

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Manajemen destinasi pariwisata yang berkelanjutan

Destinasi pariwisata atau tujuan pariwisata merupakan wilayah geografis yang didatangi wisatawan untuk berkunjung serta terdapat interaksi dengan masyarakat lokal maupun lingkungan setempat (Supriadi, 2017). Daerah tujuan wisata disebut destinasi pariwisata adalah suatu wilayah geografis dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang terkait dengan terselenggaranya pariwisata (Eddyono, 2021). Interaksi yang terjadi dapat memberikan manfaat ekonomi dan menyebabkan dampak masyarakat sekitar maupun lingkungan bila tidak terencana dan dikelola dengan baik.

Untuk mengkoordinasikan kegiatan wisata pada destinasi, maka diperlukan sebuah pengelolaan yang terintegrasi dalam manajemen destinasi pariwisata. Maka terdapat tujuan Manajemen destinasi oleh (Eddyono, 2021), sebagai berikut:

- a. Penguatan industri pariwisata sebagai sektor perekonomian
- b. Pengembangan visi dan strategi bersama dan keamanan implementasi.
- c. Mengurangi pemikiran persaingan dan penguatan pada kebersamaan
- d. Memanfaatkan potensi kreatif dan inovatif
- e. Meningkatkan kesiapan investasi swasta dan publik
- f. Kualifikasi politik dalam pengambilan keputusan
- g. Pertukaran informasi dan perluasan jaringan
- h. Peningkatan penjaminan kualitas layanan dan infrastruktur
- i. Peningkatan kepuasan pengunjung

j. Menjaga sumber daya alam dan keanekaragaman hayati

Dalam konsep manajemen destinasi dibangun 3 prinsip menurut (Sulistiyadi, 2021) sebagai upaya mencapai tujuan tersebut, yang terdiri dari:

- a. Orientasi proses: berfungsi pada pengembangan pelayanan dan menekankan pada pembentukan rantai pasokan yang saling terintegrasi untuk berbagai segmen pengunjung dibandingkan dengan sub industri pariwisata seperti hotel, restoran, jasa travel.
- b. Orientasi permintaan: berfungsi pada pengembangan produk dengan pendekatan kebutuhan wisatawan pada suatu destinasi.
- c. Orientasi pemangku kepentingan: perencanaan dan pengembangan suatu destinasi tidak hanya dilakukan oleh pengelola saja untuk meningkatkan pendapatan, namun juga bertujuan untuk partisipasi dan kepuasan kepentingan organisasi yang terlibat dengan destinasi.

Manajemen destinasi berkelanjutan memiliki pengembangan strategik dan perencanaan operasional untuk memandu pariwisata memprakarsai sebuah pengembangan, pengelolaan, dan pemasaran suatu destinasi. Terdapat 3 pilar konsep berkelanjutan Menurut UNWTO (2004) dalam (Sulistiyadi, 2021), pembangunan pariwisata yang berkelanjutan menekankan mengenai keseimbangan lingkungan, sosial, budaya, dan ekonomi dengan:

- a. Memanfaatkan Sumber daya alam secara optimal, karena termasuk elemen untuk pengembangan pariwisata , menjaga proses ekologis, dan konservasi alam dan keanekaragaman hayati;

- b. Menghormati nilai luhur sosial budaya komunitas setempat yang menjadi warisan budaya serta nilai tradisional dan berkontribusi pada aksi toleransi antar budaya;
- c. Operasional ekonomi dalam jangka panjang yang dapat memberikan manfaat sosial ekonomi secara merata. Termasuk berkontribusi pada terbukanya lapangan kerja, layanan sosial, dan mengentaskan kemiskinan.

Menurut (Beyer, 2006) dalam (Laws, 2007) sebuah pendekatan perencanaan yang berkelanjutan terdiri dari 4 prinsip, yaitu:

- a. Konsepsi: merupakan sebuah penjabaran visi dan strategi.
- b. Integrasi: keterhubungan suatu sektor pariwisata baik secara horizontal maupun vertikal.
- c. kooperatif
- d. informasi: berfungsi dalam membentuk suatu kebijakan informasi internal dan eksternal yang transparan.

Menurut Jamal dan Stronza (2009) dalam (C & Meyer, 2022) menyatakan bahwa dalam konteks pariwisata berkelanjutan relevan dengan manajemen risiko, khususnya pada tingkat destinasi. Disimpulkan bahwa dalam manajemen destinasi pariwisata berkelanjutan terdapat pengelolaan mengenai manajemen risiko pariwisata.

2. Produk pariwisata

Suatu destinasi pariwisata menyediakan produk wisata yang menjadi pasokan destinasi. Produk pariwisata merupakan suatu komponen yang membentuk sebuah pengalaman lengkap bagi pengunjung. Jika dilihat dari sudut pandang bisnis, produk pariwisata merupakan sebuah layanan terpisah

yang diberikan oleh berbagai bisnis. Definisi produk pariwisata merupakan keseluruhan konsumsi pelayanan yang diperoleh, dirasakan atau dinikmati oleh seseorang ketika mengunjungi suatu tempat untuk berwisata (Eddyono, 2021). Rangkaian yang diperoleh wisatawan dari berbagai jasa yang saling berkaitan, baik dari jasa yang dihasilkan dari berbagai perusahaan, jasa masyarakat, maupun jasa alam merupakan bagian produk pariwisata.

Komponen yang terdapat dalam produk pariwisata menurut Cooper (2008) dalam (Stage, 2011) antara lain;

- a. *Attractions*, Atraksi atau daya tarik merupakan sebuah daya tarik dengan basis utama pada kekayaan alam, budaya, buatan atau *artificial*.
- b. *Accessibility*, merupakan sebuah sistem transportasi pendukung yang meliputi rute atau jalur transportasi. Kemudahan dalam mencapai tujuan wisata seperti menggunakan biro perjalanan ataupun moda transportasi milik pribadi merupakan definisi dari aksesibilitas (Eddyono, 2021).
- c. *Amenities*, merupakan fasilitas penunjang dan pendukung wisata untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Fasilitas tersebut meliputi tempat penginapan, rumah makan, retail, toko cinderamata, biro perjalanan, pusat informasi wisatawan, dll.

3. Manajemen Risiko Pariwisata

a. Pengertian

Risiko (*risk*) menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah akibat yang kurang menyenangkan sehingga dapat merugikan atau membahayakan dari suatu perbuatan atau tindakan. Menurut Dwyer (2009)

dalam (Pforr, n.d.) menyatakan bahwa kolaborasi antar negara dalam manajemen risiko dan krisis telah menjadi tema utama dalam manajemen pariwisata. Institut Manajemen Risiko (IRM) dalam (Satmiko, 2023) mendefinisikan Risiko adalah kombinasi dari kemungkinan suatu peristiwa dan konsekuensinya berkisar dari positif hingga negatif. Suatu risiko dapat dikenal dengan mudah sebagai ‘Peristiwa yang tidak direncanakan dengan konsekuensi yang tidak terduga’. Penjelasan komprehensif mengenai risiko melalui manajemen risiko, pengertian manajemen risiko dari berbagai ahli sebagai berikut:

- 1)PATA (2003) dalam (Wilks et al., 2004): Situasi yang berpotensi memengaruhi suatu produk atau jasa dalam jangka panjang dan berpotensi mengganggu kemampuan operasional secara normal.
- 2)UNWTO (2003) dalam (ASEAN, 2015): kerangka strategi, proses, dan tindakan yang direncanakan serta dilaksanakan untuk mencegah dan mengatasi krisis.
- 3)(Wibowo, 2022): rangkaian kegiatan pada suatu organisasi yang dilakukan untuk memberikan hasil yang paling menguntungkan dan mengurangi volatilitas atau variabilitas hasil.
- 4)Panduan ISO 73 BS 31100 dalam (Satmiko, 2023): Kegiatan yang terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi berkaitan dengan risiko.

Menurut *United Nations Environment Programme (UNEP)*, manajemen risiko pariwisata merupakan sebuah pendekatan yang sistematis untuk membuat keputusan di bawah kondisi ketidakpastian,

berurusan dengan risiko total dengan mengantisipasi kemungkinan peluang dan kerugian yang tidak disengaja dan menggambarkan serta melaksanakan prosedur yang diminimalkan. Berdasarkan definisi manajemen risiko tersebut, maka diperlukan sebuah perencanaan pengelolaan risiko yang bertujuan untuk melindungi wisatawan maupun destinasi dengan memperkuat keamanan, keselamatan, maupun infrastruktur secara fisik. Merancang rencana mitigasi risiko yang memadai secara efektif dapat mengurangi dan menghindari risiko yang sudah teridentifikasi pada suatu wilayah destinasi wisata. Hal tersebut diharapkan sebuah destinasi dapat meningkatkan ketahanan terhadap perubahan lingkungan.

b. Tipologi dan jenis

Menurut *United Nations Environmen Programme* (UNEP) klasifikasi suatu risiko yaitu atmosfer, bumi, biologis, dan manusia. Berikut tipologi risiko:

Tabel 1 Tipologi risiko

Udara	Bumi (geologis)	Biologis	Manusia
Siklon/ Topan	Gempa bumi	Epidemi manusia	Kecelakaan industri
Badai	tsunami	Epidemi tumbuhan	Kecelakaan lalu lintas
Tornado	longsor	Epidemi binatang	Kejahatan; terorisme
Banjir	Gunung berapi	Wabah penyakit	Keadaan ekonomi
Penurunan suhu secara drastis	erosi	kebakaran	Konflik politik

Sumber:(Fotiou, n.d.)

c. Sumber risiko

Dasar adanya risiko disebabkan oleh manusia, alam, dan alam karena adanya perubahan baik secara sengaja maupun kelalaian.

Menurut UNWTO (2003) dalam (Wilks et al., 2004) risiko terhadap keamanan, keselamatan, dan kepastian dari wisatawan pengelola maupun karyawan dapat ditimbulkan oleh empat sumber penyebab:

- 1) Manusia dan institusi lingkungan di luar sektor pariwisata
- 2) Institusi pariwisata dan institusi yang berhubungan dengan pariwisata
- 3) Risiko personal - individu wisatawan, penyebab munculnya konflik dengan masyarakat setempat yaitu kejahatan, kesehatan yang buruk, dan mengunjungi tempat yang berbahaya, layanan kesehatan yang buruk, hingga kurangnya keamanan di tempat wisata.
- 4) Lingkungan atau fasilitas fisik (*natural, climate, epidemic*)

Menurut PATA (2003) dalam (Wilks et al., 2004) mengenai sumber dari risiko dan krisis pada bisnis dan destinasi pariwisata berasal dari:

- 1) Alam, disebabkan karena kebakaran hutan, gempa, longsor, banjir, badai, pandemi medis, dan badai.
- 2) Perilaku manusia, tindakan teroris, pelecehan, olahraga petualangan, aksi politik, perang, pembunuhan, kecelakaan, kerusuhan, pembajakan, maupun kegagalan mekanis atau sistem.

Menurut (Bong, 2019) munculnya risiko, krisis, maupun risiko pada pariwisata dipicu oleh sumber-sumber penyebab risiko yang berpotensi datangnya risiko bagi suatu destinasi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Ketidakpastian kondisi alam (*nature uncertainty*): penyebabnya seperti tanah longsor, banjir, gempa bumi, badai dan tsunami, kebakaran hutan, kekeringan, dll.
- 2) Ketidakpastian perilaku manusia (*human uncertainty*): penyebabnya berasal dari adanya aksi teroris, pembajakan, penyanderaan, penipuan, kerusakan mekanis, perang, kecelakaan transportasi, pelecehan, dll.
- 3) Ketidakpastian yang dipicu oleh binatang (*animal uncertainty*): penyebabnya dipicu adanya wabah penyakit rabies, malaria, demam berdarah, flu burung, wabah endemi, dll.
- 4) Ketidakpastian yang dipicu oleh tumbuhan (*plant uncertainty*): penyebabnya dapat berasal dari pohon tumbang, kekurangan bahan pangan, dll.
- 5) Ketidakpastian kondisi ekonomi dan politik (*economic & political uncertainty*): penyebab risiko karena melemahnya kunjungan wisata diakibatkan oleh resesi ekonomi, inflasi, kondisi sosial politik destinasi, dll.

Setiap sumber risiko memiliki konsekuensi yang berpotensi menyebabkan kerugian dan kehilangan bagi destinasi yang meliputi perusahaan, komunitas, dan lingkungan.

Menurut (bong), terdapat faktor -faktor yang berpotensi memunculkan risiko pada suatu destinasi wisata sebagai berikut:

- 1) Faktor alam: topan, gelombang, badai, banjir, tsunami, gempa bumi, tanah longsor, letusan gunung berapi.

- 2) Faktor teknologi: kegagalan sistem teknis yang berkaitan dengan lokasi industri, transportasi, infrastruktur.
- 3) Faktor biologis: penyebaran penyakit diantara orang atau hewan, hama, kontaminasi.
- 4) Faktor sipil/politik: terorisme, sabotase, kerusakan sipil, situasi penyanderaan.

Setiap faktor tersebut berpotensi memunculkan risiko pada organisasi atau komunitas yang dapat merugikan dan merusak komunitas dan lingkungan sekitar. Organisasi Pariwisata Dunia (2003) dalam mengidentifikasi risiko terhadap keselamatan dan keamanan wisatawan, komunitas lokal, dan pengelola dari empat sumber, yaitu:

- 1) Lingkungan manusia dan kelembagaan : Risiko yang muncul pada saat adanya korban dari wisatawan.
- 2) Sektor pariwisata yang terkait: Pariwisata dan sektor-sektor yang berkaitan dengan pariwisata, seperti transportasi, olahraga, dan perdagangan ritel, dapat membahayakan keamanan pribadi wisatawan, integritas fisik, dan kepentingan ekonomi.
- 3) Pelancong perorangan: Pelancong atau pengunjung atau wisatawan juga dapat membahayakan keselamatan dan keamanan mereka dan keselamatan komunitas dan lingkungan sekitar.
- 4) Risiko fisik dan lingkungan: Kerusakan fisik dan lingkungan dapat terjadi

d. Proses manajemen risiko pariwisata

Menurut UNEP dalam (Fotiou, n.d.) terdapat proses dalam manajemen risiko pariwisata, sebagai berikut:

1) Lingkungan risiko

Mendeskripsikan lingkungan di mana terjadi sebuah risiko yang terjadi seperti aset untuk pengembangan pariwisata dan kesejahteraan masyarakat, beban pariwisata dan musim, pemangku kepentingan, kerangka hukum politik dalam aturan pada destinasi.

2) Identifikasi risiko

Identifikasi harus mencakup mengenai segala risiko, apakah dapat dikendalikan atau tidak oleh destinasi maupun pemerintah setempat. Penilaian risiko secara keseluruhan merupakan proses identifikasi risiko, analisis risiko, dan evaluasi risiko.

Berdasarkan (Guidelines, 2004) mengenai kunci dari sebuah elemen tergantung pada tujuan dan kunci permasalahan yang menjadi kepentingan bagi organisasi dan stakeholder. Berikut merupakan tabel yang menunjukkan beberapa cara dalam penataan elemen dan tujuannya. Proses analisis sebuah risiko dan hasil integrasi dengan aspek analisis dan perencanaan bisnis lainnya.

Pemilihan aktivitas menjadi beberapa bagian berdasarkan elemen kunci yang merupakan serangkaian topik yang harus dipertimbangkan satu per satu selama identifikasi risiko.

Menggunakan berbagai metode dan alat seperti diskusi, diagram alur, daftar periksa atau *checklist*, catatan, dan pengalaman. Proses identifikasi kemudian mengajukan pertanyaan terkait dengan elemen kunci :

- a) Apa aja sumber dari beberapa risiko.
- b) Apa kemungkinan terjadi.
- c) kenaikan atau penurunan keberhasilan yang efektif yang objektif.

3) Analisis risiko

Dalam menganalisis sebuah risiko pada pariwisata, terdapat 3 cara yaitu:

- a) Ukuran Konsekuensi atau dampak (*Consequences*)

Tabel 2 Ukuran Kualitatif dari Konsekuensi atau Dampak

<i>Level</i>	<i>Descriptor</i>	<i>Detail Description</i>
1.	Insignificant	Tidak ada yang terluka, kerugian keuangan rendah
2.	Minor	Pertolongan pertama dibutuhkan, penyelesaian lapangan bisa segera dilaksanakan, kerugian keuangan tingkat sedang
3.	Moderate	Pertolongan medis dibutuhkan, penyelesaian lapangan bisa segera dilaksanakan dengan bantuan dari luar organisasi, kerugian keuangan tinggi.
4.	Major	Kecelakaan ekstensif, kehilangan kapasitas produksi, dibutuhkan bantuan dari luar organisasi segera, tidak mengalami kerusakan fatal, tetapi mengalami kerugian keuangan mayor.
5.	Catastrophic	Korban jiwa, keracunan, dan kerusakan hingga harus memperoleh bantuan dari luar, kerugian keuangan tinggi.

Sumber: (Treasury, 2020)

b) Ukuran dari kemungkinan (*likelihood*)

Tabel 3 Ukuran Kualitatif dari Kemungkinan

Level	Descriptor	Detail Description
A.	Almost certain	Diharapkan akan timbul dalam kebanyakan situasi
B.	Likely	Akan ada kemungkinan timbul dalam kebanyakan situasi
C.	Possible	Kemungkinan timbul kadang kala
D.	Unlikely	Dapat timbul pada saat tertentu
E.	Rare	Mungkin hanya timbul dalam situasi eksepsional

Sumber: (Treasury, 2020)

c) Matriks analisis kualitatif (*level of risk*)

Tabel 4 Matriks Analisis Risiko

Likelihood of Residual Risk / kemungkinan risiko terjadi	Almost certain / hampir pasti	Risiko Tinggi	Risiko Tinggi	Risiko Ekstrem	Risiko Ekstrem	Risiko Ekstrem
	Likely / kemungkinan besar	Risiko Sedang	Risiko Tinggi	Risiko Tinggi	Risiko Ekstrem	Risiko Ekstrem
	Possible / kemungkinan sedang	Risiko Rendah	Risiko Sedang	Risiko Tinggi	Risiko Ekstrem	Risiko Ekstrem
	Unlikely / kemungkinan kecil	Risiko Rendah	Risiko Rendah	Risiko Sedang	Risiko Tinggi	Risiko Ekstrem
	Rare / jarang	Risiko Rendah	Risiko Rendah	Risiko Sedang	Risiko Tinggi	Risiko Tinggi
	LEVEL	Tidak Signifikan	Minor	Sedang	Mayor	risiko

Sumber: (Treasury, 2020)

Berdasarkan matriks analisis tersebut bertujuan untuk dapat menilai suatu peristiwa yang memiliki risiko akan bertransformasi menjadi krisis atau tidak menjadi krisis.

Berdasarkan konsep mengenai matriks analisis tersebut menurut (Treasury, 2020) keterangan tabel 4 sebagai berikut:

- (1) *Likelihood of residual risk* atau kemungkinan
 - (a) Hampir pasti: diperkirakan akan terjadi di sebagian besar lingkungan
 - (b) kemungkinan besar: kemungkinan akan terjadi
 - (c) kemungkinan sedang: mungkin terjadi beberapa saat
 - (d) kemungkinan kecil: dapat terjadi suatu saat
 - (e) jarang: terjadi dalam keadaan yang sungguh luar biasa
- (2) *Consequency of residual risk* atau Konsekuensi atau dampak risiko
 - (a) Tidak signifikan: tidak ada cedera, kerugian rendah
 - (b) Minor :hanya perlu perawatan untuk pertolongan pertama
 - (c) Sedang: perlu perawatan medis hingga berdampak kerugian finansial besar
 - (d) Mayor: kondisi cedera yang mengakibatkan gangguan pada operasional destinasi, kerugian finansial yang besar
 - (e) risiko: tidak memenuhi persyaratan operasional, layanan tidak normal, kerugian finansial yang buruk, kritik tersebar luas.
- (3) Hasil matriks
 - (a) Rendah: menetapkan prosedur yang dapat dikelola
 - (b) Sedang: tanggung jawab dari pengelolaan harus spesifik

(c) Tinggi: Peninjauan dan penanganan oleh instansi terkait

(d) Ekstrem: Segera memerlukan tindakan untuk menanganinya.

4) Evaluasi risiko

Mengidentifikasi berbagai pilihan yang tersedia kepada operator dan destinasi. Pembuatan rencana dan tindakan berdasarkan rencana yang telah dibuat. Pembuatan strategi penanganan risiko. Dalam menetapkan pilihan strategi mitigasi risiko, berpedoman pada matriks evaluasi risiko atas dasar frekuensi dan tingkat keparahan dampak. Meninjau ukuran kualitatif umum dari proses menentukan berapa besar dampak dan kemungkinan risiko yang terjadi, serta menghitung berapa level risikonya dengan mengalikan antara besar dampak dan besar kemungkinan ($Risk = consequences \times likelihood$) yang disajikan pada tabel 5 matriks tingkat evaluasi risiko sebagai berikut:

Tabel 5 Matriks Tingkat Evaluasi Risiko

Likelihood of Residual Risk / kemungkinan risiko terjadi	Almost certain / hampir pasti	Penanganan lebih lanjut	Diwaspadai	Diwaspadai	Risiko tidak diterima	Risiko tidak diterima
	Likely / kemungkinan besar	Penanganan lebih lanjut	Diwaspadai	Diwaspadai	Risiko tidak diterima	Risiko tidak diterima
	Possible / kemungkinan sedang	Risiko diterima	Penanganan lebih lanjut	Penanganan lebih lanjut	Diwaspadai	Diwaspadai
	Unlikely / kemungkinan kecil	Risiko diterima	Risiko diterima	Penanganan lebih lanjut	Penanganan lebih lanjut	Diwaspadai
	Rare / jarang	Risiko diterima	Risiko diterima	Risiko diterima	Risiko Sedang	<i>Diwaspadai</i>
LEVEL	Tidak Signifikan	Minor	Sedang	Mayor	risiko	
<i>Consequency of Residual Risk / Konsekuensi</i>						

Sumber: (Treasury, 2020)

Keterangan tabel 5 sebagai berikut:

1) Tindakan

a) Risiko diterima : melaksanakan pekerjaan seperti biasa, mengurangi sumber daya , pengendalian risiko tidak terlalu ketat.

b) Penanganan lebih lanjut : melakukan tindakan pada tepat waktu, monitoring risiko.

c) Diwaspadai : perlu tindakan perbaikan, rencana kontingensi untuk menangani ancaman, mempertimbangkan untuk menambah sumber daya untuk penanganannya.

d) Tindakan langsung : memutuskan sebuah langkah untuk melakukan tindakan menghindari risiko, atau menambah sumber daya dan memperbanyak kontrol.

e. Strategi manajemen risiko

Menurut (Bong & dkk, 2019) dan (Wilks et al., 2004) Terdapat empat tahapan dalam menangani manajemen risiko dan krisis dengan metode 4R (*Reduction, Readiness, Response, Recovery*) yang diusulkan oleh The AICST (*APEC International Center for Sustainable Tourism*) sebagai berikut:

1) *Reduction*

Kunci dari manajemen risiko yaitu mengidentifikasi potensi risiko dan upaya untuk mengurangi dampak. Tahapan dalam merencanakan program pengurangan risiko dengan cara:

- (a) *Risk Awareness*, mempersiapkan program untuk membangun kesadaran terhadap risiko yang diakibatkan oleh berbagai kemungkinan yang terjadi. Terdapat kata kunci pada tahapan ini, seperti identifikasi risiko dan bahaya, identifikasi kemungkinan dampak, dan mengumpulkan inteligensi.
- (b) *Political awareness*, menjalin hubungan dengan pihak yang mempunyai kepentingan terhadap keamanan, pemerintah, dan kepolisian setempat yang berkaitan dengan kemungkinan risiko terjadi. Perlu memperhatikan mengenai keamanan kerja sama politik dan peningkatan dalam keterlibatan politik.
- (c) *Standard operating procedures*, sebuah destinasi wisata memiliki organisasi untuk mengelolanya. Dalam organisasi tersebut terdapat SOP yang berkaitan dengan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan di destinasi wisata. Pada tahapan ini, terdapat hal yang perlu diperhatikan yaitu mengenai antisipasi masalah, perbaikan prosedur, dan peningkatan kesadaran anggota organisasi.

2) *Readiness*

Persiapan program siaga atau *readiness* terdiri dari tiga cara, yaitu:

- (a) *Risk management plan*, rencana dalam menghadapi risiko secara komprehensif dan realistis, dana dan fasilitas infrastruktur, SDM terlatih.
- (b) *Tourism Planning*, meliputi program pariwisata dan rencana manajemen risiko berjalan secara beriringan dan tidak dapat terpisahkan satu dengan lainnya.
- (c) *Health and safety measures*, pengukuran dari segi keamanan dan kesehatan dalam perencanaan manajemen risiko. selain itu, pelibatan kerja sama dari jasa darurat sekitar seperti contoh yang dilakukan oleh *Asian Disaster Preparedness Centre* mengadakan program pelatihan pada kapasitas Rumah Sakit Darurat.

Dari tahapan tersebut, kesiapan oleh sebuah organisasi sangat diperlukan dalam mengembangkan rencana strategis, taktis, dan komunikasi. Selain itu, kesiapan anggota organisasi secara psikologis dan fisiologis terhadap dampak dan tekanan akan terjadinya risiko. Kesiapan tersebut yang dapat menghentikan potensi risiko.

3) *Response*

Tanggapan yang ditujukan dengan langkah segera ketika setelah kejadian menimpa dengan kondisi kacau dan panik. Tahapan ini terdapat poin penting yang harus diperhatikan, yaitu:

- (a) *Emergency Response Procedure*, sebuah organisasi pengelola destinasi wisata memiliki prosedur tanggap darurat. Contohnya terjadi gempa bumi, maka pengelola melakukan pelatihan dan formasi secara rutin agar kesiapan terlatih.

- (b) *Investigation*, yaitu meneliti sumber terjadinya risiko. Pada tahapan ini terdapat poin penting untuk diperhatikan, yang meliputi kriminal, asuransi, dan legal dan politik.
- (c) *Family Assistance and communication*, tahapan ini meliputi penanganan informasi, transportasi, akomodasi, dan tempat pendukung untuk mempersiapkan pusat informasi jika terjadi risiko dan keluarga dapat terinfokan mengenai keadaan korban yang terdampak. Selain itu, komunikasi kepada pihak yang berhubungan seperti rumah sakit, polisi, pemerintah setempat, dan media massa.

4) *Recovery*

Tahapan pemulihan ini untuk menilai cara efektif dalam penanganan risiko.

- (a) *Business continuity Plan*, tahapan ini meliputi rehabilitasi, normalisasi, dan perluasan jaringan. Seperti yang dilakukan oleh pemerintah Queensland yang memerhatikan masalah sumber daya manusia karena dampak yang dikarenakan risiko.
- (b) *Human Resources and Debriefing*, tahapan ini berguna untuk mengkoordinasikan para anggota yang tergabung pada program pemulihan agar dapat terlaksana, terkelola, dan terkendali dengan baik.

Faulkner (2001) dalam (Bong, 2019) mengemukakan kerangka manajemen risiko, krisis dan risiko pada pariwisata, terdapat enam fase yaitu:

- 1) Fase *pre-event*, meliputi rencana kontingen, skenario dan penilaian probabilitas dalam membentuk strategi manajemen risiko maupun krisis.
- 2) Fase prodromal, tindakan kedaruratan mulai dari sistem peringatan dini dan tanda risiko, krisis bahkan risiko akan segera terjadi.
- 3) Fase darurat, dampak adanya risiko akan terasa dan upaya untuk menyelamatkan serta melindungi masyarakat pada destinasi wisata.
- 4) Fase menengah, kebutuhan jangka pendek dan mendesak dibutuhkan masyarakat segera mungkin dan diatasi dengan strategi komunikasi oleh satgas maupun oleh tim media komunikasi.
- 5) Fase pemulihan jangka panjang, perbaikan infrastruktur dan kawasan yang terdampak perlu dibangun kembali.
- 6) Fase resolusi, sesuai dengan tahap resolusi yang dikemukakan oleh Fink (1986) pemulihan rutinitas dalam keadaan baru dan lebih baik.

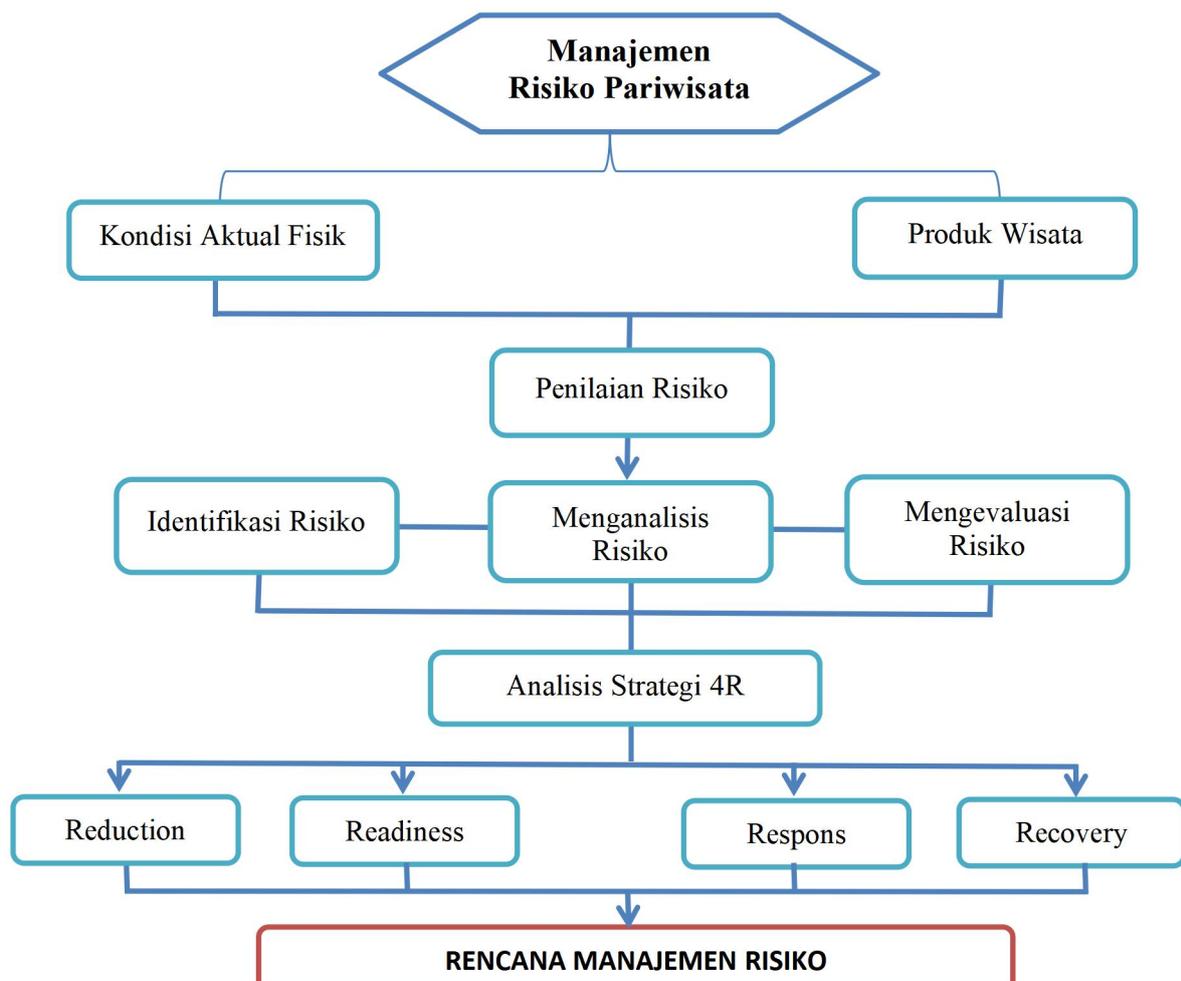
Faulkner (2001) dalam (Ritchie, 2003) menjelaskan mengenai unsur yang terdapat dalam proses perencanaan manajemen risiko, krisis, dan risiko sebagai berikut:

- 1) Melakukan penilaian risiko dan memperkirakan kemungkinan terjadinya suatu peristiwa.
- 2) Memprioritaskan tugas dan kegiatan yang dilakukan pada saat suatu peristiwa terjadi.
- 3) Menetapkan serangkaian protokol yang jelas untuk memastikan koordinasi yang baik antar berbagai pihak.

- 4) Melakukan pelatihan atau mitigasi kepada masyarakat
- 5) Melaksanakan pusat komando penanggulangan risiko
- 6) Mengembangkan strategi pemantauan media yang spesifik untuk memastikan informasi tersampaikan.
- 7) Menyiapkan sistem peringatan yang melibatkan berbagai bidang dalam pelaksanaan program.

B. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian mengenai rencana manajemen risiko di Kawasan Wisata Selo, Boyolali dibutuhkan alur kerangka pemikiran dengan mengidentifikasi kondisi lingkungan kawasan wisata yang meliputi fisik. Selain itu, identifikasi mengenai produk wisata yang meliputi atraksi, amenitas, dan aksesibilitas. Tahap selanjutnya yaitu menganalisis data melalui tahapan proses manajemen risiko “*risk assessment*” atau penilaian risiko dan dilanjutkan dengan tahapan dalam penanganan manajemen risiko menggunakan konsep 4R menurut PATA. Sehingga dapat menghasilkan model rencana manajemen risiko di Kawasan Wisata Selo sebagai berikut:



Gambar 1: Kerangka Pemikiran
Sumber : Data Olahan Peneliti, 2024

Gambar 1 tersebut merupakan kerangka pemikiran mengenai penelitian ‘Rencana Manajemen Risiko Kawasan Destinasi Wisata Selo, Boyolali’. Variabel utama penelitian ini, yaitu ‘Manajemen risiko sebagai dasar dalam penyusunan proyek akhir.

Identifikasi kondisi aktual fisik yang meliputi geomorfologi, topografi, hidrologi, cuaca dan iklim. Identifikasi mengenai produk pariwisata meliputi daya tarik atau atraksi, aksesibilitas, dan di Kawasan Wisata Selo, Boyolali menjadi sebuah input yang didapatkan berupa data yang akan diolah.

Data yang sudah didapatkan, akan diolah untuk dianalisis menggunakan penilaian risiko yang meliputi identifikasi risiko, analisis risiko, dan evaluasi risiko. Setelah itu, analisis dilakukan untuk mengidentifikasi kawasan destinasi wisata yaitu menggunakan 4R manajemen risiko yang dikemukakan oleh PATA. Tahapan 4R manajemen risiko tersebut diidentifikasi dengan data aktual di kawasan berupa matriks merupakan bagian dari proses penelitian.

Hasil dari analisis tersebut, akan menghasilkan sebuah rencana manajemen risiko kawasan destinasi wisata Selo, Boyolali.