

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Situ Rawa Gede, sebuah destinasi wisata alam yang terletak di Bekasi, Jawa Barat, adalah salah satu contoh tempat wisata yang tidak memiliki bagian khusus Humas (Hubungan Masyarakat). Meskipun demikian, para pengelola Situ Rawa Gede secara aktif menjalankan fungsi-fungsi Humas dalam operasional sehari-hari mereka. Situ Rawa Gede memiliki keterbatasan sumber daya manusia dan finansial untuk membentuk bagian Humas yang terpisah. Banyak destinasi wisata yang dikelola oleh komunitas atau organisasi kecil menghadapi tantangan serupa, sehingga mereka harus mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada. Meskipun tidak memiliki bagian Humas, para pengelola Situ Rawa Gede menjalankan berbagai fungsi yang biasanya menjadi tanggung jawab Humas.

Mereka terlibat dalam komunikasi dengan pengunjung, promosi destinasi melalui media sosial, penanganan keluhan dan umpan balik, serta menjalin hubungan baik dengan masyarakat sekitar dan pihak-pihak terkait. Penelitian oleh Grunig dan Hunt (1984) menunjukkan bahwa fungsi-fungsi Humas dapat dijalankan secara efektif bahkan dalam struktur organisasi yang tidak formal, asalkan ada pemahaman dan pelaksanaan prinsip-prinsip dasar Humas (Grunig & Hunt, 1984). Banyak pengelola tempat wisata seperti Situ Rawa Gede mengadopsi pendekatan berbasis komunitas dalam pengelolaannya. Mereka bekerja sama dengan masyarakat lokal, yang sering kali memiliki peran ganda dalam operasional dan promosi tempat wisata. Dengan demikian, fungsi Humas dijalankan secara kolektif oleh seluruh tim pengelola dan anggota komunitas.

Adaptasi terhadap Teknologi, Pengelola Situ Rawa Gede memanfaatkan teknologi informasi dan media sosial untuk menjalankan fungsi-fungsi Humas. Dengan adanya platform seperti Facebook, Instagram, dan WhatsApp, mereka dapat dengan mudah berkomunikasi dengan pengunjung, mempromosikan acara

atau kegiatan, serta menyampaikan informasi penting terkait kondisi dan aturan di tempat wisata. Pengalaman dan Kemampuan Individu, Para pengelola mungkin memiliki pengalaman dan kemampuan di bidang komunikasi dan manajemen yang memungkinkan mereka untuk menjalankan peran Humas dengan efektif. Dengan demikian, meskipun tidak ada jabatan khusus Humas, fungsi-fungsi tersebut tetap dapat terlaksana dengan baik.

Dalam industri kepariwisataan sama seperti industri lainnya tidak menginginkan suatu masalah terjadi dalam menjalankan industrinya apalagi masalah tersebut akhirnya menjadi sebuah krisis. Krisis dapat datang begitu saja tanpa ada yang dapat memprediksinya, kapan dan dimana krisis itu bisa terjadi. Krisis merupakan peristiwa besar yang tidak terduga yang secara potensial berdampak negatif terhadap baik perusahaan maupun publik. Peristiwa ini mungkin secara cukup berarti dapat merusak organisasi, karyawan, produk, jasa yang dihasilkan organisasi, kondisi keuangan dan reputasi perusahaan (Barton, 1993: 2). Seperti yang terjadi pada pariwisata di Bekasi (Putra, Nursanti, & Nayiroh, 2022).

Kabupaten Bekasi memiliki 14 situ alami yang lokasinya tersebar di beberapa kecamatan (data inventaris BBWSCC, 2012). Sebagian besar sumber air yang mengalir di situ-situ berasal dari curah hujan, mata air dan sungai. Situ-situ tersebut difungsikan untuk mengalir di jaringan irigasi dan sebagai pengendali banjir (Imaddudin, 2023). Situ Rawa Gede terletak di Jalan Kampung Bojong Menteng, Kecamatan Rawalumbu, Desa Bojong Menteng, Bekasi. Situ merupakan genangan di permukaan lahan yang cekung kemudian terbentuk dengan secara alami atau buatan yang terdapat dari sumber air atau air permukaan (Aguswin & Setiawan, 2016). Sebelum dijadikan destinasi wisata pada tahun 2019, Situ Rawa Gede Bekasi dahulu lokasi pembuangan Limbah salah satu pabrik disekitar lokasi. Danau seluas 7,3 hektar itu selama bertahun-tahun dipenuhi sampah dan bau limbah yang sudah bercampur dengan air. Kondisi ini membuat warga setempat tidak bisa berbuat banyak, ditambah isu angker yang menyelimuti Situ Rawa Gede (Imaddudin, Ardina, & Anintia, 2023).

Selama masa tidak terawat, Situ Rawa Gede seolah menjadi tempat yang menakutkan bagi warga sekitar. Beberapa kejadian korban jiwa yang tenggelam akibat minim pengawasan menambah kuat isu angker di Situ Rawa Gede. Pada tanggal 26 Oktober 2020, tempat wisata Situ Rawa Gede Bekasi dihantam angin kencang dan hujan deras yang menyebabkan sejumlah fasilitas untuk pengunjung menjadi rusak (www.infobekasi.co.id). Belum selesai disitu saja saat ini yang paling terbaru adalah pada tanggal 14 Februari 2023 kemarin adanya dua pria dewasa yang hilang karena tenggelam di Situ Rawa Gede Bekasi. Pada peristiwa ini dua korban dinyatakan tewas (www.jakarta.tribunnews.com).

Dengan adanya kejadian seperti ini, usaha yang ditempuh dalam mengembalikan kepercayaan pihak luar khususnya para wisatawan dan mengembalikan citra Situ Rawa Gede Bekasi sebagai salah satu tujuan pariwisata yang aman dan nyaman untuk dikunjungi. Untuk mengembalikan *image* atau citra suatu daerah pariwisata sebagai tempat yang indah, serta menumbuhkan rasa aman bagi para wisatawan dan pelaku wisata lainnya perlu koordinasi yang dilakukan oleh Komunitas Pemuda Peduli Lingkungan beserta pemangku kepentingan yang terkait. Faktor pendorong didirikannya komunitas ini adalah sebagai bentuk kepedulian para pemuda pemudi setempat akan lingkungan sekitar. Demi terwujudnya citra Situ Rawa Gede Bekasi sebagai salah satu tujuan pariwisata aman dan nyaman untuk dikunjungi. Maka terbentuklah komunitas yang diketuai oleh Krisdayadi, untuk mengubah kepercayaan pihak luar dan para wisatawan yang ingin berkunjung ke wisata Situ Rawa Gede Bekasi (Lestari, Taqwa, & Isyanawulan, 2022).

Karena hal inilah maka bagian komunitas pemuda peduli lingkungan tidak tinggal diam. Mereka melakukan banyak cara, banyak hal untuk memulihkan kembali pariwisata di Situ Rawa Gede Bekasi. Salah satunya adalah dengan melakukan pengelolaan manajemen krisis untuk memulihkan pariwisata. Pencapaian tujuan tersebut tentu saja tidak bisa dilakukan melalui tindakan-tindakan yang sekenanya, melainkan harus didasari pengorganisasian tindakan sistematis dan strategis. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penanganan manajemen

krisis membutuhkan kemampuan merancang, melaksanakan, mengendalikan dan mengevaluasi suatu program kegiatan secara rasional, realistis, efisien dan efektif (Lestari, Taqwa, & Isyanawulan, 2022).

Menurut Gultekin manajemen krisis adalah tindakan pemimpin yang berkuasa di masa krisis. Dengan kata lain, manajemen krisis memerlukan pengambilan keputusan yang sistematis dan pembentukan tim untuk menerapkan keputusan tersebut dan kemampuan untuk membuat keputusan baru untuk mencapai hasil sesegera mungkin. Di sisi lain Bozgeyik mendefinisikan manajemen krisis sebagai serangkaian hubungan internal atau pengawasan mengenai krisis yang dapat menimbulkan bahaya bagi pekerja, pemimpin dan lingkungan eksternal organisasi. Cener mendefinisikan manajemen krisis sebagai proses khusus yang memerlukan upaya untuk memprediksi peristiwa yang mungkin mengganggu hubungan masa depan yang signifikan. Senada dengan Cener, Mitroff menyatakan bahwa manajemen krisis adalah suatu proses yang mencakup sejumlah kegiatan seperti prediksi, pencegahan dan persiapan, penentuan dan kontrol properti, pemulihan, dan pembelajaran. Manajemen krisis juga dapat didefinisikan sebagai proses dimana indikator krisis diperoleh dan dinilai untuk risiko potensial, mengambil langkah-langkah yang diperlukan dan diterapkan untuk meminimalisir kerugian dalam keadaan krisis (Ahmad, 2020).

Coombs & Sherry (2010) mengatakan komunikasi krisis dapat didefinisikan secara luas sebagai pengumpulan, pengolahan, dan penyebaran informasi yang diperlukan untuk mengatasi situasi krisis (Wea, 2022). Jika krisis yang terjadi di Situ Rawa Gede Bekasi tidak di tangani dengan baik, akan menimbulkan dampak yang lebih luas yakni krisis kepercayaan terhadap warga sekitar & wisatawan lainnya. Di sini dapat dilihat bahwa dalam penanganan krisis yang terjadi di Situ Rawa Gede Bekasi diperlukan penanganan krisis yang serius dan intensif. Setiap krisis mempunyai cara penanganan tersendiri, begitu pula halnya dengan krisis yang dialami oleh Situ Rawa Gede Bekasi khususnya dibagian kepercayaan pasca pembuangan limbah pabrik, banjir dan adanya dua pria dewasa yang hilang karena tenggelam di Situ Rawa Gede Bekasi.

Berdasarkan observasi, Situ Rawa Gede mempunyai program gratis masuk wisata masyarakat khusus lansia, yayasan yatim piatu dan hafidz Qur'an memiliki kesempatan untuk dapat menikmati rekreasi di area wisata Situ Rawa Gede Bekasi khusus di hari Sabtu dan Minggu. Pengelola Situ Rawa Gede Bekasi dalam mengimplementasikan manajemen krisis melalui program yang telah dibuat, yang harus dipandang oleh masyarakat. Komunitas Situ Rawa Gede Bekasi mempunyai media-media yang harus dipandang oleh masyarakat, untuk menyalurkan informasi yaitu Instagram dan Tiktok, sehingga pengelola Situ Rawa Gede Bekasi dalam memulihkan kepercayaan dengan cara mellihatkan program positif kegiatan Situ Rawa Gede Bekasi dalam mempengaruhi pikiran publik agar dapat menimbulkan kepercayaan. Sama halnya yang diungkapkan oleh Chatra dan Rulli Nasrullah (2008) apa yang dilakukan praktisi kehumasan untuk memulihkan kepercayaan, membangun citra, atau membangun kepercayaan pada dasarnya adalah upayanya mempengaruhi public (Alfiyaty, Suriady, & Maulana, 2019). Kemudian Pengelola Situ Rawa Gede Bekasi membangun kemitraan terhadap media-media yang ada di Bekasi untuk menjaga relasi yang baik dari media ke pariwisata.

Pengelola KPPL Situ Rawa Gede Bekasi dalam menangani krisis, menggunakan publisitas untuk meningkatkan dan memulihkan kepercayaan dalam bentuk berita yang dikemas oleh media elektronik. Selain itu, pengelola Situ Rawa Gede Bekasi seharusnya menulis press release serta jumpa pers dalam setiap krisis yang terjadi. Hal ini sejalan dengan Edwards L. Bernays (Sari, 2012). Dimana humas mempunyai 3 (tiga) pengertian, yaitu : Memberi informasi kepada masyarakat, Persuasi yang dimaksudkan untuk mengubah sikap dan tingkah laku masyarakat terhadap lembaga, demi kepentingan kedua belah pihak dan Usaha-usaha mengintegrasikan sikap dan perbuatan antara lembaga dengan sikap atau perbuatan masyarakat dan sebaliknya (Alfiyaty, Suriady, & Maulana, 2019).

Berdasarkan dari pemahaman bahwa upaya pembentukan citra positif membutuhkan konsistensi diantara tindakan dan komunikasi, maka penerapan manajemen komunikasi krisis akan mempunyai peran penting dalam proses ini. Hal inilah yang akan menjadi fokus dari penelitian yang ingin diketahui oleh peneliti.

Maka peneliti merumuskan masalah “bagaimana implementasi manajemen komunikasi krisis pada pariwisata Situ Rawa Gede Bekasi,” dimana memiliki tujuan untuk mengetahui Implementasi Manajemen Komunikasi Krisis Pariwisata Situ Rawa Gede Bekasi yang sebelumnya mempunyai kesan menyeramkan pada masyarakat setempat karena dimanfaatkan sebagai tempat pembuangan limbah pabrik hingga diubah menjadi tempat wisata menarik yang memberikan kesan positif. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang *public relations*, manajemen komunikasi krisis, juga dapat berguna untuk pemilik usaha pariwisata, dan daerah-daerah wisata yang ada di Indonesia agar dapat menerapkan upaya pengelolaan manajemen komunikasi krisis yang terencana dalam pengembangan pariwisata.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan sebelumnya maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah : Bagaimana Implementasi Manajemen Komunikasi Krisis Pariwisata Situ Rawa Gede Bekasi?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya maka tujuan penelitian dalam penelitian ini :

Untuk mengetahui Implementasi Manajemen Komunikasi Krisis Pariwisata Situ Rawa Gede Bekasi.

1.4 Manfaat

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini nantinya memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis: Manfaat teoritis penelitian yang akan menghasilkan sesuatu yang berguna bagi pengembangan teori. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis secara langsung terhadap perkembangan ilmu komunikasi, khususnya tentang gambaran pengelolaan manajemen komunikasi krisis yang dilakukan pemandu wisata dalam mengelola wisata Situ Rawa Gede Bekasi.

2. Manfaat praktis: Manfaat praktis berarti hasil penelitian akan bermanfaat untuk hal-hal yang sifatnya praktis. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi pemandu wisata untuk mengelola dan mengembangkan pariwisata yang ada di Kota Bekasi.