

## Implementasi Manajemen Krisis Pariwisata Pada Kebun Raya Eka Karya Bali

Ni Putu Dewi Anggarani 1<sup>a,1</sup>, I Nyoman Sukma Arida 2<sup>a,2</sup>

<sup>1</sup>dewidiamondanggarani@gmail.com 1, <sup>2</sup>sukma\_arida@unud.ac.id 2

<sup>a</sup> Program Studi S1 Destinasi Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Jl. Dr. R. Goris, Denpasar, Bali 80232 Indonesia

### Abstract

*Eka Karya Bali Botanical Garden has experienced two times crisis caused by natural factors such as flash floods and landslides. In the last two years there have been recorded two similar natural disasters on Wednesday, December 21<sup>st</sup> 2016 and Thursday, February 9<sup>th</sup> 2017. This study aims to find out how the effort to implement the management of tourism crisis after natural disasters at Eka Karya Bali Botanical Garden. This research is important because the state of the crisis can happen anytime, and often happens suddenly. In the absence of proper handling, the sustainability of tourism can be threatened. The research methodology used in this research is qualitative research, with in-depth interview technique and literature study. The concepts are used in this research of implementation effort, crisis management and natural disaster to analyze the problems. Data are explained by using table and description to explaining the steps that must exist. Moreover, whether Eka Karya Bali Botanical Garden implement tourism crisis management. The results of study show that the flow of the crisis that occurs through four stages, Eka Karya Bali Botanical Garden tends to use traditional management approach, and the results show that Eka Karya Bali Botanical Gardens has not been maximized the implementation of tourism crisis management, especially in the case of natural disasters.*

**Keywords:** Implementation, Crisis Management, Natural Disaster, Eka Karya Bali Botanical Garden

## I. PENDAHULUAN

Pariwisata dikenal sebagai salah satu sektor penyumbang devisa terbesar bagi negara karena merupakan industri kompleks yang mampu memberikan pengaruh besar terhadap berbagai aspek kehidupan. Pernyataan ini sesuai dengan data pada tahun 2016, yang menunjukkan bahwa sektor pariwisata menyumbang 10,2% dari total Produk Domestik Bruto dunia (WTTC, 2017). Meski demikian, pariwisata juga dapat membawa dampak negatif yang menjadikannya rentan terhadap krisis. Selain pengaruh multi sektor, industri pariwisata perlu mendapat perhatian atas manajemen resiko bencana dan krisis sebab melibatkan pergerakan dan jalinan yang luas terkait manusia sebagai wisatawan, masyarakat lokal maupun pengelola destinasi (Nurdiyansyah, 2014). Maka dari itu, diperlukan suatu upaya penerapan manajemen krisis dalam pengelolaan daya tarik wisata untuk mengantisipasi dan menekan dampak buruk yang mungkin ditimbulkan oleh berbagai macam faktor, baik murni faktor alam maupun faktor non alam (UU Nomor 24. Tahun 2007).

Bali sebagai sebuah destinasi pariwisata memiliki beberapa daya tarik wisata unggulan, salah satunya Kebun Raya Eka Karya Bali yang merupakan kebun botani tropis terbesar di Bali. Kebun Raya Eka Karya

Bali berada pada Kawasan Pariwisata Bedugul, Desa Candikuning, Kecamatan Baturiti, Kabupaten Tabanan. Kebun Raya Eka Karya Bali berdiri sejak tahun 1959, dan statusnya saat ini merupakan Unit Pelaksana Teknis Balai Konservasi Tumbuhan Kebun Raya Eka Karya Bali yang berada dibawah LIPI (Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia). Kebun Raya Eka Karya Bali memiliki fungsi utama sebagai tempat penelitian botani, pelestarian tumbuhan, pendidikan dan rekreasi ([www.kebunrayabali.com](http://www.kebunrayabali.com)).

Kondisi geografis Kebun Raya Eka Karya Bali sangat rawan bencana sehingga upaya penerapan manajemen krisis menjadi hal yang sangat penting. Terlebih lagi daya tarik ini sudah pernah mengalami krisis pasca bencana alam sebanyak dua kali yang merugikan berbagai pihak. Maka dari itu, penelitian ini hendak mengkaji sejauh mana upaya menerapkan manajemen krisis pariwisata yang telah dilakukan di Kebun Raya Eka Karya Bali.

## II. KEPUSTAKAAN

### 2.1 Telaah Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sugiarti (2012) pada fokus penelitian tentang manajemen krisis pasca bencana alam. Penelitian ini juga memiliki persamaan lokasi dengan penelitian yang dilakukan oleh

Muntadliroh (2016) yaitu di Kebun Raya Eka Karya Bali.

## 2.2 Kajian Konsep

### 2.2.1 Upaya Penerapan

Menurut Poerwadarminta (2002) upaya adalah sesuatu tindakan yang sifatnya mengusahakan sesuatu hal dalam mencapai maksud tertentu. Sedangkan penerapan merupakan suatu tindakan yang merealisasikan sebuah bentuk pemikiran. Upaya penerapan dalam penelitian ini mengacu pada usaha yang dilakukan dalam menerapkan langkah-langkah manajemen krisis pariwisata yang dilakukan oleh pengelola Kebun Raya Eka Karya Bali.

### 2.2.2 Manajemen Krisis Pariwisata

Fink (1986) di dalam Ritchie (2004) menjelaskan bahwa terdapat 4 tahapan krisis dalam kerangka manajemen krisis pariwisata yang disebut sebagai Crisis and Disaster Lifecycle yang terdiri atas *Prodromal Stage*, *Acute Stage*, *Chronic Stage* dan *Resolution*. Pendekatan manajemen krisis terbagi atas Pendekatan Manajemen Tradisional dan Pendekatan Manajemen Resiko (Heath, 1998 di dalam Pitana dan Diarta, 2009). Terdapat 34 langkah mendasar yang harus dilakukan dalam manajemen krisis pariwisata (Aktas dan Gunlu, 2005 di dalam Pitana dan Diarta, 2009).

Manajemen krisis pariwisata dalam penelitian ini mengacu pada sejauh mana upaya penerapan manajemen krisis yang telah dilakukan Kebun Raya Eka Karya Bali melalui tiga aspek yaitu alur krisis, kesiapan manajemen dalam menghadapi krisis, dan langkah-langkah yang telah dilakukan manajemen dalam menghadapi krisis.

### 2.2.3 Bencana Alam

Menurut UU RI No 24 Tahun 2007, bencana merupakan suatu peristiwa yang sifatnya mengancam sehingga dapat mengganggu kehidupan manusia maupun lingkungan. Berdasarkan faktor penyebabnya, bencana dikelompokkan menjadi tiga yaitu alam, non alam, dan sosial. Penelitian ini merujuk pada konsep bencana alam karena sesuai dengan fokus penelitian di Kebun Raya Eka Karya Bali.

## III. METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang digambarkan dengan kata-kata dan data kuantitatif dalam bentuk angka (Kusmayadi dan Sugiarto, 2000). Data kualitatif meliputi uraian mengenai alur krisis yang terjadi, kesiapan manajemen dalam menghadapi krisis dan sejauh mana Kebun Raya Eka Karya Bali telah mengaplikasikan langkah-langkah dalam upaya penerapan manajemen krisis pasca bencana alam. Data kuantitatif meliputi data mengenai luas, ketinggian, suhu, dan kelembaban wilayah serta jumlah kerugian material akibat bencana alam di Kebun Raya Eka Karya Bali.

Sumber data yang mendasari tulisan ini yaitu data primer yang langsung didapatkan dari objek yang diteliti, dan data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung dari orang lain atau instansi yang terkait dalam bentuk publikasi (Kusmayadi dan Sugiarto, 2000). Data primer berupa data mengenai sejauh mana upaya penerapan manajemen krisis pasca bencana alam di Kebun Raya Eka Karya Bali, sedangkan data sekunder seperti data yang terkait dengan profil Kebun Raya Eka Karya Bali.

### 3.2 Teknik Pengumpulan Data

Wawancara dengan teknik wawancara semi terstruktur yang bersifat *in-dept interview*, dan lebih bebas untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai upaya penerapan manajemen krisis pasca bencana alam di Kebun Raya Eka Karya Bali (Moleong, 2013).

Studi Kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data sekunder yang bersumber dari buku-buku ataupun dokumen-dokumen tertulis berupa informasi yang bersumber dari catatan lapangan, serta literatur dan jurnal yang terkait dengan permasalahan yang diteliti (Wardiyanta, 2006).

### 3.3 Teknik Penentuan Informan

Penelitian ini menggunakan teknik prosedur purposif yang menentukan informan kunci (*key person*) terlebih dahulu sesuai dengan kriteria dan mampu menjawab permasalahan dari penelitian (Bungin, 2007). Informan kunci dalam penelitian ini yaitu Pengelola Kebun Raya Eka Karya Bali.

### 3.4 Analisis Data

Penelitian ini didasari oleh analisis deskriptif kualitatif secara interaktif dan

berlangsung terus menerus hingga data yang diperoleh tuntas dan jenuh (Miles dan Huberman di dalam Sugiyono, 2007). Tahapan analisis dalam penelitian ini dilakukan melalui empat tahap yang dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Krisis pasca bencana alam berupa tanah longsor dan banjir bandang telah dialami Kebun Raya Eka Karya Bali sebanyak dua kali. Krisis pertama terjadi pada hari Rabu, 21 Desember 2016 sedangkan krisis kedua terjadi pada Kamis, 9 Februari 2017. Untuk mengetahui sejauh mana pengelola Kebun Raya Eka Karya Bali mampu menerapkan upaya manajemen krisis, maka peneliti membahasnya dengan tiga indikator yaitu alur krisis, kesiapan manajemen dalam menghadapi krisis, dan hal-hal yang dilakukan manajemen dalam menghadapi krisis.

##### 4.1 Alur Krisis

Menurut Fink (1986) di dalam Ritchie (2004) terdapat empat tahapan dalam siklus hidup krisis dan bencana yang dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Tahap Permulaan (*Prodromal Stage*) yaitu munculnya tanda-tanda terjadinya krisis. Krisis yang terjadi pada Kebun Raya Eka Karya Bali dimulai dari tahap *Prodromal Stage* karena tanda-tanda krisis sudah terlihat dan tidak dapat dihindari, namun pihak pengelola tidak menganggap gejala tersebut sebagai sebuah pertanda terjadinya sebuah bencana karena sebelumnya tidak pernah terjadi bencana banjir bandang dan tanah longsor separah ini sehingga *crisis abortion* pun tidak dapat dilaksanakan.
2. Tahap Akut (*Acute Stage*) yaitu kondisi krisis tidak bisa berbalik, dan krisis sudah benar-benar terjadi dan kerugian mulai terasa. Bencana alam yang dialami Kebun Raya Eka Karya Bali telah melalui tahap *Acute Stage* karena sudah merasakan berbagai kerugian yang tidak dapat berbalik kembali. Kondisi ini dapat dilihat dari lumpuhnya segala aktifitas yang terdapat pada Kebun Raya Eka Karya Bali akibat seluruh kawasan tertimbun material banjir dan tanah longsor,

rusaknya beberapa akses seperti jembatan yang jebol, rusaknya taman, hilangnya beberapa koleksi anggrek dan araceae yang beberapa diantaranya termasuk spesies baru dan langka. Selain itu, bencana alam juga memporak porandakan Pura Teratai Bang yang berlokasi tidak jauh dari kawasan Kebun Raya Eka Karya Bali. Kondisi ini membuat pihak pengelola berinisiatif untuk menutup kegiatan operasional Kebun Raya Eka Karya Bali dalam beberapa hari.

3. Tahap Kronis (*Chronic Stage* atau *clear up stage*) yaitu kondisi pemulihan, pembersihan dan penyembuhan pasca krisis. Krisis pasca bencana alam yang dialami Kebun Raya Eka Karya Bali memasuki tahap *chronic stage* atau *clear up stage* dengan adanya kondisi pemulihan pasca krisis seperti pembersihan di seluruh kawasan Kebun Raya Eka Karya Bali yang dilakukan secara gotong royong oleh semua staf Kebun Raya Eka Karya Bali dan dibantu oleh beberapa rekan lembaga milik pemerintah lainnya seperti Dinas Kehutanan, Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Balai Lingkungan Hidup dan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Tabanan. Sedangkan untuk pembersihan di areal Pura Teratai Bang juga dibantu oleh masyarakat pengempon pura yaitu Banjar Dinas Catu.
4. Tahap Resolusi (*Resolution*) yaitu kondisi perbaikan atau pemulihan kembali dengan tujuan yang lebih baik atau baru. Tahap *resolution* pasca krisis akibat bencana alam ini dimulai dengan membuka kembali Kebun Raya Eka Karya Bali untuk umum sehingga wisatawan sudah mulai bisa berkunjung kembali. Namun demi keselamatan dan kenyamanan wisatawan, ada beberapa lokasi yang masih di tutup dengan garis polisi agar wisatawan tidak masuk ke areal yang masih belum pulih total dari bencana alam tersebut. Selain itu, pengelola juga telah mengadakan pertemuan bersama lembaga pemerintahan untuk membahas penyebab, dampak dan solusi untuk krisis pasca bencana alam dalam Rapat Dengar Pendapat.

### 4.2 Kesiapan Manajemen dalam Menghadapi Krisis

Krisis merupakan kondisi yang terjadi secara tiba-tiba, pada umumnya cenderung diikuti oleh dampak negatif dan dapat menjadi ancaman bagi suatu instansi bila tidak ditangani dengan cepat. Manajemen krisis terbagi dalam pendekatan manajemen tradisional dan pendekatan manajemen resiko (Heath, 1998 di dalam Pitana dan Diarta, 2009).

Pendekatan manajemen tradisional cenderung tanpa perencanaan manajemen awal krisis sehingga upaya penanggulangan yang dilakukan baru dimulai begitu krisis terjadi. Dalam pendekatan ini, tidak ada evaluasi, penilaian resiko maupun perencanaan krisis berdasarkan krisis sebelumnya untuk mengantisipasi masa depan. Sedangkan pendekatan manajemen resiko lebih dapat mengatasi dan mengelola dampak krisis dengan lebih efektif dan efisien karena mampu menilai dan mengelola krisis bahkan sebelum krisis benar-benar terjadi. Sehingga apa bila krisis benar-benar terjadi, menerapkan rencana pemulihan (*recovery*) dapat dilakukan lebih cepat begitu krisis terjadi.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Humas Kebun Raya Eka Karya Bali, sampai saat ini pihaknya belum memiliki perencanaan khusus terkait manajemen krisis seperti SOP (Standar Operasional Prosedural) yang ada pada industri pariwisata pada umumnya. Sejauh ini pihak pengelola menangani krisis pasca bencana alam ini hanya dengan cara sederhana seperti gotong royong. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan manajemen Kebun Raya Eka Karya Bali dalam menghadapi krisis cenderung mengarah pada pendekatan manajemen tradisional karena belum memiliki perencanaan manajemen pada tahap awal krisis yang memadai sehingga upaya penanggulangan yang dilakukan baru dimulai begitu krisis terjadi.

### 4.3 Hal-hal yang Dilakukan Manajemen dalam Menghadapi Krisis

Menurut Aktas dan Gunlu (2005) di dalam Pitana dan Diarta (2009), terdapat langkah-langkah mendasar yang harus dilakukan dalam manajemen krisis pariwisata yang selanjutnya dalam penelitian ini digolongkan menjadi aspek pengetahuan,

serta aspek sikap dan tindakan. Selanjutnya sejauh mana upaya penerapan manajemen krisis di Kebun Raya Eka Karya Bali dapat diketahui melalui matriks yang disajikan dalam tabel 4.1.

**Tabel 4.1 Langkah-langkah Manajemen Krisis yang terdapat di Kebun Raya Eka Karya Bali**

Aspek	No	Langkah-langkah Manajemen Krisis	Respon Pengelola DTW	Keterangan
Sikap dan Tindakan	1.	Dibentuk tim manajemen krisis lengkap dengan rencana tanggap darurat.	-	Belum ada pembentukan tim manajemen krisis maupun persiapan rencana tanggap darurat.
Sikap dan Tindakan	2.	Membentuk pusat manajemen krisis.	-	Belum ada pembentukan pusat manajemen krisis.
Sikap dan Tindakan	3.	Menunjuk <i>stakeholder</i> kunci untuk menjadi anggota tim manajemen krisis.	-	Belum adanya tindakan untuk menunjuk <i>stakeholder</i> kunci menjadi tim manajemen krisis
Pengetahuan	4.	Menganalisis tingkat resiko dan menyiapkan rencana tanggap darurat untuk kemungkinan- <i>an</i> terburuk.	-	Belum ada analisis mengenai tingkat resiko maupun rencana tanggap darurat.
Sikap dan Tindakan	5.	Mendefinisikan peran dan mendistribusikan tanggung jawab di antara semua anggota tim manajemen krisis.	-	Belum ada pendistribusian peran maupun tanggung jawab karena tim manajemen krisis belum dibentuk.
Pengetahuan	6.	Memberikan sesi pelatihan dalam merespon krisis kepada <i>stakeholder</i>	-	Belum ada sesi pelatihan untuk merespon dan menghadapi krisis.
Sikap dan Tindakan	7.	Menguji rencana	-	Belum ada pengujian

		tanggap darurat yang dibuat melalui pelatihan simulasi.		karena belum ada rencana tanggap darurat.
Sikap dan Tindakan	8.	Mengarahkan organisasi pariwisata membentuk tim manajemen krisis guna mendukung rencana tanggap darurat yang lebih luas	-	Belum ada pembentukan tim manajemen krisis untuk mendukung rencana tanggap darurat yang lebih luas.
Sikap dan Tindakan	9.	Memformulasikan rencana kontingensi cadangan jika terjadi masalah.	-	Belum ada rencana cadangan sama sekali.
Pengertian	10.	Identifikasi krisis.	-	Belum ada proses identifikasi krisis.
Sikap dan Tindakan	11.	Mengawasi lingkungan secara menyeluruh dari daerah tujuan wisata dengan teratur guna menentukan kemungkinan terjadinya krisis.	+	Sudah ada monitoring lingkungan dalam bentuk penutupan DTW jika curah hujan cukup tinggi.
Sikap dan Tindakan	12.	Mendeteksi tanda-tanda terjadinya krisis.	+	Deteksi adanya krisis masih sederhana sebatas melihat besarnya debit hujan.
Sikap dan Tindakan	13.	Memberikan tugas dan tanggung jawab dalam mempersiapkan rencana pemulihan kepada tim manajemen krisis.	-	Belum ada sama sekali pembagian tugas dan tanggung jawab untuk persiapan rencana pemulihan.
Pengertian	14.	Menentukan tipe krisis yang terjadi.	-	Belum ada penentuan tipe krisis.
Sikap dan Tindakan	15.	Mengukur dan memperkirakan kerusakan yang mungkin ditimbulkannya.	-	Belum ada taksiran kerusakan yang mungkin timbulkan.
Sikap dan Tindakan	16.	Mengaktifkan rencana kontingensi	-	Tidak ada rencana kontingens

		secepatnya.		i sama sekali.
Sikap dan Tindakan	17.	Merespons krisis dan meminimalisasi dampaknya.	-	Belum ada respon dan minimalisasi dampak.
Sikap dan Tindakan	18.	Memastikan kesiapan tim manajemen krisis terhadap rencana tanggap darurat yang dibuat.	-	Belum ada kesiapan karena belum ada tim manajemen krisis dan rencana tanggap darurat.
Sikap dan Tindakan	19.	Menjalin komunikasi efektif dengan stakeholder pariwisata.	+	Sudah terjalin komunikasi yang efektif dengan pihak lembaga pemerintah khususnya Kab. Tabanan.
Sikap dan Tindakan	20.	Menyediakan <i>guideline</i> operasi selama masa krisis.	-	Belum ada penyediaan <i>guideline</i> operasi selama krisis terjadi.
Sikap dan Tindakan	21.	Menjalankan inspeksi keselamatan dan memastikan wisatawan dan penduduk lokal mengerti dan bisa mengambil tindakan berdasarkan rencana tanggap darurat yang telah dibuat.	-	Belum ada inspeksi keselamatan secara reguler maupun himbauan kepada wisatawan dan penduduk lokal untuk mengambil tindakan dalam merespon krisis.
Pengertian	22.	Memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat maupun wisatawan terkait krisis, dan memberikan kepercayaan diri dalam bertindak menghadapi krisis.	-	Belum ada informasi yang cukup dan jelas tentang karena pihak pengelola juga belum berani menjamin keamanan pasca krisis.
Pengertian	23.	Memberikan informasi	+	Pihak pengelola

		terkini pasca krisis kepada organisasi pariwisata yang berada di dalam dan di luar wilayah krisis.		hanya memberikan informasi berdasarkan permintaan media.
Pengetahui	24	Mempelajari pengalaman krisis daerah lain dan mencari bantuan organisasi/ instansi terkait.	+	Pengelola belum mempelajari krisis daerah lain, namun sudah sigap dalam mencari bantuan instansi terkait yang diperlukan.
Sikap dan Tindakan	25	Menyebarkan informasi krisis.	+	Informasi krisis disebarkan melalui rekanan media, dan fanpage FB Kebun Raya Bali.
Sikap dan Tindakan	26	Menyusun dan mendistribusikan siaran pers kepada media.	-	Belum ada pendistribusian siaran pers secara khusus kepada media.
Sikap dan Tindakan	27	Mempersiapkan <i>press conference</i> secara reguler.	-	Tidak ada <i>press conference</i> secara reguler.
Pengetahui	28	Menyediakan seksi khusus sebagai penyedia informasi dan data bagi pihak yang berkepentingan.	+	Menunjuk bagian Humas sebagai penyedia informasi bagi pihak luar.
Sikap dan Tindakan	29	Menjalin komunikasi efektif dengan semua pihak berkepentingan dan mencari solusi untuk menanggulangi krisis yang terjadi.	+	Mengadakan Rapat Dengar Pendapat bersama instansi pemerintah-an terkait untuk mendiskusikan bagaimana krisis terjadi, apa yang dampak

				yang ditimbulkan dan cara penanggulangannya.
Sikap dan Tindakan	30	Meyakinkan pengunjung terkait keamanan DTW dan diikuti upaya pemulihan yang telah dilakukan.	+	Meyakinkan pengunjung dengan cara melakukan promosi ulang diikuti dengan usaha pemulihan seperti perbaikan fisik DTW.
Sikap dan Tindakan	31	Menggunakan alat pemasaran untuk mempromosikan DTW setelah masa pemulihan.	+	Alat pemasaran yang digunakan untuk promosi seperti media massa seperti koran, sosial media dan akan segera meluncurkan website baru.
Sikap dan Tindakan	32	Mengawasi proses pemulihan dan menganalisis krisis yang dialami.	+	<i>Monitoring recovery</i> dilakukan oleh pihak ketiga.
Sikap dan Tindakan	33	Evaluasi terhadap rencana pemulihan dan struktur tim manajemen krisis.	+	Perbaikan kondisi fisik dan kenaikan jumlah kunjungan wisata merupakan tolak ukur keberhasilan dari rencana pemulihan.
Sikap dan Tindakan	34	Mengulas dan memperbaiki rencana tanggap darurat.	-	Belum ada rencana tanggap darurat yang bisa diulas

Sumber : Analisis hasil penelitian (2017) diadaptasi dari Aktas dan Gunlu (2005) di dalam Pitana dan Diarta (2009)

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa terdapat 8 langkah yang masuk ke dalam kelompok pengetahuan dan 26 langkah lainnya masuk ke dalam kelompok sikap dan tindakan. Hasil

wawancara bersama pengelola Kebun Raya Eka Karya Bali, menunjukkan bahwa 3 dari 8 langkah dalam kelompok pengetahuan sudah diaplikasikan dalam menghadapi krisis, kemudian 9 dari 26 langkah yang masuk dalam kelompok sikap dan tindakan sudah di terapkandalam menangani krisis yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa dari 34 langkah yang harus ada dalam manajemen krisis baru 12 langkah atau sebesar 35,29% yang sudah dilakukan oleh pihak pengelola Kebun Raya Eka Karya Bali.

Berdasarkan analisis tersebut, terlihat bahwa pengelola Kebun Raya Eka Karya Bali belum berupaya maksimal dalam penerapan manajemen krisis pariwisata karena terdapat 64,71% langkah yang belum dapat dilakukan. Hal ini dipengaruhi juga dengan kesiapan manajemen yang masih tergolong menggunakan pendekatan manajemen tradisional dalam merespon krisis yang terjadi sehingga upaya penanggulangan yang dilakukan baru dimulai begitu krisis terjadi. Terlebih lagi tidak adanya evaluasi, penilaian resiko maupun perencanaan krisis berdasarkan krisis sebelumnya untuk mengantisipasi masa depan menyebabkan dampak dari bencana susulan tidak dapat dihindari dan memperparah dampak bencana sebelumnya.

## V. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kesiapan manajemen untuk menghadapi krisis cenderung masih menggunakan pendekatan manajemen tradisional dalam artian belum ada perencanaan yang lebih serius sebelum krisis sehingga upaya manajemen krisis baru dimulai begitu krisis benar-benar terjadi.
2. Kebun Raya Eka Karya Bali masih belum maksimal dalam upaya penerapan manajemen krisis pariwisata karena dari 34 langkah yang seharusnya ada, baru 12 langkah atau sekitar 35,29% berhasil diterapkan.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan, penulis dapat memberikan beberapa saran yang

kiranya bisa diterapkan oleh pihak pengelola Kebun Raya Eka Karya Bali, pemerintah dan akademisi. Adapun saran untuk pengelola yaitu sebagai berikut.

1. egera membentuk tim khusus manajemen krisis termasuk pusat manajemen krisis yang di beranggotakan orang-orang yang memiliki kemampuan atau kompeten dalam menangani krisis.
2. Menyiapkan rencana kontingensi untuk menanggulangi berbagai macam krisis tidak hanya krisis terkait bencana alam, namun juga bentuk krisis lainnya seperti krisis sosial maupun krisis non alam lainnya.
3. Melakukan pengujian terhadap rencana kontingensi yang telah dibuat untuk mengukur efektifitas rencana. Apabila dirasa kurang efektif, maka tim manajemen krisis bisa memperbaharui rencana kontingensi tersebut maupun menyiapkan rencana kontingensi cadangan.
4. Mengadakan *press conference* kepada media untuk mengklarifikasi krisis yang terjadi agar tidak terjadi kesimpangsiuran informasi yang justru memperlebar krisis.
5. Memperbaiki segala kerusakan sesegera mungkin, membangun saluran air yang lebih besar, memperdalam sungai dan memperkokoh senderan-senderan sungai.

Adapun saran untuk pemerintah yaitu sebagai berikut.

1. Mengadakan pelatihan tanggap bencana berupa simulasi baik kepada intern lembaga maupun seluruh *stakeholder* yang terlibat dalam kegiatan kepariwisataan.
2. Menyiapkan jalur evakuasi bencana sebagai upaya untuk menekan atau memperkecil dampak krisis yang mungkin ditimbulkan.

Saran untuk pihak akademisi yaitu mengadakan penelitian lanjutan terkait peran *stakeholder* dalam upaya penerapan manajemen krisis pariwisata untuk memperkaya kajian-kajian mengenai manajemen krisis yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah maupun instansi pariwisata.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya Edisi Kedua*. Surabaya: Prenada Media Goup.
- Kebun Raya Bali. (2018). Sejarah, Visi dan Misi di [www.kebunrayabali.com/home.html](http://www.kebunrayabali.com/home.html) diakses pada 10 maret 2018 pukul 13.15 Wita.
- Kusmayadi, dan Sugiarto, Endar. (2000). *Metode Penelitian Dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Moleong, Lexy. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muntadliroh, M. (2016). *Strategi Komunikasi Pemasaran Terpadu Ekowisata di Kebun Raya Eka Karya, Bedugul, Bali*. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*. 3(01). 40-59.
- Nurdiyansyah. (2014). *Peluang dan Tantangan Pariwisata Indonesia*. Bandung: Alfabeta.
- Pitana, I.G. dan I.K.S. Diarta. (2009). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Poerwadarminta. W.J.S. (2002). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ritchie, B.W. (2004). *Chaos, Crises and Disasters: a strategic approach to crisis management in the tourism industry*. *Tourism Management*. 25(6). 669-683.
- Sugiarti, Rini. (2012). *Manajemen Krisis Candi Borobudur (Studi Deskriptif Kualitatif pada PT. Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko dalam Pelestarian World Heritage Pasca Erupsi Merapi)* [skripsi]. Yogyakarta [ID]. UIN Sunan Kalijaga.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24. Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana*
- Wardiyanta. (2006). *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- World Tourism & Travel Council. (2017). *Travel & Tourism Economic Impact 2017 Indonesia* di <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/countries-2017/indonesia2017.pdf> diakses pada 10 juni 2018 pukul 10.17 Wita.