

SKRIPSI

MANAJEMEN KRISIS DALAM PROGRAM *RECOVERY* BALI

(Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Manajemen Krisis Dalam Memulihkan Citra

Pariwisata Bali Pasca Bom Bali 2005)



Disusun oleh:

A.A. Sri Mas Hendrani

No. Mahasiswa : 02 09 01942/KOM

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2008

HALAMAN PERSETUJUAN

MANAJEMEN KRISIS DALAM PROGRAM RECOVERY BALI

(Studi Deskriptif Kualitatif tentang Manajemen Krisis dalam memulihkan citra pariwisata pasca bom Bali 2005)

SKRIPSI

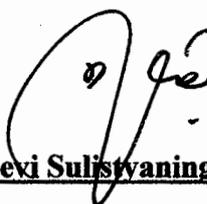
Disusun Oleh:

A.A. Sri Mas Hendrati

NPM: 02 09 01942 / Kom

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing



Ike Devi Sulistyningtyas., M.Si

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

2008

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Manajemen Krisis dalam Program *Recovery* Bali
(Studi Deskriptif Kualitatif tentang Manajemen Krisis dalam
Memulihkan Citra Pariwisata Bali Pasca Bom Bali 2005)

Penyusun : A. A. Sri Mas Hendrani

NPM : 02 09 01942 / Kom

Telah diuji dan dipertahankan pada sidang ujian skripsi yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Senin, 21 April 2008

Pukul : 15.00 wib

Tempat : Ruang Sidang FISIP UAJY

TIM PENGUJI :

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.

Penguji Utama

Ike Devi Sulistyaningtyas., M.Si

Penguji I

Meylani Yo, S.Sos

Penguji II



FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

.....
.....
.....

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : A. A. Sri Mas Hendrani
No Mahasiswa : 02 09 01942
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Manajemen Krisis pada Program *Recovery* Bali yang dilaksanakan oleh
Bali Tourism Board Dalam Memulihkan Citra Pariwisata Bali
Pasca Bom Bali 2005

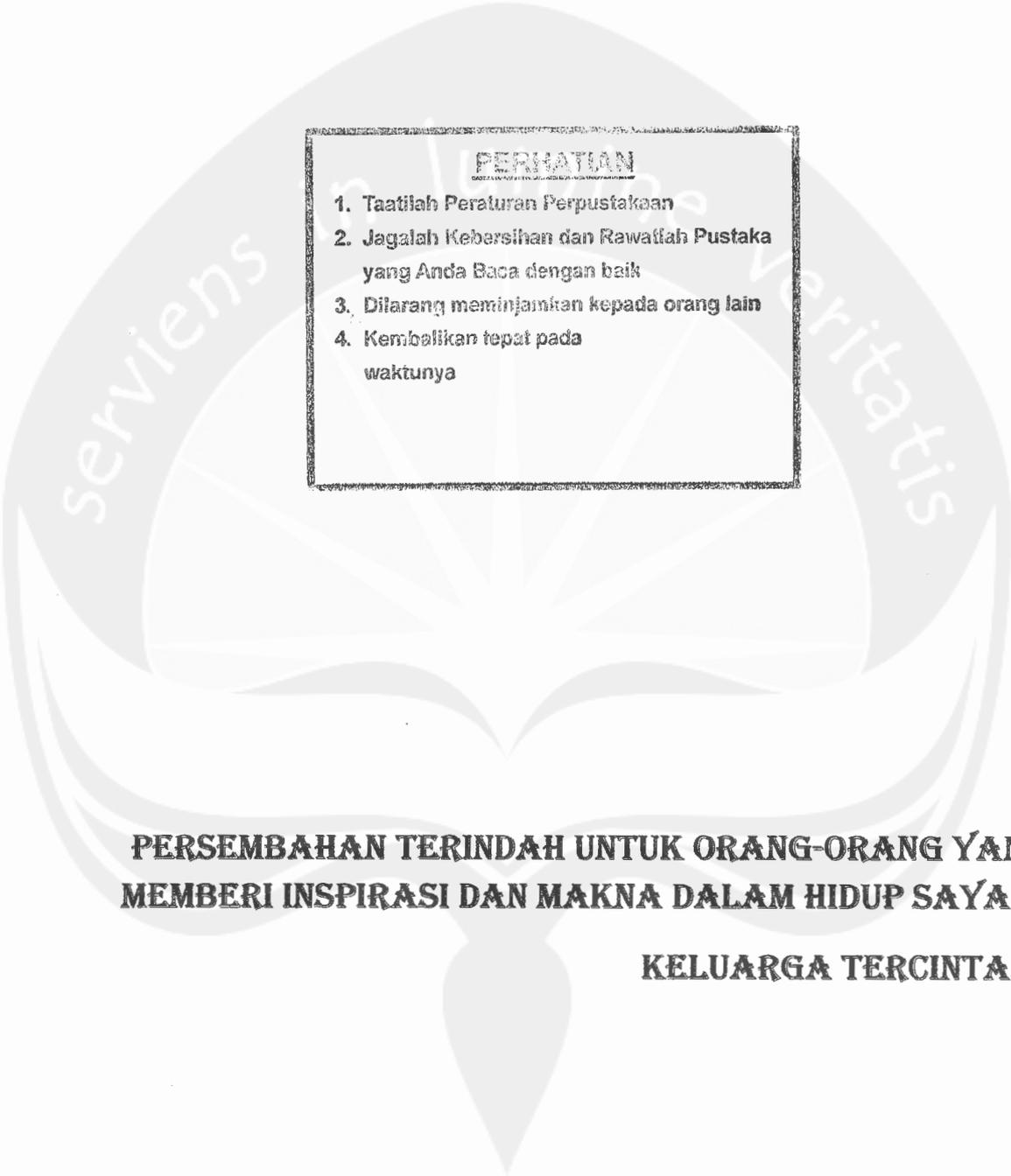
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Skripsi ini bukan merupakan *plagiarisme*, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material atau non material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan skripsi saya secara *orisinil* dan *otentik*. Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia di proses oleh Tim Fakultas yang dibentuk melakukan *verifikasi*, dengan sanksi berupa pembatalan kelulusan / keserjanaan. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 10 April 2008



A. A. Sri Mas Hendrani

02 09 01942 / Kom



PERHATIAN

1. Taatilah Peraturan Perpustakaan
2. Jagalah Kebersihan dan Rawatlah Pustaka yang Anda Baca dengan baik
3. Dilarang meminjamkan kepada orang lain
4. Kembalikan tepat pada waktunya

**PERSEMBAHAN TERINDAH UNTUK ORANG-ORANG YANG
MEMBERI INSPIRASI DAN MAKNA DALAM HIDUP SAYA....**

KELUARGA TERCINTA....



Krisis bukanlah sebuah kematian. tetapi suatu peluang untuk memanejemen sesuatu dengan lebih baik sehingga akan menumbuhkan sesuatu yang baru yang lebih indah
(cimas)

night is inspiring...If we know that the morning sun is waiting...

Nothing impossible in this living...

Struggling, survive, and the big reward is waiting...

(cimas)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya, hingga akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi saya dengan judul “Manajemen Krisis pada Program *Recovery* Bali”. Skripsi ini membahas mengenai penanganan krisis yang dilakukan Bali *Tourism Board* pasca peristiwa bom Bali 2005. Dalam upaya meningkatkan tingkat kunjungan dan pemulihan citra industri pariwisata Bali yang menurun pasca Bom Bali 2005.

Awigenam Astu, Terima kasih pada sumber kehidupan ida sang hyang widi wasa atas asung kerta wara nugraha dan berkat yang berlimpah. Perjalanan panjang bertahun-tahun akhirnya sampai juga pada tujuan. Dan saya menyadari setelah ini, akan ada hal yang lebih besar menanti saya. Semua akan indah pada waktunya. Skripsi ini membawa banyak sekali pengalaman berharga dalam hidup saya, dan mengajarkan saya mengenai suatu proses hidup.

Banyak pihak yang berperan dalam menyelesaikan skripsi ini, ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada semua orang yang telah membantu dengan tenaga, pikiran dan doa. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Ida Sang Hyang Widhi Wasa Sang Sumber kehidupan, atas segala rahmat, dan jalan dalam menyelesaikan skripsi ini. Atas segala rencana indah, serta sinar kekuatan yang selalu berlimpah. Terima kasih selalu membimbing dalam setiap jengkal jalan hidupku.
- 2) Ibu Ike, dosen pembimbing saya. Terima kasih atas segala masukan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini. Tanpa masukan dari beliau skripsi ini tidak akan pernah selesai.
- 3) Ibu Ninik dan Ibu Meylani terima kasih atas waktu dan segala masukan yang diberikan pada saat ujian skripsi saya. Segala saran dan masukan akan membawa skripsi saya menjadi semakin dekat dengan kesempurnaan.
- 4) Bapak dan Ibu Dosen Fisip Atma Jaya, terima kasih atas segala ilmu dan pengalaman selama saya kuliah, ini akan sangat berguna bagi saya.

- 5) Bapak dan Ibu Tata Usaha FISIP UAJY. Terima kasih atas segala bantuan dan kemudahan selama ini.
- 6) Bapak Bagus Sudibya selaku Ketua BTB. Terima kasih atas bantuannya.
- 7) Bapak Tjokorda Artha Ardana, selaku wakil Ketua BTB. Terima kasih atas segala bantuan dan bimbingannya serta ide dari skripsi ini.
- 8) Ibu Dwi, terima kasih atas bantuannya member kemudahan dalam mencari data.
- 9) Ayah dan Ibu, kata terima kasih mungkin tidak akan cukup untuk semua yang telah kalian lakukan kepada saya. Ini persembahan saya untuk kedua orang tua saya. Ini persembahan pertama saya, semoga bukan menjadi yang terakhir. I will always doing all my best in all period of my lives. All my honors and love.
- 10) Kakak-kakakku tercinta (M Ewik + We Tra dan Wica + M Melati) dan keponakan-keponakan ku tersayang (Dekma, Devany, Dek Gung, Dek Itha). Terima kasih atas segala nasehat, cinta, perhatian, dukungan, dan hiburan. I Love U all.
- 11) Wee Yudi, thanks for all support, pray, and love. You are so precious for me.
- 12) Bapak Tjokorda Putra Widnyana, terima kasih atas segala nasehat, semangat, perhatian dan masukan serta bantuannya yang sangat besar terutama di saat-saat akhir penyelesaian skripsi ini. Dan pengalaman hidup yang sangat berwarna.
- 13) Sahabat seperjuangan ku. Nancy (terima kasih untuk bantuan saran, ide, dan segalanya dalam skripsi ini), Momon (terima kasih untuk inspirasi dalam memulai bimbingan lagi, tanpa momen itu skripsi ini mungkin tidak akan pernah terselesaikan), Ipeh (terima kasih atas kebersamaan dan perjuangan terutama di saat-saat terakhir kita), Sanni (atas segala dukungan dan bantuannya), Lia (atas segala kebersamaan kita), dan Tata (atas segala dukungan). Terima kasih atas segala kebersamaan, persahabatan yang berwarna dan perjuangan kita. Akhirnya perjuangan ini berhasil juga, ini semua berkat dukungan dari teman-teman tercinta saya.

- 14) Mona, Tickha, Swan, Eka, Ambary, Riri, Henny terima kasih sahabat-sahabatku atas segala bantuan dan dukungannya serta persahabatan yang indah.
- 15) Teman-teman kos putri sekar negari (Erna, Julix, Mangsri, Omink, Heni, Risa), terima kasih untuk dukungan, bantuan, dan semangat yang besar. Bapak dan Ibu Sridianto, terima kasih untuk nasehat dan bimbingannya.
- 16) Teman-teman FISIP 2002 (Aco, Ie, Wismi, Dita, Ana, Dina, Sista, terima kasih atas semangat kebersamaannya.
- 17) Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan mempunyai kontribusi dalam penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Yogyakarta, 27 April 2008

A. A. Sri Mas Hendrani

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii

BAB 1 PENDAHULUAN

A.	Latar Belakang	1
B.	Rumusan Masalah	8
C.	Tujuan Penelitian	8
D.	Manfaat Penelitian	8
E.	Kerangka Teori	9
F.	Kerangka Konsep	45
G.	Metodologi Penelitian	51
	1. Jenis Penelitian	51
	2. Sifat Penelitian	51
	3. Metode Penelitian	52
	4. Teknik Pengumpulan Data	53

5. Analisis Data	54	
6. Lokasi Penelitian	56	
7. Obyek Penelitian	56	
8. Narasumber	56	
BAB 2	DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
A.	GAMBARAN UMUM PARIWISATA BALI	
1.	SEJARAH PARIWISATA BALI	57
2.	PERKEMBANGAN PARIWISATA BALI	62
B.	OBJEK PENELITIAN	63
1.	Sejarah dan Perkembangan Bali Tourism Board	63
2.	Visi dan Misi Bali Tourism Board	66
3.	Peranan BTB dalam Industri Pariwisata Bali	66
4.	<i>Stakeholders</i> Bali Tourism Board	67
5.	Struktur Organisasi	68
BAB 3	TEMUAN DAN ANALISIS DATA	
A.	DESKRIPSI HASIL TEMUAN PENELITIAN	70
1.	Kedatangan Wisatawan ke Bali Tahun 2004-2006	71
2.	Konsep Krisis Menurut BTB	73
3.	Langkah-Langkah Penanganan Krisis	78
B.	ANALISIS	137
1.	Analisis Kondisi Krisis Pariwisata Bali	137
2.	Analisis Manajemen Krisis Bali Tourism Board	142
3.	<i>Analisis Recovery Action</i>	163
4.	Analisis Pemulihan Citra Bali	171

BAB 4 PENUTUP

A. Kesimpulan 174

B. Saran 180

DAFTAR PUSTAKA xiii

OTO KRITIK xvi

LAMPIRAN xvii

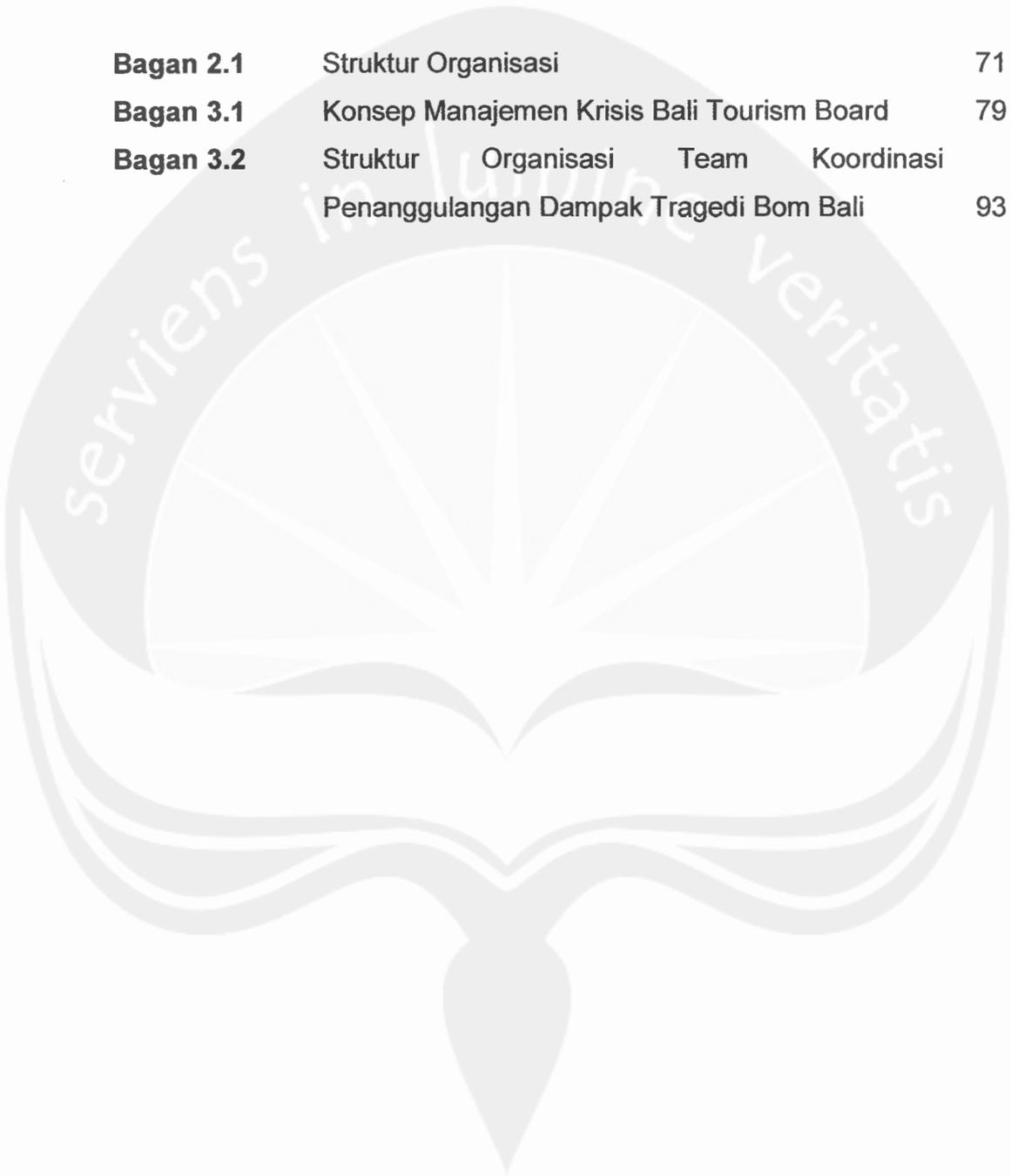


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tipologi Krisis	18
Tabel 1.2	Kriteria Crisis Management Team (CMT)	21
Tabel 1.3	Kriteria Spokesperson	22
Tabel 3.1	Kedatangan Wisatawan Ke Bali 2004-2006	73
Tabel 3.2	Langkah Penanganan Krisis Menurut WTO dan Pelaksanaannya oleh BTB	81
Tabel 3.3	Langkah Koordinatif Pasca Bom Bali 2005	109
Tabel 3.4	Inbound-Familiarization	116
Tabel 3.5	Roadshow	117
Tabel 3.6	Inbound Familiarization-Tour Operator	124
Tabel 3.7	Inbound Familiarization-Journalist	125
Tabel 3.8	Outbound-Roadshow	126

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Struktur Organisasi	71
Bagan 3.1	Konsep Manajemen Krisis Bali Tourism Board	79
Bagan 3.2	Struktur Organisasi Team Koordinasi Penanggulangan Dampak Tragedi Bom Bali	93



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1** Interview Guide
- LAMPIRAN 2** Surat Keterangan Penelitian
- LAMPIRAN 3** Transkrip Hasil Wawancara
- LAMPIRAN 4** Laporan Program Bali *Recovery*
- LAMPIRAN 5** Laporan Rapat Tim Koordinasi
- LAMPIRAN 6** Surat Keputusan Gubernur Bali
- LAMPIRAN 7** Surat Keputusan BTB (Pembentukan Tim Rescue)
- LAMPIRAN 8** Surat Keputusan BTB (Pembentukan Badan Pengawas)
- LAMPIRAN 9** Surat Keputusan BTB (Pembentukan Tim Recovery)
- LAMPIRAN 10** Bali Recovery Progress Report
- LAMPIRAN 11** Tingkat Kedatangan Wisatawan 2004-2006
- LAMPIRAN 12** Pengelolaan Pariwisata Bali

ABSTRAK

Manajemen Krisis dalam Program *Recovery* Bali (*Crisis Management in Bali's Recovery Programme*) Krisis dapat terjadi kapan pun dan dimana pun, serta tanpa dapat terduga. Setiap organisasi ataupun perusahaan bahkan industri sangat berpeluang untuk tertimpa krisis. Terlebih pada industri pariwisata yang merupakan sektor yang rentan untuk terkena krisis, karena kelangsungan sektor ini sangat tergantung pada kondisi lingkungan sekitarnya. Krisis pun menimpa Bali sebuah propinsi di Indonesia yang menggantungkan perekonomian daerah pada sektor pariwisata, dilanda ledakan bom untuk yang kedua kalinya pada tanggal 1 Oktober 2005. Industri pariwisata sebagai sumber pendapatan Bali pun kocar-kacir dimana terjadi penurunan tingkat kunjungan wisatawan yang cukup signifikan, dampak dari peristiwa bom tersebut tidak hanya dirasakan oleh Bali tetapi juga pada Negara dimana Indonesia kehilangan devisa yang tidak sedikit serta menurunnya kepercayaan dunia internasional terhadap keamanan Bali yang berimbas pada Negara. Beberapa Negara memberlakukan *travel ban* hingga *travel warning* bagi warganya yang ingin berkunjung ke Bali dan Indonesia. Pemberitaan di media massa lokal, nasional da internasional pun semakin meluas dan isu yang diangkat pun semakin melebar menjadi isu terorisme. Krisis yang terjadi disebabkan bukan karena terjadinya penurunan produk pariwisata namun terjadinya degradasi citra Bali khususnya dalam bidang keamanan. Mengingat dampak krisis yang besar dan melingkupi publik yang luas maka pemerintah pusat (deputy Ekuin dan Depbudpar) bekerjasama dengan pemerintah daerah (gubernur dan Disparda) serta pelaku pariwisata (BTB) merumuskan tindakan penanganan yang terstruktur terhadap dampak bom Bali II. Tindakan penanganan yang dilakukan untuk mengembalikan kepercayaan Negara-negara lain khususnya yang merupakan mitra industri pariwisata Bali, dengan merangkul para *travel agent* dan media massa dalam memulihkan citra industry pariwisata Bali. Melihat permasalahan tersebut fokus dari penelitian ini adalah kajian tentang penerapan manajemen krisis dalam program *recovery* Bali yang dilaksanakan oleh BTB dalam memulihkan citra pariwisata Bali pasca peristiwa bom Bali 2005. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik penelitian studi kasus, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Berdasarkan analisis yang didukung oleh kepustakaan diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat sejumlah langkah manajemen krisis dalam program *recovery* yang dilaksanakan oleh BTB dalam memulihkan citra pariwisata Bali pasca peristiwa bom Bali 2005, yakni: identifikasi, analisis, isolasi, strategi, program ditambah dengan *recovery* dan evaluasi.

Kata Kunci : Pariwisata, Krisis, Manajemen Krisis, Citra.

