

MANAJEMEN KRISIS DI LOKAWISATA BATURRADEN KABUPATEN BANYUMAS

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh studi
pada program Diploma IV



Disusun oleh:

ASAVINI IDAATIS SILMI

201923186

PROGRAM STUDI DESTINASI PARIWISATA

JURUSAN KEPARIWISATAAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2023

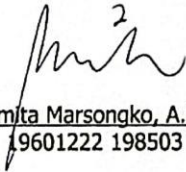
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

MANAJEMEN KRISIS DI LOKAWISATA BATURRADEN KABUPATEN BANYUMAS

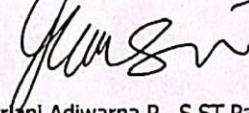
NAMA : ASAVINI IDAATIS SILMI
NIM : 201923186
JURUSAN : KEPARIWISATAAN
PROGRAM STUDI : DESTINASI PARIWISATA

Pembimbing Utama,



Eka Paramita Marsongko, A.Par., M.Sc.
NIP. 19601222 198503 2 001

Pembimbing Pendamping,



Mega Fitriani Adiwarna P., S.ST.Par., M.Ds.
NIP. 19850618 201001 2 007

Bandung, 3 Juli 2023

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

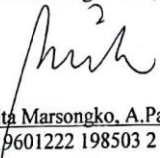
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

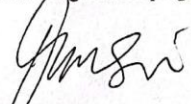
MANAJEMEN KRISIS DI LOKAWISATA BARURRADEN KABUPATEN BANYUMAS

NAMA : ASAVINI IDAATIS SILMI
NIM : 201923186
JURUSAN : DESTINASI PARIWISATA
PROGRAM STUDI : KEPARIWISATAAN


Pembimbing Utama,


Eka Paramita Marsongko, A.Par., M.Sc.
NIP. 19601222 198503 2 001

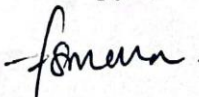
Pembimbing Pendamping,


Mega Fitriani Adiwarna P., S.ST.Par., M.Ds.
NIP. 19850618 201001 2 007

Penguji I,


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

Penguji II,


Odang Permana, M.E.
NIP.

Bandung, 15 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan
dan Kerja Sama

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., M.Pd., M.P.T.
NIP. 19710316 199603 2 001

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



MOTTO

Kita mungkin tidak ada yang bisa jadi manusia sempurna dan indah seperti kupu-kupu. Tapi, kita semua diberikan kemampuan untuk bertahan. Jangan kalah sama kecoak yang bisa bertahan dari gempuran meteor dan ledakan nuklir. (J. S. Khairen).

مَنْ أَرَادَ الدُّنْيَا فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ، وَمَنْ أَرَادَ الْآخِرَةَ فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ، وَمَنْ أَرَادَهُمَا فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ

"Barangsiapa yang hendak menginginkan dunia, maka hendaklah ia menguasai ilmu. Barangsiapa menginginkan akhirat hendaklah ia menguasai ilmu, dan barangsiapa yang menginginkan keduanya (dunia dan akhirat) hendaklah ia menguasai ilmu," (HR Ahmad).

PERSEMBAHAN

Proyek Akhir ini dipersembahkan kepada:

1. Bapak penulis, Bapak Jabidin yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga sehari-hari untuk menemani penulis dalam mengambil data, mengurus perizinan penelitian, bersedia ketika berpindah dari satu kantor ke kantor yang lain, serta selalu memberikan dukungan material dan non material, serta doa yang tulus.
2. Ibu penulis, Ibu Musofah, S. Pd. I., yang tidak pernah menyerah untuk memperjuangkan studi anak-anaknya, selalu sabar mendengarkan keluh kesah, memberikan dukungan dan motivasi, membiayai selama menjalankan studi dan doa yang tak henti.
3. Simbah putri, Ibu Soibah yang juga memberikan doa yang tak pernah henti, restu, dan dukungan material.
4. Kakak-kakak dan adik penulis, Fahim Arfandi, Sabilal Rosyad, dan Haifat Haikal Fikri yang selalu memberikan doa, dukungan penuh untuk menyelesaikan studi, serta tidak jarang memberikan dukungan secara material.
5. Pembimbing Penulis yang tidak pernah menyerah, selalu sabar, selalu memberikan solusi dan opsi setiap bimbingan.
6. Teman penulis, Andi Pradana Putra, S.T., yang telah bersedia meluangkan waktu dalam proses pra survey dan memberikan dukungan untuk dapat menyelesaikan studi
7. Sahabat penulis Gema Ananta Dila, S.Sos., Siti Nur Azkia, Rifqy Asy Syifa S.I.Kom., dan Putri Rosma Fauziah, S.Pd., yang selalu mendengarkan keluh kesah selama menjalankan perkuliahan dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan studi
8. Teman-teman seperjuangan penulis, Fahra Mahadi Putri, Tiara Fitriani, Annisa Maharani Bella Pratiwi, Dita Aulia Rahma, Zahra Yuwandika, Ayuwanda Harisbaya, Xyalma Adnin, Allya Dini Alviana, serta teman-teman DEP 8B yang saling memberikan dukungan dan bahu membahu selama semester satu hingga selesai.

9. Teman sepekerjaan yang saling memberikan informasi bimbingan, menjawab pertanyaan seputar bimbingan, dan saling memberikan semangat satu sama lain.

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Asavini Idaatis Silmi
Tempat/Tanggal Lahir : Pemalang, 20 Desember 1999
NIM : 201923186
Program Studi : Destinasi Pariwisata
Jurusan : Kepariwisataan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
"Manajemen Krisis di Lokawisata Baturraden, Banyumas" 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, 3 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Asavini Idaatis Silmi
NIM. 201923186

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada potensi krisis di Lokawisata Baturraden yang disebabkan oleh ketidakpastian kondisi alam dan ketidakpastian perilaku manusia yang dapat mengganggu kenyamanan dan keamanan pada aktivitas wisatawan. Tujuan penelitian ini adalah mengembangkan strategi manajemen krisis yang spesifik sesuai dengan kebutuhan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, penemuan dokumen, dan audio visual. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif menurut Miles and Huberman (1984). Berdasarkan hasil temuan lapangan ditemukan bahwa munculnya krisis yang belum diidentifikasi yang disebabkan oleh ketidakpastian alam mencakup erupsi Gunung Slamet, tanah longsor, banjir, dan cuaca ekstrem. Sedangkan potensi krisis yang disebabkan oleh ketidakpastian perilaku manusia mencakup jatuh dari ketinggian, terpeleset, tenggelam, dan pingsan. Berdasarkan analisis matriks potensi krisis, Lokawisata Baturraden belum menerapkan strategi manajemen krisis 4R secara menyeluruh. setiap potensi krisis memiliki Tingkat dan konsekuensi krisis yang berbeda. Analisis strategi manajemen krisis memberikan strategi pengembangan manajemen krisis 4R yang mencakup reduction, readiness, respons, and recovery. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi tambahan untuk Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas.

Kata kunci: Krisis, Manajemen Krisis, Strategi 4R

ABSTRACT

This research focuses on the potential crises in Lokawisata Baturraden due to natural uncertainty and human uncertainty that can disrupt the comfort and safety of tourist activities. The aim of this research is to develop specific crisis management strategies according to the needs. The data collection method used is qualitative descriptive with data collection techniques through observation, interviews, document findings, and audiovisual materials. The data analysis used qualitative analysis according to Miles and Huberman (1984). Based on actual field condition, unidentified crises caused by natural uncertainties are including the eruption of Mount Slamet, landslides, floods, and extreme weather. Meanwhile, potential crises caused by human uncertainties include falling from heights, slipping, drowning, and fainting. Based on the crisis potential matrix analysis, Lokawisata Baturraden has not fully implemented the 4R crisis management strategy. Each crisis potential has different levels and consequences. The analysis of crisis management strategies provides a development strategy for the 4R crisis management, which includes reduction, readiness, response, and recovery. This research also provides additional recommendations for the Department of Youth, Sports, Culture, and Tourism of Banyumas Regency.

Keywords: Crisis, Management Crisis, 4R Strategy

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, syukur kepada Allah SWT Yang Maha Berkuasa yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat diberikan kemampuan untuk menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul “Manajemen Krisis di Lokawisata Baturraden” sebagai salah satu syarat untuk mengikuti seminar usulan penelitian dalam penyusunan proyek akhir program studi Destinasi Pariwisata, Jurusan Kepariwisataan.

Dalam penyusunan usulan penelitian ini penulis memiliki banyak keterbatasan dan rintangan tanpa bimbingan, bantuan, dukungan, motivasi, dan doa dari berbagai pihak selama penyusunan, untuk itu dengan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Andar Danova Lastaipa Goeltom, S. Sos., M.Sc., selaku Ketua Politeknik Pariwisata NHI Bandung
2. Ibu Dr. E.R. Ummi Kalsum, M.M.Par.,CHM.,CHRMP., selaku kepala bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Endah Trihayuningtyas, S.Sos, MM.Par Selaku ketua Jurusan Kepariwisataan Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan Pembimbing Akademik.
4. Ibu Wisi Wulandari, MM., selaku Ketua Prodi Destinasi Pariwisata
5. Ibu Eka Paramita Marsongko, A.Par., M.Sc. selaku Pembimbing Utama
6. Mega Fitriani Adiwarna P., S.ST.Par.,M.Ds. selaku Pembimbing Pendamping
7. Pihak Lokawisata Baturraden yang telah membantu penulis dalam proses pengambilan data
8. Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata Kabupaten Banyumas dalam proses pengambilan data
9. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas yang telah membantu penulis dalam pengambilan data
10. Orang tua peneliti, Bapak dan Ibu yang telah memberikan dukungan dan doa

Harapan penulis, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi *stakeholder* dalam penyusunan manajemen krisis di Lokawisata Baturraden dan dapat menjadi rujukan dalam penyusunan manajemen krisis di destinasi lain, serta dapat bermanfaat bagi khalayak.

Bandung,3 Juli 2023

Asavini Idaatis Silmi

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN MAHASISWA	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kajian teori	6
B. Kerangka Pemikiran	16
BAB III	17
METODE PENELITIAN	17

A. Rancangan Penelitian	17
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	17
C. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	18
D. Analisis Data	20
E. Pengujian Keabsahan Data.....	21
BAB IV	24
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
BAB V.....	66
SIMPULAN DAN REKOMENDASI	66
A. Simpulan	66
B. Rekomendasi.....	67
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Krisis Menurut Fink 1986	8
Gambar 2. Siklus Krisis Menurut Faukner 2001	9
Gambar 3. Strategi Manajemen Krisis Menurut Heath 1998	13
Gambar 4. Kerangka Pemikiran	16
Gambar 5. Analisis Interactive Model dari Miles & Huberman	21
Gambar 6. Peta Wisata Kabupaten Banyumas	29
Gambar 7. Akses di Lokawisata Baturraden.....	30
Gambar 8. Peta Geologi Kabupaten Banyumas	31
Gambar 9. Keterangan Peta Geologi Kabupaten Banyumas	31
Gambar 10. Peta Topografi Kabupaten Banyumas	32
Gambar 11. Tanda Petunjuk Arah dan Peringatan	33
Gambar 12. Gambar Lukisan Peta Lokawisata Baturraden	34
Gambar 13. Aktivitas Berenang untuk Wisatawan	35
Gambar 14. Tangga Beton di Lokawisata Baturraden	36
Gambar 15. Permainan Sepeda/Bebek Air Lokawisata Baturraden	37
Gambar 16. Wisatawan ke Sungai untuk Berfoto	37
Gambar 17. Air Terjun Sendang Mulya	38
Gambar 18. Pemandian Air Hangat Belerang	39
Gambar 19. Alur SOP pada Kecelakaan	40
Gambar 20. Alur SOP Bencana Gempa Bumi	41
Gambar 21. Alur SOP pada Kebakaran	42
Gambar 22. Alur SOP Keluhan Pengunjung	42
Gambar 23. Peta Erupsi Gunung Slamet	44
Gambar 24. Keterangan Peta Erupsi Gunung Slamet	44
Gambar 25. Lereng Curam di Lokawisata Baturraden	45
Gambar 26. Aliran Sungai Gumawang	46
Gambar 27. Jembatan dan Air Terjun	48
Gambar 28. Bebatuan Terjal di Sungai Gumawang	49
Gambar 29. Rekomendasi Titik Rawan Bencana dan Kecelakaan	67
Gambar 30. Sirine	70
Gambar 31. Rekomendasi Pembatas Sungai	72

Gambar 32. Jalur Ramah Pengunjung73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Analisis Potensi Krisis	11
Tabel 2. Konsekuensi Krisis	12
Tabel 3. Jadwal Penelitian	22
Tabel 4. Operasional Variabel	23
Tabel 5. Kunjungan Wisatawan di Objek Wisata milik Pemerintah Kabupaten Banyumas	24
Tabel 6. Daya Tarik Wisata di Lokawisata Baturraden	26
Tabel 7. Daya Tarik Tambahan di Lokawisata Baturraden	27
Tabel 8. Deskripsi Kondisi Fisik	28
Tabel 9. Matriks Analisis Potensi Krisis	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Ceklist Lapangan	81
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	82
Lampiran 3. Transkrip Wawancara Bersama Pengelola Lokawisata Baturraden..	84
Lampiran 4. Transkrip Wawancara Bersama Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas	86
Lampiran 5. Transkrip Wawancara Bersama BPBD	88
Lampiran 6. Langkah-langkah Coding	89

MANAJEMEN KRISIS DI LOKAWISATA BATURRADEN KABUPATEN BANYUMAS

Asavini Idaatis Silmi, Eka Paramita Marsongko, Mega Fitriani Adiwarna P

Politeknik Pariwisata NHI Bandung
asaviniidaatis@gmail.com

Abstract

This research focuses on the potential crises in Lokawisata Baturraden due to natural uncertainty and human uncertainty that can disrupt the comfort and safety of tourist activities. The aim of this research is to develop specific crisis management strategies according to the needs. The data collection method used is qualitative descriptive with data collection techniques through observation, interviews, document findings, and audiovisual materials. The data analysis used qualitative analysis according to Miles and Huberman (1984). Based on actual field condition, unidentified crises caused by natural uncertainties are including the eruption of Mount Slamet, landslides, floods, and extreme weather. Meanwhile, potential crises caused by human uncertainties include falling from heights, slipping, drowning, and fainting. Based on the crisis potential matrix analysis, Lokawisata Baturraden has not fully implemented the 4R crisis management strategy. Each crisis potential has different levels and consequences. The analysis of crisis management strategies provides a development strategy for the 4R crisis management, which includes reduction, readiness, response, and recovery. This research also provides additional recommendations for the Department of Youth, Sports, Culture, and Tourism of Banyumas Regency.

Keywords: Crisis, Management Crisis, 4R Strategy

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada potensi krisis di Lokawisata Baturraden yang disebabkan oleh ketidakpastian kondisi alam dan ketidakpastian perilaku manusia yang dapat mengganggu kenyamanan dan keamanan pada aktivitas wisatawan. Tujuan penelitian ini adalah mengembangkan strategi manajemen krisis yang spesifik sesuai dengan kebutuhan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, penemuan dokumen, dan audio visual. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif menurut Miles and Huberman (1984). Berdasarkan hasil temuan lapangan ditemukan bahwa munculnya krisis yang belum diidentifikasi yang disebabkan oleh ketidakpastian alam mencakup erupsi Gunung Slamet, tanah longsor, banjir, dan cuaca ekstrem. Sedangkan potensi krisis yang disebabkan oleh ketidakpastian perilaku manusia mencakup jatuh dari ketinggian, terpeleset, tenggelam, dan pingsan. Berdasarkan analisis matriks potensi krisis, Lokawisata Baturraden belum menerapkan strategi manajemen krisis 4R secara menyeluruh. setiap potensi krisis memiliki Tingkat dan konsekuensi krisis yang berbeda. Analisis strategi manajemen krisis memberikan strategi pengembangan manajemen krisis 4R yang mencakup reduction, readiness, respons, and recovery. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi tambahan untuk Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas.

Kata kunci: Krisis, Manajemen Krisis, Strategi 4R

A. PENDAHULUAN

Industri yang penting di dunia namun memiliki kerentanan terhadap krisis ataupun bencana adalah industri pariwisata (Pforr & Hosie, 2014). Manajemen krisis adalah sebuah teknik perencanaan menghindari bencana (Jia et al., 2012). Pariwisata berkelanjutan adalah pariwisata yang mempertimbangkan dampak

sosial, lingkungan, dan ekonomi bagi kehidupan saat ini maupun masa mendatang, dan pada saat yang sama juga memperhatikan pemenuhan kebutuhan para pemangku kepentingan (industri, pengunjung, lingkungan, dan komunitas setempat) (World Tourism

Organization (WTO) dan United Nations Environment Program, 2005).

Lokawisata Baturraden adalah salah satu objek daya tarik wisata di Kecamatan Baturraden, Kabupaten Banyumas yang memberikan daya tarik yang beragam. Daya tarik tersebut diantaranya air terjun, kolam renang, *waterboom*, pemandian air hangat belerang, dan permainan bebek air. Selain itu juga memberikan pilihan daya tarik tambahan yang dikelola oleh pihak swasta diantaranya bioskop 4D, taman botani, arena bermain anak, terapi ikan, dan pancuran telu (Ratna, 2023). Lokawisata Baturraden menjadi daya tarik wisata dengan kunjungan wisatawan terbanyak di Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Dalam Buku Banyumas dalam angka 2023 disebutkan Lokawisata Baturraden memiliki total kunjungan terbesar dibandingkan daya tarik lain di Kabupaten Banyumas (BPS Kabupaten Banyumas, 2023). Dibuktikan pada tahun 2020 kunjungan objek wisata Lokawisata Baturraden sebanyak 262.445, pada tahun 2021 menurun 83.177 menjadi 179.268. Namun pada tahun 2022 wisatawan lokawisata baturraden meningkat secara signifikan sebanyak 408.476 (BPS Kabupaten Banyumas, 2023).

Pada kawasan wisata Baturraden sendiri memiliki potensi munculnya risiko, krisis ataupun bencana yang disebabkan oleh dua faktor yaitu ketidakpastian kondisi alam/ *nature* dan ketidakpastian perilaku manusia/ *human uncertainty*.

Ketidakpastian alam/*nature uncertainty* dapat dilihat dari kondisi geografis Kecamatan Baturraden yang berada di lereng Gunung Slamet dengan ketinggian $\pm 600 - 700$ mdpl dan berjarak 14 km dari Ibukota Kabupaten Banyumas (Kota Purwokerto) (Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyumas, 2022). Sehingga kecamatan Baturraden termasuk dalam kawasan rawan bencana I dan II. Pada tahun 2014 aktivitas gunung slamet menyebabkan hujan pasir di kawasan wisata Baturraden (detikNews, 2014). Kecamatan Baturraden memiliki luas area seluas 4.553,01 Ha dan berada pada kemiringan $>25 - 40\%$ atau memiliki presentase 10,35% dari luas wilayah Kabupaten Banyumas. Zona tersebut masuk dalam kategori zona kerentanan gerakan tanah tinggi dan zona kerentanan gerakan tanah menengah. Pada saat tingginya curah hujan dan erosi yang kuat maka gerakan tanah tersebut dapat aktif. Sehingga

kawasan Lokawisata Baturraden memiliki potensi terjadinya tanah longsor. Kawasan lokawisata Baturraden didominasi oleh perbukitan dengan tektur tebing berbatuan. Hal tersebut tentu dapat membahayakan dan mengganggu aktivitas wisatawan.

Ketidakpastian perilaku manusia/ *human uncertainty* dapat dilihat dari kecelakaan yang terjadi pada tahun 2006 yaitu jembatan gantung yang runtuh di Lokawisata Baturraden. Jembatan sepanjang 30 meter dengan tinggi sekitar 10 meter dari permukaan sungai runtuh dan menyebabkan 6 orang tewas, 7 orang luka ringan, dan 18 orang orang luka berat (AntaraNews, 2006).

Strategi manajemen krisis model 4R yang dikemukakan oleh Heath 1998 dan diadopsi oleh PATA (Pasific-Asia Travel Association) mencakup *reduction, readiness, response, and recovery*. Metode 4R oleh Heath 1998 dan diadopsi oleh PATA (Pasific-Asia Travel Association) dapat diterapkan di Lokawisata Baturraden dalam mengembangkan manajemen krisis terkait dengan krisis pariwisata yang diakibatkan oleh ketidakpastian kondisi alam dan ketidakpastian perilaku manusia dikarenakan metode ini cocok untuk pariwisata di wilayah asia pasifik.

Terganggunya aktivitas wisatawan, kenyamanan, dan keamanan dapat terjadi akibat krisis yang tidak dapat dikontrol dan akibat kegagalan pengelola dalam mengelola objek daya tarik wisata Lokawisata Baturraden namun hal tersebut dapat diatasi dengan memberikan kebijakan dengan prosedur yang tepat. Oleh karena itu perlu adanya penelitian tentang **“Manajemen krisis di Lokawisata Baturraden Kabupaten Banyumas”** untuk membantu pengelola menyusun kebijakan terkait risiko yang mungkin terjadi.

B. TINJAUAN LITERATUR

Manajemen Krisis

Krisis pariwisata adalah setiap kejadian yang mengancam pelaksanaan bisnis dan operasi normal kegiatan pariwisata, mengancam reputasi tujuan wisata seperti daya tarik, kenyamanan, dan keamanan secara negatif memengaruhi persepsi pengunjung tentang tujuan wisata yang dikunjungi kemudian menyebabkan penurunan pariwisata lokal dan perekonomian, serta mengganggu kelangsungan

operasi bisnis dalam industri pariwisata dan perjalanan (Sönmez, Bachmann dan Allen, 1994). Menurut (Scherler, 1996) manajemen krisis adalah sebuah tindakan dari semua jenis bisnis untuk mengatasi situasi bahaya atau risiko yang tiba-tiba muncul agar kembali dalam rutinitas normal dengan waktu yang cepat.

Penyebab Krisis

Menurut (Bong et al., 2019) munculnya risiko, krisis ataupun bencana dapat disebabkan oleh beberapa hal diantaranya: (1) ketidakpastian kondisi alam/ *nature uncertainty*, contohnya tanah longsor, banjir, gempa bumi, badai dan tsunami, kebakaran hutan, kekeringan, dan lain-lain, (2) ketidakpastian perilaku manusia/ *human uncertainty*, contohnya aksi terorisme, pembajakan, situasi penyanderaan, larangan berkunjung, kecelakaan pesawat, bangunan runtuh, kerusakan mekanis, perang, kerusakan, konflik sosial, politik, dan agama, dan lain-lain, (3) ketidakpastian yang dipicu oleh binatang/ *animal uncertainty*, contohnya wabah penyakit rabies, wabah malaria, wabah demam berdarah, flu burung, sengatan lebah, SAR dan wabah penyakit endemi lainnya, dan lain-lain, (4) penyebab ketidakpastian yang dipicu oleh tumbuhan/ *plant uncertainty*, contohnya keracunan tumbuhan, pohon tumbang, kekurangan bahan pangan, dan lain-lain, (5) penyebab ketidakpastian ekonomi dan politik/ *economic and political uncertainty*, contohnya menurunnya pengunjung akibat resesi ekonomi, permintaan produk berkurang akibat daya beli yang lemah, kondisi politik destinasi wisata, dan lain-lain.

Analisis Krisis

Hal-hal yang perlu digali untuk kebutuhan penelitian pengembangan manajemen krisis di Lokawisata Baturraden yaitu kondisi fisik, aktivitas wisata, dan penanganan yang sudah teridentifikasi. Kondisi fisik mencakup lokasi dan akses, geomorfologi, topografi, hidrologi, sarana prasarana, iklim dan cuaca, dan penggunaan lahan (Gold, 1980). Daya Tarik dan Aktivitas (*tourism attraction and activities*) menurut merupakan segala hal yang dapat menarik wisatawan di suatu daerah yang dapat berupa keindahan alam, budaya, dan keistimewaan serta aktivitas wisata.

Analisis potensi krisis dilakukan untuk membantu memberikan keputusan tentang strategi penanganan krisis yang tepat. Langkah

yang dilakukan yaitu dengan menganalisis potensi dan konsekuensi krisis.

Tabel 1. Analisis Potensi Krisis

Tingkat	Deskriptor	Deskripsi
A	Hampir Yakin	Akan terjadi secara rutin
B	Sangat Mungkin	Terjadi dalam 12-14 bulan kedepan
C	Mungkin	Terjadi dalam 2-5 tahun
D	Kurang Mungkin	Terjadi setiap 5-10 tahun
E	Hampir Tidak Mungkin	Terjadi setiap lebih dari 10 tahun

Sumber. Kebijakan Pengelolaan Risiko – Tourism Australia (2014)

Tabel 2. Konsekuensi Krisis

Tingkat	Deskriptor	Deskripsi
1	Tidak signifikan	Tidak ada gangguan terhadap destinasi, pengunjung, finansial, tidak ada liputan media atau kepentingan umum
2	Minor	Gangguan minimal terhadap destinasi dan finansial, ada/tidak ada liputan media atau kepentingan umum
3	Sedang	Gangguan jangka pendek terhadap destinasi, pengunjung, finansial, dan media
4	Utama	Terganggu 24 jam pada destinasi dan pengunjung, kerugian finansial, kemarahan dan frustrasi dari pengunjung, laporan kritis media dan publik
5	Bencana	Tidak memenuhi persyaratan pengunjung dan layanan tidak normal, kerugian finansial yang buruk, kritik tersebar luas, dan laporan media internasional

Sumber. Kebijakan Pengelolaan Risiko – Tourism Australia (2014)

Strategi Manajemen Krisis

Perencanaan strategi manajemen krisis dapat membantu mengurangi risiko,

pemborosan waktu, pengelolaan sumber daya yang buruk dan mengurangi dampak yang timbul (Heath, 1998). Adapaun strategi yang dikemukakan oleh Heath 1998 yaitu Model 4R kemudian diadopsi oleh PATA (Pasific-Asia Travel Association) untuk strategi manajemen krisis di wilayah Asia-Pasific. Strategi tersebut terdiri atas:

1. Reduction	1.1	Crisis Awareness
	1.2	Political awareness
	1.3	Standard Operating Procedures
2. Readiness	2.1	Crisis Management Plan
	2.2	Tourism planning
	2.3	Health and safety measures
3. Response	3.1	Emergency response procedures
	3.2	Investigation
	3.3	Family assistance
	3.4	Communication
4. Recovery	4.1	Business Continuity Plan
	4.2	Human Resources
	4.3	Debriefing

Gambar 1. Strategi Manajemen Krisis Menurut Heath 1998

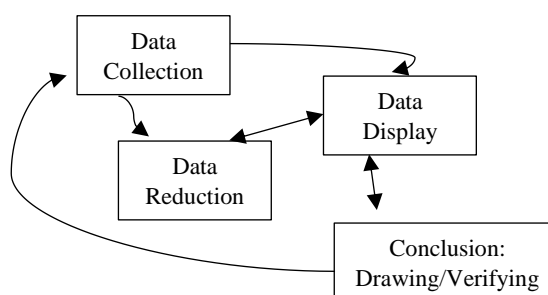
C. METODE PENELITIAN

Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini. Penelitian deskriptif kualitatif menurut Bayu Dardias (2011) adalah jenis penelitian yang mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa yang terjadi pada saat sekarang (masalah aktual). Partisipan penelitian ini adalah *stakeholder* yang terlibat langsung dalam pengelolaan objek daya tarik wisata Lokawisata Baturraden diantaranya pengelola Lokawisata Baturraden dan Dinas Pariwisata Kabupaten Banyumas, serta Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) sebagai badan yang eksternal yang bekerjasama dalam penanggulangan krisis di Lokawisata Baturraden. Penelitian ini dilaksanakan di objek daya tarik wisata Lokawisata Baturraden yang berlokasi di jalan raya Baturraden No.174, Desa Karangmangu, Kecamatan Baturraden, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah.

D. ANALISIS DATA

Analisis data yang digunakan yaitu analisis Miles and Huberman (1984) dan pengkodean kualitatif. Dua analisis tersebut digunakan peneliti untuk memudahkan dalam proses pengumpulan hingga penarikan kesimpulan data penelitian. Teknik pengkodean adalah peneliti mengorganisasikan data mentah ke dalam kategori konseptual sehingga dapat

menciptakan tema atau konsep (Neuman, 2006). Strauss dan Corbin (dalam Creswell, 2013) mengatakan terdapat tiga tipe utama dalam melakukan proses koding, yaitu *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding*. Selanjutnya *Analysis Interactive Model* dari Miles & Huberman adalah analisis yang dilakukan terus menerus hingga tuntas dan interaktif sehingga data yang diperoleh bersifat jenuh. Analisis data menurut Miles and Huberman terdiri atas mereduksi data, penyajian data, dan *data conclusion drawing/verification*.



Gambar 2. Analisis Interactive Model dari Miles & Huberman

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kondisi Aktual Fisik

Lokasi dan Akses

Lokawisata Baturraden terletak di Desa Karangmangu, Kecamatan Baturraden, Kabupaten Banyumas sebelah selatan kaki Gunung Slamet dengan ketinggian $\pm 600 - 700$ mdpl, berada pada 14 km utara Kota Purwokerto tepatnya di ujung utara Desa Ketenger dan Desa Karangmangu dengan luas wilayah ± 16.800 m². Lokawisata baturraden berbatasan dengan hutan milik Perhutani BKPH Banyumas Timur (sebelah utara), Desa Ketenger (sebelah selatan), Desa Karangmangu (sebelah timur), Dukuh Kalipagu Desa Ketenger (sebelah barat).

Lokawisata Baturraden berada di daerah perbukitan. Terdapat jembatan, sungai, tebing curam, tanah yang landai, terjal, dan curam. Terdapat tiga jenis jalan sebagai akses wisatawan diantaranya jalan *paving block*, tangga beton, dan jembatan beton. Jalan *paving block* berada di tanah yang datar.

Geomorfologi

Berdasarkan Peta Geologi, kawasan Lokawisata Baturraden memiliki tanah jenis lava andesit dan memiliki karakteristik berongga.

Topografi

Kecamatan Baturraden berada pada kemiringan >25 – 40% meliputi areal seluas 13.740,61 ha atau 10,35% dari luas wilayah Kabupaten Banyumas dan merupakan dataran tinggi dengan ketinggian 1.940,49 mdpl. Kecamatan Baturraden terbagi atas tiga jenis dataran dengan ketinggian yang berbeda yaitu dataran tinggi dengan ketinggian >100 – 500 mdpl, ketinggian >500 – 1.000 mdpl, ketinggian >1.000 mdpl.

Hidrologi

Sumber air di Lokawisata Baturraden berasal dari sungai gumawang dan mengalir air terjun sendang mulya. Area sungai dekat dengan curug memiliki sungai yang dalam. Area sungai bawah cenderung surut dan didominasi oleh batuan terjal. Sungai gumawang sering mengakibatkan banjir ketika curah hujan tinggi.

Sarana Prasarana

Salah satu sarana yang penting di Lokawisata Baturraden adalah *sign*. Tanda yang digunakan di Lokawisata Baturraden terdiri atas tanda petunjuk arah, tanda peringatan, dan tanda pemberitahuan. Tanda petunjuk arah dapat ditemukan di beberapa sudut jalan. Tanda peringatan biasanya berada di sungai gumawang. Tanda tersebut ditujukan untuk wisatawan tidak berenang dan melompat dari atas tebing.

Cuaca dan Iklim

Kabupaten Banyumas secara umum memiliki iklim tropis basah. Pada bulan Oktober menjadi bulan dengan curah hujan tertinggi di wilayah sekitar Kabupaten Banyumas yaitu sebesar 724 mm dengan jumlah hari hujan terbanyak yaitu 234 hari di bulan yang sama. Rata-rata suhu udara bulanan di Kabupaten Banyumas berkisar 26,3°C, dengan suhu terendah tercatat 24,4°C dan suhu tertinggi 30,9°C. Jumlah curah hujan pertahun di Kecamatan Baturraden pada tahun 2016 menurut BPS sebesar 5.835 mm dan rata-rata curah hujan pertahun di Kecamatan Baturraden sebesar 486 mm. Kawasan wisata Baturraden sering terjadi kabut tebal pada pagi

hari dan siang hari. Tentu hal tersebut dapat mengganggu aktivitas wisatawan.

Penggunaan Lahan

Lokawisata Baturraden memiliki luas wilayah ± 16.800 m² yang terdiri atas:

- Terbangun : 7,5 Ha
- Perluasan : 4,5 Ha
- Perluasan : 4,8 Ha (Area belakang Hotel Pondok Slamet)

2. Aktivitas Wisata

Berenang

Lokawisata menyediakan dua aktivitas berenang yaitu kolam renang dan *waterboom*. Wisatawan dapat berenang sepuasnya di kolam renang biasa ataupun *waterboom* tanpa ada biaya tambahan. Kolam renang dan *waterboom* memiliki papan seluncur yang dapat dinikmati wisatawan

Trekking

Daya tarik dan fasilitas di Lokawisata yang tersedia memiliki jarak yang sedikit berjauhan satu dengan yang lainnya. Tangga beton ini dibuat hingga ke atas serta memiliki besi panjang ditengah untuk berpegangan saat menaiki tangga. Memiliki dua jalur yang dipisahkan oleh besi yaitu jalur untuk arus naik dan jalur untuk arus turun.

Bebek/Sepeda Air

Lokawisata Baturraden memiliki 12 sepeda air yang dinikmati oleh wisatawan secara gratis. Wisatawan dapat bermain sepeda air secara bergantian. Wisatawan hanya memiliki waktu 10 menit untuk menikmati sepeda air tersebut.

Swafoto

Swafoto dapat diartikan dengan memotret diri sendiri untuk diunggah ke media sosial menggunakan kamera, *handphone*, atau alat memotret lain (KBB). Wisatawan dapat berfoto di setiap sudut Lokawisata Baturraden. Sungai gumawang menjadi salah satu spot favorit wisatawan. Tidak jarang wisatawan duduk diatas batu-batu besar dan menyebrangi sungai untuk dapat menikmati aktivitas foto.

Sight Seeing

Panorama keindahan Gunung Slamet tentu menjadi panorama yang menarik wisatawan. Keindahan alam Baturraden yang didominasi perbukitan dapat memanjakan mata wisatawan.

Pemandian Air Hangat

Pemandian air hangat belerang disediakan sebagai salah satu fasilitas di Lokawisata Baturraden untuk wisatawan yang ingin memanjakan diri dengan air hangat. Setiap wisatawan yang mandi memiliki durasi 15 menit.

3. Krisis yang sudah Diidentifikasi

Pengelola Lokawisata Baturraden sudah memiliki beberapa *standart operating procedur* (SOP) untuk mitigasi bencana pada bencana-bencana tertentu. Sebelum mengidentifikasi potensi krisis diperlukan juga data SOP yang sudah ada dan bagaimana penerapan di lapangan. Lokawisata Baturraden memiliki langkah langkah dalam penanganan kecelakaan, gempa bumi, kebakaran, dan penanganan dalam menghadapi keluhan pengunjung.

PEMBAHASAN

1. Potensi Munculnya Krisis

Potensi krisis muncul disebabkan oleh kondisi fisik kawasan Lokawisata Baturraden dan aktivitas wisata yang

dilakukan oleh wisatawan. Dua faktor tersebut mengakibatkan munculnya krisis yang disebabkan oleh ketidakpastian kondisi alam/ *nature uncertainty* dan ketidakpastian perilaku manusia / *human uncertainty*. Melihat dari deskripsi penemuan hasil penelitian maka dari kondisi alam dan aktivitas dapat menyebabkan sebagai berikut:

Tabel 3. Potensi Krisis

Natural Uncertainty	Penyebab	Human Uncertainty	Penyebab
Erupsi Gunung Slamet	Lokasi dan akses	Jatuh dari ketinggian	Aktivitas <i>trekking</i>
Tanah longsor	Lokasi dan akses, cuaca dan iklim, topografi	Terbentur/ terpeleset	Aktivitas swafoto, <i>trekking</i> , dan <i>sightseeing</i>
Banjir	Lokasi dan akses, cuaca dan iklim, topografi	Tenggelam	Aktivitas berenang dan bermain sepeda air
Cuaca ekstrem	Lokasi dan akses, cuaca dan iklim,	Pingsan	<i>trekking</i>

2. Analisis krisis

No.	Potensi Krisis	Analisis 4R dari Kondisi Aktual				Tingkat Krisis					Konsekuensi				
		Reduction	Readiness	Response	Recovery	Hampir Yakin	Sangat Mungkin	Mungkin	Kurang Mungkin	Hampir Tidak Mungkin	Tidak Signifikan	Minor	Sedang	Utama	Bencana
Krisis yang Sudah diidentifikasi															
1	Kecelakaan	X	V	V	X	-	-	V	-	-	-	-	V	-	-
2	Gempa Bumi	V	V	X	X	-	-	-	V	-	-	-	-	V	-
3	Kebakaran	V	V	X	X	-	-	-	V	-	-	-	-	V	-
4	Keluhan Pengunjung	V	X	V	X	V	-	-	-	-	-	-	V	-	-
Ketidakpastian Kondisi Alam															
5	Erupsi Gunung Slamet	X	X	X	X	-	-	-	V	-	-	-	-	-	V
6	Tanah Longsor	X	X	X	X	-	V	-	-	-	-	-	V	-	-
7	Banjir	X	X	X	X	V	-	-	-	-	-	-	V	-	-
8	Cuaca Ekstrim	X	X	X	X	-	V	-	-	-	-	-	V	-	-
Ketidakpastian Perilaku Manusia															
9	Jatuh dari Keringgian	X	V	V	X	-	-	V	-	-	-	-	-	-	V
10	Terpeleset	X	V	V	X	V	-	-	-	-	-	V	-	-	-
11	Tenggelam	X	V	V	X	-	-	V	-	-	-	-	V	-	-
12	Pingsan	X	X	X	X	-	-	V	-	-	-	V	-	-	-

Sumber. Data Olahan Penulis

3. Analisis Strategi Krisis

Potensi krisis dapat disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Berdasarkan matriks sebelumnya sudah dijelaskan apa saja strategi krisis yang belum lengkap alur strateginya sehingga dapat dijelaskan apa saja kekurangan dari penerapan strategi krisis 4R di Lokawisata Baturraden. Potensial menjelaskan turunan dari

matriks sebelumnya tentang tingkat krisis. Selanjutnya apa saja akibat dari krisis tersebut. Krisis yang terjadi memiliki frekuensi atau periode waktu lama krisis tersebut dapat terjadi dan pulih dari krisis. Setelah teridentifikasi selanjutnya menentukan mitigasi dari strategi aktual yang belum diterapkan dengan melibatkan instansi terkait.

No.	Aspek	Dampak	Frekuensi	Mitigasi	Instansi
1	Gempa Bumi	Kerugian Finansial dan Kerusakan properti	6 bulan	Pembentukan tim khusus, jalur khusus evakuasi, Sirine untuk pemberitahuan, Bekerjasama dengan media, rencana perbaikan properti, Pelatihan karyawan terhadap krisis	UPT BLUD Lokawisata baturraden, Disporbudpar, Bazarnas, BPBD, dan Puskesmas
2	Kebakaran	Ada/tidak ada korban, Kerugian Finansial, Kerusakan properti, munculnya isu dan berita di sosial media	1 tahun	Pembentukan tim khusus, jalur khusus evakuasi, Sirine untuk pemberitahuan, Bekerjasama dengan media, rencana perbaikan properti, Pelatihan karyawan terhadap krisis	UPT BLUD Lokawisata baturraden, Disporbudpar, BPBD, dan Puskesmas
3	Erupsi Gunung Slamet	Gangguan terhadap destinasi, Kerugian Finansial, Kerusakan properti, munculnya berita di media cetak atau elektronik	6 bulan	Pembentukan tim khusus, Menambahkan SOP terkait bencana erupsi Gunung Slamet, jalur khusus evakuasi, Sirine untuk pemberitahuan, Bekerjasama dengan media, rencana perbaikan properti, Pelatihan karyawan terhadap krisis	UPT BLUD Lokawisata Baturraden, Disporbudpar, BPBD, dan Puskesmas
4	Tanah Longsor	Kerugian finansial, ada/tidak ada korban jiwa, dan kerusakan lahan	2 bulan	Pembentukan tim khusus, Menambahkan SOP terkait bencana tanah longsor, jalur khusus evakuasi, Sirine untuk pemberitahuan, Bekerjasama dengan media, rencana perbaikan properti, Pelatihan karyawan terhadap krisis	UPT BLUD Lokawisata baturraden, Disporbudpar, BPBD, dan Puskesmas
5	Banjir	kerugian finansial, korban jiwa, dan kerusakan lahan	<1 bulan	Pembentukan tim khusus, Menambahkan SOP terkait bencana banjir, jalur khusus evakuasi, Sirine untuk pemberitahuan, Bekerjasama dengan media, rencana perbaikan properti, Pelatihan karyawan terhadap krisis	UPT BLUD Lokawisata baturraden, Disporbudpar, Bazarnas, BPBD, dan Puskesmas
6	Cuaca Ekstrem	Kerugian finansial dan kerusakan properti	<1 bulan	Pembentukan tim khusus, Menambahkan SOP terkait bencana cuaca ekstrem, jalur khusus evakuasi, Sirine untuk pemberitahuan, Bekerjasama dengan media, rencana perbaikan properti, Pelatihan karyawan terhadap krisis	UPT BLUD Lokawisata baturraden, Disporbudpar, dan BPBD
7	Kecelakaan	Kerugian Finansial, ada/tidak ada korban jiwa dan krisis publik	<1 bulan	Pembentukan tim khusus, jalur khusus evakuasi, Sirine untuk pemberitahuan, Bekerjasama dengan media, rencana perbaikan properti, Pelatihan karyawan terhadap krisis	UPT BLUD Lokawisata baturraden dan Puskesmas
8	Keluhan Pengunjung	Kerugian finansial dan krisis publik	<1 bulan	Pembentukan tim khusus, jalur khusus evakuasi, Sirine untuk pemberitahuan, Bekerjasama dengan media, Pelatihan karyawan terhadap pertolongan pertama	UPT BLUD Lokawisata baturraden dan Puskesmas
9	Jatuh dari Ketinggian	Kerugian finansial, korban jiwa dan krisis publik	> 1 bulan	Pembentukan tim khusus, jalur khusus evakuasi, Sirine untuk pemberitahuan, Bekerjasama dengan media, Pelatihan karyawan terhadap krisis	UPT BLUD Lokawisata baturraden dan Puskesmas
10	Terpeleset	Kerugian finansial, korban dan krisis publik	< 1 bulan	Pembentukan tim khusus, jalur khusus evakuasi, Sirine untuk pemberitahuan, Bekerjasama dengan media, Pelatihan karyawan terhadap krisis, Pembatas pada titik rawan	UPT BLUD Lokawisata baturraden dan Puskesmas

11	Tenggelam	Kerugian Finansial, korban jiwa dan krisis publik	< 1 bulan	Pembentukan tim khusus, jalur khusus evakuasi, Sirine untuk pemberitahuan, Bekerjasama dengan media, pelatihan karyawan terhadap krisis, Pengadaan pelampung pada sudut area kawasan rawan tenggelam	UPT BLUD Lokawisata baturraden dan Puskesmas
12	Pingsan	Kerugian Finansial, korbandan krisis publik	< 1 bulan	Pembentukan tim khusus, jalur khusus evakuasi jalur aman ramah pengunjung, Sirine untuk pemberitahuan, Bekerjasama dengan media, pelatihan karyawan terhadap krisis, Pengadaan pelampung pada	UPT BLUD Lokawisata baturraden dan Puskesmas

F. KESIMPULAN

Hasil temuan penelitian berfokus pada observasi, wawancara, penemuan dokumen, dan audio visual mengenai kondisi fisik, aktivitas wisata, dan krisis yang telah teridentifikasi. Kondisi aktual mencakup lokasi dan akses, geomorfologi, topografi, hidrologi, cuaca dan iklim, sarana dan prasarana, serta penggunaan lahan. Aktivitas wisata mencakup aktivitas berenang, *trekking*, bermain sepeda air, *sight seeing*, swafoto, dan pemandian air hangat belerang. Adapun krisis yang sudah teridentifikasi oleh pengelola yaitu kecelakaan, kebakaran, gempa bumi, dan keluhan pengunjung.

Berdasarkan hasil temuan tersebut dapat ditentukan potensi krisis selain yang sudah teridentifikasi. Adapun potensi krisis yang dapat terjadi yaitu

1. Potensi krisis yang disebabkan oleh ketidakpastian kondisi alam (*nature uncertainty*) diantaranya potensi erupsi gunung slamet, tanah longsor, banjir, cuaca ekstrem
2. Potensi krisis yang diakibatkan oleh ketidakpastian perilaku manusia (*human uncertainty*) diantaranya jatuh dari ketinggian, terpeleset, tenggela, dan pingsan.

Selanjutnya potensi krisis dianalisis dengan melihat ada atau tidak adanya penerapan strategi 4R berdasarkan kondisi aktual di lapangan, tingkat risiko, dan konsekuensi dari potensi krisis tersebut. Tingkat risiko memiliki lima level mencakup hampir yakin, sangat mungkin, mungkin, kurang mungkin, dan hampir tidak mungkin. Setiap potensi krisis memiliki level yang berbeda-beda berdasarkan penyebabnya. Akibat atau konsekuensi krisis memiliki lima level mencakup tidak signifikan, minor, sedang, utama, dan bencana. Meskipun suatu

krisis memiliki potensi yang tinggi namun belum tentu memiliki konsekuensi yang tinggi, sebaliknya tingkat risiko yang rendah namun dapat memiliki dampak yang besar terhadap kestabilan Lokawisata Baturraden.

Untuk dapat mengetahui strategi krisis 4R yang tepat maka dilakukan analisis strategi krisis dengan melihat memetakan penerapan strategi yang belum diterapkan, frekuensi terjadinya hingga selesainya krisis, mitigasi yang didapatkan dari kekurangan penerapan strategi dan tanggung jawab instansi.

G. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pembahasan terhadap manajemen krisis di Lokawisata Baturraden maka rekomendasi berdasarkan strategi manajemen krisis 4R yang dianggap sesuai tahapannya yaitu *reduction*, *readiness*, *response*, dan *recovery*:

1. Reduction

Hal yang perlu dilakukan untuk mengurangi dampak bencana atau kecelakaan yang terjadi di Lokawisata Baturraden dengan membuat daerah rawan bencana yang belum teridentifikasi mencakup erupsi Gunung Slamet, tanah longsor, banjir, cuaca ekstrem, jatuh dari ketinggian, terpeleset, tenggelam dan pingsan. Berikut titik rawan bencana dan jalur evakuasi.



Gambar 3. Rekomendasi Titik Rawan Bencana dan Kecelakaan
Sumber. Gambar Olahan Penulis

2. Readiness

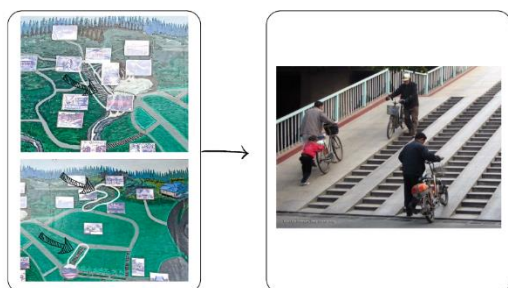
- Membuat Tourism Crisis and Disaster Management Group
- Menyiapkan jalur evakuasi
- Kebijakan menutup total daya tarik wisata
- Menyiapkan Sirine/ *Early Warning System*
- Menyiapkan Pelatihan
- Merencanakan Komunikasi (meliputi menunjuk juru bicara, membentuk unit pers dan komunikasi, membentuk media komunikasi dengan pihak terkait seperti Timsar, BPBD, Disporbudpar, rumah sakit, *ambulance*, dan media terkait kondisi aktual krisis)
- Menyiapkan Pembatas Sungai



Gambar 4. Rekomendasi Pembatas Sungai

Sumber. Gambar Olahan Penulis

- Menyiapkan jalur ramah disabilitas
Pada jalur evakuasi masih menggunakan tangga beton sebagai akses wisatawan. Hal tersebut dapat diganti dengan membuat dua jalur yaitu tangga beton dan jalan beton yang memiliki kontur cut and fill



Gambar 5. Jalur Ramah Pengunjung

Sumber. Pinterest dan diolah oleh penulis

3. Response

- Memberikan tanggapan dengan cepat
- Bekerjasama dengan pihak terkait
- Memberikan asuransi kepada untuk wisatawan.
Bekerjasama dengan media

4. Recovery

- Memperbaiki fasilitas dan properti
- Pembekalan dan pelatihan
- Pemulihan citra melalui media

Rekomendasi tambahan untuk Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata Kabupaten Banyumas

- Dapat membantu BLUD Lokawisata Baturraden dalam memberikan informasi kepada khalayak untuk memulihkan kepercayaan wisatawan
- Memiliki program pelatihan karyawan BLUD Lokawisata Baturraden dalam pertolongan pertama pada kecelakaan dan pertolongan pada korban tenggelam.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggarani, N. P. D., & Arida, I. N. S. (2018). Implementasi Manajemen Krisis Pariwisata Pada Kebun Raya Eka Karya Bali. *Jurnal Destinasi Pariwisata, Vol. 6 No 1*. www.kebunrayabali.com
- AntaraNews. (2006, October 26). *Korban Tewas Jembatan Baturaden Bertambah - ANTARA News*. Antara News. <https://www.antaraneews.com/berita/45050/korban-tewas-jembatan-baturaden-bertambah>
- APEC International Centre for Sustainable Tourism. (2006). *Tourism risk management: an authoritative guide to managing crises in tourism*. Asia-Pacific Economic Cooperation Secretariat.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyumas. (2022). *Kecamatan Baturraden Dalam Angka 2022*.
- Bong, S., Sugiarto, Lemy, D. M., Nursiana, A., & Arianti, S. P. (2019). *Manajemen Risiko, Krisis, dan Bencana untuk Industri Pariwisata yang Berkelanjutan*.
- BPS Kabupaten Banyumas. (2023). *Kabupaten Banyumas dalam Angka 2023*.
- Breda, Z., & Costa, C. (2006). *Safety and security issues affecting inbound tourism in the People's Republic of China*. In *Tourism, Security and Safety* (pp. 195-216). Routledge.
- Broshi-Chen, O., & Mansfeld, Y. (2021). A wasted invitation to innovate? Creativity and innovation in tourism crisis management: A QC&IM approach. *Journal of Hospitality and Tourism Management, 46*, 272–283.
<https://doi.org/10.1016/J.JHTM.2021.01.003>
- Cavlek, N. (2002). Tour operators and destination safety. *Annals of Tourism Research, 29*(2), 478–496. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(01\)00067-6](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(01)00067-6)

- Chew, E. Y. T., & Jahari, S. A. (2014). Destination image as a mediator between perceived risks and revisit intention: A case of post-disaster Japan. *Tourism Management*, 40, 382–393. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.07.008>
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2005). *Tourism: Principles and Practice* - Google Books. https://books.google.co.uk/books?id=OWonlWCgp34C&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (V. Knight, Ed.; 4th ed.). SAGE Publications.
- detikNews. (2014, September 18). *Baturaden Bak Eropa Akibat Hujan Pasir saat Gunung Slamet Meletus*. Detiknews. <https://news.detik.com/berita/d-2694738/baturaden-bak-eropa-akibat-hujan-pasir-saat-gunung-slamet-meletus>
- Marsongko, Eka Paramita. *Pengelolaan Krisis Pada Usaha Pariwisata*. Destination Management Training.
- Fink, S., & Association, A. M. (1986). *Crisis management: planning for the inevitable* /. 245. <https://eduq.info/xmlui/handle/11515/7970>
- Fyall, A., Garrod, B., & Wang, Y. (2012). Destination collaboration: A critical review of theoretical approaches to a multi-dimensional phenomenon. *Journal of Destination Marketing & Management*, 1(1–2), 10–26. <https://doi.org/10.1016/J.JDMM.2012.10.002>
- Glaesser, D. (2006). *Crisis Management in the Tourism Industry*.
- Gold, S. M. (1980). RECREATION PLANNING AND DESIGN. In *McGraw-Hill, Inc.* McGraw-Hill, Inc. <https://www.abebooks.com/RECREATION-PLANNING-DESIGN-Seymour-M-Gold/462286512/bd>
- Heath, R. L. (1998). Crisis management for managers and executives: business crises: the definitive handbook to reduction, readiness, response and recovery. In (*No Title*). Financial Times Management. <https://cir.nii.ac.jp/crid/1130000797223078400>

- Hadinoto, Kusudianto. (1996). *Perencanaan dan Pengembangan Destinasi Pariwisata*. Jakarta: UI Press
- Inskeep, E. (1991). *Tourism Planning: An Integrated and Sustainable Development Approach - Edward Inskeep - Google Buku*.
- Jia, Z., Shi, Y., Jia, Y., & Li, D. (2012). A Framework of Knowledge Management Systems for Tourism Crisis Management. *Procedia Engineering*, 29, 138–143. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2011.12.683>
- Kurniadi, Bayu Dardias. 2011. *PRAKTEK PENELITIAN KUALITATIF: Pengalaman dari UGM*. Yogyakarta. PolGov.
- Mansfeld, Y. (Yoel), & Pizam, A. (2006). *Tourism, security and safety: from theory to practice*. Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Pfarr, C., & Hosie, P. (2014). Crisis management in tourism: a review of the emergent literature. *Crisis Management in the Tourism Industry: Beating the Odds*, 37–52. <https://espace.curtin.edu.au/handle/20.500.11937/27927>
- Putra, Rifki Rahmanda. (2018). *Perencanaan Atraksi Wisata di Situ Cigayonggong Desa Kasomalang Wetan Kecamatan Kasomalang Kabupaten Subang*. S1 thesis. Universitas Pendidikan Indonesia
- Ratna. (2023, March 2). *Lokawisata Baturraden - TICMPU*. Travelspromo.Com. <https://ticmpu.id/listings/lokawisata-baturraden/>
- Richardson, B. (1995). Paradox management for crisis avoidance. *Management Decision*, 33(1), 5–18. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000003896>
- Ritchie, B. W. (2009). *Crisis and disaster management for tourism*. Channel View Publications. https://books.google.com/books/about/Crisis_and_Disaster_Management_for_Tourism.html?hl=id&id=yaIANGEACAAJ
- S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan Cet 2*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h.

Scherler, P. (1996). *Management der Krisenkommunikation. [Crisis Communication Management]*.

Sharpley, R. (2011). *The Study of Tourism: Past Trends and Future Directions*. In *Routledge*. Routledge.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif* (S. Y. Suryandari, Ed.; 4th ed.). Alfabeta.

Todman-Lewis, C. V. M. (2017). *Strategies for Crisis Preparedness of Tourist Destinations*. <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations>