganannya. Dengan mengaplikasikan manajemen krisis, eksekutor keputusan akan lebih siap dalam menyusun rencana menangani krisis yang dirasakan, serta sebisa mungkin untuk meminimalisir dampak yang ditimbulkan.

Maka dari itu, dibutuhkan suatu upaya penerapan manajemen krisis pada pengelolaan Daya Tarik Wisata guna mengantisipasi serta menekan akibat negatif yang mungkin disebabkan dari banyak sekali macam faktor, baik murni juga faktor non-alam. Maka hal ini menjaikan peneliti untuk melakukan penelitian yang berfokus pada Manajemen Krisis Daya Tarik Wisata (Studi Kasus Manajemen Krisis Kepariwisataan di Telaga Ngebel Ponorogo dalam menghadapi COVID-19).

Sesuai latar belakang tersebut, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tahapan krisis, serta manajemen krisis yang terjadi pada DTW Telaga Ngebel dalam menghadapi situasi COVID-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus instrumental tunggal.

KAJIAN PUSTAKA

Krisis berasal dari Bahasa Yunani yaitu krisis (kpion), yg berarti 'keputusan'. saat krisis terjadi, perusahaan wajib menetapkan apa yang wajib dilakukan bergerak ke arah kiri, atau bergeser ke kanan, ke bawah atau ke atas, bertarung atau melarikan diri. pada Bahasa China,

krisis diucapkan menggunakan we-ji serta memiliki 2 arti, yaitu 'bahaya' serta 'peluang'(Purwaningwulan, 2013).

Menurut Barton, sebuah krisis artinya peristiwa besar yg tidak terduga yang secara potensial berdampak negatif terhadap organisasi serta publiknya. insiden ini mungkin secara relatif berarti dapat menghambat organisasi, karyawan, produk serta jasa yg didapatkan organisasi, situasi keuangan serta reputasi perusahaan.

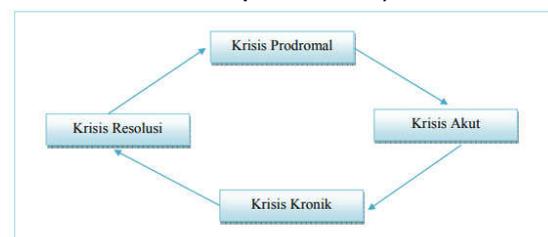
Faktor berasal krisis kepariwisataan dari Peraturan Menteri Pariwisata nomor 10 Tahun 2019, dibagi sebagai dua faktor yaitu faktor alam serta faktor non-alam. Faktor alam mencakup segala sesuatu yg berkaitan dengan mala alam mirip gempa, tanah longsor, angin puting beliung, tsunami, serta berbagai macam bencana lainnya. Adapun faktor krisis non-alam mencakup segala situasi yg tidak berkaitan menggunakan efek alam mirip politik, kesehatan, seperti endemi atau penyakit menular (Oktarini, 2020).

Sesuai aspek ekosistem inti pariwisata yang terdampak, krisis pada kategori kepariwisataan bisa dibagi menjadi tiga (Kemenparekraf, 2018), yaitu; 1) Krisis Pemasaran. Krisis ini tak jarang distimulasi oleh penyebab krisis non-alam, seperti akibat adanya krisis sosial, ekonomi, politik, serta terorisme, bahkan isu dusta tentang suatu destinasi yang merugikan. ada beberapa indikator krisis pemasaran, antara lain ada isu kesehatan, sosial politik, budaya, serta ekonomi. 2) Krisis SDM Pariwisata. Krisis ini berkaitan dengan wisatawan menjadi subjek dari ekosistem pariwisata, termasuk warga serta pekerja pariwisata menjadi bagian berasal subjek manusia (SDM) pada destinasi.

Krisis ini umumnya berupa peristiwa-peristiwa yang mengakibatkan wisatawan mengalami kerugian, baik materiel juga interiel (psikologis) secara eksklusif. 3) Krisis bencana destinasi. Krisis ini ialah krisis yang mengakibatkan kerusakan di infrastruktur destinasi pariwisata, yakni atraksi, aksesibilitas, dan amenitas (3A). Krisis ini bisa diklaim menjadi level krisis yang tertinggi. Krisis ini umumnya terjadi dampak bencana-bencana dengan skala besar, seperti bencana alam seperti gempa bumi, gunung meletus, serta tsunami.

Dalam mengetahui gejala-gejala krisis, Steven Fink menyebutkan bahwa terdapat empat tahapan krisis (Fink, 1986).

Gambar 4. Tahapan manajemen krisis



Sumber:<https://www.kajianpustaka.com/2020/04/manajemen-krisis-pengertian-jenis-tahapan-dan-penanganan.html>

1) Tahap Prodromal. Tahap ini sering disebut juga dengan *warning stage*, karena ia merupakan peringatan tanda bahaya terkait bahaya-bahaya yang harus segera ditangani. Agar krisis tidak menjadi akut, maka diperlukan sebuah tindakan yang harus dilakukan. Pada tahap ini sering dianggap tidak penting oleh perusahaan atau organisasi karena dianggap masih berjalan secara normal. Tahap prodromal ini dapat muncul menjadi 3 bentuk yaitu jelas sekali atau terang sekali, samar-samar, dan sama sekali tidak terlihat (Kasali, 1994). 2) Tahap Akut. Pada tahap ini krisis sudah dirasakan serta telah orang

menyadari krisis sudah ada di depan mata. Tahap ini disebut *the point of no return* atau jika sinyal-sinyal yang timbul pada tahap pertama yaitu prodromal tidak segera ditindaklanjuti, maka ia akan mengarah ke tahap akut dan sukar untuk bisa kembali lagi. Perencanaan dan antisipasi yang cermat berdasarkan tahap prodromal dapat mengurangi keparahan dan mengarahkan terhadap beberapa kontrol atas “aliran, kecepatan, arah, dan durasi krisis (Timothy L. Sellnow, 2013). 3) Tahap Kronis. Tahap Kronis. Pada tahap ketiga organisasi atau perusahaan harus memahami penyebab terjadinya krisis dan memperbaikinya agar tidak Kembali lagi. Tahap kronis biasanya disebut sebagai *the clean up phase, post mortem, tahap recovery, atau self analysis* (Timothy L. Sellnow, 2013). 4) tahap Resolusi (penyembuhan). tahap ini merupakan termin penyembuhan dan merupakan tahap terakhir dari empat termin krisis. Meski bencana besar disebut sudah berlalu, manajer krisis tetap perlu berhati-hati, sebab riset pada perkara-perkara krisis menunjukkan bahwa krisis tidak akan berhenti begitu saja di tahap ini. Krisis biasanya berbentuk siklus yang akan membawa kembali keadaan semula (Handayani, 2014).

Rhenald Kasali (Kasali, 1994) telah menerangkan perihal mengatur krisis, perlu menerapkan langkah-langkah berikut; 1) Identifikasi Krisis. Mengidentifikasi krisis ialah suatu awal untuk mengetahui permasalahan dengan melihat faktor apa yang mengakibatkan krisis terjadi. Tujuannya adalah mengarahkan penanggulangan dengan tepat. 2) Analisis krisis. Menganalisa Krisis, artinya pengembangan dari proses identifikasi

menggunakan bantuan formula 5W+1H yang berfungsi untuk menjabarkan lebih mendalam penyebab hingga menggunakan hal apa yang perlu dilakukan. Analisis mempunyai cakupan luas yang membahas krisis dari parsial sampai dengan integral yang saling berkaitan. 3) Isolasi krisis. Krisis ialah penyakit. Maka dari itu untuk mencegah krisis menyebar luas dia wajib diisolasi, dikarantinakan sebelum Tindakan serius dilakukan. 4) Pilihan strategi. Strategi pemulihan krisis, artinya taktik lanjutan pada menghadapi daur hidup krisis berdasarkan analisa yang telah dilakukan sebelumnya (Sekarbuana, 2017). Terdapat 3 strategi umum untuk menangani krisis yaitu; strategi defensif, taktik adaptif, serta strategi dinamis. 5) program Pengendalian. Program pengendali, ialah langkah penerapan menuju strategi umum yang telah dirumuskan. biasanya strategi generik bisa dirumuskan jauh-jauh hari sebelum krisis ada, yakni sebagai guidance agar para eksekutif mampu mengambil langkah yang absolut. berbeda dengan taktik generik, program pengendalian umumnya disusun di lapangan ketika krisis terjadi. Implementasi pengendalian diterapkan pada perusahaan, industri, komunitas, dan bagian-bagian perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif dengan metode yang digunakan adalah studi kasus. Bentuk studi kasus yang akan digunakan pada penelitian ini adalah studi kasus instrumental tunggal atau *single instrumental case study*. Desain studi kasus instrumental tunggal dapat diterapkan dalam kasus manajemen krisis

kepariwisataan yang diterapkan oleh Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kab. Ponorogo untuk menghadapi krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel dalam menghadapi COVID-19. Manajemen krisis ialah suatu tindakan dan upaya dalam menghadapi masalah yang terjadi di saat adanya sebuah krisis serta dilakukan ketika krisis itu muncul. Studi kasus dalam penelitian ini digunakan untuk mengidentifikasi, menilai, dan memahami permasalahan dengan mengamati kondisi-kondisi internal organisasi, proses manajemen krisis kepariwisataan Disbudparpora Kab. Ponorogo pada DTW Telaga Ngebel dalam menghadapi situasi COVID-19, dan upaya-upaya pengendalian krisis kepariwisataan akibat adanya COVID-19. Studi kasus dapat menyelidiki fenomena situasi COVID-19 di DTW Telaga Ngebel untuk meneliti dan menjabarkan, lalu menjelaskan secara rinci dari berbagai aspek individu, kelompok, program pengelola, atau fenomena COVID-19 di DTW Telaga Ngebel secara sistematis.

Objek penelitian ini berupa manajemen krisis dalam situasi COVID-19 yang terjadi pada Objek Daya Tarik Wisata Telaga Ngebel. Pemilihan objek ini berdasarkan DTW Telaga Ngebel yang merupakan wisata alam unggulan di Kabupaten Ponorogo. Hal ini perlu diteliti karena sektor pariwisata membutuhkan perhatian khusus atas manajemen resiko bencana dan krisis, sebab melibatkan pergerakan dan jalinan yang global terkait manusia sebagai wisatawan, masyarakat lokal juga pengelola destinasi.

Jenis data serta sumber data yang digunakan pada penelitian ini ialah data

primer dan sekunder. Data utama pada penelitian ini didapatkan peneliti dari hasil wawancara terhadap informan kunci (*key informan*) yaitu pengelola DTW Telaga Ngebel dari seksi pemberdayaan masyarakat dan tata Kelola destinasi Disbudparpora Kab. Ponorogo serta ketua Satgas COVID-19 Kec. Ngebel, lalu dari data hasil observasi peneliti di lapangan, dan data-data atau dokumen mengenai pengelolaan krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel Ponorogo. Sedangkan sumber data sekunder dalam penelitian ini ialah informasi yang didapat dari media sosial, website, dan artikel ilmiah.

Ruang lingkup pada penelitian kualitatif ini hanya berfokus pada manajemen krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel Ponorogo dalam menghadapi situasi COVID-19 yang dianalisis tahapannya melalui empat tahapan krisis Fink dan langkah-langkah mengelola krisis Rhenald Kasali. Fokus penelitian ini meliputi seputar manajemen krisis kepariwisataan yang dilakukan oleh pihak pengelola DTW Telaga Ngebel Ponorogo dalam menangani krisis kepariwisataan akibat dari pandemi COVID-19. Lokasi penelitian dilakukan di kantor Disbudparpora Kab. Ponorogo, Kantor Kecamatan Ngebel, dan lokasi DTW Telaga Ngebel. Pemilihan tempat berdasarkan pada pertimbangan kemenarikan, keunikan, dan keselarasan topik yang peneliti pilih. Dengan memilih lokasi ini, peneliti mendapatkan sesuatu yang bermakna dan baru. Waktu penelitian dilakukan dari 18 Oktober 2021 sampai 23 November 2021.

Subjek penelitian ini terdiri dari Dwi Santoso sebagai Kasi Pemberdayaan dan

Tata Kelola Destinasi Disbudparpora Kab. Ponorogo, Yusuf Dharmadi sebagai ketua Satgas COVID-19, Oki Anugrah sebagai pengelola RM Adrin, dan Nunuk sebagai PKL. Hal ini dipilih karena dianggap sebagai pelaku utama manajemen krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel dalam menghadapi COVID-19.

Teknik atau cara mengumpulkan data pada penelitian dengan memakai teknik 1) wawancara; wawancara pada penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi langsung dari informan berkaitan dengan manajemen krisis penanganan COVID-19 di Telaga Ngebel Ponorogo, dan menemukan permasalahan pendapat, dan ide-idenya. Wawancara pertama kali peneliti lakukan kepada ketua Satgas COVID-19 Kec. Ngebel yaitu Yusuf Dharmadi pada 26 Oktober 2021 di kantor Kecamatan Ngebel. Wawancara kedua dilakukan dengan Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Tata Kelola Destinasi pada 29 Oktober 2021 di kantor Disbudparpora Kab. Ponorogo. Wawancara yang terakhir dilakukan pada 29 Oktober 2021 di RM. Adrin, dan lapak PKL DTW Telaga Ngebel. 2) observasi; observasi pada penelitian ini merupakan dari jenis observasi *non-partisipan* dalam observasi tidak terstruktur. Oleh sebab itu peneliti tidak menggunakan instrument yang telah baku atau tetap, tetapi hanya sinyal-sinyal pengamatan terhadap situasi COVID-19 dan pengunjung di DTW Telaga Ngebel. Dengan begitu, peneliti dapat melakukan pengamatan bebas dari tanggal 25, 26, dan 29 Oktober 2021, lalu menulis apa yang dibutuhkan dan menarik, menganalisis, dan kemudian menyimpulkan dari hasil observasi atau pengamatan. 3) dokumentasi; dokumentasi dalam

penelitian ini berguna untuk menegaskan adanya kesinambungan integritas dan keaslian dalam sebuah informasi atau data penting yang terkandung terhadap dokumen, selain itu juga dapat digunakan dalam menyiapkan data dan bukti untuk informasi. Peneliti mengumpulkan dokumentasi dalam penelitian ini berupa data jumlah kunjungan wisatawan DTW Telaga Ngebel, dan data PAD Disbudparpora Kab. Ponorogo pada DTW Telaga Ngebel.

Menurut Miles dan Huberman (Huberman, 1992) untuk analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi, yaitu: 1) reduksi data, 2) penyajian data dan 3) penarikan kesimpulan.

Pada reduksi data peneliti menyaring informasi-informasi yang terdapat dalam wawancara yang dilakukan pada Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Tata Kelola Destinasi Disbudparpora Kab. Ponorogo, Ketua Satgas COVID-19 Kec. Ngebel, pengelola RM Adrin dan PKL. Hal ini dilakukan karena peneliti menentukan hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dari data-data yang digunakan pada penelitian ini yaitu, manajemen krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel dalam menghadapi COVID-19. Peneliti memfokuskan pada informasi mengenai gejala-gejala atau sinyal krisis pada DTW Telaga Ngebel akibat COVID-19, dan informasi yang berkaitan dengan pengelolaan krisis pada DTW Telaga Ngebel dalam hal pengawasan, dan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan.

Selanjutnya adalah penyajian data; Peneliti menyajikan data pada penelitian ini dengan menulis teks naratif berupa

draf hasil wawancara dengan Kasi Pemberdayaan dan Tata Kelola Destinasi, Ketua Satgas COVID-19 Kec. Ngebel, pengelola RM Adrin, dan PKL. Selain itu, peneliti juga membuat catatan lapangan hasil observasi.

Terakhir adalah menarik kesimpulan; Sebelum peneliti melakukan penelitian berada di lapangan, rumusan masalah pada penelitian ini hanya terdapat satu. Namun, setelah melakukan penelitian di lapangan, peneliti menemukan rumusan masalah baru sehingga menjadikan jumlah rumusan masalah tersebut menjadi dua yaitu bagaimana mengetahui gejala-gejala krisis, dan bagaimana mengelola krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel dalam menghadapi COVID-19. Kesimpulan tersebut didapatkan dari data-data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dalam pengecekan data peneliti menggunakan teknik keabsahan data yaitu triangulasi. Triangulasi yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini ialah triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi Sumber penelitian ini untuk membandingkan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa pengelola dari DTW Telaga Ngebel Ponorogo. Hal ini untuk menunjukkan kredibilitas data tentang manajemen krisis pariwisata akibat COVID-19 di DTW Telaga Ngebel Ponorogo sehingga akan menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya untuk kesepakatan dengan tiga sumber data tersebut.

Untuk menguji kredibilitas data tentang manajemen krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel dalam menghadapi COVID-19 dilakukan wawancara dengan

Kasi Pemberdayaan dan Tata Kelola Destinasi, dan Ketua Satgas COVID-19 sebagai sumber data primer. Dari kedua *key informan* tersebut peneliti mendeskripsikan, mengategorikan informasi-informasi, mana pandangan yang sama maupun yang berbeda, dan mana yang lebih spesifik dari dua sumber primer tersebut.

Triangulasi teknik, ialah menunjukkan kredibilitas data yang dilakukan dengan menganalisa dan menecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya, data diperoleh dengan melalui wawancara, lalu dicek dengan pengamatan atau observasi, dan dokumentasi. Data yang didapat peneliti dengan melalui wawancara yang dilakukan dengan Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Tata Kelola Destinasi, Ketua Satgas COVID-19, pengelola RM Adrin, dan PKL. Lalu, dilakukan pengamatan pada proses pelaksanaan kebijakan terhadap DTW Telaga Ngebel selama COVID-19, dan terakhir dokumentasi dilakukan pada dokumen data kunjungan wisatawan pada DTW Telaga Ngebel, data PAD Disbudparpora Kab. Ponorogo, dan kebijakan-kebijakan pemerintah pusat dan daerah terhadap DTW Telaga Ngebel dalam masa COVID-19.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pertama yang perlu diketahui adalah meramalkan alur gejala-gejala atau tahapan krisis yang terjadi. Krisis pada penelitian ini adalah krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel dalam menghadapi situasi COVID-19. Empat tahapan alur krisis

Tahap prodromal

Tahap prodromal ditandai dengan munculnya gejala krisis kepariwisataan

di DTW Telaga Ngebel. Jika didasarkan pada keterangan yang peneliti peroleh, sebenarnya pada awal munculnya kabar kasus COVID-19 di Indonesia belum adanya gejala-gejala akan terjadinya krisis. Sumber dokumentasi peneliti menunjukkan terdapat kesenjangan waktu antara awal pertama penyebaran kasus COVID-19 di Indonesia sejak awal bulan Maret 2020, dan baru keluar surat keputusan Presiden Republik Indonesia perihal penetapan bencana non-alam penyebaran COVID-19 menjadi bencana nasional yang ditetapkan pada 13 April 2020.

Pada fase *pre-crisis* gejala krisis di DTW Telaga Ngebel masih bersifat belum jelas. Gejala yang muncul tampak samar-samar disebabkan pada awal mula kasus COVID-19 menyebar pihak pengelola sulit menginterpretasikan dan menduga luasnya dampak yang akan terjadi. Ini merupakan *warning stage* dalam tahapan prodromal. Apabila dalam kondisi sebelum krisis tidak segera ditangani, maka akan mengakibatkan masuk kepada fase selanjutnya yaitu tahap akut.

Mengidentifikasi tahap prodromal juga telah dilakukan oleh Anggraini dan Arida dalam penelitiannya tentang implementasi manajemen krisis pariwisata pada Kebun Raya Eka Bali pada tahun 2018 (Anggraini, 2018). Pada penelitian tersebut, dijelaskan bahwa krisis yang dialami oleh Kebun Raya Eka Bali dimulai dari tahap prodromal, disebabkan faktor sinyal-sinyal krisis telah nampak dan tidak dapat dijauhkan, tetapi dari pihak pengelola belum melihat gejala tersebut sebagai sebuah sinyal terjadinya sebuah bencana. Karena sebelumnya belum pernah terjadi bencana banjir bandang dan tanah longsor

yang parah. Ini menunjukkan adanya persamaan antara tahap prodromal dari penelitian yang dilakukan oleh Suriatmaja, Aprilia, dan Rachmat dengan penelitian ini.

Tahap Akut

Tahap akut ditandai dengan munculnya kebijakan terkait penutupan sementara DTW Telaga Ngebel tentang pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat berbasis mikro oleh Pemerintah Kab. Ponorogo dan terjadi penurunan pendapatan asli daerah (PAD) Disbudparpora Kab. Ponorogo.

Dalam teori *four-stage cycle* gagasan Steven Fink disebutkan bahwa salah satu kesukaran untuk menangani kasus krisis pada tahap akut ialah adanya intensitas dan kecepatan serangan yang muncul dari sektor yang termasuk pada tahap ini. Tahap akut sudah mulai terasa di Indonesia terkhusus pada DTW Telaga Ngebel. Akibat dari tahap sebelumnya gejala krisis masih belum dapat diantisipasi dengan baik, serta kecepatan penyebaran COVID-19 di Indonesia yang sulit dibendung. Hal ini diperkuat dengan dikeluarkannya surat keputusan presiden Republik Indonesia, Nomor 12 tahun 2020 perihal tentang penetapan bencana non-alam penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) sebagai bencana nasional.

Di dalam keputusan presiden disebutkan bahwa bencana non-alam yang disebabkan oleh penyebaran COVID-19 telah mengakibatkan meningkatnya jumlah korban dan kerugian harta benda, meluasnya cakupan wilayah lokasi yang terkena bencana, serta menimbulkan gangguan implikasi pada aspek sosial

ekonomi yang meluas di Indonesia. Selain itu *World Health Organization* (WHO) telah menyatakan bahwa COVID-19 sebagai *global pandemic* pada tanggal 11 Maret 2020.

Setelah surat keputusan tersebut dikeluarkan, mengakibatkan banyak destinasi wisata di Indonesia yang harus ditutup sementara, salah satunya adalah DTW Telaga Ngebel. Penutupan DTW Telaga Ngebel berdasarkan surat edaran Bupati Ponorogo nomor : 713/1807/405.01.3/2021 perihal tentang perpanjangan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat berbasis mikro. Pada tahap ini reaksi dari pemerintah telah muncul dengan mengeluarkan kebijakan pembatasan aktifitas dan keramaian demi mengurangi penyebaran COVID-19 berdampak langsung pada DTW Telaga Ngebel.

Kebijakan penutupan destinasi yang cukup lama mengakibatkan kerugian terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), dan pelaku jasa wisata di DTW Telaga Ngebel yang mengandalkan kunjungan wisatawan seperti hotel, restoran, pedagang, dan PKL. Bahkan, sejak diberlakukannya kebijakan penutupan pasca diberlakukannya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sejak awal Juli 2021. DTW Telaga Ngebel kehilangan PAD sekitar 200 juta rupiah per bulan.

Selain itu, kerugian juga dirasakan oleh salah satu pelaku jasa wisata rumah makan. Ditutupnya DTW Telaga Ngebel dalam kurun waktu yang lama pada masa COVID-19 membuat kunjungan wisatawan pada destinasi wisata tersebut menurun drastis. Memang pada tahap akut ini menimbulkan banyak kerugian akibat dari

intensitas kecepatan dan serangan yang muncul dari berbagai sektor.

Krisis kepariwisataan pada DTW Telaga Ngebel telah memasuki tahap akut yaitu krisis telah terjadi dan tidak bisa kembali seperti semula, krisis sudah dipastikan telah muncul dan kerugian telah dirasakan. Sama halnya dengan krisis bencana alam yang terjadi di Kebun Raya Eka Bali yang telah melalui tahap akut disebabkan sudah merasakan kerugian yang tidak dapat berbalik kembali. Situasi tersebut dilihat dari lumpuhnya segala kegiatan yang terdapat di Kebun Raya Eka Bali akibat seluruh kawasan tertimbun material banjir dan tanah longsor, hancurnya beberapa akses jalan seperti jembatan yang jebol, rusaknya taman bunga, hilangnya beberapa lokasi anggrek dan araceae yang beberapa diantaranya termasuk spesies baru dan langka (Anggraini, 2018). Krisis pada Kebun Raya Eka Bali merupakan krisis kepariwisataan dalam kategori bencana alam karena disebabkan oleh peristiwa yang disebabkan oleh alam. Berbeda dengan krisis yang terjadi pada DTW Telaga Ngebel yang disebabkan oleh wabah penyakit, sehingga termasuk kedalam kategori krisis SDM Pariwisata dan krisis pemasaran.

Tahap Kronis

Tahap kronis juga sering disebut dengan *the clean up phase* atau *post mortem*. Selain itu, tahap ini juga dianggap sebagai tahap *recovery* atau *self analysis*. Pada tahap ini krisis telah terjadi dan yang tersisa hanyalah sisa-sisa problem setelah krisis. Jadi tahap ini lebih menunjukkan bagaimana untuk membersihkan

kerusakan-kerusakan dampak krisis. Ini artinya tahap untuk melakukan pemulihan serta analisa diri.

Kerugian akibat krisis di DTW Telaga Ngebel dalam situasi COVID-19 berdampak kepada krisis pemasaran dan SDM pariwisata. Maka dari itu pihak pengelola DTW Telaga Ngebel harus segera mengambil keputusan yang tepat agar kerugian yang terjadi dapat ditangani dengan segera sebagai gambaran *self-analysis* dan *recovery* pada tahap kronis ini.

Setelah situasi COVID-19 di Kab. Ponorogo pada bulan Juni 2021 sudah dirasa mulai menurun, pihak pengelola DTW Telaga Ngebel menerapkan sistem *new normal* di DTW Telaga Ngebel dengan memberlakukan program sistem protokol Kesehatan yang ketat bagi wisatawan dan pelaku jasa wisata harus menyediakan tempat cuci tangan dengan sabun dan *hand sanitizer*.

Pihak pengelola DTW Telaga Ngebel dalam menerapkan *new normal* di DTW Telaga Ngebel dalam situasi COVID-19 melalui sosialisasi kepada pengunjung, pelaku jasa wisata, dan warga sekitar dengan dibantu oleh Satgas COVID-19 Kecamatan Ngebel, Komando Rayon Militer Ngebel, Polsek Ngebel, dan Kepala Desa Ngebel. Hal-hal yang disosialisasikan kepada pengunjung dan pelaku jasa wisata DTW Telaga Ngebel adalah pemenuhan alat-alat protokol kesehatan, di hotel, restoran, PKL, dengan menyiapkan tempat cuci tangan dan *hand sanitizer*. Selain itu pihak pengelola juga menghimbau kepada pengunjung DTW Telaga Ngebel untuk menggunakan masker dan berjaga jarak aman dengan pengunjung lain.

Berbeda dengan tahap kronis yang dialami pada krisis di Kebun Raya Eka Bali. Kebun Raya Eka Bali mengalami krisis disebabkan oleh bencana alam. Maka pihak pengelola dari Kebun Raya Eka Bali melakukan pembersihan di seluruh lokasi Kebun Raya Eka Bali yang dilakukan secara bersama-sama atau gotong royong oleh semua staf, dan dibantu oleh beberapa rekan-rekan lembaga milik pemerintah.

Tahap Penyembuhan

Tahap penyembuhan Tahap penyembuhan pada tahapan krisis di DTW Telaga Ngebel dilakukan melakukan pengendalian pengunjung, dengan menerapkan sistem buka-tutup, menerapkan protokol kesehatan, dan menyekat tempat-tempat wisatawan pada lapak pedagang di DTW Telaga Ngebel. Tahap penyembuhan pada tahapan krisis di DTW Telaga Ngebel akibat COVID-19 ini dimulai dengan menerapkan sistem buka-tutup pada DTW Telaga Ngebel. Hal ini dilakukan oleh Dinas Disbudparpora Kab. Ponorogo dengan pihak Satgas COVID-19 Kec. Ngebel guna mengendalikan jumlah wisatawan.

Beberapa hal yang dilakukan pengelola DTW Telaga Ngebel dalam tahap penyembuhan ini adalah dengan melakukan pengendalian kunjungan wisatawan ke DTW Telaga Ngebel, menerapkan protokol kesehatan yang ketat, dan melakukan penyekatan tempat wisatawan pada lapak pedagang bertujuan untuk tidak menimbulkan kerumunan pada DTW Telaga Ngebel. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian dengan hasil pengamatan peneliti pada

salah satu rumah makan di DTW Telaga Ngebel yaitu RM. Adrin pada 29 Oktober 2021 yang menyediakan tempat untuk cuci tangan di depan pintu sebelum masuk dan menempatkan jarak antara meja untuk pengunjung sekitar satu meter. Serta pada pintu masuk DTW Telaga Ngebel dipasang baliho tentang penutupan sementara DTW Telaga Ngebel selama PPKM Level 3 Kab. Ponorogo dan penerapan protokol kesehatan.

Gambar 4 : Baliho Penutupan Sementara DTW Telaga Ngebel



Sumber : Dokumentasi peneliti, 29 Oktober 2021

Tahap penyembuhan atau pemulihan mencakup faktor ekosistem inti dan pendukung aspek pariwisata lainnya. Seperti tahap penyembuhan yang dilakukan oleh Kebun Raya Eka Bali yang membuka kembali destinasi Kebun Raya Eka Bali untuk masyarakat umum sehingga wisatawan sudah bisa untuk mulai berkunjung kembali.. Selain itu, tahap penyembuhan pasca krisis juga dilakukan pada krisis kepariwisataan tsunami Selat Sunda yang mencakup penyembuhan SDM serta kelembagaan, pemasaran destinasi tidak terdampak bencana tsunami, serta destinasi terdampak bencana.

Tahap penyembuhan pada krisis kepariwisataan di atas merupakan krisis yang diakibatkan oleh bencana alam. Sehingga pemulihan atau penyembuhan pada kedua destinasi tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi destinasi daya tarik wisata setelah bencana alam. Berbeda dengan DTW Telaga Ngebel yang mengalami krisis kepariwisataan akibat bencana non-alam yaitu COVID-19 yang harus menekankan terhadap protokol kesehatan kepada pelaku ekosistem inti pariwisata dan aspek pendukung pariwisata di DTW Telaga Ngebel.

Berdasarkan gejala atau tahapan krisis di DTW Telaga Ngebel yang sudah berada pada fase akut dan kronis, maka penelitian ini langsung masuk pada bagaimana manajemen krisis pengelola DTW Telaga Ngebel terhadap krisis bencana non-alam yaitu wabah penyakit COVID-19 di DTW Telaga Ngebel dan bagaimana strategi pengendalian atas krisis yang terjadi agar tidak kembali.

Manajemen krisis dilakukan pada DTW Telaga Ngebel untuk mengetahui hal-hal yang dilakukan pengelola DTW Telaga Ngebel dalam menghadapi krisis kepariwisataan akibat COVID-19 melalui identifikasi penyebab krisis, isolasi krisis, pilihan strategi, dan program pengendalian. Sama halnya dengan penelitian mengenai manajemen krisis dalam Organisasi Dakwah Pimpinan daerah Muhammadiyah Sidoarjo yang dilakukan oleh Sari dan Febrina pada tahun 2017 (Sari, 2017). Manajemen krisis pada penelitian tersebut dilakukan untuk intervensi terhadap pengelolaan Masjid An-Nur Sidoarjo melalui identifikasi krisis, isolasi krisis, pemetaan kondisi internal-eksternal,

strategi penanganan infiltras terhadap takmir, ustadz, dan jamaah. Manajemen krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel dalam menghadapi situasi COVID-19 dimulai dengan mengidentifikasi Krisis Kepariwisata yang Terjadi di DTW Telaga Ngebel.

Dalam hal ini, DTW Telaga Ngebel merupakan salah satu destinasi wisata di bawah naungan Disbudparpora Kab. Ponorogo sebagai pemilik hak penuh pengelolaan objek wisata, dan jika dilihat dari wilayahnya berada di bawah Kecamatan Ngebel.

Sebagai salah satu sektor pariwisata, DTW Telaga Ngebel mengalami dua jenis krisis kepariwisataan yaitu, 1) Krisis SDM Pariwisata. Krisis ini ialah krisis yang berkaitan dengan wisatawan menjadi inti subjek berasal ekosistem pariwisata, termasuk rakyat serta pekerja pariwisata menjadi bagian dari subjek manusia (SDM) pada DTW Telaga Ngebel. Penyebab dari krisis ini adalah adanya faktor gangguan kesehatan dari penyebaran wabah COVID-19 di Indonesia bahkan dunia yang dirasakan dampaknya sampai sekarang. Penutupan yang dilakukan pihak pengelola berdampak terhadap pemilik usaha disekitar kawasan DTW Telaga Ngebel yang mempunyai karyawan. Dimana karyawan-karyawan tersebut menggantungkan hidupnya dari kunjungan wisatawan DTW Telaga Ngebel. 2) Krisis Pemasaran. Krisis ini berupa kejadian-kejadian yang menyebabkan wisatawan dan pelaku jasa wisata pada DTW Telaga Ngebel mengalami kerugian, baik material maupun imaterial (psikologis) secara langsung. Krisis ini mengakibatkan dampak

yang sangat besar dan luas, terjadi dalam waktu yang sangat cepat.

Akibat dari penyebaran COVID-19 menimbulkan krisis pemasaran pada DTW Telaga Ngebel sehingga diberlakukan kebijakan penutupan destinasi wisata. Hal ini terjadi karena Kabupaten Ponorogo sampai saat ini masih berstatus level 3 yang didasarkan dari cakupan vaksinasi COVID-19 daerah Ponorogo yang belum mencapai 50%. Sekertaris Daerah Kabupaten Ponorogo Agus Pramono menjelaskan kebijakan dari Instruksi Dalam Negeri (Imindagri) Republik Indonesia mengenai ketentuan dalam PPKM darurat yang diberlakukan untuk Kab. Ponorogo, ialah memberlakukan PPKM Darurat level 3 yang ditentukan dari jumlah pasien positif COVID-19 per 100 ribu penduduk wilayah. Dalam penjelasannya Sekda Kab. Ponorogo menghimbau kepada masyarakat agar menerapkan bekerja dari rumah (WFH), lalu meliburkan dahulu semua kegiatan masyarakat, dan menutup semua destinasi wisata di Kab. Ponorogo selama PPKM darurat berlangsung.

Identifikasi krisis juga dilakukan pada penelitian yang dilakukan oleh Suriatmaja, Aprilia, dan Rachmat mengenai strategi manajemen krisis Kementerian Pariwisata RI dalam menghadapi krisis kepariwisataan akibat tsunami Selat Sunda pada tahun 2019 (Oktarini, 2020). Hasil identifikasi penyebab krisis pada penelitian tersebut menerangkan bahwa krisis kepariwisataan yang terjadi adalah akibat bencana alam. Bencana alam tersebut berasal dari tsunami dan termasuk ke dalam krisis bencana destinasi dengan skala yang besar. Begitu juga dengan identifikasi penyebab krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel dari

menyebarnya wabah penyakit COVID-19 di Indonesia.

Identifikasi krisis diperlukan karena krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel akibat COVID-19 berdampak luas terhadap ekosistem inti pariwisata, dan mengakibatkan krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel termasuk ke dalam krisis kepariwisataan kategori krisis SDM pariwisata dan krisis pemasaran. Setelah mengetahui identifikasi krisis pada DTW Telaga Ngebel, maka langkah selanjutnya adalah isolasi krisis.

Setelah identifikasi dan analisis krisis yang terjadi di DTW Telaga Ngebel dalam situasi COVID-19 maka dilakukan penerapan kebijakan-kebijakan oleh pengelola untuk mengisolasi krisis yang terjadi sebagai bentuk dari isolasi krisis.

Kebijakan penutupan pada destinasi wisata membuat aktivitas wisata terhenti. Sebagai dampak dari aplikasi pembatasan kegiatan dan anjuran untuk tidak bepergian serta berkerumun dalam jumlah besar, menyebabkan calon wisatawan membatalkan kedatangannya ke DTW Telaga Ngebel. Pihak pengelola DTW Telaga Ngebel pun menutup destinasi dari kunjungan wisatawan sebagai akibat imbas dari penerapan karantina wilayah sebagai upaya untuk membatasi penyebaran wabah di daerah Ponorogo.

Hal pertama yang dilakukan pihak pengelola DTW Telaga Ngebel dalam menanggapi penyebaran COVID-19 sebagai akibat krisis adalah melakukan koordinasi antara Disbudparpora Kab. Ponorogo dengan pihak Kecamatan Ngebel, Komando Rayon Militer (Koramil) 0802/19 Ngebel, dan Polsek Ngebel mengenai penanggulangan COVID-19 di sekitar DTW Telaga Ngebel

yang meliputi kawasan pemukiman dan kawasan ekonomi pariwisata dengan tujuan penutupan destinasi. Ini sesuai dengan yang peneliti temukan di lapangan ketika melihat beberapa pihak kepolisian melakukan patroli protokol kesehatan, dan menghimbau kepada pengunjung dan pelaku jasa wisata untuk mematuhi jam tutup di DTW Telaga Ngebel pada 21 Oktober 2021.

Jika dilakukan penutupan DTW Telaga Ngebel setiap saat akan mematikan perekonomian yang ada disana. Dimana pada DTW Telaga Ngebel terdapat sekitar 30 hotel/penginapan, 40 rumah makan, dan 100 PKL. Maka dari itu, jika kebijakan penutupan total dilakukan dalam periode yang lama, akan memutuskan mata pencaharian orang banyak.

Setelah mempertimbangkan banyaknya pihak yang terdampak akan diberlakukannya penutupan total pada DTW Telaga Ngebel sehingga kebijakan yang dikeluarkan oleh pihak pengelola dari Disbudparpora Kab. Ponorogo adalah; pertama mengontrol jumlah wisatawan yang datang ke DTW Telaga Ngebel dengan memberlakukan sistem buka-tutup pada DTW Telaga Ngebel, agar tidak menimbulkan kerumunan wisatawan. Kedua, penerapan protokol kesehatan yang ketat, seperti mengecek suhu badan setiap wisatawan yang datang, menyerukan penggunaan masker, mewajibkan kepada setiap pelaku jasa wisata untuk menyediakan cuci tangan atau *hand sanitizer*.

Menurut penelitian yang dilakukan Karyotis, Conolly, dan Collignon (Karyotis, 2021) tentang apa yang mendorong dukungan untuk jarak sosial, politik

pandemi, sekuritisasi, dan manajemen krisis di Inggris (*what drives support for social distancing, pandemic politics, securitization, and crisis management in Britain*) (Karyotis, 2021), mengatakan bahwa isolasi krisis akibat COVID-19 perlu dilakukan untuk tindakan mendorong tentang kesehatan pribadi, keadaan sosial ekonomi, dan pengaruh politik. Dalam hal ini pemerintah setempat (Inggris) berhak memiliki hak pemegang kebijakan terbesar.

Sama dengan yang terjadi pada krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel. Pemegang kebijakan untuk isolasi krisis dilakukan oleh pengelola DTW Telaga Ngebel yang tergabung dari Disbudparpora Kab. Ponorogo dan Lembaga pemerintah terkait dalam hal manajemen krisis.

Selanjutnya setelah melakukan isolasi krisis adalah memilih strategi menangani situasi COVID-19 di DTW Telaga Ngebel. Menurut teori manajemen krisis gagasan Kasali terdapat tiga pilihan strategi yaitu, strategi defensif, strategi adaptif, dan strategi dinamis. Strategi yang dilakukan oleh pihak pengelola DTW Telaga Ngebel adalah dengan *adaptive strategy* (strategi adaptif). Strategi adaptif adalah jenis strategi yang melibatkan penyesuaian berdasarkan lingkungan baru.

Pada masa COVID-19 pihak pengelola DTW Telaga Ngebel melakukan sosialisasi pemahaman tentang COVID-19 terhadap pelaku jasa wisata disekitar DTW Telaga Ngebel. Selain itu, pihak pengelola menetapkan langkah-langkah di *era new normal* dengan memberlakukan pembatasan wisatawan sebesar 50% dari jumlah wisatawan pada hari normal, dan menerapkan protokol kesehatan seperti pengecekan suhu tubuh, menyemprotkan

disinfektan, menyeru pemakaian masker, memberikan *hand sanitizer*, mengingatkan untuk tetap menjaga jarak.

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa jenis pilihan strategi yang diterapkan oleh pengelola DTW Telaga Ngebel termasuk dalam jenis strategi adaptif. Hal ini dikarenakan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan selama COVID-19 di DTW Telaga Ngebel merupakan strategi yang melibatkan penyesuaian berdasarkan keadaan yang baru.

Pilihan strategi adaptif juga ditunjukkan pada penanganan krisis yang dilakukan oleh satgas COVID-19 Pondok Modern Darussalam Gontor berupa komunikasi yang dilakukan dengan intens oleh pihak PMDG kepada media luar dan selalu memberikan perkembangan tentang masalah COVID-19 di PMDG (Early, 2021). Konsep pemilihan strategi ini kurang lebih sama dengan pemilihan strategi yang dilakukan oleh pengelola DTW Telaga Ngebel dalam menghadapi COVID-19. Namun, penanganan krisis pada PMDG merupakan krisis yang terjadi pada lembaga pendidikan yaitu pondok pesantren. Sedangkan krisis yang terjadi di DTW Telaga Ngebel adalah krisis kepariwisataan akibat COVID-19.

Setelah menentukan pilihan strategi yang dijalankan maka hal yang dilakukan adalah dengan melaksanakan program pengendalian. Program pengendalian yang direncanakan oleh pengelola DTW Telaga Ngebel adalah melakukan pendekatan terhadap pelaku jasa wisata, untuk mensosialisasikan situasi yang terjadi saat masa COVID-19. Hal ini dilakukan karena kebijakan-kebijakan yang diberlakukan pemerintah sudah lama sejak awal mula

COVID-19 di Indonesia. Sementara, jika kebijakan penutupan diberlakukan dalam waktu yang lama, akan mematikan perkenonomian *stakeholder* DTW Telaga Ngebel.

Kedua, yang dilakukan pengelola DTW Telaga Ngebel adalah dengan mengusahakan untuk menjadikan DTW Telaga Ngebel memenuhi kriteria yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) tentang protokol CHSE (*cleanliness* (kebersihan), *Health* (kesehatan), *Safety* (Keamanan), *Environment Sustainability* (Kelestarian Lingkungan)). Program protokol CSHE ini merupakan program lanjutan dari Sapta Pesona (Aman, Tertib, Bersih, Sejuk, Indah, Ramah, dan Kenangan). Protokol CHSE pada sektor pariwisata diterapkan dalam rangka usaha untuk menerapkan sistem protokol kesehatan yang ketat bagi masyarakat dan pengendalian COVID-19.

Protokol CHSE di DTW merupakan panduan operasional dari keputusan Menteri Kesehatan nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 perihal tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat Fasilitas Umum untuk Pencegahan dan Pengendalian COVID-19 (Kemenparekraf, 2020). Panduan ini difokuskan bagi sector pengusaha atau pengelola, karyawan, dan pemandu wisata lokal dalam memenuhi kebutuhan wisatawan terhadap hasil produk dan kualitas pelayanan pariwisata yang bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan selama masa COVID-19.

Protokol CHSE pada DTW Telaga Ngebel perlu dilakukan. Pertama, karena peningkatan kesadaran terhadap masyarakat Indonesia dan global terhadap kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan

kelestarian lingkungan, sangat besar akibat dampak COVID-19. Kedua, dunia pariwisata harus segera bersiap diri untuk dapat memberikan kualitas jaminan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan yang tinggi akan produk dan pelayanan yang diberikan kepada wisatawan yang berkunjung.

Program pengendalian pengelola DTW Telaga Ngebel yang kedua adalah merencanakan untuk mendapat kode QR dari program PeduliLindungi dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia bekerja sama dengan Komite Penanganan COVID-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional. Hal ini masih direncanakan karena program PeduliLindungi masih dalam tahap uji coba, dan status Kab. Ponorogo yang masih berada pada level 3, belum diperbolehkan untuk membuka daya tarik wisata. Oleh karena itu jika cakupan vaksinasi COVID-19 di daerah Ponorogo sudah 50%, maka pihak Disbudparpora akan mengusahakan DTW Telaga Ngebel terverifikasi dan mendapatkan kode QR.

Program pengendalian pada manajemen krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel dalam menghadapi COVID-19 termasuk kedalam tahap normalisasi. Sama halnya dengan tahap normalisasi yang dilakukan oleh Kementerian Pariwisata RI dalam manajemen krisis kepariwisataan akibat tsunami Selat Sunda (Oktarini, 2020). Tahap normalisasi dilakukan pada tahap program pengendalian ketika SDM terdampak sudah ditangani, pemberitaan krisis mulai berkurang, serta pemulihan wilayah destinasi terdampak telah dilakukan dan kegiatan wisata siap dimulai kembali.

Pada krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel program pengendalian dilakukan juga untuk pemulihan krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel akibat COVID-19 dengan menyiapkan pembukaan destinasi dengan konsep *new normal*. Program pengendalian di DTW Telaga Ngebel dilakukan dengan memenuhi kriteria protokol panduan CHSE pariwisata dari pemerintah pusat, dan menerapkan program PeduliLindungi. Ini dilakukan untuk menciptakan keamanan dan kenyamanan wisatawan ketika berkunjung ke DTW Telaga Ngebel.

KESIMPULAN

Upaya manajemen krisis pengelola DTW Telaga Ngebel untuk menghadapi krisis kepariwisataan dalam situasi COVID-19 adalah mengidentifikasi empat tahapan gejala-gejala krisis di DTW Telaga Ngebel; Tahap prodromal pada krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel bersifat samar-samar, dan belum adanya tindakan yang cepat sehingga tahapan krisis memasuki tahap akut. Krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel telah terjadi, dan menandakan bahwa krisis tersebut memasuki tahap akut yang bisa disebut juga sebagai *the point of no return*. Pada tahap kronis pihak pengelola DTW Telaga Ngebel menerapkan *new normal* dengan mensosialisasikannya kepada pengunjung dan pelaku jasa wisata DTW Telaga Ngebel. Tahap penyembuhan pada tahapan krisis di DTW Telaga Ngebel dilakukan dengan menerapkan sistem buka-tutup, melakukan pengendalian pengunjung, menerapkan protokol kesehatan, dan menyekat tempat-tempat

wisatawan pada lapak pedagang di DTW Telaga Ngebel. Dalam merumuskan upaya penanganan krisisnya, pihak pengelola melewati tahapan-tahapan identifikasi krisis, isolasi krisis, pilihan strategi, dan program pengendalian. Pada aspek identifikasi krisis dapat dilihat dari penyebab terjadinya krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel adalah adanya penyebaran wabah penyakit COVID-19. Virus tersebut meluas hingga berdampak terhadap banyak sektor termasuk kedalam sektor pariwisata. Krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel termasuk krisis SDM pariwisata dan pemasaran. Pada aspek kedua yaitu Isolasi krisis, pengelola DTW Telaga Ngebel melakukan penutupan total DTW Telaga Ngebel pada awal mula COVID-19 menyebar. Setelah COVID-19 dianggap mulai mengalami penurunan, pihak pengelola menerapkan sistem buka-tutup destinasi guna mengontrol jumlah wisatawan yang berkunjung. Setelah itu, Pilihan Strategi yang dilakukan oleh pengelola DTW Telaga Ngebel adalah dengan pemberlakuan buka-tutup destinasi, pemberlakuan protokol kesehatan yang ketat, dan penyekatan tempat kunjungan wisatawan khususnya pada pelaku jasa wisata kuliner. Pilihan strategi tersebut termasuk kedalam strategi adaptif yaitu pemberlakuan kebijakan yang luas dan berlaku ketika krisis sudah terjadi. Program Pengendalian. Program pengendalian yang dilakukan oleh pengelola DTW Telaga Ngebel mengikuti instruksi dari pemerintah pusat. Pada program pengendalian ini pihak pengelola melakukan sosialisasi terhadap pelaku jasa wisata, membuat kebijakan *new normal* pada DTW Telaga Ngebel dengan

memenuhi protokol panduan CHSE, dan memenuhi kriteria destinasi wisata PeduliLindungi.

Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan fokus terhadap pihak yang memiliki hak penuh pengelolaan DTW Telaga Ngebel yaitu Disbudparpora Kab. Ponorogo, pada efektifitas program dan kebijakan-kebijakan mengenai krisis kepariwisataan di DTW Telaga Ngebel dalam menghadapi situasi COVID-19. Untuk pengelola DTW Telaga Ngebel saran peneliti ialah ketika dalam menghadapi krisis kepariwisataan akibat COVID-19, agar memberikan perhatian lebih terhadap gejala-gejala krisis kepariwisataan sebagai antisipasi terhadap terjadinya krisis kembali pada DTW Telaga Ngebel di kemudian hari

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, N. putu D., & Arida, I. N. S. (2018). Implementasi.Manajemen Krisis.Pariwisata Pada Kebun Raya.Eka Karya Bali. *Jurnal Destinasi Wisata*, 6(1), 184–191.
- Early, 2021 *Manajemen Krisis COVID-19 di Pondok Pesantren (Studi Kasus Manajemen Krisis Penanganan Covid-19 Di Pondok Modern Darussalam)*
- Fink, S. (1986). *Crisis Management : Planning for the Inevitable*. New York: Amacom.
- Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Karyotis, G., Connolly, J., Collignon, S., Judge, A., Makropoulos, I., Rüdiger, W., & Skleparis, D. (2021). What drives support for social distancing? Pandemic politics, securitization, and crisis management in Britain. *European Political Science Review*, 1–21. doi: 10.1017/S1755773921000205
- Kasali, R. (1994). *Manajemen Public Relations Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kemenparekraf. (2018). *SOP Pengelolaan Krisis Kepariwisataaan*.
- Kiki Handayani, 2014 *Manajemen Krisis Kreatif*, K. P. dan E. (2020). *Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Daya Tarik Wisata. Edisi Agus, 72*.
- Oktarini, P. W., & Atmadi, G. (2020). *Manajemen krisis destinasi wisata pasca bencana tsunami selat sunda oleh humas pemerintah*. 02(02), 28–38.
- Purwaningwulan, Melly Maulin, 2013 “Public Relations Dan Manajemen Krisis Vol.11 No. 2” 11 (2) : 166–175.
- Sari, (2017). *Manajemen krisis dalam organisasi dakwah Pimpinan Daerah Muhammadiyah Sidoarjo*. 7–30.
- Sekarbuana, M. W., Setyawati I Gusti Agung Alit, & Pascarani, 2017. *Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dalam Menghadapi Dampak Erupsi Gunung Agung 2017*. 1–12.
- Timothy L. Sellnow, M. W. S. (2013). *Theorizing Crisis Communication (First)*.