

**MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS DINAS PARIWISATA DIY
DALAM MENGHADAPI KRISIS KEPARIWISATAAN PADA
MASA PANDEMI COVID-19**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S. I. Kom)

Oleh:

MARIA EUPRASIA RATNA ANINDYA CAHAYA

16 09 05901 / KOM

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS DINAS PARIWISATA DIY DALAM
MENGHADAPI KRISIS KEPARIWISATAAN PADA MASA PANDEMI COVID-19

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

disusun oleh :

MARIA EUPRASIA RATNA ANINDYA CAHAYA

160905901

disetujui oleh :



GREGORIA ARUM YUDARWATI, S.I.P., M. Mktg. Comm., Ph.D

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Manajemen Komunikasi Krisis Dinas Pariwisata DIY dalam Menghadapi Krisis
Kepariwisataan pada Masa Pandemi COVID-19

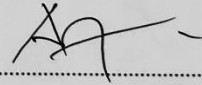
Penyusun : Maria Euprasia Ratna Anindya Cahaya
NPM : 160905901

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada
Hari / Tanggal : Jumat, 9 Juni 2023
Pukul : 13.00 WIB
Tempat : Ruang Pendaran FISIP UAJY

TIM PENGUJI

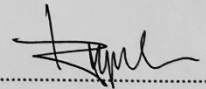
Gregoria Arum Yudarwati, SIP., M. Mktg. Comm., Ph.D

Penguji Utama



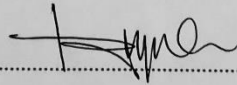
Ranggabumi Nuswantoro, MA

Penguji I



Meganusa Prayudi Ludvianto, SIP., M.Comm.

Penguji II



Ranggabumi Nuswantoro, MA

Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Euprasia Ratna Anindya Cahaya

NPM : 160905901

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Manajemen Komunikasi Krisis Dinas Pariwisata DIY dalam Menghadapi Krisis
Kepariwisataan pada Masa Pandemi Covid-19

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan kesarjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 5 Mei 2023

Saya yang menyatakan,



Maria Euprasia Ratna Anindya Cahaya

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk Alm. Mama:

Sisilia Sri Sudiyasih

*Terimakasih atas semuanya yang bahkan tak bisa dijabarkan satu persatu.
Damai di Surga.*

Juga kepada diri penulis:

Terimakasih sudah berusaha sekuat tenaga, terimakasih sudah bertahan sejauh ini.

Grapes must be crushed to make a wine

Diamond form under pressure

Olive must be pressed to release oil

Seeds grow in the darkness

So, whenever you feel crushed, under pressure, or in the dark place

You are in powerful place of TRANSFORMATION

(Just like Butterfly)

Schmetterling...

- Lalah Delia

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih, dan rahmat penyertaan-Nya sehingga penulis mendapatkan kekuatan untuk menyelesaikan proses penelitian dan penulisan tugas akhir ini dengan lancar. Melalui penulisan tugas akhir ini, penulis mendapatkan pengalaman berharga secara nyata mengenai proses manajemen komunikasi krisis yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata DIY dalam menangani krisis di sektor pariwisata DIY akibat adanya pandemi COVID-19. Semoga hasil tulisan ini dapat memberi manfaat serta memperkaya pengetahuan bagi penulis juga bagi pembaca.

Pandemi COVID-19 menjadi titik balik bagi seluruh aspek kehidupan manusia khususnya masyarakat DIY. Segala aktifitas beralih menjadi daring, tatap muka amat dihindari sehingga komunikasi pun juga disalurkan melalui media daring. Dampak besar dari adanya pandemi dirasakan di sektor pariwisata yang berimbas juga pada aspek ekonomi masyarakat. Salah satu upaya dalam memulihkan pariwisata DIY dari krisis COVID-19 dengan melaksanakan manajemen komunikasi krisis sehingga pariwisata DIY dapat bangkit kembali.

Proses penyusunan tugas akhir ini tentu saja tidak dapat berjalan baik tanpa bantuan orang lain. Banyak pihak yang memberikan bantuan, memberikan bimbingan baik secara spiritual dan jasmani, juga pihak yang memberikan semangat kepada penulis. Maka dari itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, Bunda Maria, dan Santa Maria Euphrasia atas berkat, penyertaan, dan perlindungan kepada penulis sehingga penulis dapat menjalani kehidupan hingga detik ini. Terimakasih telah mencurahkan Roh Kudus yang dapat membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kepada Alm. Mama, Sisilia Sri Sudiyasih yang menjadi pemacu semangat penulis untuk terus bertahan dan menguatkan penulis dalam menyelesaikan studi. Penulis tak henti-hentinya bersyukur atas berkat yang Tuhan beri melalui kehadiran mama di kehidupan penulis. Terimakasih atas doa dan dukungan mama, kesabaran, pengorbanan mama, dan segala yang mama curahkan untuk anak-anaknya. Semoga mama damai dan bersukacita bersama Bapa di surga.

3. Kepada papa, Constantinus Cahaya. Kepada kakak dan adik penulis, Fransiskus Xaverius Rinus Cahaya dan Fransiska Pascalita Cahaya. Terimakasih atas kepercayaan pada penulis bahwa penulis mampu menuntaskan tanggungjawab penulis. Terimakasih atas dukungan, semangat, dan perhatian kepada penulis. Atas segala nasehat dan saran-saran kepada penulis ketika penulis berkeluh kesah.
4. Kepada Ibu Gregoria Arum Yudarwati selaku Dosen Pembimbing penulis yang dengan sabar membimbing dan memberikan masukan kepada penulis dari awal hingga selesainya tulisan ini sehingga laporan ini dapat tersusun dengan baik.
5. Kepada Bapak Ranggabumi Nuswantoro dan Bapak Meganusa Ludvianto selaku Dosen Penguji yang memberikan kritik, saran, dan koreksi atas tulisan penulis sehingga tulisan ini dapat tersusun dengan baik.
6. Kepada Yohanes Yowei selaku partner dalam susah maupun senang. Bertahan di segala *mood* dan menjadi tempat berkeluh kesah penulis, yang selalu ada ketika penulis membutuhkan, dan tentu saja menjadi penyemangat supaya penulis menyelesaikan penulisan skripsi. Terimakasih atas segala pengorbanan, segala kesabaran, serta perhatian kepada penulis.
7. Kepada Debora Karunia Nursalim, Novi Kristiana, dan Veronica Tyas yang selalu memberikan dukungan, memberi semangat, dan menemani penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Terimakasih juga atas kehadiran kalian dalam hidup penulis, menjadi sahabat dan saudara dalam segala hal dan di segala keadaan. Terimakasih sudah menjadi pendukung dan pendengar segala keluh kesah penulis tentang berbagai hal.
8. Kepada Meryska Devi Anggriani, Reysabel Ruviana, dan Catherine Apriliani selaku sahabat, teman seperjuangan penulis dari awal masuk Ilkom UAJY. Terimakasih telah berproses bersama penulis selama di bangku kuliah. Terimakasih atas doa dan dukungan kalian.
9. Kepada teman-teman di Komunitas Tari UAJY dan Futsal Putri Universitas Atma Jaya yang menjadi wadah penulis untuk mengembangkan bakat dan memperluas relasi. Terimakasih atas semangat dan dukungan kalian selama berdinamika bersama.

10. Semua pihak yang membantu kelancaran penulisan skripsi ini, para narasumber, pihak Dinas Pariwisata DIY, juga seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan dan perhatian yang telah diberikan kepada penulis untuk dapat membantu penulis dalam menuntaskan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa hasil tulisan ini masih jauh dari kata sempurna, semoga hasil tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Terimakasih.

Salam,

Maria Euprasia Ratna Anindya Cahaya



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
ABSTRAK.....	xv

BAB I: PENDAHULUAN

1. Latar Belakang.....	1
2. Rumusan Masalah.....	12
3. Tujuan Penelitian.....	13
4. Manfaat Penelitian.....	13
5. Kerangka Teori.....	14
6. Kerangka Konsep.....	34
7. Metodologi Penelitian.....	39

BAB II: DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

1. Kondisi Umum Kepariwisataaan DIY.....	46
2. Sejarah Dinas Pariwisata DIY.....	50
3. Susunan Kelembagaan Dinas Pariwisata DIY.....	51
4. Visi dan Misi Dinas Pariwisata DIY.....	53
5. Keunikan dan Keistimewaan DIY.....	54

6. Kondisi Pariwisata DIY Sebelum dan Selama Pandemi COVID-19.....	55
--	----

BAB III: PEMBAHASAN.

1. Hasil Temuan Data.....	66
1.1 Konsep Krisis Dinas Pariwisata DIY.....	67
1.2 Arti Penting Manajemen dan Komunikasi Krisis Dinas Pariwisata DIY.....	71
1.3 Strategi Pesan Dinas Pariwisata DIY.....	74
1.4 Strategi Media Dinas Pariwisata DIY.....	83
1.5 Implementasi Manajemen Krisis dan Komunikasi Krisis.....	95
2. Analisis.....	136
2.1 Analisis Konsep Krisis Dinas Pariwisata DIY.....	136
2.2 Analisis Konsep Komunikasi Krisis Dinas Pariwisata DIY.....	138
2.3 Analisis Strategi Pesan.....	142
2.4 Analisis Strategi Media.....	148
2.5 Analisis Implementasi Manajemen Komunikasi Krisis.....	152

BAB IV: PENUTUP

1. Kesimpulan.....	166
2. Saran.....	167

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Data Wilayah Administratif Daerah Istimewa Yogyakarta 2019.....48

Tabel 2: Strategi Media Dinas Pariwisata DIY.....94



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Tahapan Krisis Menurut Steven Fink.....	17
Gambar 2: Struktur Organisasi Dinas Pariwisata DIY.....	53
Gambar 3: Calendar of Event DIY 2020.....	62
Gambar 4: Berita Hoax Kondisi Krisis DIY.....	64
Gambar 5: Berita Hoax Peraturan Pandemi COVID-19.....	65
Gambar 6: Laman Website Resmi Dinas Pariwisata DIY.....	84
Gambar 7: Poster Talkshow TVRI Jogja.....	98
Gambar 8: Pemasangan Poster di Destinasi Nglanggeran dan Mangunan oleh Kepala Dinas Pariwisata DIY.....	100
Gambar 9: Sarana dan Prasarana Mencuci Tangan Persiapan New Normal.....	101
Gambar 10: Penyaluran Bantuan Mesin Pemotong Rumput oleh Kepala Dinas Pariwisata DIY.....	102
Gambar 11: Dokumentasi Pelaksanaan Pengecekan Fasilitas dan SOP Pariwisata oleh Dinas Pariwisata DIY dan Badan Otorita Borobudur.....	115
Gambar 12: Contoh Konten Instagram Dinas Pariwisata DIY mengenai Informasi Pelaksanaan Sosialisasi dan Pengecekan SOP Dinas Pariwisata DIY.....	116
Gambar 13: Konten Media Sosial tentang Informasi Hiburan Virtual	118
Gambar 14: Poster Launching Aplikasi Visiting Jogja.....	121
Gambar 15: Pelaksanaan Vaksinasi di Destinasi Wisata.....	127

DAFTAR BAGAN

Bagan 1: Kerangka Konsep Penelitian.....	38
Bagan 2: Data Konsep Krisis Kepariwisata Dinas Pariwisata DIY.....	70
Bagan 3: Arti Penting Manajemen Komunikasi Krisis Dinas Pariwisata DIY.....	74
Bagan 4: Strategi Dinas Pariwisata DIY.....	82
Bagan 5: Skema Manajemen Krisis Dinas Pariwisata DIY.....	96
Bagan 6: Kesiapsiagaan dan Mitigasi Dinas Pariwisata DIY.....	108
Bagan 7: Pelaksanaan Tanggap Darurat Dinas Pariwisata DIY.....	122
Bagan 8: Pelaksanaan Tahap Pemulihan Dinas Pariwisata DIY.....	125
Bagan 9: Pelaksanaan Tahap Normalisasi Dinas Pariwisata DIY.....	128
Bagan 10: Penerapan Manajemen Krisis Dinas Pariwisata DIY.....	132
Bagan 11: Monitoring dan Evaluasi Dinas Pariwisata DIY.....	135
Bagan 12: Analisa Manajemen pada Siklus Krisis Timothy Coombs.....	154

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1: Grafik Akumulasi Jumlah Wisatawan DIY Domestik & Mancanegara.....	56
Grafik 2: Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara Bulanan Tahun 2020.....	58
Grafik 3: Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Melalui Bandara Adi Sutjipto Periode 2018-2020.....	59



**Manajemen Komunikasi Krisis Dinas Pariwisata DIY dalam Menghadapi Krisis
Kepariwisataan pada Masa Pandemi COVID-19**

ABSTRAKSI

Sektor pariwisata DIY merupakan sektor yang memiliki *multiple effect* yaitu dimana pariwisata berkembang, di situlah ekonomi masyarakatnya turut berkembang. Krisis pandemi COVID-19 membawa dampak negatif bagi sektor pariwisata DIY karena membatasi mobilitas manusia. Krisis pandemi membuat pariwisata DIY mengalami penurunan wisatawan secara signifikan, sehingga berdampak kerugian bagi industri pariwisata seperti penginapan, agensi perjalanan, maupun masyarakat sekitar destinasi wisata. Guna memulihkan pariwisata DIY dari krisis pandemi COVID-19, Dinas Pariwisata DIY menerapkan beberapa program seperti penyusunan SOP Kepariwisataan, Sosialisasi, serta inovasi pariwisata berupa digitalisasi pariwisata.

Penelitian ini mengacu pada konsep manajemen komunikasi krisis guna mengetahui implementasi manajemen komunikasi krisis yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata DIY. Mengetahui pelaksanaan strategi penyusunan pesan dan pemilihan media terkait dengan pemenuhan kebutuhan informasi pada masa krisis sehingga dapat menjangkau target sasaran.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara *indepth interview* dan pengumpulan data dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa krisis pandemi COVID-19 merupakan krisis yang bersifat *immediate* (segera), walaupun demikian munculnya secara bertahap. Dinas Pariwisata DIY melakukan upaya pemulihan pariwisata DIY dengan melaksanakan tahapan manajemen komunikasi krisis berdasarkan tahapan krisis kebencanaan. Pelaksanaan manajemen komunikasi krisis telah berjalan dengan baik sehingga tercipta *quality tourism*. Berdasarkan penelitian, didapati beberapa faktor lain yang membuat manajemen komunikasi krisis dapat tercapai seperti adanya kolaborasi dari berbagai pihak, adaptasi yang baik dari para penggerak pariwisata, kemudian inovasi dalam penyelenggaraan pariwisata digital. Pemenuhan informasi pada masa pandemi dilaksanakan melalui media sosial dan media massa sehingga tercapainya keterbukaan informasi di masa krisis.

Kata Kunci: Pariwisata DIY, Pandemi COVID-19, Komunikasi Krisis, Strategi Pesan, Strategi Media, Manajemen Komunikasi Krisis

