



UPAYA *STAKEHOLDERS* DALAM PEMULIHAN *PARIWISATA BALI*  
AKIBAT ERUPSI GUNUNG AGUNG  
(Sebuah Model Mitigasi Bencana Untuk Pariwisata Berkelanjutan)

Oleh

Solihin dan I Putu Budiarta

<sup>1,2</sup>Dosen Politeknik Negeri Bali

Email: [solihinmoelyadi@gmail.com](mailto:solihinmoelyadi@gmail.com)

**Abstract**

The Government and the people of Bali was constantly working to maintain the sustainability of tourism development sector. However, natural disasters in the form of the eruption of Mount Agung in the year 2017 has been disrupting the flight. As a result the number of visits wisatan who came to Bali to decrease. This paper discusses the efforts of stakeholders in Bali's tourism recovery due to the eruption of Mount Agung in 2017. This scientific papers was a result of the kualitaif study. Data was obtained through the techniques of observation, study of documents, and in-depth interviews with nine informants, namely tourism officials, observers and the perpetrators of the Bali tours. Data analysis was conducted by applying the theory of stakeholders, the theory of crisis management. Results of the study indicate that Bali's tourism crisis due to the eruption of Mount Agung 2017 has respond by all parties under Tourism Office of Provincial of Bali. In the face of Bali's tourism crisis year 2017 has done four steps, namely: tactical revocation of travel warning, promotion of tourism, the movement come to Bali, and disaster mitigation strategy. All parties (stakeholders) who are members of a team of disaster mitigation, including tourist services provide the necessary services for tourists, including providing related information of the eruption of Mount Agung in 2017. They also do a quick evacuation against tourists around Mount Agung to a secure area, community and offender tour strives to create a tourist area of Bali as safe and comfortable so that sustainability pariwisata Bali could be maintained.

**Keywords:** Efforts Of Stakeholders, Disaster Mitigation, Sustainable Tourism

**PENDAHUALUAN**

Secara umum jenis pariwisata yang dikembangkan di Bali adalah pariwisata budaya (Perda No. 3 Tahun 1991). Pariwisata Budaya merupakan satu jenis pariwisata yang dalam pengembangannya ditunjang oleh faktor kebudayaan, yakni Kebudayaan Bali yang dijiwai oleh Agama Hindu. Target pembangunan pariwisata budaya adalah terwujudnya kemajuan serasi, selaras, dan seimbang antara sektor pariwisata dan budaya. Dalam rumusan kedua ini hubungan timbal balik mendapat penekanan yang jelas. Disamping itu pula kegiatan pariwisata diharapkan dapat berjalan secara selaras, serasi, dan harmonis dengan kebudayaan setempat dan berakar pada nilai-nilai luhur agama Hindu (Griya, 1995).

Sebagai destinasi utama Indonesia bagian tengah, Bali memiliki daya tarik tersendiri yang

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

Open Journal Systems

menyedot turis untuk berkunjung. Menurut Suradnya (2006), terdapat 8 faktor daya tarik bagi wisatawan mancanegara untuk berkunjung ke Bali, yakni: (1) harga-harga produk wisata yang wajar, (2) budaya dalam berbagai bentuk manifestasinya, (3) pantai dengan segala daya tariknya, (4) kenyamanan berwisata, (5) kesempatan luas untuk relaksasi, (6) citra (*image*) atau nama besar Bali, (7) keindahan alam, (8) keramahan penduduk setempat.

Pembangunan pariwisata Bali didasarkan pada kriteria keberlanjutan yang artinya bahwa pembangunan dapat didukung secara ekologis dalam jangka panjang sekaligus layak secara ekonomi, adil secara etika dan sosial terhadap masyarakat (Piagam Pariwisata Berkelanjutan, 1995). Pembangunan berkelanjutan adalah upaya terpadu dan terorganisasi untuk mengembangkan kualitas hidup dengan cara mengatur penyediaan,

Vol.13 No.4 Nopember 2018



pengembangan, pemanfaatan dan pemeliharaan sumber daya secara berkelanjutan. Hal tersebut hanya dapat terlaksana dengan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang melibatkan partisipasi aktif dan seimbang antara pemerintah, swasta, dan masyarakat. Dengan demikian, pembangunan berkelanjutan tidak saja terkait dengan isu-isu lingkungan, tetapi juga isu demokrasi, hak asasi manusia dan isu lain yang lebih luas. Tak dapat dipungkiri, hingga saat ini konsep pembangunan berkelanjutan tersebut dianggap sebagai ‘resep’ pembangunan terbaik, termasuk pembangunan pariwisata.

Menurut (Djajadiningrat (2001), prinsip-prinsip pembangunan berkelanjutan adalah sebagai berikut: (a) menjamin pemerataan dan keadilan sosial, (b) menghargai keanekaragaman (*diversity*), (c) menggunakan pendekatan integrative, dan (d) meminta perspektif jangka panjang. Dengan pembangunan pariwisata berkelanjutan diharapkan obyek daerah tujuan wisata dapat dikembangkan dengan tidak mengganggu ekosistem lingkungan yang ada, serta masyarakat setempat tidak terpinggirkan kepentingannya untuk pemenuhan kebutuhan hidup yang lebih baik. Pembangunan pariwisata yang berkelanjutan terkandung dua gagasan penting, yaitu gagasan kebutuhan yaitu kebutuhan esensial untuk memberlanjatkan kehidupan manusia serta gagasan keterbatasan yang bersumber pada kondisi teknologi dan organisasi sosial terhadap kemampuan lingkungan untuk memenuhi kebutuhan kini dan hari depan. Secara umum, syarat-syarat untuk pembangunan berkelanjutan meliputi: (1) keberlanjutan ekonomi, (2) keberlanjutan ekologis, (3) keberlanjutan sosial dan budaya, (4) keberlanjutan politik, dan (5) keberlanjutan pertahanan dan keamanan (Djajadiningrat, 2001).

Pariwisata budaya Bali yang berkembang sejak tahun 1920-an telah menarik wisatawan, termasuk wisatawan mancanegara. Perkembangan kedatangan wisatawan mancanegara (*wisman*) ke Bali dalam kurun waktu 5 tahun terakhir mengalami peningkatan yang cukup pesat, yaitu dari 2.949.332 orang

wisman pada tahun 2012 menjadi 4.927.937 orang wisman pada tahun 2016 dan 5.697.739 orang wisman pada tahun 2017 (Dispar Prov Bali, 2018).

Dalam beberapa tahun terakhir, kunjungan pariwisata ke Bali terus meningkat. Namun, angka kunjungan itu dapat terpengaruh oleh faktor bencana alam di Bali. Erupsi Gunung Agung pada tahun 2017 telah mengganggu penerbangan. Akibatnya angka kunjungan wisatawan yang datang di Bali pada tahun 2017 menurun. Penurunan penerbangan langsung ke Bali ini sebagai akibat langsung dari kondisi krisis manajemen pariwisata Bali akibat erupsi Gunung Agung tahun 2017. Sesuai dengan kebijakan “pariwisata berkelanjutan”, maka masyarakat dan pemerintah daerah Provinsi Bali dan Pemerintah Pusat telah mengadakan upaya pemulihan (*recovery*) Bali sebagai destinasi wisata utama di Indonesia. Sampai pertengahan tahun 2017, upaya pemulihan pariwisata Bali telah membuahkan hasil. Anema yang tinggi calon wisatawan yang mau melancong ke Bali, baik wisata nusantara maupun wisatawan mancanegara tetap relatif tinggi. Pemulihan pariwisata Bali itu dilakukan antara lain dengan adanya respon yang cepat terhadap wisatawan yang terancam oleh abencana Gunung Agung, serta upaya memelihara citra positif Bali sebagai destinasi wisata. Makalah ini membahas upaya *stakeholders* dalam pemulihan pariwisata Bali akibat erupsi Gunung Agung 2017.

Makalah ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang datanya diperoleh melalui observasi dan studi dokumen, termasuk hasil peliputan media terkait erupsi Gunung Agung 2017. Data penelitian juga diperoleh melalui wawancara mendalam dengan 9 informan, yakni pemerhati dan pelaku wisata serta pejabat di lingkungan Dinas Pariwisata Bali.

#### **METODE PENELITIAN**

Analisis data dilakukan secara deskriptif-kualitatif dengan menenarapkan teori *stakeholders* dan teori manajemen krisis. Diharapkan, publikasi ini menjadi pembelajaran (*lesson learn*) yang konstruktif untuk



mengantisipasi krisis manajemen di sektor pariwisata.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Erupsi gunung Agung dan Kunjungan Wisatawan Ke Bali

Pada tahun 2017, UN World Tourism Organization (UNWTO) mencanagngkan tahun 2017 sebagai “*International Year of Sustainable Tourism for Development*”. Pencanangan kesinambungan pembangunan pariwisata ini selaras program Sustainable Development Goals Perserikatan Bangsa-Bangsa. Masyarakat global diharapkan pembangunan pariwisata sebagai katalis perubahan ke arah yang lebih positif. Hal ini sejalan dengan UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan yang mengamanatkan bahwa kekayaan sumber daya alam dan peninggalan sejarah merupakan sumber daya dan modal pembangunan kepariwisataan untuk peningkatan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

Pembangunan berkelanjutan adalah pembangunan yang memenuhi kebutuhan masa kini tanpa mengurangi kemampuan generasi mendatang untuk memenuhinya. Prinsip-prinsip pembangunan berkelanjutan adalah sebagai berikut: (1) menjamin pemerataan dan keadilan sosial, (2) menghargai keanekaragaman (*diversity*), (3) menggunakan pendekatan integrative, (4) meminta perspektif jangka panjang. Di dalam pembangunan berkelanjutan terkandung dua gagasan penting, yaitu gagasan kebutuhan yaitu kebutuhan esensial untuk memberlanjutkan kehidupan manusia serta gagasan keterbatasan yang bersumber pada kondisi teknologi dan organisasi sosial terhadap kemampuan lingkungan untuk memenuhi kebutuhan kini dan hari depan. Sehingga untuk memenuhi dua gagasan tersebut diperlukan syarat-syarat untuk pembangunan berkelanjutan sebagai berikut: (1) Keberlanjutan Ekologis, (2) Keberlanjutan Ekonomi, (3) Keberlanjutan Sosial dan Budaya, (4) Keberlanjutan Politik, dan (5) Keberlanjutan Pertahanan dan Keamanan (Djajadiningrat, 2001).

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

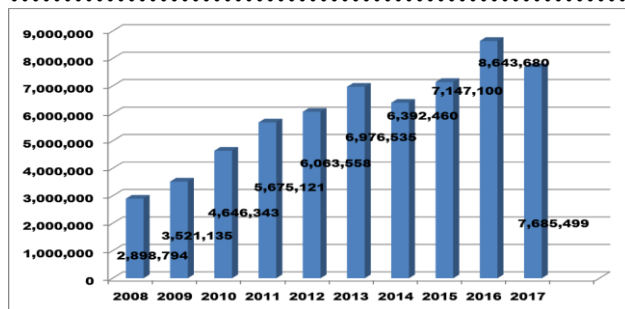
Open Journal Systems

Bencana alam yang berupa erusi Gunung Agung pada tahun 2017 telah mempengaruhi denyut pariwisata Bali. Akibat semburan debu Gunung Agung, sejumlah apenerbangan dari dan ke Bali terganggu. Akibatnya, kunjungan wisatawan ke Bali menurun seperti yang dikutip oleh media massa sebagai berikut.

“BPS pusat mencatat pada Desember 2017, jumlah kunjungan wisman ke Indonesia mencapai 1,15 juta kunjungan. Kunjungan wisman reguler ke Indonesia tersebut melalui 19 pintu utama pada Desember 2017 turun 5,77 persen dibandingkan jumlah kunjungan wisman pada bulan sama tahun sebelumnya. Penurunan kunjungan wisatawan terjadi di Bandara Internasional Ngurah Rai Bali sebesar 29,83 persen (Kompas.com - 01/02/2018)”

Secara umum, erupsi Gunung Agung telah berpengaruh terhadap aktivitas pariwisata Bali. Jumlah kunjungan wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara turun. Dalam tahun 2017, jumlah wisatawan yang berknjung ke Bali adalah 11,9 juta jiwa, terdiri dari wisatawan domestic sebanyak 7,6 juta jiwa dan wisatawan asing sebanyak 4,3 .juta jiwa (Disparda Bali, 2018). Grafil 1 menunjukkan angka kunjungan wisatawan nusantara dalam 10 tahun terakhir. Akibat erupsi Gunung Agung, wisatawan nusantara yang berkunjung ke Bali mengalami penurunan, dari 8,6 juta pada tahun 2016 menjadi 7,6 juta pada tahun 2017.

Gambar 1. Kunjungan Wisatawan Nusantara ke Bali periode 2018 - 2017



Sumber: Disparda Bali, 2018

### Upaya Pemulihan Pariwisata Bali

Sektor pariwisata sebagai sumber devisa terus digencarkan di semua daerah di Indonesia, terlebih bagi Bali yang mengandalkan sektor pariwisata. Di lihat dari segi kuantitas jumlah kunjungan wisata, Bali tetap memberikan sumbangan terbesar untuk pariwisata di Indonesia. Dalam tahun 2017 misalnya, Bali dikunjungi oleh 7,6 juta jiwa (54%) dari 14 juta jiwa wisatawan mancanegara yang berkunjung di Indonesia.

Seagenap pihak, termasuk para pelaku jasa wisata Bali berupaya menjaga Bali tetap kondusif sebagai destinasi yang aman dan nyaman, berupaya merespons situasi krisis akibat erupsi Gunung Agung. Dalam kaitan ini, pihak pemerintah, yakni dinas pariwisata Bali yang didukung oleh Kementerian Pariwisata RI melakukan 4 langkah taktis, yakni: pencabutan *travel warning*, promosi wisata, gerakan ayo ke Bali, dan strategi mitigasi bencana (KOMPAS.COM, 29/11/2017). Pertama, pencabutan *travel warning*. Salah satu yang amat berdampak terhadap penurunan wisman ke Bali ialah adanya *travel warning* dari beberapa negara. Wisatawan mancanegara urung berkunjung ke Bali jika terdapat *travel warning* yang dikeluarkan oleh negaranya. Untuk itu, pihak Kementerian Pariwisata perlu melakukan komunikasi dengan anegara-negara asal wisatawan untuk menjelaskan bahwa situasi Bali secara umum tetap kondusif dan aman, sehingga *travel warning* perlu dicabut. Hal ini misalnya, Menpar Indonesia, Arif Yahya telah meyakinkan Konsulat Jendral RRC di Bali, untuk minta mencabut *travel warning*-nya terhadap Indonesia. Dijelaskan bahwa situasi Bali tetap

konsusif untuk pariwisata, hanya zona tertentu – di sekitar Gunung Agung saja - yang tak bisa dikunjungi. Dengan pencabutan *travel warning* oleh pihak pemerintah RRC, maka wisatawan China yang sudah menjadwalkan liburannya ke Bali tetap dapat dilangsungkan. Indonesia berkepentingan untuk membina hubungan baik dengan RRC karena China menempati peringkat I dari lima besar wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bali (Table 1).

Tabel 1. Lima besar wisatawan mancanegara yang berkunjung di Bali

Asal Wisatawan	Jumlah	%
Chinese	1,385,850	42.64
Australia	1,094,974	33.69
Indian	272,761	8.39
Japanese	252,998	7.78
British	243,827	7.50
Jumlah	3,250,410	100.00

Sumber: Dinas Pariwisata Provinsi Bali, 2018

Kedua, upaya mempromosikan Bali sebagai destinasi yang aman. Kesenambungan promosi Bali sebagai destinasi wisata yang aman dan kondusif ini penting untuk meyakinkan calon wisatawan mancanegara yang mau berlibur di Bali. Untuk langkah promosi Bali sebagai destinasi pariwisata utama di Indonesia, pada tahun 2017 pihak Kementerian Pariwisata RI telah menggelontorkan anggaran sebanyak 100 milyar untuk promosi program recovery Bali akibat erupsi Gunung Agung.

Ketiga, melakukan gerakan Ayo ke Bali. Gerakan ini dipelopori oleh Asosiasi Pariwisata (Asita). Dalam melakukan recovery Bali akibat erupsi Gunung Agung, pihak Asita telah melibatkan sebanyak 7000-an tour travel agar wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara berkunjung ke Bali.

Keempat, strategi mitigasi bencana untuk merespons situasi krisis manajemen pariwisata. Faktor abencana alam, termasuk gempa bumi, erupsi gunung berapi dapat mengusik ketenangan dan kenyamanan wisatawan di suatu destinasi wisata. Untuk itu, industri pariwisata memang membutuhkan strategi mitigasi bencana yang baik. Dalam hal ini, Indonesia perlu mencontoh





Pemerintah Jepang. Walaupun Jepang acapkali diguncang bencana (gempa bumi), namun negeri Sakura ini tetap kebanjiran wisatawan. Pariwisata Jepang tidak sepi peminat. Hal ini terjadi, antara lain karena Jepang memiliki tim mitigasi bencana yang baik sehingga wisatawan yang datang merasa terjamin, tidak khawatir dana man selama berkunjung di Jepang.

Khusus dalam menghadapi bencana alam erupsi Gunung Agung, telah dibentuk tim mitigasi bencana yang dikoordinir oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali. Tim ini yang melibatkan multipihak, termasuk pelaku jasa wisata ini memberikan pelayanan yang diperlukan bagi wisatawan, termasuk menyediakan informasi terkait erupsi Gunung Agung, dan melakukan evakuasi cepat terhadap wisatawan di sekitar Gunung Agung ke daerah yang aman.

Sesuai pendapat Combs (2001: 203), krisis manajemen pada suatu perusahaan dapat diminimalisasi jika perusahaan tersebut memiliki kemampuan untuk mengelola krisis melalui *crisis management plan* (CMP). Menurut Steven Fink, krisis manajemen yang dialami oleh suatu perusahaan dapat dipilah menjadi empat tahap, yaitu tahap prodromal, tahap akut, tahap kronik, dan tahap resolusi: (1) Tahap prodromal, yakni Timbulnya gejala awal (*warning stage*) yang harus segera diatasi; (2) Tahap akut, yakni munculnya krisis karena gagal melakukan antisipasi, (3) Tahap kronik, yakni situasi krisis yang serius sehingga perlu diatasi (*clean up*) secara komprehensif; (4) Tahap resolusi atau penyembuhan (Steven. 1993). Bencana erupsi Gunung Agung merupakan bencana yang menimbulkan krisis manajemen pariwisata tahap awal yang telah diantisipasi secara komprehensif oleh pemerintah dan masyarakat Bali. Bencana alam yang mempengaruhi aktivitas pariwisata Bali ini telah direspons dengan pembentukan tim mitigasi bencana yang beranggotakan stakeholders terkait. Tim mitigasi bencana yang melibatkan masyarakat dan pelaku jasa pariwisata Bali terbukti mampu mengantisipasi krisis pariwisata Bali akibat erupsi Gunung Agung. Mereka

berhasil mempertahankan dan menciptakan Bali sebagai daerah wisata yang aman sehingga keberlanjutan pariwisata Bali bisa dipertahankan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Krisis pariwisata Bali akibat erupsi Gunung Agung 2017 telah direspons oleh segenap pihak dengan koordinasi Dinas Pariwisata Provinsi Bali. Dalam menghadapi krisis pariwisata Bali tahun 2017 telah dilakukan empat langkah taktis, yakni: pencabutan travel warning, promosi wisata, gerakan ayo ke Bali, dan strategi mitigasi bencana. Segenap pihak (*stakeholders*) yang tergabung dalam tim mitigasi bencana, termasuk pelaku jasa wisata memberikan pelayanan yang diperlukan bagi wisatawan, termasuk menyediakan informasi terkait erupsi Gunung Agung 2017. Mereka juga melakukan evakuasi cepat terhadap wisatawan di sekitar Gunung Agung ke daerah yang aman. Masyarakat dan pelaku wisata berupaya menciptakan Bali sebagai daerah wisata yang aman dan nyaman sehingga keberlanjutan pariwisata Bali bisa dipertahankan.

### Saran

Tim mitigasi bencana wisata yang beranggotakan multipihak perlu dikembangkan dalam upaya mengantisipasi situasi bencana alam di wilayah tujuan wisata setempat.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Barton, Laurence. 1993. Crisis Organization. Cincinnati: SouthWestern Publishing.
- [2] Coombs, Timothy W. 2007. Ongoing Crisis Communication Planning. Sage Publication
- [3] Dinas Pariwisata Provinsi Bali. 2014. Statistik Pariwisata Bali. Denpasar: Dinas Pariwisata Provinsi Bali
- [4] Fink, Steven. 1993. Crisis Management, Planning for The Inevitable. Universe Inc.
- [5] Ghozali, I dan Anis, C. 2007. *Teori Akuntansi*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.



- 
- [6] Gray, R. H. Owen, D. dan Adam, C. 1996. *Accounting and Accountability*. Hemel Hempstead: Prentics Hall
- [7] Gray, R. H. Owen, D. dan Adam, C. 1996. *Accounting and Accountability*. Hemel Hempstead: Prentics Hall
- [8] Hadi, Sutrisno. 1993. *Metodologi Research*, Jilid I. Yogyakarta: Andi Offset.
- [9] Harahap, Sofyan S, 2002. *Menuju Perumusan Akuntansi Islam*. Pustaka Quantum Jakarta
- [10] Kasali, Rhenald. 2005. *Manajemen Public Relations*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- [11] Moleong, L.J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remadja Rasdakarya.
- [12] Perda No. 3 Tahun 1991, tentang “Pariwisata Budaya
- [13] Rosady Ruslan 2003. *Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- [14] Sharma, Jitendra M. 1979. *Organizational Communication: A Linking Process. Personnel Administrator, 35-43*.
- [15] Suradnya, I Made. 2006. *Analisis Faktor-Faktor Daya Tarik Wisata Bali Dan Implikasinya Terhadap Perencanaan Pariwisata Daerah Bali*. Denpasar: Sekolah Tinggi Pariwisata Bali.
- [16] Surna Tjahja Djajadiningrat, *Pemikiran, Tantangan dan Permasalahan Lingkungan, Aksara Buana, Bandung 2001*.