

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Industry pariwisata sering saja mengalami keterpurukan seperti penurunan kunjungan wisatawan mancanegara yang mengakibatkan suatu organisasi mengalami permasalahan atau problem yang membutuhkan penanganan agar bisa mengurangi masalah tersebut. Dengan adanya manajemen krisis pada industri pariwisata dapat mencegah dan menanggulangi krisis yang terjadi di tempat wisata tersebut yang mengakibatkan turunnya citra pariwisata. Manajemen krisis merupakan salah satu bentuk upaya yang dilakukan oleh organisasi untuk menangani suatu permasalahan, dan juga sebagai salah satu bentuk terjalannya kerja sama atau komunikasi yang baik antara industri wisata dengan public. Manajemen krisis itu sendiri bertujuan untuk mengakhiri dampak negatif dari suatu kejadian. Krisis yang terjadi pada pariwisata bisa saja terjadi akibat dari suatu bencana alam yang menyebabkan kerusakan pada tempat wisata sehingga mengakibatkan turunnya pengunjung wisatawan.

Krisis merupakan salah satu akibat yang ditimbulkan karena kurangnya pengawasan dan pelestarian yang dilakukan oleh berbagai pihak. Pengawasan dan pelestarian ini tidak pernah pilih-pilih atau memihak kepada orang atau suatu objek tertentu saja. Krisis adalah suatu periode ketidakpastian yang sangat tinggi apabila prediktabilitas dan hilangnya kontrol¹. Hal ini adalah situasi yang mana probabilitas sangat rendah dan pada saat yang bersamaan mempunyai dampak yang saat tinggi dan dikaitkan dengan perubahan yang kritis dan ancaman kehancuran. Krisis itu sendiri adalah situasi dimana terdapat dominasi internal dan peristiwa-peristiwa atau kejadian-kejadian awal, sementara bencana didefinisikan sebagai suatu situasi yang mana faktor eksternal dan bencana tak terduga yang berhubungan dengan tingkat kontrol yang sangat rendah terhadap perubahan peristiwa tersebut. Dalam kedua istilah tersebut, konsekuensi akhirnya

¹ Bhaskara, G. I., Par, S. S., Sanjiwani, P. K., SH, M., & Arida, I. N. S. (2023). *Manajemen Krisis dan Pariwisata*. Nas Media Pustaka

tergantung pada kerentanan sebelum krisis atau sebelum bencana. Meskipun bencana yang terjadi adalah dengan kejadian atau peristiwa yang tingkat kemungkinannya sangat rendah. Itu tidak berarti bahwa destinasi pariwisata kebal terhadapnya. Namun, dapat dipahami bahwa probabilitas rendah atau tidak adanya bencana ini mengakibatkan perkiraan resiko yang rendah pula.

Pariwisata adalah suatu tempat yang digunakan oleh seseorang atau kelompok untuk melakukan sesuatu kegiatan rekreasi dan pembelajaran yang dilakukan oleh seseorang tersebut. Pariwisata juga bermanfaat bagi masyarakat sekitar dengan memanfaatkan potensi alam yang ada di objek wisata tersebut. Masyarakat sekitar bisa mengembangkan potensi pariwisata tersebut sebagai ekowisata yang memiliki nilai ekonomi yang tinggi serta dapat mengembangkan potensi yang dimiliki oleh warga sekitar.

Yogyakarta merupakan salah satu tempat yang memiliki potensi wisata yang cukup baik untuk dikembangkan menjadi objek pariwisata yang dapat menarik minat pengunjung dari dalam negeri maupun yang berasal dari luar negeri. Pengunjung yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri dapat menikmati berbagai keindahan alam yang ada di Yogyakarta. Yogyakarta adalah suatu kota dengan keindahan alam yang sangat baik yang menawarkan berbagai inovasi dan kreativitas yang dikembangkan oleh masyarakat sekitar. Kreativitas yang ditawarkan di kawasan Hutan Pinus Mangunan ini diantaranya pengembangan kawasan alam air Terjun Randusari yang memiliki keindahan alam yang cukup mempesona dengan pemanfaatan teknologi dan informasi. Pemanfaatan Teknologi dan informasi bagi kawasan wisata cukup penting dikarenakan dengan adanya pemanfaatan teknologi dapat menarik minat bagi pengunjung untuk dapat mengunjungi objek wisata tersebut. Destinasi pariwisata ini sangat berupaya dalam mengembangkan potensi pariwisata melalui kebijakan publik. Pemerintahan kabupaten Bantul memiliki peran mengembangkan potensi pariwisata yang dapat menghasilkan keuntungan bagi Kabupaten Bantul itu sendiri. Kabupaten Bantul itu sendiri memiliki banyak hutan yang dapat dimanfaatkan dan dikelola sebagai objek wisata alam karena memiliki daya Tarik wisatawan untuk mengunjungi dan berwisata di daerah Bantul. Salah satunya adalah wisata

Hutan Pinus Mangunan yang terdapat di Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul.² Keindahan alam yang ada di Yogyakarta ini menawarkan keindahan alam yang masih sangat asri dan terawat cukup baik salah satunya destinasi wisata Hutan Pinus Mangunan yang ada di Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. Hutan Pinus Mangunan menawarkan wisata alam berupa kawasan hutan pinus yang tumbuh subur dengan udara sejuk dengan disertai berbagai wahana wisata lain yang dapat digunakan untuk menarik minat masyarakat yang berkunjung di kawasan Hutan Pinus Mangunan.

Berdasarkan hasil observasi pra riset yang dilakukan oleh penulis di Hutan Pinus Mangunan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta penulis menemukan bahwa wisata hutan pinus saat ini berada di Kawasan hutan lindung dan berada di bawah perlindungan Dinas Kehutanan dan Perkebunan Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam pengelolaan wisata Hutan Pinus Mangunan tersebut warga memiliki peran yang sangat penting terhadap meningkatnya jumlah pengunjung di tempat wisata Hutan Pinus Mangunan. Sekitar tahun 2011 dikembangkan suatu wisata alam yaitu Hutan Pinus Mangunan dan sejak saat itu mengalami peningkatan dari jumlah wisatawan. Berdasarkan data statistic kepariwisataan Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2019 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan baik wisatawan nusantara maupun mancanegara ke Daerah Istimewa Yogyakarta mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hutan Pinus Mangunan ini adalah salah satu tempat wisata yang sangat digemari oleh wisatawan karena wisata ini menyuguhkan pemandangan alam yang menyenangkan. Salah satunya adalah dapat melihat keindahan alam Yogyakarta dari ketinggian. Dengan harga tiket yang murah dapat melihat keindahan hutan dan udara dingin semilir membuat suasana semakin menyenangkan. Selain itu juga wisatawan bisa memilih beberapa spot foto yang sudah tersedia berupa panggung pertunjukan, hammock, ayunan, gardu pandang, spot meja dan kursi di atas bebatuan, rumah kayu, spot kursi kayu gelondongan, spot jalan bebatuan dan spot deretan pohon pinus.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2020 jumlah wisatawan cukup banyak dikarenakan pandemi covid 19 belum terlalu menyebar di masyarakat.

² Matheus Gratiano Mali, "Peran Pemerintah Dalam Pengembangan Pariwisata Era New Normal Di Daerah Istimewa Yogyakarta Melalui Aplikasi Visiting Jogja," *Destinesia : Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata* 3, no. 1 (2021): 1–11, <https://doi.org/10.31334/jd.v3i1.1796>.

Pandemi covid 19 mulai menyebabkan penurunan jumlah wisatawan pada awal 2021 hingga akhir tahun 2021 dikarenakan adanya pembatasan sosial yang dilakukan pemerintah sebagai upaya untuk mencegah pandemi covid 19 menyebar di masyarakat. Pada tahun 2022 jumlah wisatawan mengalami peningkatan dikarenakan pandemi covid 19 sudah bisa diatasi oleh pemerintah yang bekerja sama dengan masyarakat sehingga kegiatan wisata dapat berjalan maksimal dan menjadi keuntungan bagi masyarakat di lingkungan sekitar.³

Alasan penulis memilih Hutan Pinus Mangunan sebagai objek penelitian adalah untuk mengetahui seperti apa manajemen krisis di Hutan Pinus Mangunan dalam mengatasi masalah yang ada di Hutan Pinus Mangunan.

B. RUMUSAN MASALAH

Dari berbagai pernyataan yang disampaikan oleh penulis di atas rumusan masalah yang dapat dijadikan penelitian adalah sebagai berikut:

Bagaimana Manajemen Krisis Hutan Pinus Mangunan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menarik minat pengunjung?

C. TUJUAN PENELITIAN

Dalam penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui dan memahami manajemen krisis yang dialami oleh pengelola Hutan Pinus Mangunan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Dan untuk mengetahui manajemen krisis yang dilakukan oleh pengelolah Hutan Pinus Mangunan dalam menarik minat pengunjung.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

1. Riset yang digunakan dalam penelitian ini dapat bermanfaat dalam bidang akademis yang dapat digunakan sebagai referensi bagi dosen dalam melaksanakan proses pembelajaran
2. Riset yang digunakan bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan penulis mengenai manajemen krisis yang terjadi di Hutan Pinus Mangunan dan upaya untuk menarik minat pengunjung.

³ Badan Pusat Statistik (BPS), 2021

2. Manfaat Praktis

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi suatu evaluasi bagi pihak pengelola kawasan Hutan Pinus Mangunan.
2. Dengan adanya penelitian ini diharapkan peneliti mampu menjadi penunjang referensi bagi mahasiswa dan khalayak umum terkait manajemen krisis dalam upaya menarik minat pengunjung terhadap destinasi wisata.

E. METODOLOGI PENELITIAN

a. Paradigma Penelitian

Menurut Harmon paradigma merupakan cara mendasar untuk mempersepsi, berpikir, menilai, dan melakukan yang berkaitan dengan sesuatu secara khusus tentang realitas. Bogdan dan Biklen menyatakan bahwa paradigma adalah kumpulan longgar dari sejumlah asumsi, konsep atau proposisi yang berhubungan secara logis, yang mengarahkan cara berpikir dan penelitian⁴. Paradigma pada penelitian ini berlaku sebagai landasan untuk mengarahkan penulis agar dapat menerapkan metode penelitian seperti apa yang akan digunakan.

Pada penelitian ini penulis menggunakan paradigma konstruktivis. Paradigma konstruktivis adalah sebuah upaya yang digunakan untuk memberikan pemahaman atau penjelasan tentang tindakan sosial yang bermakna. Paradigma konstruktivis berada dalam penafsiran yang terdiri dari interaksi simbolik, fenomenologi dan hermeneutic.

b. Metode Penelitian

Riset yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian yang berbasis pada kualitatif. Riset Kualitatif lebih mengarahkan pada suatu riset yang tidak

⁴ Kasemin, H. K., & M Si, A. P. U. (2016). Paradigma Teori Komunikasi dan Paradigma Penelitian Komunikasi. Media Nusa Creative (MNC Publishing).

menggunakan angka dalam analisis data.⁵ Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari secara intensif mengenai latar belakang dan hubungan suatu unit sosial yaitu individu, kelompok, forum, dan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu berusaha menerima informasi yang selengkap mungkin tentang pengelolaan manajemen krisis oleh pengelola Hutan Pinus Mangunan.

c. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Moleong mendeskripsikan subjek penelitian sebagai informan, yang berarti orang yang dimanfaatkan sebagai pemberi informasi tentang situasi dan kondisi tempat penelitian. Sejalan dengan definisi tersebut, Moeliono mendeskripsikan juga subjek penelitian sebagai orang yang diamati sebagai sasaran dalam penelitian⁶. Dalam penelitian ini kriteria subjek atau narasumber yang memberikan informasi, diantaranya adalah:

1. Bekerja dan terlibat langsung dengan tempat wisata Hutan Pinus Mangunan agar dapat memiliki akses informasi dan pemahaman yang lebih luas terkait penelitian dan dilakukan oleh peneliti. Dan sudah bekerja minimal 3 tahun.
2. Informan harus berpartisipasi langsung dalam manajemen krisis yang dilakukan oleh wisata Hutan Pinus Mangunan.
3. Informan harus memiliki pengalaman atau pernah menangani sebuah krisis.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan salah satu hal yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian. Titik perhatian tersebut dapat berupa substansi atau materi yang diteliti atau permasalahan yang dipecahkan menggunakan teori-teori yang bersangkutan yaitu teori pemberdayaan masyarakat, nilai-nilai budaya dan kearifan lokal. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah bagaimana

⁵ Khilmiyah Akif, "Metode Penelitian Kualitatif," *Jurnal EQUILIBRIUM* 5, no. January (2016): 1–7, <http://belajarsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>.

⁶ E. Sumiati, "Model Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mempertahankan Kearifan Lokal," *Jurnal Upi* 1–14 (2015): 61–74, http://repository.upi.edu/22420/6/T_PLS_1302690_Chapter3.pdf.

manajemen krisis Hutan Pinus Mangunan untuk menarik minat pengunjung dan upaya dalam menangani krisis yang terjadi.

d. Jenis Data

a. Data Primer

Dalam penelitian yang sedang dilakukan penulis menggunakan data primer yang diperoleh langsung berdasarkan analisa dan pengamatan langsung yang ada di lokasi penelitian⁷. Data primer didapatkan dari wawancara yang dilakukan oleh penulis yang berkaitan dengan penelitian ini.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari berbagai sumber yang telah diperoleh peneliti. Dalam hal ini data sekunder sebagai penunjang data primer. Data sekunder pada penelitian ini dapat diperoleh melalui referensi, buku, dokumen seperti penelitian-penelitian sebelumnya, media sosial seperti Instagram @hutanpinusmangunan, atau catatan lainnya.

e. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan suatu proses mewawancarai narasumber yang berkaitan dengan penelitian ini yang menggunakan metode kualitatif. Pada penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data:

a. Observasi

⁷ Sandu Siyoto and M. Ali Sodik, "Dasar Metodologi Penelitian," *Dasar Metodologi Penelitian*, 2015, 1–109.

Teknik yang dilakukan selanjutnya adalah penulis adalah melakukan kegiatan observasi. Observasi merupakan suatu proses pengamatan secara langsung serta memahami suatu permasalahan mengenai suatu tempat wisata. Hasil dari observasi tersebut berupa peristiwa atau kejadian, aktivitas, objek, Suasana atau kondisi tertentu. Observasi tersebut dilakukan untuk mendapatkan atau memperoleh gambaran yang riil pada suatu peristiwa atau kejadian untuk mendapat jawaban dari pertanyaan penelitian. Peneliti melakukan kegiatan observasi ini secara langsung dengan mendatangi objek ke tempat berlangsungnya kegiatan yaitu Hutan Pinus Mangunan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Melalui observasi secara langsung dapat mempermudah penulis dalam proses memperoleh data yang valid karena peneliti dapat melihat secara langsung keadaan objek yang diteliti.

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dan informan atau subjek penelitian. Wawancara dilakukan penulis berdasarkan pernyataan yang⁸ dibuat oleh penulis yang sesuai dengan indikator yang terdapat dalam suatu penelitian. Pada dasarnya wawancara adalah kegiatan untuk mendapat informasi secara luas tentang sebuah isu atau tema yang diambil dalam penelitian. Proses wawancara terhadap narasumber penulis memilih dua informan dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Bapak Anang Suhendri sebagai ketua atau pengelola di Hutan Pinus Mangunan
2. Bapak Fahrudin salah satu pegawai yang mengambil peran sebagai Humas di Hutan Pinus Mangunan.

c. Dokumentasi

⁸ M Rahardjo, "Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif," *Jurnal Sains Dan Seni ITS* 6, no. 1 (2011): 51–66, <http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf><http://fiskal.kemenkeu.go.id/ejournal><http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055><https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006><https://doi.org/10.1>

Dokumentasi suatu arsip yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yang berisi dokumen maupun yang berisi bukti – bukti yang berkaitan dengan kondisi yang ada di lokasi penelitian. Oleh karena itu, informasi tersebut bisa didapatkan melalui fakta yang tersimpan dalam bentuk catatan harian, arsip foto, hasil diskusi, jurnal kegiatan dan foto-foto dalam kegiatan wawancara bersama dengan narasumber, objek penelitian, serta dokumen-dokumen lain yang diperlukan dalam penelitian ini.

f. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah suatu proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan informasi dari orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles and Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Ada tiga teknis analisis data yaitu:⁹

1) Reduksi Data

Suatu kegiatan yang merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan pola yang sesuai dengan data yang ada. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

2) Penyajian Data

Kegiatan yang dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram, dan sejenis lainnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data diorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga semakin mudah

⁹ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif, Alfabeta, Bandung, 2020. Hal 134-140.

untuk dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Peneliti dalam pengolahan data agar dapat mengetahui hasil yang dilakukan selama penelitian dilaksanakan.

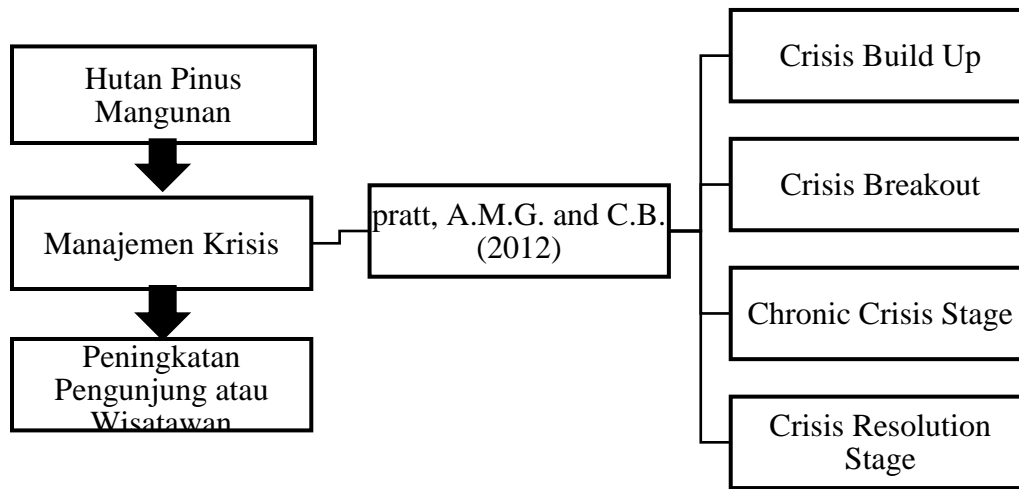
3) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dari sajian data yang telah disusun akan berkaitan dengan proses dan hasil penelitian tersebut. Berdasarkan data-data yang diperoleh akan dilakukan penarikan kesimpulan yang sesuai dengan fokus penelitian sebagai jawaban dari rumusan masalah dinyatakan sejak awal, namjoon bisa saja tidak menjawab dikarenakan kesimpulan pada penelitian ini bersifat sementara dan dapat berubah apabila tidak didukung oleh bukti-bukti yang kuat.

g. Kerangka Konsep

a. Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian adalah suatu hubungan antara konsep satu dengan konsep yang lainnya dan diambil dari masalah yang diteliti dan untuk memperjelas mengenai hubungan antara teori dan konsep yang digunakan. Peneliti membuat kerangka konsep sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Konsep

b. Definisi Konsep

1) Manajemen Krisis

Manajemen krisis merupakan salah satu situasi yang secara tiba-tiba dan tidak terduga yang dapat mengancam suatu keberlangsungan hidup dan pemangku kepentingan dan kemampuan suatu perusahaan untuk bertahan dari krisis yang ada. Pentingnya suatu manajemen krisis bagi suatu perusahaan karena manajemen krisis memungkinkan perusahaannya untuk bereaksi secara sistematis ketika terjadi suatu masalah. Terjadinya suatu masalah diakibatkan kurangnya pengawasan dan perlindungan dari berbagai pihak terkait.

Manajemen krisis juga dapat diartikan sebagai serangkaian faktor yang dirancang untuk memerangi krisis dan untuk mengurangi kerugian yang dialami oleh suatu perusahaan dan untuk mencegah hasil negatif dari krisis sehingga dapat melindungi organisasi atau perusahaan dari sebuah kerusakan.¹⁰

Manajemen krisis meliputi beberapa tahap diantaranya sebagai berikut:¹¹

1. Crisis Build Up

Tahapan ini merupakan munculnya tanda-tanda atau gejala krisis dan harus segera untuk diatasi. Pada tahap ini pihak – pihak terkait menganalisa permasalahan dan mencari tahu penyebab permasalahan tersebut.

2. Crisis Breakout

Tahapan ini suatu tahapan dimana terjadi kejadian yang menyebabkan perusahaan atau organisasi mulai mengalami kerugian. Pada tahapan ini kerusakan pada perusahaan benar-benar terjadi dan kemudian perusahaan ini tidak dapat teratasi. Oleh karena itu, kerusakan lanjutannya hanyalah masalah waktu. Pada tahap ini kegagalan manajemen perusahaan mulai terlihat. Hal ini

¹⁰ Pebri Yanti Pratiwi and Ayu Rahma Haninda, “Strategi Manajemen Krisis Public Relations Dalam Mengembalikan Kepercayaan Karyawan,” *Inter Script : Journal of Creative Communication* 3, no. 1 (2022): 39–58, <https://doi.org/10.33376/is.v3i1.801>.

¹¹Pratt, A.M.G. and C.B. (2012). *Case Studies in Crisis Communication*. Routledge

bisa dalam bentuk kerusakan properti, kerusakan lingkungan dan sebagainya. Penanganan dalam tahap ini sangat sulit daripada penanganan pada tahap sebelumnya. Awalnya, perusahaan menolak akan adanya krisis, tetapi pada kondisi lain organisasi harus lebih cepat menyadari bahwa pada tahap ini krisis harus benar-benar terjadi dan tidak bisa dihindari begitu saja.

3. Abatement (Chronic Crisis Stage)

Tahapan ini sering disebut sebagai tahap transisi yang mana suatu organisasi melakukan berbagai upaya untuk menangani atau menyelesaikan masalah dan berusaha berbagai cara dalam mengatasinya.

4. Crisis Resolution Stage

Suatu tahap dalam menyelesaikan suatu masalah terhadap permasalahan yang ada dan mengetahui antisipasi yang dilakukan oleh berbagai pihak terkait.

2) Peningkatan Pengunjung atau Wisatawan

Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa untuk meningkatkan kunjungan wisatawan harus dilakukan dengan cara berkomunikasi dalam konteks melakukan ajakan kepada wisatawan, rayuan atau bujukan komunikator. Ajakan tersebut dilakukan dari beberapa pihak yaitu dengan cara bekerja sama dengan dinas pariwisata dan pemerintahan daerah dengan tujuan untuk menarik perhatian wisatawan agar dapat memunculkan minat atau keinginan serta tindakan langsung dari wisatawan untuk mengunjungi objek wisata tersebut.¹²

¹² Estu Handayani and Mohamad Dedi, "Pengaruh Promosi Wisata Bahari Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Kunjungan Wisatawan Di Pelabuhan Muncar Banyuwangi," *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil* 7, no. 2 (2017): 151–60, <https://doi.org/10.55601/jwem.v7i2.494>.

Menurut Cangara, H. Hafied, ada 5 model tahapan perencanaan komunikasi yang digunakan dalam kegiatan yang bersangkutan guna meningkatkan kunjungan wisatawan, diantaranya adalah:¹³

- a. Kesadaran (*Attention*) merupakan langkah paling awal yang harus dilakukan perusahaan atau organisasi kepada wisatawan atau khalayak yang menjadi target perusahaan.
- b. Perhatian (*Interest*) merupakan tahap dimana munculnya keinginan dari target untuk mengunjungi beberapa objek wisata yang sudah ditawarkan.
- c. Keinginan (*Desire*) merupakan tahapan dimana proses ini terjadi karena adanya timbul rasa penasaran atau perhatian wisatawan terhadap objek yang ditawarkan.
- d. Keputusan (*Decision*) merupakan tindakan yang dilakukan wisatawan untuk membuat keputusan apakah mereka bisa mengunjungi objek wisata yang ditawarkan setelah menimbangkan beberapa rasa penasaran yang ada.
- e. Tindakan (*Action*) merupakan tindakan yang dilakukan oleh wisatawan untuk mewujudkan ketertarikan terhadap objek tersebut.

c. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah salah satu komponen yang penting dalam suatu penelitian. Ada beberapa unsur yang menjadi kunci penting dalam penelitian ini yaitu:

1. Manajemen Krisis

Suatu lembaga harus bersifat kritis dan bijaksana dalam menangani suatu krisis yang ada agar dapat menyelesaikan permasalahan yang ada dan mencari suatu solusi. Manajemen krisis bertujuan untuk menghentikan dampak negatif dari suatu peristiwa atau situasi krisis dengan berpikir strategis, melalui bentuk aktivitas komunikasi. Yang dilakukan oleh pengelola Hutan Pinus Mangunan dalam mengatasi krisis yang sedang

¹³ Cangara, H. Hafied. (2013). Perencanaan dan Strategi Komunikasi. Jakarta: RajaGrafindo

dialami adalah dengan menggunakan strategi promosi yang dilakukan dengan cara berkomunikasi dalam konteks mengajak wisatawan dengan menggunakan berbagai media sosial, salah satunya adalah intragram @*hutanpinusmangunan* dan dibantu oleh beberapa pihak yaitu membangun kerja sama dengan dinas pariwisata dan pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan adanya strategi promosi dan kerja sama tersebut Hutan Pinus Mangunan dapat meningkatkan jumlah pengunjung dan dapat meningkatkan kesadaran akan keindahan tempat wisata Hutan Pinus Mangunan.

2. Crisis Build Up (krisis meningkat)

Crisis build up adalah tahap dimana adanya gejala-gejala munculnya masalah atau krisis. Dalam tahap ini humas atau public relations dari tempat wisata Hutan Pinus Mangunan sangat berperan dalam menangani krisis dan PR juga melakukan berbagai strategi untuk mengatasi masalah tersebut.

3. Crisis Breakout (pecahnya krisis)

Crisis breakout adalah tahap dimana hutan pinus mangunan mulai mengalami kerugian yang begitu besar. Oleh karena itu, pihak public relations dan pengelolaan hutan pinus mangunan tidak dapat mengatasinya. pada tahap ini juga organisasi hanya menunggu waktu agar kerusakan atau masalah yang dialami menurun dengan sendirinya.

4. Abatement / Chronic Crisis Stage (pengurangan krisis)

Chronic crisis stage adalah tahap dimana organisasi melakukan berbagai upaya untuk menyelesaikan permasalahan atau krisis yang ada. Para pihak yang berkepentingan saling bertukar ide, gagasan dan pendapat terkait program, strategi, inovasi, serta pemecahan masalah dan solusi. Hal ini berdampak pada kreativitas pengelola yang terus berinovasi dan dapat menyesuaikan dengan trend dan menjadi salah satu model pemanfaatan hutan dari daerah lain. Pihak yang berkepentingan dalam pengembangan dan mengatasi permasalahan tersebut yaitu Dinas Kehutanan dan Perkebunan DIY beserta jajaran dibawahnya yaitu KPH DIY dan RPH

Mangunan bersama Koperasi Notowono sebagai badan hukum pengelola pariwisata di Kawasan RPH Mangunan.

5. Crisis Resolution Stage (penyelesaian krisis)

Crisis resolutions stage adalah tahap dimana penyelesaian dari krisis yang terjadi. Dalam tahap ini juga Hutan Pinus Mangunan sudah menunjukkan penyembuhan dan krisis yang terjadi sudah mulai reda dan membangun kembali kerusakan yang menyebabkan adanya krisis. Salah satunya adalah dengan membangun spot-spot foto lebih banyak dan menata kembali fasilitas lainnya seperti penyewaan panggung dan flying fox. Panggung ini digunakan untuk melakukan pentas kesenian seperti music, drama teater, dan media promosi suatu produk dan lain sebagainya.

6. Peningkatan Pengunjung dan Wisatawan

Untuk meningkatkan kunjungan wisatawan Hutan Pinus Mangunan bisa melakukan komunikasi dengan wisatawan dengan cara memposting di media sosial contohnya seperti instagram tentang berbagai destinasi wisata dan fasilitas-fasilitas yang dapat dinikmati saat berkunjung, serta menyediakan pelayan dan akomodasi yang baik agar pengunjung merasa nyaman dan aman. Dan juga menyediakan fasilitas transportasi yang baik agar bisa menelusuri seluruh potensi wisata yang dimiliki oleh Hutan Pinus Mangunan dengan mudah dan nyaman.