

Manajemen krisis kepariwisataan untuk mempertahankan citra positif destinasi wisata

Anjang Priliantini, Andre Noevi Rahmanto, Mahfud Anshori, Christina Tri Hendriyani, Miftah Faridl Widhagda, Nora Nailul Amal

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret, Indonesia

Penulis korespondensi : Anjang Priliantini

E-mail : anjangpriliantini@staff.uns.ac.id

Diterima: 20 Juli 2026 | Direvisi: 17 Agustus 2026 | Disetujui: 18 Agustus 2026 | Online: 29 Agustus 2026

© Penulis 2026

Abstrak

Indonesia dikenal dengan beragam destinasi wisata yang populer di kalangan wisatawan dari seluruh dunia. Sektor pariwisata merupakan sumber pendapatan negara yang besar. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa kecelakaan di destinasi wisata Indonesia masih sering terjadi. Untuk mengantisipasi dampak tersebut, pemerintah telah menerbitkan regulasi berupa Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. 10 Tahun 2019 tentang Manajemen Krisis Kepariwisata. Namun, pada kenyataannya, banyak destinasi wisata yang belum menerapkannya. Bahkan, pada tahun 2024, menurut Sandiaga Uno, Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI periode 2020-2024, baru 1% dari seluruh destinasi wisata di Indonesia yang telah memenuhi standar keselamatan dan keamanan dengan prosedur mitigasi yang telah ditetapkan. Berdasarkan fenomena tersebut, dipandang perlu untuk menyelenggarakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat guna mendorong pelaku usaha pariwisata agar menerapkan Peraturan Menteri tersebut dengan mengembangkan prosedur mitigasi yang meliputi kesiapsiagaan, tanggap darurat, pemulihan, dan normalisasi. Mitra sasaran kegiatan ini adalah para pegiat pariwisata di Desa Kemuning, Kecamatan Ngargoyoso, Kab. Karanganyar, yang ditetapkan oleh Pemkab Karanganyar sebagai wilayah dengan potensi utama di sektor pariwisata. Tim akan melakukan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran pelaku usaha pariwisata tentang pentingnya manajemen krisis pariwisata dan memberikan pendampingan dalam mengembangkan prosedur mitigasi. Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat dinilai berhasil dalam meningkatkan kesadaran pelaku usaha pariwisata tentang pentingnya prosedur mitigasi terhadap krisis kepariwisataan, namun terkendala dalam penyusunan prosedur itu sendiri, sebab beberapa aspek yang harus dipenuhi dalam pembuatan prosedur mitigasi adalah adanya keterlibatan atau peran dari beberapa pihak, dimana pada kenyataannya belum semua pihak memprioritaskan prosedur mitigasi krisis kepariwisataan ini. Karenanya, disarankan untuk menyelenggarakan *focus group discussion* (FGD) untuk menyamakan persepsi tentang pentingnya prosedur keselamatan dan keamanan berwisata yang melibatkan berbagai *stakeholder* pariwisata di Kabupaten Karanganyar.

Kata kunci: mitigasi; prosedur; manajemen krisis kepariwisataan; destinasi wisata.

Abstract

Indonesia is known for its diverse tourist destinations, popular with tourists from all over the world. The tourism sector is a major source of state revenue. However, it's undeniable that accidents at Indonesian tourist destinations still occur frequently. To anticipate these impacts, the government has issued regulations in the form of Regulation of the Minister of Tourism and Creative Economy of the Republic of Indonesia No. 10 of 2019 concerning Tourism Crisis Management. However, in reality, many tourist destinations have not yet implemented it. In fact, by 2024, according to Sandiaga Uno, the

Indonesian Minister of Tourism and Creative Economy for the 2020-2024 period, only 1% of all tourist destinations in Indonesia will have met safety and security standards with mitigation procedures in place. Based on this phenomenon, it is deemed necessary to conduct a community service initiative aimed at encouraging tourism business operators to implement the relevant Ministerial Regulation by developing mitigation procedures covering preparedness, emergency response, recovery, and normalization. The target partners for this activity were tourism stakeholders in Kemuning Village, Ngargoyoso District, Karanganyar Regency – an area designated by the local government as having significant tourism potential. The team conducted outreach to raise awareness among tourism operators regarding the importance of tourism crisis management and provided guidance on developing mitigation procedures. While the initiative successfully raised awareness about the importance of mitigation procedures for tourism crises, challenges arose during the actual drafting of these procedures; creating them requires the involvement of multiple parties, yet not all stakeholders currently prioritize tourism crisis mitigation. Consequently, it is recommended that a focus group discussion (FGD) be held to align perspectives on the importance of tourism safety and security procedures, involving various tourism stakeholders in Karanganyar Regency.

Keywords: mitigation; procedure; tourism crisis management; tourist destination

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang mengandalkan pendapatan dari sektor pariwisata karena dianugerahi beragam jenis destinasi wisata yang populer bagi wisatawan di seluruh penjuru dunia (Al Mustaqim, 2023; Suwanda & Suwanda, 2025). Di tingkat daerah, sektor pariwisata juga menjadi unggulan dalam mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), salah satunya Kabupaten Karanganyar. Pemerintah Kabupaten Karanganyar sepakat untuk menjadikan pariwisata sebagai sektor strategis yang perlu mendapat perhatian khusus, mengingat *multiplier effect* yang dihasilkan mampu memberi dampak positif bagi ketangguhan ekonomi daerah. Bukti bahwa sektor pariwisata menjadi prioritas daerah adalah disusunnya rencana strategis dan regulasi berkekuatan hukum yang tertuang pada Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 6 Tahun 2016 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Kabupaten Karanganyar Tahun 2016-2026. Kemudian ada juga Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 1 Tahun 2024 tentang Desa Wisata, serta Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataan.

Berbagai regulasi yang telah disiapkan dan disusun menunjukkan kesungguhan pemerintah daerah untuk mewujudkan citra seni, budaya, dan pariwisata yang berkarakter, menjunjung kearifan lokal, berkelas dunia, berdaya saing, berkelanjutan, serta mampu mendorong pembangunan daerah dan kesejahteraan rakyat. Cita-cita ini dapat tercapai dengan mengupayakan adanya peningkatan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara maupun domestik, lama tinggal wisatawan (*length of stay*), jumlah penerimaan devisa dari wisatawan mancanegara, dan jumlah biaya yang dikeluarkan oleh wisatawan domestik.

Sektor pariwisata telah menjadi skala prioritas pembangunan daerah untuk mencapai *multiplier effect* bagi daerah dan masyarakat. Namun keberjalanannya kadangkala menemui kendala, seperti kegagalan pembangunan daya tarik wisata, infrastruktur pendukung di sekitar daya tarik wisata kurang memadai, kurang didukung oleh sistem transportasi yang memudahkan wisatawan dalam menjangkau daya tarik wisata, kurang efektifnya strategi promosi, atau bahkan terjadi kegagalan operasional (kecelakaan) di daya tarik wisata itu sendiri.

Kecelakaan pernah terjadi di dekat destinasi wisata Kali Pucung River Tubing Kemuning pada tanggal 10 Maret 2022 (Ludiyanto, 2022). Kecelakaan dialami oleh pengunjung yang merupakan salah satu rombongan wisata dari SDN 1 Kembangarum, Mranggen, Demak, Jawa Tengah. Saat itu korban mengendarai mobil ATV (*all terrain vehicle*) di jalan beton depan Segoro Ijo Resto. Akibat jalan yang menurun, korban kehilangan kendali dan menabrak pohon. Artikel berita yang beredar belum dapat menginformasikan terkait kelayakan keamanan atas alat pelindung diri yang dikenakan oleh korban,

serta pengawasan yang memadai dari pemilik wahana ATV. Akibat peristiwa kecelakaan itu, korban meninggal di lokasi kejadian.

Peristiwa kecelakaan di destinasi wisata tersebut terjadi di kawasan desa wisata Kemuning, Kec. Ngargoyoso, Kab. Karanganyar. Diketahui bahwa Kecamatan Ngargoyoso menjadi pusat destinasi wisata unggulan Kab. Karanganyar, selain kecamatan Tawangmangu. Kedua kecamatan ini mengandalkan alam sebagai nilai jual pariwisata karena lokasinya yang berada di lereng Gunung Lawu. Meski wisata berbasis alam lebih rentan terhadap resiko, nyatanya wisata non-alam juga tetap memiliki potensi resiko terhadap kegagalan operasional atau kecelakaan. Karena kecelakaan tidak dapat diprediksi, namun dapat diantisipasi.

Sebagai daerah yang menaungi banyak destinasi wisata, sudah selayaknya pengelola destinasi wisata di wilayah desa wisata Kemuning menyadari pentingnya memitigasi potensi bencana atau kecelakaan yang mungkin terjadi di destinasi wisata yang dikelolanya. Hal ini berguna untuk mempersiapkan sumber daya manusia, peralatan, dana, prosedur yang perlu dilakukan jika dihadapkan dengan berbagai bentuk kecelakaan, hingga strategi komunikasi untuk fase pemulihan pasca kecelakaan. Dengan disusunnya upaya antisipasi ini, diharapkan dampak yang mungkin terjadi dapat diminimalkan (Faustyna, 2024). Karena prosedur ini disusun saat situasi destinasi wisata masih normal sehingga penyusunannya pun dapat dilakukan dengan jernih dan tenang. Hal yang dikhawatirkan adalah keputusan-keputusan yang diambil secara spontan akibat kepanikan saat kecelakaan terjadi. Hal ini cenderung membuat kebijakan yang diberlakukan tidak efektif sehingga semakin memperparah dampak.

Hal ini dibuktikan dari temuan-temuan penelitian terdahulu yang fokus pada kajian analisis manajemen krisis kepariwisataan, menyimpulkan bahwa sebagian besar destinasi wisata tidak memiliki prosedur mitigasi, sehingga kebijakan-kebijakan baru dibuat ketika kendala atau krisis datang. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Suwanda et al., 2020) yang menggambarkan strategi manajemen krisis akibat tsunami Selat Sunda hanya mengimplementasikan tahap tanggap darurat, pemulihan/rehabilitasi, dan normalisasi. Penelitian yang dilakukan oleh (Dewi et al., 2020) juga menyimpulkan hal yang sama, bahwa aktivitas-aktivitas yang digambarkan sebagai strategi penanganan krisis dampak erupsi Gunung Agung oleh pelaku pariwisata Ubud hanya menunjukkan tahap tanggap darurat, yaitu ketika krisis sudah terjadi. Sehingga disimpulkan bahwa tahap kesiapsiagaan, mitigasi, dan antisipasi tidak ada.

Berdasarkan survei yang dilakukan, diketahui bahwa mayoritas pelaku usaha di Desa Kemuning belum mengetahui informasi mengenai langkah kerja manajemen krisis kepariwisataan untuk memitigasi kendala di destinasi wisata yang mereka kelola. Karenanya, kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan ini bertujuan untuk memberikan sosialisasi dan pelatihan dalam penyusunan kerangka kerja manajemen krisis kepariwisataan untuk memastikan keamanan dan keselamatan wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata yang mereka kelola.

Alternatif untuk memecahkan permasalahan di sektor pariwisata di kawasan desa wisata Kemuning diperlukan untuk memastikan citra destinasi wisata di mata pengunjung, wisatawan, maupun masyarakat tetap positif. Solusi yang direncanakan adalah sosialisasi dan pelatihan dalam penyusunan prosedur mitigasi berdasarkan Permenparekraf No 10 tahun 2019 yang meliputi fase kesiapsiagaan, tanggap darurat, pemulihan, dan normalisasi (Komunikasi, 2023). Hal ini sekaligus menjadi kebaruan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, yakni memberikan pendampingan bagi pengelola destinasi wisata di wilayah Desa Kemuning dalam menerjemahkan kerangka Permenparekraf No. 10 tahun 2019 menjadi prosedur mitigasi yang disesuaikan dengan karakteristik dan potensi risiko masing-masing destinasi wisata yang ada di wilayah Desa Kemuning.

METODE

Lokasi dan Mitra

Desa Kemuning, Kecamatan Ngargoyoso, Kabupaten Karanganyar merupakan wilayah yang diunggulkan perihal pemasukan bagi daerah dari sektor pariwisata. Karakteristik wilayahnya yang berada di area lereng Gunung Lawu menjadikan mayoritas destinasi wisata di sana berbasis alam.

Wisata alam dianggap memiliki potensi kecelakaan yang tinggi akibat kondisi alam yang seringkali lebih tidak terprediksi. Karenanya dibutuhkan langkah-langkah antisipasi untuk memitigasi peristiwa-peristiwa yang tidak diharapkan, seperti bila destinasi wisata mengalami tanah longsor, kebakaran hutan, banjir, dan kendala di alat atau wahana.

Meski demikian, sebagian besar bahkan semua destinasi wisata di sana belum memiliki SOP mitigasi yang memadai. Adapun langkah-langkah mitigasi yang telah disiapkan berangkat dari pengalaman dan pengetahuan seadanya. Berdasarkan fakta di lapangan ini, dinilai perlu diselenggarakan suatu sosialisasi dan pelatihan tentang penyusunan langkah atau prosedur mitigasi untuk bencana dan kecelakaan di destinasi wisata yang ada di wilayah Desa Kemuning, Kecamatan Ngargoyoso, Kabupaten Karanganyar.

Bentuk kegiatan pengabdian ini dilakukan dengan kegiatan sosialisasi dan pelatihan yang bermitra dengan Pemerintah Desa Kemuning. Kegiatan ini melibatkan pengelola destinasi wisata yang ada di wilayah desa wisata Kemuning, yang bersinergi dengan akademisi dan praktisi atau pegiat pariwisata setempat. Secara rinci, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dihadiri oleh 4 orang anggota Riset Grup Komunikasi Strategik Universitas Sebelas Maret selaku akademisi dan 4 orang mahasiswa selaku pembantu pelaksana, serta Kepala Desa Kemuning, Ketua Pokdarwis Kemuning, dan 14 orang pengelola destinasi wisata di wilayah desa wisata Kemuning, Kec. Ngargoyoso, Kab. Karanganyar.

Tahapan Kegiatan

Beberapa tahapan perlu dilakukan untuk mencapai keberhasilan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Diawali dari tahap persiapan, tim membangun komunikasi yang intensif dengan mitra untuk mengidentifikasi kebutuhan mitra. Setelah penentuan masalah mitra disepakati, kemudian tim mulai menyusun materi sosialisasi dan pelatihan yang akan dibagikan pada peserta dengan mengintegrasikan dari berbagai rujukan yang relevan dan kredibel, seperti artikel berita, jurnal, dan buku panduan komunikasi krisis yang diterbitkan oleh Biro Komunikasi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia pada tahun 2023. Menjelang pelaksanaan kegiatan, juga dikoordinasikan tempat dan waktu pelaksanaan, serta sarana dan prasarana pendukung seperti laptop, proyektor, ruang rapat, dan sebagainya.

Pada tahap pelaksanaan dibagi menjadi 3 sesi, yaitu Sesi 1 untuk sosialisasi tentang urgensi dimilikinya prosedur mitigasi di setiap destinasi wisata dan pemahaman mengenai isi dari Permenparekraf No. 10 tahun 2019; lalu Sesi 2 untuk sosialisasi tentang strategi komunikasi krisis saat menghadapi krisis dan setelah krisis berlalu di destinasi wisata; serta Sesi 3 untuk sesi tanya-jawab sekaligus pelatihan menyusun SOP mitigasi berdasarkan potensi bahaya di beberapa destinasi wisata dengan mengacu pada Permenparekraf No. 10 tahun 2019 tentang Manajemen Krisis Kepariwisata.

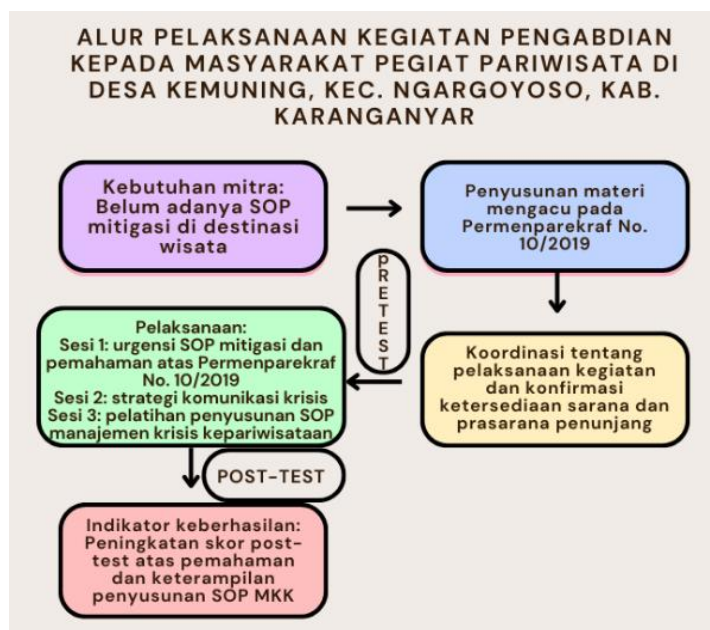
Tahap monitoring diperlukan untuk mengukur keberhasilan kegiatan sosialisasi dan pelatihan tentang manajemen krisis kepariwisataan. Alat ukur yang digunakan untuk mengetahui ketercapaian tujuan kegiatan adalah *pre-test* dan *post-test*. Metode ini digunakan untuk mengetahui pemahaman, arti penting, dan implementasi manajemen krisis kepariwisataan, yang dikomparasi antara kondisi sebelum dan setelah peserta disosialisasi dan diberi pelatihan.

Indikator Keberhasilan

Beberapa hal yang diamati untuk mengetahui tingkat keberhasilan kegiatan adalah dengan melihat kesesuaian jumlah peserta dan hadir dan diundang, kesesuaian konsep dan realisasi kegiatan, kemampuan pemateri dalam mendorong keterlibatan peserta secara aktif, serta tercapainya tujuan kegiatan yaitu peningkatan pemahaman dan keterampilan dalam menyusun tahapan atau SOP manajemen krisis kepariwisataan.

Teknik Analisis Data

Hasil pengukuran *pre-test* dan *post-test* akan dianalisis secara kuantitatif dan dijelaskan secara rinci melalui narasi kualitatif.



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Peserta Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema Manajemen Krisis Kepariwisata untuk Mempertahankan Citra Destinasi Wisata ini mengundang beberapa pelaku wisata di Desa Kemuning Kec. Ngargoyoso, Kab. Karanganyar seperti Pokdarwis (Kelompok Sadar Wisata) dan beberapa pengelola destinasi wisata di kawasan desa wisata Kemuning. Undangan peserta didasarkan pada Data Usaha Pariwisata di Desa Kemuning dari Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kab. Karanganyar yang tertuang pada surat nomor 500.13/566.16/2025 tanggal 30 Juli 2025. Dari data tersebut, potensi pariwisata di desa Kemuning dikategorikan menjadi daya tarik wisata, coffee shop, restoran dan rumah makan, hotel non bintang, dan pusat oleh-oleh.

Kegiatan pengabdian ini menggunakan data tersebut sebagai acuan dalam membuat daftar peserta kegiatan dengan berfokus pada daya tarik wisata (DTW) dan beberapa perwakilan dari coffee shop dan restoran yang dinilai memiliki potensi krisis kepariwisataan. Berdasarkan undangan yang dibagikan, maka beberapa peserta yang hadir pada hari penyelenggaraan kegiatan antara lain pengelola dari DTW Kemuning Sky Hills, Kali Pucung Adventure, Kali Pring Kuning, Taman Satwa Kemuning, Gunung Cilik Adventure, Sekempong River Tubing, serta Medjora Café sebagai perwakilan peserta dari kategori coffee shop dan restoran. Persebaran peserta kegiatan didominasi oleh destinasi wisata alam. Hal ini sejalan dengan kondisi geografis Desa Wisata Kemuning yang terletak di kaki Gunung Lawu, sehingga memiliki karakteristik alam yang masih relatif asri untuk diproyeksikan menjadi daya tarik wisata.

Pengetahuan Peserta Kegiatan sebelum Diintervensi

Kondisi pengetahuan awal peserta diamati dari skor rerata yang diperoleh saat pre-test. Pre-test dilakukan sebelum paparan materi sosialisasi dan pelatihan dilakukan. Bentuk pre-test adalah daftar pertanyaan (sebanyak 12 pertanyaan) yang dibuat pada platform Google Form dan dibagikan melalui link barcode yang ditampilkan pada layar.

Pertanyaan dimulai dari pengetahuan umum terkait Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 10 Tahun 2019 tentang Manajemen Krisis Kepariwisata. Mayoritas (75%) peserta mengaku belum pernah mengetahui atau mendengar informasi mengenai regulasi tersebut. Adapun 25% peserta yang mengaku pernah mendengar atau mengetahui terkait regulasi tersebut

menyampaikan bahwa manajemen krisis kepariwisataan adalah kegiatan usaha dalam sektor wisata. Padahal Permenparekraf No. 10 tahun 2019 berisi tentang kerangka kerja yang menjadi acuan bagi pelaku pariwisata dalam mengantisipasi, menghadapi, dan memulihkan destinasi wisata akibat krisis kepariwisataan yang terjadi.

Pertanyaan berikutnya terkait fokus pada langkah kerja manajemen krisis kepariwisataan. Mayoritas peserta (sebanyak 81,3%) menyatakan bahwa fokus pada langkah kerja manajemen krisis kepariwisataan adalah pencapaian target kunjungan wisata, peningkatan fasilitas dan layanan di destinasi wisata, serta komitmen destinasi wisata berkelanjutan. Hanya 18,8% peserta yang menjawab dengan benar, bahwa fokus manajemen krisis kepariwisataan adalah komitmen keselamatan dan keamanan wisatawan.

Pertanyaan ke-4 terkait penyebab krisis kepariwisataan. Mayoritas (81,3%) mampu menjawab dengan benar, bahwa krisis kepariwisataan dapat terjadi akibat faktor alam dan nonalam.

Pertanyaan ke-5 terkait dampak yang ditimbulkan jika krisis kepariwisataan tidak dimanajemen atau dikelola mampu dijawab dengan benar oleh 75% peserta, yakni menciptakan penurunan kepercayaan wisatawan terhadap destinasi wisata, menciptakan citra negatif bagi destinasi wisata, dan menciptakan citra negatif bagi ekosistem destinasi wisata Indonesia. Artinya, jika suatu krisis kepariwisataan tidak dikelola dengan prosedur yang tepat maka tidak hanya berdampak buruk bagi destinasi wisata terdampak saja, melainkan juga berpotensi mengganggu industri pariwisata Indonesia secara luas.

Pertanyaan ke-6 terkait jumlah tahapan kerja manajemen krisis kepariwisataan menurut Permenparekraf No. 10 Tahun 2019. Hanya 25% peserta yang berhasil menjawab dengan benar, yaitu terdapat 4 tahap dalam manajemen krisis kepariwisataan. Sedangkan mayoritas (75%) tidak mampu menjawab dengan tepat.

Pertanyaan ke-7 hingga ke-10 bertujuan untuk menguji pemahaman peserta mengenai fokus inti 4 tahap manajemen krisis kepariwisataan. Sebanyak 45,3% peserta mampu menjawab dengan benar ke-4 pertanyaan yang diajukan, sedangkan 54,7% memilih jawaban yang salah.

Pertanyaan ke-11 terkait sumber informasi yang harus dipantau saat krisis kepariwisataan terjadi. Sebanyak 43,8% peserta mampu menjawab dengan benar, sedangkan sisanya 56,2% memilih jawaban yang salah.

Pertanyaan terakhir terkait strategi komunikasi yang dapat dimanfaatkan untuk menghadapi krisis kepariwisataan. Mayoritas (75%) peserta tidak mampu menjawab dengan benar.

Secara keseluruhan, pengetahuan awal peserta kegiatan pengabdian berada pada skor rerata 45 dari 100. Ini menunjukkan urgensi pentingnya kegiatan pengabdian pada pelaku pariwisata di Desa Kemuning perlu diselenggarakan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman mengenai manajemen krisis kepariwisataan. Manajemen krisis kepariwisataan yang fokus pada komitmen keselamatan dan keamanan wisatawan di destinasi wisata ini diperlukan untuk memastikan destinasi wisata tetap mampu mempertahankan citra baiknya.

Bentuk Intervensi

Bagian inti dari kegiatan pengabdian kepada pelaku wisata di desa Kemuning ini berupa paparan tentang kondisi industri pariwisata Indonesia terutama terkait aspek keamanan dan keselamatan wisatawan, isi Permenparekraf No. 10 tahun 2019 terutama terkait arti penting tahap mitigasi, serta strategi komunikasi krisis pada implementasi tahap tanggap darurat, pemulihan, dan normalisasi. Kegiatan ini juga diselingi dengan diskusi dan berbagi informasi (sharing) tentang kondisi pariwisata di desa Kemuning.



Gambar 2. Sosialisasi tentang Urgensi SOP Mitigasi di Destinasi Wisata serta Pemahaman tentang Permenparekraf No. 10/2019.

Untuk melihat kondisi industri pariwisata Indonesia salah satunya dari Indeks Kinerja Pariwisata Indonesia menurut laporan Travel and Tourism Development Index (TTDI) yang digagas oleh World Economic Forum (WEF). Pada tahun 2023, Indonesia berada pada peringkat ke-32 dari 119 negara, dan pada tahun 2024 kinerjanya meningkat menjadi berada pada peringkat ke-22 dari 119 negara. Dari 17 indikator penilaian, aspek keselamatan dan keamanan tahun 2024 diketahui menurun jika dibandingkan dengan skor tahun 2023, meski secara peringkat mampu menunjukkan tren positif. Hal ini diperkuat dengan data yang disampaikan oleh Menteri Parekraf periode 2020-2024, Sandiaga Uno, yang menyatakan bahwa per tahun 2024 hanya 1% dari 189.000 lebih destinasi wisata di Indonesia yang telah memenuhi standar keamanan dan keselamatan (Saadatudarraen, 2024)

Harapan adanya peningkatan skor komitmen keselamatan dan keamanan destinasi wisata Indonesia tahun 2025 ditengarai lebih sulit dicapai akibat peristiwa jatuhnya pendaki asal Brasil di Gunung Rinjani, Lombok, Nusa Tenggara Barat pada 21 Juni 2025. Peristiwa kecelakaan yang menjadi perhatian publik nasional dan internasional ini turut menyorot standar keselamatan dan keamanan di destinasi wisata Indonesia, terlebih dengan beredarnya pernyataan pihak keluarga korban yang menyatakan bahwa Indonesia sebagai negara yang bergantung pada sektor pariwisata tidak memiliki infrastruktur dan prosedur kesiapsiagaan yang memadai. Hal ini tentu berpotensi pada rusaknya citra pariwisata Indonesia di mata calon wisatawan yang pada akhirnya dapat mengancam penerimaan negara dari sektor pariwisata. Dampak yang dihasilkan dari krisis kepariwisataan digambarkan melalui alur berikut.



Gambar 3. Alur dampak krisis kepariwisataan

Travel warning terhadap Indonesia telah beberapa kali terjadi. Bahkan saat ini Australia masih memberlakukan travel warning bagi warga negaranya yang hendak bepergian atau berwisata ke Indonesia. Himbauan yang mulai diberlakukan sejak 30 Mei 2025 ini didasari oleh beberapa situasi yang dianggap mengancam keselamatan dan keamanan wisatawan, seperti banyaknya pantai yang tidak dipantau oleh balawista, Gunung Lewotobi Laki-Laki yang sedang menunjukkan peningkatan aktivitas vulkanik, dan ancaman penambahan zat beracun pada minuman seperti yang pernah terjadi di Bali dan Lombok. Informasi selengkapnya dapat diakses pada situs

<https://www.smarttraveller.gov.au/destinations/asia/indonesia>. Informasi berisi peringatan seperti ini dapat memengaruhi keputusan calon wisatawan dalam menentukan tujuan wisatanya (Reichel et al., 2007).

Paparan mengenai kondisi industri pariwisata Indonesia tersebut ditujukan untuk mendorong para peserta kegiatan yang merupakan pelaku pariwisata di desa Kemuning untuk dapat meningkatkan komitmen keselamatan dan keamanan wisatawan melalui penyusunan prosedur mitigasi yang tertuang pada Permenparekraf No. 10 Tahun 2019. Prosedur mitigasi disusun untuk menyiapkan pengelola destinasi wisata dalam menghadapi dan melewati krisis kepariwisataan yang dapat terjadi kapanpun. Sebab pengelolaan citra destinasi wisata setelah terjadi krisis keamanan membutuhkan strategi yang komprehensif untuk menekan ketidakpastian dan melawan kepercayaan wisatawan (Iswanto et al., 2026).

Prosedur mitigasi krisis kepariwisataan berdasarkan Permenparekraf No. 10 Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

1. Tahap kesiapsiagaan atau mitigasi
Ini adalah tahap dimana destinasi wisata masih berjalan normal, namun perlu disiapkan upaya antisipasi. Karenanya, dalam tahap ini perlu adanya upaya mempersiapkan beberapa hal, antara lain sumber daya manusia, sistem pengelolaan krisis kepariwisataan, kapabilitas, jaringan *stakeholders*, data, dana, perlengkapan dan peralatan, dokumentasi, dan pengarsipan. Langkah kerja yang dilakukan oleh pengelola destinasi wisata antara lain inventarisasi, koordinasi, sinkronisasi, implementasi, dan evaluasi.
2. Tahap tanggap darurat
Ini adalah tahap dimana destinasi mengalami krisis, seperti bencana atau musibah yang telah terprediksi saat pemetaan potensi pada tahap mitigasi. Meski telah terprediksi, namun tidak ada yang dapat memastikan waktu terjadinya bencana atau kecelakaan. Kerangka kerja dalam tahap ini antara lain melakukan pemantauan dan asesmen informasi, membentuk pusat krisis kepariwisataan, melaksanakan strategi komunikasi, memberikan pelayanan bagi wisatawan atau pihak-pihak yang terdampak, serta melakukan analisis dampak.
3. Tahap pemulihan
Ini adalah tahap pasca krisis, bencana, atau kecelakaan. Pada tahap ini pengelola destinasi wisata mulai menyusun strategi untuk bangkit atau *survive* melalui upaya pemulihan SDM, industri pariwisata, destinasi (atraksi, aksesibilitas, dan amenitas), serta pemulihan pemasaran.
4. Tahap normalisasi
Ini adalah tahap dimana operasional destinasi wisata diupayakan dapat berjalan kembali secara normal. Upaya yang dapat dilakukan antara lain koordinasi dan kolaborasi dengan *stakeholders*.

Tahap pertama dalam Manajemen Krisis Kepariwisata yang diamanatkan Permenparekraf No. 10 Tahun 2019 adalah Kesiapsiagaan/Mitigasi. Kerangka kerja pada tahap ini dirincikan sebagai berikut.

1. Pendataan dan identifikasi potensi krisis kepariwisataan
2. Membangun hubungan dengan *stakeholders* untuk saling mengomunikasikan hasil pendataan dan identifikasi potensi krisis kepariwisataan
3. Menyelaraskan program solusi mitigasi berdasarkan hasil pendataan dan identifikasi potensi krisis kepariwisataan
4. Pendataan perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan berdasarkan solusi mitigasi
5. Alokasi anggaran
6. Peningkatan kapabilitas SDM (pelatihan, simulasi, dan sertifikasi)

Tahap kedua, ketiga, dan keempat dalam Manajemen Krisis Kepariwisata sangat berkaitan erat dengan strategi komunikasi. Karenanya, dipaparkan juga materi terkait pelatihan kemampuan komunikasi saat dan setelah krisis kepariwisataan terjadi.



Gambar 4. Sosialisasi tentang Strategi Komunikasi Saat dan Setelah Krisis Kepariwisata Terjadi

Saat krisis kepariwisataan terjadi, aktivitas komunikasi yang harus segera dilakukan adalah:

1. Membentuk tim krisis dan juru bicara
2. Meneliti kebenaran berita dan kumpulkan semua fakta
3. Menerapkan komunikasi cepat, akurat, transparan, dan *update*
4. Melakukan monitoring liputan media massa dan media sosial
5. Koordinasi dengan *stakeholder* kunci

Situasi krisis kepariwisataan membutuhkan manajemen komunikasi krisis yang tepat (Karadimitriou & Panagopoulos, 2023; Oliviera & Huertas, 2019). Selain itu, dijelaskan juga beberapa bentuk komunikasi yang dapat digunakan untuk menghadapi situasi krisis kepariwisataan, seperti menentukan juru bicara, mempersiapkan *media brief* atau jawaban-jawaban atas beberapa pertanyaan yang mungkin akan disampaikan oleh wartawan, menyusun pernyataan *holding statement*, serta struktur *press release*. Strategi komunikasi yang akurat dan transparan saat dan setelah peristiwa krisis kepariwisataan diperlukan agar kepercayaan wisatawan dan *stakeholder* dapat dipertahankan (Baalbaki & Zizka, 2023; Chemli et al., 2022; Musa et al., 2025; Wacika, 2021). Komunikasi yang tangguh adalah modal dasar bagi destinasi wisata untuk memperbaiki citranya dan berbenah setelah terjadi krisis kepariwisataan (Martinez-Sala et al., 2024).



Gambar 5. *Sharing* dan Upaya Penyusunan Prosedur Manajemen Krisis Kepariwisata Berdasarkan Jenis Destinasi Wisata

Pada kesempatan ini juga digunakan untuk diskusi dan *sharing* pengalaman implementasi krisis kepariwisataan yang pernah dilakukan oleh pelaku pariwisata di desa Kemuning. Beberapa peserta kegiatan yang merupakan pengelola wahana *river tubing* mengaku bahwa pada musim kemarau debit air sangat terbatas, maka solusi yang mereka lakukan adalah membeli air sebanyak 11 tangki untuk mengalir sungai agar wisata *river tubing* tetap bisa beroperasi. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi kekecewaan pengunjung yang bisa saja menyebar melalui media sosial. Meski selalu mengedukasi wisatawan sebelum melakukan *river tubing* terkait *do* dan *don't*, pengelola wahana *river tubing* di desa Kemuning juga telah menyediakan tim SAR di titik-titik rawan sebagai langkah antisipasi. Implementasi mitigasi krisis kepariwisataan yang dilakukan oleh wahana *river tubing* dirincikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Implementasi Manajemen Krisis Kepariwisata di Destinasi Wisata *River Tubing* Desa Kemuning

Prosedur Mitigasi Berdasarkan Permenparekraf No. 10 Tahun 2019	Implementasi di Lapangan
Tahap Kesiapsiagaan/Mitigasi	Menyiagakan Tim SAR di titik-titik rawan.
Tahap Tanggap Darurat	Membeli air tangki saat debit air sungai minim. Mengantisipasi kekecewaan wisatawan di media sosial.
Tahap Pemulihan	-
Tahap Normalisasi	-

Dari Tabel 1 diketahui bahwa prosedur mitigasi dalam kerangka manajemen krisis kepariwisataan yang diimplementasikan di destinasi wisata *river tubing* dinilai belum komprehensif sebagai indikator keselamatan dan keamanan wisatawan di destinasi wisata. Selain dari wahana *river tubing*, wahana jembatan kaca Kemuning Sky Hills juga pernah mengalami krisis kepariwisataan, yaitu saat wahana jembatan kaca Limpakuwus di Banyumas mengalami insiden pecah yang membuat 1 orang meninggal dunia dan 3 orang lainnya terluka.

Beberapa hal yang dilakukan oleh pengelola Kemuning Sky Hills adalah melakukan komunikasi intensif di media massa dan media sosial untuk meyakinkan masyarakat bahwa spesifikasi kaca di Limpakuwus dan Sky Hills berbeda, bahwa kaca yang digunakan oleh Kemuning Sky Hills sudah memenuhi standar SNI dan memiliki ketebalan yang lebih aman. Selain itu, secara internal juga dilakukan penguatan edukasi pada operator jembatan kaca Kemuning Sky Hills dan memperketat aturan bagi pengunjung sebagai langkah antisipasi. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kembali jumlah kunjungan yang sempat turun signifikan. Pengalaman ini sesuai dengan gagasan (Xie et al., 2021) yang menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh Kemuning Sky Hills memuat informasi tentang antisipasi yang sudah tersedia di sana, untuk membentuk persepsi keamanan, citra positif dan tingkat kunjungan di destinasi wisata krisis. Implementasi mitigasi krisis kepariwisataan yang dilakukan oleh wahana jembatan kaca dirincikan pada tabel 2.

Tabel 2. Implementasi Manajemen Krisis Kepariwisata di Destinasi Wisata Jembatan Kaca Desa Kemuning

Prosedur Mitigasi Berdasarkan Permenparekraf No. 10 Tahun 2019	Implementasi di Lapangan
Tahap Kesiapsiagaan/Mitigasi	-
Tahap Tanggap Darurat	Melakukan <i>counter</i> melalui media massa dan media sosial tentang keamanan spesifikasi kaca.
Tahap Pemulihan	Penguatan operator jembatan kaca.
Tahap Normalisasi	Memperketat aturan bagi pengunjung.
	-

Dari Tabel 2 diketahui bahwa prosedur mitigasi dalam kerangka manajemen krisis kepariwisataan yang diimplementasikan di destinasi wisata jembatan kaca juga dinilai belum komprehensif sebagai indikator keselamatan dan keamanan wisatawan di destinasi wisata. Mitigasi, selain dilakukan secara parsial oleh pengelola setiap destinasi wisata, juga dilakukan secara bersama-sama antar pelaku pariwisata di desa Kemuning yang diwadahi dengan suatu perkumpulan dengan nama Satuan Petugas (*satgas*) Pariwisata. Tugas *satgas* ini adalah memastikan seluruh ekosistem pariwisata di Desa Kemuning berjalan dengan lancar. Salah satu fasilitas yang dimiliki oleh *satgas* ini adalah mobil siaga yang melayani situasi darurat di bidang pariwisata di wilayah desa Kemuning.

Untuk semakin mengoptimalkan langkah-langkah antisipasi krisis kepariwisataan, peserta kegiatan mengaku membutuhkan kegiatan pelatihan untuk pengembangan (*improvement*) operator olahraga air seperti *river tubing*, kegiatan *corporate social responsibility* (CSR) dari perusahaan yang menyasar pada kelestarian lingkungan alam di wilayah desa Kemuning, serta yang terpenting adalah membutuhkan koordinasi dengan pihak terkait lainnya, terutama dari pihak pemerintah daerah.

Evaluasi Hasil

Untuk melihat efektivitas atau keberhasilan kegiatan ini, dilakukan pengukuran tingkat pengetahuan peserta melalui pengisian *post-test*, berupa 12 pertanyaan yang sama seperti yang diajukan saat *pre-test*. Hasilnya menunjukkan peningkatan, dari rerata 45 dari 100 menjadi 84 dari 100. Adapun data rincinya ada pada tabel 3.

Tabel 3. Perbandingan Skor *Pre-test* dan *Post-test*

Nama Peserta	Destinasi Wisata	Skor Pre-test	Skor Post-test
Wiryawan	Medjora Cafe	70	90
Suwarno	Taman Satwa Kemuning	60	100
Harsono	Pemdes Kemuning	40	70
Lestari	Pokdarwis Desa Kemuning	60	100
Amik	Kali Pucung Adventure	20	90
Arip Joko Purnomo	Sekempong Tubing	40	100
Budi Harnanto	Kali Pring Kuning	50	60
Alfara Putri	Kemuning Sky Hills	40	90
Daffa	Gunung Cilik Adventure	30	50
Sunaryo	Kali Pucung Adventure	20	70
Supardi	Kemuning Sky Hills	70	100
Dika	Gunung Cilik Adventure	30	80
Budi Eko Saputro	Kali Pring Kuning	20	80
Lestari	Pokdarwis Desa Kemuning	80	100
Rata-rata		45	84

Selain dari hasil *pre-test* dan *post-test*, keberhasilan kegiatan pengabdian kepada masyarakat juga diukur dari partisipasi dan keaktifan peserta. Berdasarkan paparan di bagian sebelumnya, diketahui bahwa terjadi *sharing* dan diskusi atas pengalaman praktek atas upaya keselamatan dan keamanan wisatawan di destinasi wisata, yakni dari destinasi wisata *river tubing* dan jembatan kaca. Hal ini menunjukkan keberhasilan tim pengabdian atas capaian tujuan kegiatan.

Berikutnya, keberhasilan kegiatan pengabdian ini juga dilihat dari keterampilan peserta dalam menyusun SOP mitigasi sesuai karakteristik dan potensi risiko destinasi wisata yang dikelolanya. Hal ini dinilai belum tercapai secara optimal karena beberapa faktor, yakni tidak adanya sinergi yang kuat antar *stakeholders* pariwisata di Kabupaten Karanganyar, juga kurangnya pelatihan dan bimbingan teknis bagi pelaku pariwisata. Hal ini mengakibatkan prosedur mitigasi yang diimplementasikan di lapangan belum komprehensif sesuai Permenparekraf No. 10 tahun 2019.

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini ditujukan bagi pelaku pariwisata di Desa Kemuning, Kecamatan Ngargoyoso, Kabupaten Karanganyar yang sektor utamanya bergerak di bidang pariwisata. Topik kegiatan ditentukan dari pentingnya memastikan keselamatan dan keamanan wisatawan agar citra destinasi wisata tetap positif. Setelah dilakukan sosialisasi dan pelatihan, peserta menjadi paham bahwa manajemen krisis kepariwisataan adalah langkah antisipasi, penanganan, dan rehabilitasi terhadap adanya krisis kepariwisataan, serta merupakan upaya pencegahan dan penanganan krisis kepariwisataan.

Para pengelola destinasi wisata di wilayah desa Kemuning, kecamatan Ngargoyoso, Kabupaten Karanganyar telah menerapkan sebagian prosedur manajemen krisis kepariwisataan secara otodidak. Sebab mereka belum pernah mendapatkan sosialisasi maupun pelatihan mengenai hal ini sebelumnya. Meski demikian masih banyak hal yang belum mereka persiapkan sebagai kerangka mitigasi krisis kepariwisataan, seperti belum adanya pemetaan potensi krisis, masih lemahnya koordinasi antar *stakeholders*, serta kecakapan dalam menyusun strategi komunikasi saat dan pasca krisis. Hal ini membutuhkan penyelenggaraan kegiatan lanjutan yang lebih intensif, misalnya melalui bimbingan teknis yang melibatkan narasumber ahli (praktisi) dari berbagai bidang, seperti ilmu komunikasi, ilmu pariwisata, keselamatan dan evakuasi, kesehatan, ilmu lingkungan, dan sebagainya. Tentu kegiatan bimbingan teknis (bimtek) ini membutuhkan dukungan skema anggaran yang memadai.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim mengucapkan terima kasih kepada Universitas Sebelas Maret karena telah mendukung pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini melalui dukungan pendanaan yang diberikan. Kegiatan ini didanai oleh RKAT Universitas Sebelas Maret Tahun Anggaran 2025 melalui skema PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT HIBAH GRUP RISET (PKM HGR-UNS) dengan Nomor Perjanjian Penugasan: 370/UN27.22/PT.01.03/2025.

DAFTAR RUJUKAN

- Al Mustaqim, D. (2023). Strategi Pengembangan Pariwisata Halal Sebagai Pendorong Ekonomi Berkelanjutan Berbasis Maqashid Syariah. *AB-JOIEC: Al-Bahjah Journal of Islamic Economics*, 1(1), 26–43. <https://doi.org/10.61553/abjoiec.v1i1.20>
- Baalbaki, J., & Zizka, L. (2023). Egyptian crises and destination brand image: the resurrestion of the mummy 3500. *Current Issues in Tourism*, 27(6), 887–905.
- Chemli, S., Toanoglou, M., & Valeri, M. (2022). The impact of Covid-19 media coverage on tourist's awareness for future travelling. *Current Issues in Tourism*, 25(2), 179–186.
- Dewi, G. A. ., Sunarta, I. ., & Agung, I. N. (2020). Strategi Penanganan Krisis Dampak Erupsi Gunung Agung oleh Pelaku Pariwisata Ubud. *Jurnal Master Pariwisata*, 7(1).
- Faustyna, F. (2024). Strategi Komunikasi Krisis Public Relations di TikTok pada Dinas Pariwisata Medan Selama Pandemi Covid-19: Analisis Kasus Pengelolaan Konten Inovatif. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 22(2), 288–307.
- Iswanto, D., Hadi, S., Yunarni, B. R. T., & Muhammad, F. (2026). Managing Image in the Midst of Uncertainty: A Systematic Analysis of Destination Communication Strategies Post-Security Crisis. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 11(1), 1–22.
- Karadimitriou, C., & Panagopoulos, A. (2023). Destination Crisis Management Communications during Uncertainty: The case of Athens. *Tourism Planning & Development*, 20(2), 301–316.

- Komunikasi, B. (2023). *Panduan Komunikasi Krisis*. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia.
- Ludiyanto, A. (2022). 4 Fakta Kecelakaan Maut ATV di Kemuning Karanganyar. *Espos.Id*. <https://solopos.espos.id/4-fakta-kecelakaan-maut-atv-di-kemuning-karanganyar-1270906-1270906>
- Martinez-Sala, A.-M., Huertas-Assumpcio, Ferrer-Rosell, B., & Marine-Roig, E. (2024). Impact of Crisis and Resilience Communication on Destination Image and Tourists Behaviour. *Profesional de La Informacion*, 33(2).
- Musa, H. G., Fatmawati, I., Nuryakin, & Suyanto, M. (2025). What drives loyalty in sustainable tourism? Escapism and affordability at Central Java's heritage sites. *Cogent Social Sciences*, 11(1).
- Oliviera, A., & Huertas, A. (2019). How do destinations use Twitter to recover their image after a terrorist attack? *Journal of Destination Marketing & Management*, 12, 46–54.
- Reichel, A., Fuchs, G., & Uriely, N. (2007). Perceived Risk and the Non-institutionalized tourist role: The case of Israeli student ex-backpackers. *Journal of Travel Research*, 46(2), 217–226.
- Saadatuddaraen. (2024). Sandiaga Harap Standar Keamanan Destinasi Wisata Ditingkatkan. *Rri.Co.Id*.
- Suwanda, B. S., Sari, S. A., & Widjaja, H. R. (2020). Strategi Manajemen Krisis Kementerian Pariwisata RI dalam Menghadapi Krisis Kepariwisata Akibat Tsunami Selat Sunda. *Jurnal Sains Indonesia*, 1(1).
- Suwanda, B. S., & Suwanda, S. (2025). Communication Crisis in the Tourism Sector: Tourism Village Response to Impact Climate and Weather Crisis Extreme. *Jurnal Ekonomi*, 14(3), 170–184.
- Wacika, P. L. (2021). Strategi Komunikasi Krisis Dinas Pariwisata Provinsi Bali dalam Menghadapi Virus Korona. *JCommsci-Journal of Media and Communication Science*, 4(1), 32–43.
- Xie, C., Zhang, J., Morrison, A. M., Coca-Stefaniak, & Andreas, J. (2021). The effect of risk message frames of post-pandemic travel intentions: The moderation of empathy and perceived waiting time. *Current Issues in Tourism*, 24(23), 2287–2406.