



DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Keaslian Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.2 Landasan Teori.....	19
2.2.1 Kebijakan Pariwisata	19
2.2.2 Krisis Pariwisata.....	23
2.2.3 Manajemen Krisis Pariwisata.....	29
2.2.4 <i>Stakeholder</i> Dalam Manajemen Krisis Pariwisata	38
2.2.5 Modal Sosial Dalam Manajemen Krisis Pariwisata Akibat Bencana Alam	43



BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	47
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	50
3.3	Metode Pengumpulan Data	50
3.4	Teknik Analisis Data	54
3.5	Uji Kredibilitas	57
3.6	<i>Output</i> Penelitian	58

BAB IV ERUPSI GUNUNG AGUNG DAN KRISIS PARIWISATA BALI

4.1	Konteks Pariwisata Bali	59
4.2	Gunung Agung Dalam Konteks Pariwisata Bali	66
4.3	Erupsi Gunung Agung Sebagai Bencana Alam	72
4.4	Erupsi Gunung Agung Sebagai Krisis Pariwisata	75

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1	Penanganan Krisis Pariwisata Gunung Agung.....	86
5.1.1	Kebijakan Manajemen Krisis Kepariwisata	87
5.1.1.1	Pengelolaan Krisis Kepariwisata Bom Bali dan Tsunami Aceh	87
5.1.1.2	Pedoman Pengelolaan Krisis Kepariwisata Tahun 2017.....	90
5.1.1.3	Kelembagaan Krisis Kepariwisata	94
5.1.2	Implementasi Penanganan Krisis Pariwisata Gunung Agung 2017	97
5.1.2.1	<i>Bali Tourism Hospitality</i> Sebagai <i>Crisis Centre</i> Gunung Agung	98
5.1.2.2	Rencana Komunikasi Krisis	103
5.1.2.3	Rencana Aksi Pelayanan dan Posko Krisis Gunung Agung	105
5.1.2.4	Pemulihan Pasca Krisis	109



5.1.3	Pengelolaan Krisis Pariwisata Gunung Agung 2017 Dalam Konteks Teori	111
5.1.3.1	Tahap Perencanaan dan Persiapan	112
5.1.3.2	Tahap Respon, Implementasi dan Manajemen	114
5.1.3.3	Tahap Pemulihan, Resolusi dan Evaluasi	116
5.2	Respon Industri Pariwisata Bali	119
5.3	Dukungan Masyarakat Lokal	124
5.4	Diskusi dan Pembahasan	129
5.4.1	Penanganan Krisis Pariwisata Gunung Agung Berfokus Pada Strategi Komunikasi Krisis	129
5.4.2	Kekosongan Kebijakan dan Kelembagaan Manajemen Krisis Pariwisata di Pemerintahan Daerah	132
5.4.3	<i>Stakeholder</i> Penanganan Krisis Pariwisata Gunung Agung	136
 BAB VI PENUTUP		
6.1	Kesimpulan	139
6.2	Saran	143
DAFTAR PUSTAKA		145