IMPLEMENTASI MANAJEMEN KRISIS PARIWISATA PASCA TSUNAMI DI KAWASAN EKONOMI KHUSUS (KEK) TANJUNG LESUNG

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program strata 1
Pada Program Studi Studi Destinasi Pariwisata
Politeknik Pariwisata NHI Bandung

oleh:

RIFA AGUSTINA SALSABILA

201822483

PROGRAM STUDI DESTINASI PARIWISATA

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2022

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI MANAJEMEN KRISIS PARIWISATA PASCA TSUNAMI DI KAWASAN EKONOMI KHUSUS (KEK) TANJUNG LESUNG

NAMA : RIFA AGUSTINA SALSABILA
NIM : 201822483
PROGRAM STUDI : STUDI DESTINASI PARIWISATA

Pembimbing Utama,

Dr. Beta Budisetyorini, M.Sc
19720119 200212 2 001

Pembimbing Pendamping,

Rachmat Syam, S.Sos., M.M.Par
19600505 198303 1 002

Penguji I,

Endah Trihayuningtyas, S.Sos., MM.Par
19640626 199103 2 001

Penguji II,

Dr. Riadi Darwis, M.Pd
19660124 199203 1 001

Bandung, September 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik
Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP.
19730723 199503 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos.,M.Sc
NIP. 19710506 199803 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama	: Rifa Agustina Salsabila
Tempat/Tanggal Lahir	: Pandeglang, 24 Agustus 2000
NIM	: 201822483
Program Studi	: Studi Destinasi Pariwisata
Jurusan	: Kepariwisataan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:
   Implementasi Manajemen Krisis Pariwisata Pasca Tsunami di Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Tanjung Lesung
   ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, September 2022

Yang membuat pernyataan,

Rifa Agustina Salsabila
201822483

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **"IMPLEMENTASI MANAJEMEN KRISIS PARIWISATA PASCA TSUNAMI DI KAWASAN EKONOMI KHUSUS (KEK) TANJUNG LESUNG"**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa Program Studi Studi Destinasi Pariwisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan serta penulisan. Oleh karena itu, dalam penyusunan skripsi tidak luput bantuan dari berbagai pihak yang terlibat, maka penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltam, S.Sos., M.Sc., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Dr. E.R. Ummi K. M.M.Par.,CHM.,CHRMP selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan.
3. Ibu Endah Trihayuningtyas M. M. Par., selaku Kepala Jurusan Kepariwisataan dan Ketua Program Studi Studi Destinasi Pariwisata.
4. Ibu Vyana Lohjiwa, SST.Par., MP. Par., selaku Sekretaris Program Studi Destinasi Pariwisata.
5. Ibu Beta Budisetyorini, M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Utama.
6. Bapak Rachmat Syam, S.Sos., M.M.Par., selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
7. Bapak Kunto Wijoyo selaku Direktur Operasional PT. Banten West Java Tourism Development.
8. Bapak Hendro Wahyono selaku General Manager PT. Banten West Java Tourism Development.
9. Bapak Suryana selaku Human Resources Management PT. Banten Westa Java Tourism Development.
10. Bapak Hendra Wiguna selaku sekretariat Tim Tanggap Darurat PT. Banten Westa Java Tourism Development
11. Seluruh dosen Program Studi Studi Destinasi Pariwisata.

12. Bapak Astaka dan Ibu Eli selaku kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa
13. Apap, Amam, Aa dan Adek selaku keluarga yang selalu mendukung penulis
14. Seluruh keluarga besar penulis yang turut serta memberikan doa
15. Rekan-rekan seperjuangan Studi Destinasi Pariwisata 2018
16. Maulidina Ihza Almayda dan Florentia Oktaviana Dewi selaku sehabat seperjuangan dari basic sampa topper
17. Ulfah Sundari, Istikolah dan Nova Alpiani selaku sehabat seperjuangan sejak SMA
18. Gita Indartri dan Desi Handrayani selalu menemani dan memberikan semangat
19. Meilani Zukruf yang selalu memberikan doa serta dukungan disetiap waktu
20. Bujang-bujang Thai yang selalu memberikan semangat dengan karya-karyanya

Penulis menyadari bahwa dalam proses pembuatan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan. Oleh karena itu, penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Demikian skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat pelaksanaan skripsi pada mahasiswa semester akhir program studi destinasi pariwisata.

Bandung, September 2022

Penulis

ABSTRAK

Tanjung Lesung merupakan sebuah Kawasan strategis pariwisata yang berlokasi di Desa Tanjungjaya, Kec. Panimbang, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten. PT. Banten West Java Tourism Development merupakan anak perusahaan PT. Jababeka Tbk yang turut serta mengelola Tanjung Lesung. Pada tahun 2015 telah ditetapkan sebagai Kawasan Ekonomi Khusus KEK dan resmi beroperasi sampai saat ini. Setelah mengalami bencana alam tsunami pada 22 desember 2018 PT. Banten West Java Tourism Development terus melakukan upaya pemulihan dalam meningkatkan kembali pariwisata di Tanjung Lesung. Selain itu menajamen krisis yang diterapkan terus dikembangkan dan dimodifikasi mengenai strategi dan perencanaannya.

Manajemen krisis itu ialah suatu proses yang digunakan oleh suatu organisasi sehubungan dengan suatu masalah yang berada di luar kendali. Menurut Faulkner (2001) dan Ritchie (2004) manajemen krisis pariwisata terbagi menjadi 6 tahapan yaitu, *pre-event*, *prodromal*, *emergency*, *intermediate*, *recovery* dan *resolution*. Tujuan penelitian ini ialah akan mengkaji bagaimana penerapan 6 tahapan manajemen krisis tersebut saat setelah terjadinya tsunami. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif menjelaskan fenomena yang ada, saat ini atau masa lampau.

Penerapan manajemen krisis pariwisata menur 6 tahapan yang telah disebutkan Tanjung Lesung sudah menerapkan program-program manajemen krisis seperti sistem peringatan dini, satgas bencana, SOP gempa bumi dan bencana, instruksi evakuasi, dan bahkan adanya pembentukan tim tanggap darurat. Ada beberapa indikator-indikator yang belum diterapkan dan masih dalam proses perencanaan yang lebih baik jika dapat terealisasikan.

Kata kunci: Tanjung Lesung, PT. Banten West Java Tourism Development, manajemen krisis pariwisata

ABSTRACT

Tanjung Lesung is a strategic tourism area located in Tanjungjaya Village, Panimbang District, Pandeglang Regency, Banten. PT. Banten West Java Tourism Development is a subsidiary of PT Jababeka Tbk which also manages Tanjung Lesung. In 2015 it has been designated a Special Economic Area or SEZ and is officially in operation currently. PT. Banten West Java Tourism Development continued to make recovery efforts in boosting tourism in Tanjung Lesung. Furthermore, the crisis implemented continues to be developed and modified regarding its strategy and planning.

Crisis management is a process used by an organization in connection with a problem that is out of control. According to Faulkner (2001) and Ritchie (2004), tourism crisis management is divided into six stages: pre-event, prodromal, emergency, intermediate, recovery and resolution. The purpose of this study is to examine how these six stages of crisis management were implemented in the aftermath of the tsunami. Using a descriptive qualitative research method explains current, current or past phenomena.

The implementation of tourism crisis management according to the 6 stages mentioned by Tanjung Lesung has implemented crisis management programs such as early warning system, disaster task force, earthquake and disaster SOP, evacuation instructions, and even the establishment of an emergency response team. There are several indicators that have not been implemented and are still in the process of planning better if they can be realized.

Keywords: *Tanjung Lesung, PT. Banten West Java Tourism Development, tourism crisis management*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
PERNYATAAN MAHASISWA ii
KATA PENGANTAR iii
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR LAMPIRAN x
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
- **A. Latar Belakang Masalah** 1
- **B. Fokus Penelitian** 9
- **C. Tujuan Penelitian** 10
- **D. Keterbatasan Penelitian** 10
- **E. Manfaat Penelitian** 11

BAB II 12
KAJIAN TEORI 12
- **A. Kajian Teori** 12
- **B. Penelitian Terdahulu** 27
- **C. Kerangka Pemikiran** 30

BAB III 32
METODE PENELITIAN 32
- **A. Desain Penelitian** 32
- **B. Partisipan dan Tempat Penelitian** 32
- **C. Pengumpulan Data** 33
- **D. Definisi Operasional Variabel** 34
- **E. Analisis Data** 40
- **F. Rencana Pengujian Keabsahan Data** 42
- **G. Jadwal Penelitian** 43

BAB IV 44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 44
- **A. Hasil Penelitian** 44
- **B. Pembahasan** 51

BAB V 81
KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN 81
- **1. Kesimpulan** 81
- **2. Implikasi** 85
- **3. Saran** 85

DAFTAR PUSTAKA 90
LAMPIRAN 92

DAFTAR TABEL

TABEL 1 PENELITIAN TERDAHULU 27
TABEL 2 MATRIKS OPERASIONALISASI VARIABEL 35
TABEL 3 JADWAL PENELITIAN 43
TABEL 4 TUGAS DAN FUNGSI 71

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 MANAJEMEN KRISIS DAN BENCANA 18
GAMBAR 2 KERANGKA KERJA MOE DAN PATHRANARAKUL 25
GAMBAR 3 KERANGKA PEMIKIRAN 31
GAMBAR 4 WERA OCEAN RADAR 54
GAMBAR 5 RADAR TSUNAMI 54
GAMBAR 6 EARTHQUAKE EARLY SYSTEM 55
GAMBAR 7 LOKASI PEMASANGAN EEWS 56
GAMBAR 8 WARNING REVEIVER SYSTEM 57
GAMBAR 9 PEMBENTUKAN SATGAS BENCANA 58
GAMBAR 10 SOP GEMPA BUMI DAN TSUNAMI 60
GAMBAR 11 JALUR EVAKUASI KAWASAN TANJUNG LESUNG 62
GAMBAR 12 TITIK RAMBU EVAKUASI KAWASAN TL 63
GAMBAR 13 RAMBU EVAKUASI KAWASAN TANJUNG LESUNG 63
GAMBAR 14 TEMPAT EVAKUASI SEMENTARA KAWASAN TL 64
GAMBAR 15 TEMPAT PENGUNGSIAN TITIK KUMPUL CIKADU 64
GAMBAR 16 STRUKTUR ORGANISASI TIM TANGGAP DARURAT 65
GAMBAR 17 TEMPAT EVAKUASI SEMENTARA LABUAN 80

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 HASIL TURNITIN 92
LAMPIRAN 2 BIODATA MAHASISWA 93
LAMPIRAN 3 PEDOMAN WAWANCARA 94
LAMPIRAN 4 PEDOMAN WAWANCARA 95
LAMPIRAN 5 PEDOMAN WAWANCARA 96
LAMPIRAN 6 SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN 97
LAMPIRAN 7 SURAT PENUNJUKAN PEMBIMBING 98
LAMPIRAN 8 FORMULIR KESEDIAAN PEMBIMBING 99
LAMPIRAN 9 FORMULIR KESEDIAAN PEMBIMBING 100
LAMPIRAN 10 SOP TATA KELOLA BENCANA 101
LAMPIRAN 11 FOTO BERSAMA PAK SURYANA HRM PT BWJ 109
LAMPIRAN 12 FORMULIR BIMBINGAN UP 110
LAMPIRAN 13 FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI 113

DAFTAR PUSTAKA

Anggarani, N. P., & Arida, N. S. (2018). Implementasi Manajemen Krisis Pariwisata Pada Kebun Raya Eka Karya Bali. *p-ISSN: 2338-8811, e-ISSN: 2548-8937*, 184.

Ann, D., & Ritchie, B. (2007). Tourism Crisis Management and Organizational Learning. *Article in Journal of Travel & Tourism Marketing · January 2007 DOI: 10.1300/J073v23n02_04*, 45-50.

Fauzi, E. N., Annisarizki, & Mardiana, S. (2021). Manajemen Krisis Satgas Penanggulangan Bencana PT. Banten West Java Tourism Development. *Indonesian Journal of Tourism and Leisure, 2021 Vol. 02 (2), 76-95*, 77.

Hamudy, M. I., & Rifki, M. S. (2020). Tanjung Lesung Special Economic Zone: Expectation and Reality. *Policy & Governance Review ISSN 2580-4820 Vol. 5, Issue 1, pp. 50-6*, 65.

KEMENPAREKRAF. (2009). *UU No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan.* Diambil kembali dari https://jdih.kemenparekraf.go.id/.

Kyne, D., & Pathranarakul, P. (2006). An Integrated Approach to Natural Disaster Management: Public Project Management and its Critical Succes Factors . *DOI: 10.1108/09653560610669882*.

Martens, H. M., Feldesz, K., & Merten, P. (2007). Crisis Management in Tourism – A Literature Based Approach on the Proactive Prediction of a Crisis and the Implementation of Prevention Measures. *Athens Journal of Tourism - Volume 3, Issue 2 – Pages 89-102*, 89.

OFFICE, C. C. (2017). *Risk & Crisis Management in Tourism Sector: Recovery From Crisis in the OIC Member Countries.* Turkey: COMCEC COORDINATION OFFICE.

Ritchie, B. W. (2004). Chaos, crises and disasters: a strategic approach to crisis management. *Tourism Management 25 (2004) 669–683*, 674.

Tseng, Y. P., & Petrick, J. (2007). Crisis Management Planning to Restore Tourism After Disasters. *DOI: 10.1300/J073v23n02_16*, 204.

Wahyuningsih, S. (2013). *Metode Penelitian Studi Kasus.* Madura: UTM Press. Diambil kembali dari http://komunikasi.trunojoyo.ac.id/