

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Tinjauan Pustaka.....	10
F. Kerangka Pemikiran.....	13
1. Krisis	13
2. Peran <i>Public Relations</i> (Humas) dalam Menangani Krisis	15
3. Manajemen Krisis	17
4. Komunikasi Krisis.....	19
5. <i>Situational Crisis Communication Theory</i> (SCCT).....	22
G. Kerangka Konsep dan Operasional Penelitian	27
H. Metodologi Penelitian	31
1. Paradigma dan Jenis Penelitian.....	31
2. Objek dan Lokasi Penelitian	31
3. Metode Penelitian.....	32
4. Teknik Pengumpulan Data	33
5. Teknik Penentuan Informan	34
6. Validitas Data	36
7. Teknik Pengolahan Data.....	36
8. Teknik Analisis Data	36
9. Fokus Penelitian.....	37
10. Limitasi Penelitian	37
I. Sistematika Penulisan.....	37
BAB II TINJAUAN UMUM HUMAS DAN PENGELOLAAN KRISIS KEPARIWISATAAN	39
A. Humas Pemerintah.....	39
B. Jenis Krisis di Kepariwisataaan	49
C. Manajemen Krisis dan Komunikasi Krisis Kepariwisataaan pada Humas <i>National Tourism Organisations (NTOs)</i>	57

BAB III GAMBARAN UMUM BIRO KOMUNIKASI PUBLIK KEMENTERIAN PARIWISATA.....	82
A. Profil Kementerian Pariwisata	82
B. Gambaran Umum Biro Komunikasi Publik Kementerian Pariwisata	89
1. Sejarah Singkat Biro Komunikasi Publik.....	91
2. Tugas Pokok Biro Komunikasi Publik.....	92
3. Struktur Organisasi Biro Komunikasi Publik	92
4. Komposisi SDM Biro Komunikasi Publik.....	96
5. Kegiatan Biro Komunikasi Publik	97
6. Saluran Komunikasi pada Biro Komunikasi Publik	98
BAB IV PENGELOLAAN KRISIS KEPARIWISATAAN AKIBAT GEMPA BUMI LOMBOK	100
A. Kategori Krisis Kepariwisataaan.....	101
1. Krisis pemasaran (citra/reputasi)	101
2. Krisis sumber daya pariwisata	102
3. Krisis bencana destinasi	103
B. Dampak Krisis Kepariwisataaan Akibat Gempa Bumi Lombok	103
C. Penanganan Krisis Kepariwisataaan Akibat Gempa Bumi Lombok.....	106
1. Pra krisis (<i>Pre Crisis</i>).....	106
a. <i>Reduction</i>	106
1) Deteksi dini krisis	107
2) Komunikasi dengan stakeholder/mitra kerja.....	107
b. <i>Readiness</i>	110
1) Pembentukan unit khusus/tim penanganan krisis	110
2) Perencanaan komunikasi krisis	112
2. Saat Krisis (<i>Event Crisis</i>)	114
a. Tindakan respon krisis.....	115
b. Saluran media komunikasi krisis (<i>channel</i>).....	116
c. Strategi komunikasi kepada publik	117
d. Tanggapan <i>travel advisory</i>	129
3. Paska Krisis (<i>Recovery</i>).....	131
a. Pemulihan SDM dan kelembagaan pariwisata.....	132
b. Pemulihan destinasi terdampak bencana	133
c. Pemulihan pemasaran destinasi tidak terdampak bencana	134
d. Program kegiatan (<i>event</i>) percepatan pemulihan pasca bencana	137
BAB V PENUTUP.....	140
A. Kesimpulan.....	140
B. Saran.....	143
DAFTAR PUSTAKA.....	146
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1. Kontribusi Pariwisata bagi Perekonomian Indonesia	2
Tabel 1.2. IKU Kemenpar 2015-2017 (Jumlah Wisman ke Indonesia)	3
Tabel 1.3. Strategi dalam <i>Situational Crisis Communication Theory (SCCT)</i>	25
Tabel 1.4. AT rekomendasi pada penggunaan SCCT dalam krisis	26
Tabel 1.5. Operasional Penelitian	31
Tabel 2.1. Risiko Utama pada Industri dan Lembaga Pariwisata	52
Tabel 2.2. Kategori Krisis	56
Tabel 2.3. <i>The crisis and disaster lifecycle</i>	57
Tabel 2.4. <i>Five Point Crisis Communication Plan</i>	59
Tabel 2.5. Rencana Komunikasi Generik (<i>Generic Communications Plan</i>)	67
Tabel 3.1. Komposisi SDM Biro Komunikasi Publik	97
Tabel 3.2. Saluran Komunikasi pada Biro Komunikasi Publik	99
Tabel 4.1. Perhitungan Kerugian Sektor Pariwisata Akibat Gempa Lombok.....	105
Tabel 4.2. K/L terkait dalam Menangani Krisis Kepariwisataaan	109
Tabel 4.3. Komunikasi Krisis melalui Website kemenpar.go.id	116
Tabel 4.4. Komunikasi Krisis Website Indonesia.travel	117
Tabel 4.5. Ringkasan Strategi Komunikasi Krisis Kemenpar	127
Tabel 4.6. Data <i>Travel Advisory</i> saat terjadinya Gempa Lombok 2018	130
Tabel 4.7. Program Trauma Healing “NTB Bangkit”	133
Tabel 4.8. Kegiatan Promosi Dalam Negeri.....	136
Tabel 4.9. Kegiatan Promosi Luar Negeri.....	137
Tabel 4.10. Program Kegiatan Percepatan Pemulihan Pasca Bencana.....	138

DAFTAR BAGAN

	Hal
Bagan 1.1. <i>The 4R Loop</i> dalam Manajemen Krisis	19
Bagan 1.2. Kerangka Konsep Penelitian	28
Bagan 2.1. Jika krisis terjadi secara tiba-tiba	64
Bagan 2.2. Jika krisis terjadi muncul dari risiko / masalah	65
Bagan 2.3. <i>Key Stakeholder Groups</i>	66
Bagan 3.1. Struktur Organisasi kementerian Pariwisata	86
Bagan 3.2. Struktur Sekretariat Kementerian Pariwisata	90
Bagan 3.3. Struktur Biro Komunikasi Publik	93
Bagan 4.1. Rangkaian Peristiwa Gempa Bumi di Lombok.....	104
Bagan 4.2. Strategi Promosi Destinasi Tidak Terdampak.....	135

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 4.1. <i>Official statement</i> Kemenpar tanggal 29 Juli 2018	120
Gambar 4.2. <i>Official statement</i> Kemenpar tanggal 5 Agustus 2018	122
Gambar 4.2. <i>Official statement</i> Kemenpar tanggal 19 Agustus 2018	124