

Manajemen krisis kehumasan saat menangani Issue Wabah Kolera di Bali atas Wisatawan Jepang

Nurhanita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20284772&lokasi=lokal>

Abstrak

Sektor pariwisata diproyeksikan menjadi andalan pemasukan devisa Indonesia pada akhir Repelita VI. Namun posisi strategis ini rentan dipengaruhi fluktuasi permintaan terhadap produk wisata. Kasus issue wabah kolera di Bali atas wisatawan Jepang menunjukkan pengaruh negatif perkembangan issue yang dapat menimbulkan krisis pada sektor pariwisata. Untuk menangani krisis itu, pendekatan kehumasan terutama manajemen issue dan manajemen krisis menjadi suatu kebutuhan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menguraikan manajemen krisis kehumasan saat menangani issue wabah kolera di Bali atas wisatawan Jepang serta dilengkapi dengan pendapat wisatawan Jepang tentang issue wabah kolera pasca tindakan kehumasan. Untuk mengetahui manajemen krisis, peneliti melakukan wawancara mendalam dan analisis data sekunder. Informan yang dikumpulkan secara purposive, terdiri dari pihak Kanwil Depparpostel Propinsi Bali, Kanwil Depkes Bali, Persatuan Hote & Restoran Indonesia Propinsi Bali, Asosiasi Biro Perjalanan Wisata Propinsi Bali dan Garuda Indonesia. Sementara untuk mengetahui pendapat wisatawan Jepang tentang issue, peneliti mengadakan survei sampel 50 responden, yang dikumpulkan secara accidental. Berdasarkan acuan manajemen krisis model inverted loop, yang mengenal tiga tahap tindakan kehumasan yaitu tindakan segera untuk mengurangi efek negatif, manajemen krisis proaktif dan pembangunan kembali citra, hasil penelitian menunjukkan koordinasi penanganan masalah antarpihak yaitu gubernur (sebagai sentral koordinator) dengan Depparpostel (sebagai koordinator operasional) yang mengatur penerapan peran komponen pariwisata terkait saat menangani krisis, masih perlu ditingkatkan, untuk mempercepat proses pemulihan keadaan menuju pascakrisis