

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tanjung Lesung merupakan sebuah kawasan strategis pariwisata yang berlokasi di Desa Tanjungjaya, Kecamatan Panimbang, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten. Dalam Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata bahwa kawasan strategis pariwisata adalah kawasan yang memiliki fungsi utama pariwisata atau memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata yang mempunyai pengaruh penting dalam satu atau lebih aspek, seperti pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya, pemberdayaan sumber daya alam, daya dukung lingkungan hidup, serta pertahanan dan keamanan. Tanjung Lesung yang merupakan objek wisata alam yaitu pantai dengan garis pantai sepanjang 13km. Pengelola kawasan Tanjung Lesung adalah PT. Banten West Java Tourism Development yang merupakan anak perusahaan dari PT. Jababeka Tbk, yang mengembangkan kawasan destinasi pariwisata bertaraf internasional. Dengan statusnya sebagai Kawasan Khusus Ekonomi (KEK) Pariwisata yang diresmikan dan telah beroperasi pada bulan Februari 2015. KEK Tanjung Lesung memiliki luas area 1.500 Ha dengan potensi pariwisata yang beragam, antara lain keindahan pantainya, keragaman flora dan fauna serta budaya yang terus dikembangkan.

Dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2009 Kawasan Ekonomi Khusus atau KEK adalah kawasan dengan batas tertentu dalam wilayah

hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang ditetapkan untuk menyelenggarakan fungsi perekonomian dan memperoleh fasilitas tertentu. Pengembangan KEK bertujuan untuk mempercepat perkembangan daerah dan sebagai model terobosan pengembangan kawasan untuk pertumbuhan ekonomi, antara lain industri, pariwisata, dan perdagangan sehingga dapat menciptakan lapangan pekerjaan. Sesuai dengan hal tersebut, KEK terdiri atas satu atau beberapa Zona, antara lain Zona pengolahan ekspor, logistik, industri, pengembangan teknologi, pariwisata, dan energi yang kegiatannya dapat diarahkan untuk tujuan ekspor dan domestik. Yang dimaksud dengan “Zona pariwisata” adalah area yang diperuntukkan bagi kegiatan usaha pariwisata untuk mendukung penyelenggaraan hiburan dan rekreasi, pertemuan, perjalanan intensif dan pameran atau MICE, serta kegiatan yang terkait.

Peningkatan tingkat kunjungan wisatawan ke Tanjung Lesung tercatat meningkat sampai dengan November 2018 mencapai 806.056 kunjungan. Namun, Pada tanggal 22 Desember 2018 terjadi bencana alam di kawasan Tanjung Lesung dan sekitarnya yaitu Tsunami Selat Sunda. Oleh karena itu, Tanjung Lesung merasakan dampak penurunan kunjungan setelah terjadinya tsunami. Tsunami ini juga memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat sekitar Tanjung Lesung yang menyebabkan stigma masyarakat bahwa berwisata di pantai merasa tidak aman. Kemudian isu berita yang muncul juga menyebabkan rasa trauma kepada wisatawan karena merasa tidak aman ketika sedang berlibur.

Sektor pariwisata di Tanjung Lesung turut menghidupi ekonomi masyarakat dan para pelaku pariwisata lainnya yang terdapat di sekitar Kawasan Ekonomi Khusus Tanjung Lesung. Bencana alam Tsunami yang melanda kawasan Tanjung Lesung menyebabkan lumpuhnya sektor pariwisata di Tanjung Lesung membawa PT. Banten West Java Tourism Development sebagai pengelola utama Tanjung Lesung ke dalam masa krisis yang diakibatkan tsunami selat sunda. Dalam kondisi bencana, informasi yang disampaikan oleh media kepada publik memiliki pengaruh yang penting dalam pengelolaan krisis (Fauzi, 2020:20). Tidak diragukan lagi, industri pariwisata adalah salah satu rangkaian industri yang paling penting secara ekonomi di seluruh dunia, namun juga salah satu hal yang paling rentan terhadap krisis atau bencana (Pforr, 2009). Keberhasilan pariwisata dalam industri ini juga terkait langsung dengan kemampuannya untuk menawarkan kepada wisatawan tempat yang dianggap aman dan menyenangkan untuk dikunjungi (Breda and Costa, 2006). Ketika krisis atau bencana terjadi industri pariwisata, wisatawan yang mereka layani, dan masyarakat lokal terpengaruh (Mansfeld dan Pizam, 2006).

Bahkan, seperti yang ditunjukkan Newsome (2000: 480), krisis dijelaskan, dikategorikan, dan biasanya bahkan diprediksi sebelumnya. Oleh karena itu, semua organisasi diharapkan mampu menerapkan strategi untuk memprediksi secara penuh terjadinya krisis ini. Tentu saja krisis ini sangat merusak keberlangsungan organisasi dan menimbulkan berbagai hal yang meresahkan masyarakat, dan dalam hal ini citra perusahaan dipertaruhkan (Soemirat, 2005: 182). Tentu saja, ketika sebuah organisasi

atau perusahaan menghadapi krisis, perlu ditangani dengan tepat. Menangani krisis dapat dilihat sebagai manajemen krisis. Adapun manajemen krisis itu ialah suatu proses yang digunakan oleh suatu organisasi sehubungan dengan suatu masalah yang berada di luar kendali (Smith, 2005:15). Dalam DMO atau *Destination Management Organization* yang dikemukakan Baiquni (2009) adanya 9 kunci kesuksesan dalam destinasi. Kesembilan kunci tersebut, yaitu: *organization, marketing, quality of service/experience, information/research, human resources development, finance and ventura capital, visitor management, resource stewardship, and crisis management*. Telah disebutkan bahwa salah satu kunci kesuksesan dari destinasi adanya *crisis Management* atau manajemen krisis.

Dikutip dari buku SOP Pengelolaan Krisis Kepariwisata menyatakan bahwa Dalam bukunya "*Risk and Crisis Management in the Tourism Sector*" (2017), krisis pariwisata dibagi menjadi dua kategori menurut konsep Faulkner (2001).

1. Krisis

Faktor penyebab kemungkinan besar disebabkan oleh perilaku manusia (kesalahan politik, kesalahan manajemen, dll), dapat diprediksi, meningkat perlahan, dapat diamati, dan cenderung bertahan lama.

2. Bencana

Faktor penyebab terjadi secara tiba-tiba dan sulit diprediksi, terutama disebabkan oleh fenomena alam (gempa bumi, banjir) dan fenomena global (epidemi), dan biasanya durasi kejadiannya singkat.

Adanya krisis yang diakibatkan bencana tsunami di penghujung tahun 2018 tersebut, oleh karena itu peran organisasi atau *stakeholder* terkait dalam meningkatkan efektivitas potensi strategi penanganan krisis sangat berperan penting. *Pacific Asia Travel Association* (2003) mengajukan “*Four Rs*” manajemen krisis yang mewakili empat fase berbeda dalam menghadapi krisis. “*Four Rs*” adalah panduan melalui langkah-langkah untuk mempersiapkan dan melindungi organisasi dan destinasi. “*Four Rs*” atau empat R tersebut antara lain adalah :

1. *Reduction : Detecting early warning signals*
2. *Readiness : Preparing plans and running exercises*
3. *Response : Response executing operational and communication plans in a crisis situation*
4. *Recovery : Returning the organization to normal after a crisis*

Dalam kasus ini akan dibahas berkaitan dengan mengembalikan organisasi menjadi normal setelah krisis. Bagaimana penerapan yang telah dilakukan oleh pengelola Tanjung Lesung yaitu PT. Banten West Java Tourism Development dalam menerapkan manajemen krisis mengenai bencana tsunami yang terjadi pada desember 2018.

Istilah implementasi mengacu pada serangkaian kegiatan yang mengikuti pernyataan niat tentang tujuan program dan hasil yang diinginkan oleh pejabat pemerintah. Implementasi meliputi tindakan

oleh para pemangku kepentingan, terutama birokrat, yang bertujuan untuk membuat program berkelanjutan. Grindle (1980: 6), di sisi lain, berpendapat bahwa misi implementasi adalah menyediakan koordinasi yang memfasilitasi pencapaian tujuan kebijakan sebagai hasil tindakan pemerintah. Oleh karena itu, program yang berbeda dapat dikembangkan untuk tujuan politik yang sama.

Pengelolaan krisis pariwisata membutuhkan pencegahan, perencanaan, pengujian, evaluasi, dan pemeliharaan untuk mengurangi dan meminimalkan konsekuensinya. Proses yang digunakan oleh organisasi dapat menentukan hasil bagi mereka yang terkena dampak, termasuk karyawan, masyarakat dan pemerintah daerah dan lain-lain. Dengan menggunakan *framework* manajemen strategi dan siklus bencana, Ritchie (2004) mengembangkan model yang menguraikan bagaimana *framework* tersebut dapat diterapkan pada manajemen krisis dan bencana.

Faulkner (2001) mengajukan kerangka penanganan bencana pariwisata yang komprehensif dan menganjurkan perlunya rencana kontingensi bencana. Tiga persyaratan perencanaan penanganan bencana pariwisata yang efektif diidentifikasi adalah koordinasi, konsultasi dan komitmen. Upaya pemulihan seperti apa yang harus diterapkan oleh PT. Banten West Java Tourism Development selaku pengelola Tanjung Lesung ialah perencanaan pemulihan destinasi dengan membuat jalur evakuasi serta pemasangan *Earthquake Early System (EEWS)* yang bekerja sama dengan perum damri Serang dan

BMKG Pusat. Kemudian Pemulihan pemasaran dengan pembuatan *event-event* dan juga testimoni di media sosial dari wisatawan yang telah berkunjung. Selain itu juga adanya sosialisasi *trauma healing* akibat bencana tsunami ini kepada masyarakat yang terdampak.

Kerangka kerja lainnya dikemukakan oleh Moe dan Pathranarakul (2006) dimana menyatakan bahwa tipe krisisnya adalah *Natural disaster-tsunami* atau bencana alam tsunami. Kerangka kerja konseptual ini ada dua pendekatan untuk penanggulangan bencana, yaitu: pendekatan proaktif dan pendekatan reaktif. Kegiatan yang direncanakan dan dilakukan sebelum terjadinya dampak bencana dengan tujuan meminimalisir dampak buruk bencana secara efektif disebut pendekatan proaktif. Sebaliknya, kegiatan respon dan pemulihan dilakukan sebagai pendekatan reaktif.

Penelitian sebelumnya yang berjudul “Implementasi Manajemen Krisis Pariwisata Pada Kebun Raya Eka Bali” diterbitkan pada tahun 2018. Penelitian ini mengidentifikasi permasalahan terkait sejauh mana Kebun Raya Eka Karya Bali menerapkan manajemen krisis pariwisata. Studi ini menggunakan empat fase siklus hidup krisis bencana. Ini termasuk fase awal, fase akut, fase kronis, dan fase resolusi. Hasil survei ini menunjukkan bahwa Kebun Raya Eka Karya Bali belum optimal menerapkan manajemen krisis pariwisata karena menggunakan metode tradisional seperti kurangnya perencanaan yang terstruktur dengan hati-hati jika terjadi krisis.

Penelitian kedua yang berjudul manajemen krisis satgas penanggulangan bencana PT. Banten West Java Tourism Development yang dilakukan pada tahun 2021. Penelitian ini menjelaskan publik fokus pada saat bencana tsunami selat sunda 2018. Perencanaan dan tindakan komunikasi yang dilakukan untuk menarik kembali publik sebagai wisatawan berkunjung untuk berlibur dengan rasa aman dan juga nyaman.

Dalam penelitian ini akan menjelaskan bagaimana penerapan manajemen krisis dalam memulihkan sektor pariwisata agar berjalan sebagaimana mestinya. Bencana merupakan fenomena yang tidak dapat diprediksi, oleh karena itu adanya manajemen krisis pasca bencana tsunami dapat menjadi antisipasi dan hal yang bisa dilakukan oleh semua *stakeholder* pemangku kepentingan yang terkait. Karena PT. Banten West Java Tourism Development belum sepenuhnya dapat memulihkan kepercayaan wisatawan untuk berkunjung lagi ke Tanjung Lesung, hal tersebut diakibatkan oleh adanya isu-isu dan juga liputan media yang membuat wisatawan merasa tidak aman untuk berlibur. Juga bagaimana masyarakat lokal yang terdampak oleh bencana tsunami, apakah kesiapan mereka terhadap penyelenggaraan pariwisata sudah seperti semula atau masih merasa tidak aman.

Sebagai kawasan wisata yang sudah diresmikan sebagai Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) yang secara langsung dapat menghidupi roda perekonomian masyarakat juga terselenggaranya pariwisata berkelanjutan. Juga setelah adanya bencana tsunami penerapan

manajemen krisis yang sudah ada apakah sudah maksimal dan efektif untuk meningkatkan kembali kunjungan dan tingkat kunjungan wisata ke Tanjung Lesung, berdasarkan hal tersebut penulis melakukan penelitian dengan judul “**Implementasi Manajemen Krisis Pariwisata Pasca Tsunami di Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Tanjung Lesung**”.

B. Fokus Penelitian

Dengan latar belakang permasalahan di atas, kajian ini secara umum berfokus pada implementasi manajemen krisis pasca tsunami di Selat Sunda Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Tanjung Lesung. Berdasarkan fokus penelitian, pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana program dan penerapan *pre-event* manajemen krisis pasca tsunami yang ada di KEK Tanjung Lesung?
2. Bagaimana program dan penerapan *prodormal* manajemen krisis pasca tsunami yang ada di KEK Tanjung Lesung?
3. Bagaimana program dan penerapan *emergency* manajemen krisis pasca tsunami yang ada di KEK Tanjung Lesung?
4. Bagaimana program dan penerapan *intermediate* manajemen krisis pasca tsunami yang ada di KEK Tanjung Lesung?
5. Bagaimana program dan penerapan *recovery* manajemen krisis pasca tsunami yang ada di KEK Tanjung Lesung?
6. Bagaimana program dan penerapan *resolution* manajemen krisis pasca tsunami yang ada di KEK Tanjung Lesung?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan penelitian
 - a. Mengidentifikasi dan menganalisis penerapan program *pre-event* yang ada di KEK Tanjung Lesung
 - b. Mengidentifikasi dan menganalisis penerapan program *prodormal* yang ada di KEK Tanjung Lesung
 - c. Mengidentifikasi program dan penerapan *emergency* manajemen krisis pasca tsunami di KEK Tanjung Lesung
 - d. Mengidentifikasi dan menganalisis penerapan program *intermediate* yang ada di KEK Tanjung Lesung
 - e. Mengidentifikasi dan menganalisis penerapan program *recovery* yang ada di KEK Tanjung Lesung
 - f. Mengidentifikasi dan menganalisis penerapan program *resolution* yang ada di KEK Tanjung Lesung
2. Kegunaan Penelitian
 - a. Secara teoritis atau akademis diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan kajian penelitian selanjutnya mengenai manajemen krisis pariwisata pasca tsunami.
 - b. Secara praktis diharapkan dapat memberikan pemahaman seberapa pentingnya penerapan manajemen krisis pariwisata pasca tsunami.

D. Keterbatasan Penelitian

Banyaknya teori tentang manajemen krisis pariwisata pasca tsunami, maka dari itu keterbatasan dalam penelitian ini secara substansi akan

membahas program 6 tahapan dari Faulkner (2001) dan Ritchie (2004), yaitu: *pre-event*, *prodormal*, *emergency*, *intermediate*, *recovery*, dan *resolution*.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat praktis

Manfaat secara praktis dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan kajian penelitian selanjutnya mengenai manajemen krisis pariwisata pasca tsunami. Serta mampu memberikan rekomendasi terhadap model penerapan manajemen krisis pasca tsunami bagi PT. Banten West Java Tourism Development.

2. Manfaat akademis

Manfaat akademis dari penelitian ini yaitu dapat digunakan sebagai informasi dan pengembangan penerapan ilmu pariwisata dalam pengelolaan dan penanganan manajemen krisis pasca tsunami.