

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Provinsi Bali merupakan salah satu daerah di Indonesia yang pendapatan terbesarnya berasal dari sektor pariwisata. Bali merupakan bagian dari tiga puluh empat provinsi yang ada di Indonesia. Ibu kota Provinsi Bali adalah Denpasar yang terletak di tengah Provinsi Bali. Provinsi ini memiliki luas 5.780 km². Pada sebelah timur, Bali berbatasan dengan Provinsi Nusa Tenggara Barat, sebelah barat berbatasan dengan Provinsi Jawa Timur, sebelah utara berbatasan dengan Laut Bali, dan sebelah selatan berbatasan dengan Samudera Hindia. Bali menjadi salah satu destinasi unggulan dunia dikarenakan sejak dahulu selalu menawarkan berbagai macam atraksi wisata, seperti wisata alam, wisata budaya, agro wisata, wisata spiritual, wisata kuliner, dan sebagainya.

Bali sangat menjaga keasrian alam dan budayanya. Ketika kita berbicara destinasi wisata yang unik, banyak daerah di dunia yang memilikinya, tetapi ketika kita berbicara destinasi yang mampu menjaga keasrian budaya dan alamnya, tidak semua destinasi bisa melakukan itu. Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2012 tentang Kepariwisata Budaya Bali Pada BAB I Pasal 1 ayat 14 berbunyi: *“Kepariwisata Budaya Bali adalah kepariwisataan Bali yang berlandaskan kepada Kebudayaan Bali yang dijiwai oleh ajaran Agama Hindu dan falsafah Tri Hita Karana sebagai potensi utama dengan menggunakan kepariwisataan sebagai wahana aktualisasinya, sehingga terwujud hubungan timbal-balik yang dinamis antara kepariwisataan dan kebudayaan yang membuat keduanya berkembang secara sinergis, harmonis dan berkelanjutan untuk dapat memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, kelestarian budaya dan lingkungan”* (Pemprov Bali, 2012).



Gambar 1. 1 Peta Pulau Bali

Sumber: https://www.balitourismboard.org/bali_maps.html diakses pada Jumat, 31 Januari 2020 pukul 10.00 WIB

Sebagai salah satu destinasi unggulan di dunia yang menjadi tujuan wisatawan dari seluruh dunia, Bali telah mendapatkan banyak penghargaan bergengsi dari ajang pariwisata. Pada tahun 2019 lalu Bali berhasil meraih *Destination of The Year* di ajang TTG Travel Awards 2019 yang diselenggarakan di Bangkok (Antara News, 2019). Pada tahun 2017 Bali berhasil meraih The World's Best Destination yang diberikan oleh Trip Advisor Travellers Choice Award 2017 (The Jakarta Post, 2017). Pada tahun 2018 Bali berhasil mendapatkan tiga penghargaan sekaligus dari ajang Global Destination Marketing Summit and World Culture and Tourism Forum yang diselenggarakan di Xanxi Cina, yaitu *Top 10 Overseas Destination*, *Top 10 Luxury Destination*, dan *Top 10 Honeymoon Destination* (Janna, 2018). Pada tahun 2016 Bali berhasil meraih penghargaan dari salah satu majalah pariwisata dunia Travel Pleasure sebagai *Top 5 Best Honeymoon* (Yuanita, 2017). Dengan berbagai prestasi yang didapatkan Bali pada bidang pariwisata, maka kualitas Pariwisata Bali tidak perlu diragukan kembali. Semua penghargaan tersebut didapatkan Bali selain keindahan alam dan budayanya karena mampu memenuhi kriteria daerah destinasi wisata.

TABEL 1.1
DATA KEDATANGAN WISATAWAN MANCANEGARA

Bandara Udara	2017	2018	2019
Bandara Ngurah Rai	5.682.248	6.025.760	6.240.000
Bandara Soekarno – Hatta	2.749.321	2.814.586	2.420.000
Batam	1.564.717	1.887.284	1.936.000
Tanjung Uban	371.592	522.399	645.333
Bandara Kualanamu	246.551	229.586	242.000

Sumber: <https://www.bps.go.id/searchengine/result.html> diakses pada Rabu, 27 Januari 2021 pukul 21.00 WIB

Melihat data yang dihimpun oleh Badan Pusat Statistik Indonesia, dapat kita saksikan bahwa wisatawan mancanegara paling banyak datang ke Indonesia melalui Bandara Ngurah Rai Bali, kemudian di urutan kedua wisatawan mancanegara lebih memilih masuk Indonesia melalui Bandara Soekarno Hatta yang berada dekat dengan Ibu Kota Jakarta. Berdasarkan data tersebut jelas sebagai bukti bahwa Bali sebagai destinasi pariwisata kelas dunia sangat digemari oleh wisatawan yang berasal dari berbagai negara di dunia dan interaksi masyarakat Bali cukup besar dengan warga asing. Arief Yahya sebagai Menteri Pariwisata menegaskan bahwa Bali adalah daerah yang memiliki pendapatan terbesar dari sektor pariwisata dan Bali juga merupakan daerah yang menjadi penyumbang devisa dari sektor pariwisata terbesar di Negara Indonesia yakni sebesar 40% (N. Arifin, 2017).

TABEL 1.2
DATA KUNJUNGAN LANGSUNG WISATAWAN MANCANEgara KE
BALI BERDASARKAN KEWARGANEGARAAN

NO	NEGARA	2017	2018	2019	2020
1	China	1.385.850	1.361.512	1.183.991	117.206
2	Australia	1.094.974	1.169.215	1.247.387	222.374
3	India	272.761	353.894	372.029	67.367
4	Jepang	252.998	261.666	257.220	48.254
5	Inggris	243.827	270.789	287.258	46.527
6	Amerika Serikat	191.106	236.578	276.551	46.935
7	Perancis	177.864	195.734	208.975	29.310
8	Malaysia	170.459	194.760	184.892	30.924
9	Korea Selatan	174.842	143.581	212.846	42.501
10	Singapura	125.934	144.549	163.377	22.600

Sumber: <https://disparda.baliprov.go.id/rilis-data-statistik-bulan-november-2020/2021/01/> diakses pada Rabu, 27 Januari 2021 pukul 01.00 WIB

Data di atas merupakan data kunjungan langsung wisatawan mancanegara ke Bali tahun 2017 sampai 2020. Pada tabel, peneliti menampilkan sepuluh besar negara asal wisatawan yang datang ke Bali berdasarkan jumlahnya. Berdasarkan data yang dihimpun oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali, Negara China dan Australia menjadi penyumbang wisatawan terbesar pada jangka waktu empat tahun terakhir, kemudian disusul India, Jepang, Inggris, Amerika Serikat, Perancis, Malaysia, Korea Selatan, dan Singapura. Jika dilihat dari urutan sepuluh besar, wisatawan yang datang ke Bali, didominasi oleh pasar Asia, Australia, Amerika, dan Eropa. Jika diperhatikan di tahun 2020, terjadi penurunan yang sangat signifikan terhadap kunjungan wisatawan ke Bali.

Pada akhir 2019 China marak diperbincangkan akibat keberadaan Covid-19. Covid-19 pertama kali terdeteksi di China pada 31 Desember di Kota Wuhan Provinsi Hubei China. Covid-19 merupakan virus yang bisa menginfeksi sinus, tengorokan bagian atas, dan hidung. *World Health Organization* (WHO) memberikan pernyataan bahwa Covid-19 bisa menyebar melalui hubungan manusia dengan hewan ataupun

sesama manusia. Sampai hari ini Covid-19 belum bisa ditemukan apa obatnya, tetapi berbagai ahli kesehatan sedang berusaha keras mencari obat dari virus mematikan ini (CNN Indonesia, 2020a). Ketua *World Health Organization* (WHO) Tedros Adhanom Ghebreyesus pada konferensi pers di Jenewa mengataka bahwa Covid-19 yang terjadi saat ini mampu diindikasikan sebagai situasi darurat global (Sebayang, 2020).

Berdasarkan data kunjungan wisatawan yang datang ke Bali dari tahun ke tahun, China merupakan negara dengan penyumbang wisatawan terbanyak bagi Pariwisata Bali. Dengan adanya wabah Covid-19 di China, tentunya terjadi penurunan aktivitas pariwisata di Bali. Dampak yang langsung dirasakan Bali, yaitu mengalami kerugian sebesar dua koma tujuh triliun dalam jangka waktu dua bulan. Ketua Umum Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Hariyadi Sukamdani mengatakan bahwa Bulan Januari hingga Februari merupakan *peak season* dari wisatawan China ke Bali, tetapi karena adanya peyebaran Covid-19, hotel-hotel yang ada di Bali tingkat keterisiannya hanya mencapai angka tiga puluh sampai empat puluh persen (Sandi, 2020). Akibat dari kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintahan China tersebut, biro jasa perjalanan wisata asal China, mengurungkan penjualan akomodasi tiket pesawat, hotel, dan akomodasi pariwisata lainnya. Pemerintah China memberikan izin kepada biro jasa perjalanan wisata yang telah terlanjur melaksanakan aktivitas kepariwisataan di negara tujuan mereka masing-masing, tetapi dengan catatan biro perjalanan wisata tetap melakukan pengawasan secara berkala (Cahaya, 2020). Ketua *Association of The Indonesian Tours And Travel Agencies* (ASITA) Provinsi Bali I Ketut Ardana memprediksi dalam waktu dekat aktivitas kepariwisataan di Bali akan berjalan dengan normal karena wisatawan mancanegara yang berasal dari negara lainnya akan berdatangan dengan pasti. Dengan kondisi yang kurang menguntungkan ini, para pelaku bisnis yang masih mengandalkan pasar wisatawan China dihimbau untuk berusaha mulai mencari peluang pasar baru agar tidak terjadinya ketergantungan (Tribun Bali, 2020).

Menanggapi adanya penyebaran wabah Covid-19 di China, Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Bali I Putu Astawa ternyata telah melaksanakan beberapa strategi komunikasi untuk menjaga citra Bali sebagai daerah tujuan wisata. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Middleton (dalam Cangara, 2017:61), bahwa strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi (komunikator, pesan, media,

komunikasikan, dan efek) dirancang guna mencapai tujuan komunikasi secara optimal. Berdasarkan jurnal penelitian yang dilaksanakan oleh Deri Kalianda yang berjudul “Strategi Komunikasi Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Dalam Mengimplementasikan Program *Green City* di Kota Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi” menjelaskan bahwa ada tiga kriteria dalam menetapkan strategi komunikasi, yaitu kredibilitas, pengetahuan, dan pengalaman komunikator (Deri, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beliau pada Jumat, 13 Maret 2020, beliau mengatakan bahwa dengan adanya wabah ini, hal yang pertama kali dilakukan adalah berkoordinasi dengan pihak imigrasi dalam menyeleksi wisatawan yang masuk ke Bali. Pada fase satu ini beliau mengatakan bahwa yang terpenting adalah bagaimana menciptakan rasa aman, kewaspadaan, dan mengedukasi wisatawan agar tidak panik. Dalam menyusun pesan, hal pertama yang dilakukan adalah menyiapkan materi untuk mengklarifikasi berita bohong, kemudian menyebarkan berita yang sesungguhnya beserta buktinya melalui media konvensional dan digital. Pada saat peneliti melaksanakan wawancara yang pertama, strategi komunikasi yang dilaksanakan cenderung untuk mengomunikasikan bahwa Bali masih aman untuk dikunjungi, maka dari itu tujuan utama komunikasinya adalah untuk menciptakan ketenangan bagi wisatawan dan masyarakat Bali. Beliau mengatakan bahwa Dinas Pariwisata Provinsi Bali sampai berkunjung ke beberapa objek wisata, kemudian mendokumentasikan aktivitas di sana dan membagikannya ke media konvensional dan digital.



Gambar 1. 2 Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Bali Mengklarifikasi Berita Bohong Terkait Kondisi Bali

Sumber: <https://www.suara.com/news/2020/02/10/193620/media-asing-sebut-bali-kota-hantu-kadis-pariwisata-itu-hoaks?page=all> diakses pada Senin, 27 Juli 2020 pukul 17.20 WITA

Tepat pada Rabu, 11 Maret 2020, World Health Organization (WHO) mengumumkan bahwa Covid-19 diindikasikan sebagai pandemi global setelah jumlah orang terpapar di seluruh dunia menyentuh angka lebih dari 121.000 jiwa. Pernyataan ini diumumkan langsung oleh Ketua *World Health Organization* (WHO) Tedros Adhanom Ghebreyesus pada konferensi pers (Utomo, 2020). Sejak *World Health Organization* (WHO) mengumumkan status pandemi pada Covid-19, aktivitas pariwisata di Bali terus mengalami penurunan. Hal ini disebabkan oleh Covid-19 sudah menyebar ke berbagai negara, bahkan beberapa negara penyumbang wisatawan terbanyak bagi pariwisata Bali mengalami peningkatan kasus yang tinggi, seperti Inggris yang menjadi salah satu andalan Bali untuk pasar wisatawan Eropa, saat ini berada di posisi lima daftar negara dengan kasus Covid-19 terbanyak. Perancis yang menjadi salah satu andalan Bali untuk pasar wisatawan Eropa, saat ini berada di posisi delapan daftar negara dengan kasus Covid-19 terbanyak. Amerika Serikat yang menjadi salah satu andalan Bali untuk pasar wisatawan Amerika, saat ini berada di posisi pertama daftar negara dengan kasus Covid-19 terbanyak. India yang menjadi salah satu andalan Bali untuk pasar wisatawan Asia, saat ini berada di posisi tujuh daftar negara dengan kasus Covid-19 terbanyak (Tribun Jogja, 2020).

Maraknya penyebaran Covid-19 di dunia, terutama pada negara-negara yang menjadi pasar utama pariwisata Bali, tentunya sangat merugikan bagi sektor pariwisata di Bali. Wakil Gubernur Bali Tjok Oka Artha Ardhana Sukawati menjelaskan bahwa pandemi Covid-19 ini sangat merugikan sektor pariwisata di Bali. Beliau mengatakan jika melihat dari masa tinggal wisatawan di Bali setiap bulannya, maka kerugian yang dialami pariwisata Bali saat ini setiap bulannya adalah sembilan koma tujuh Triliun (Rosidin, 2020). Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Ketua *Indonesia Hotel General Manager Association* (IHGMA) Bali I Nyoman Astama yang mengungkapkan bahwa total dari seratus lima puluh Hotel dan Villa anggotanya, setengahnya telah memutuskan untuk menutup operasional, hal ini dilakukan karena situasi sulit pandemi yang mengakibatkan tidak ada kunjungan dari wisatawan (Sugiari, 2020). Ketua Gabungan Industri Pariwisata Indonesia (GIPI) Bali Ida Bagus Agung Parta Adnyana, mengatakan bahwa Industri pariwisata Bali telah mengalami penurunan pendapatan sejak Februari 2020. Pada Maret Bulan Maret 2020 angka

kunjungan wisatawan turun sebesar 42,32 persen dan Bulan April penurunan kunjungan sebesar 93,24 persen (CNN Indonesia, 2020). Kepala Dinas Provinsi Bali I Putu Astawa mengatakan bahwa krisis yang dialami oleh pariwisata Bali saat ini adalah termasuk yang paling parah karena menyangkut dunia. Beliau juga mengatakan bahwa untuk saat ini tidak ada lagi wisatawan yang datang karena beberapa negara yang menjadi pasar andalan dari Bali sedang berjuang menghadapi pandemi ini (Rosidin, 2020b).

Penyebaran Covid-19 yang sangat cepat dan telah menginfeksi hampir seluruh negara di dunia, tentunya sangat memengaruhi aktivitas pariwisata di Bali. Strategi komunikasi Dinas Pariwisata Provinsi Bali berbeda dengan apa yang telah disampaikan sebelum status pandemi Covid-19 dan sebelum penyebaran virus yang semakin cepat. Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Bali I Putu Astawa mengatakan bahwa saat ini jajarannya dan Pemerintahan Provinsi Bali secara keseluruhan sedang fokus menangani pandemi ini, meskipun Pemerintahan Provinsi Bali berhasil menekan angka Covid-19 di Bali, tetapi pemerintah belum membuka akses bagi wisatawan yang akan datang ke Bali. Beliau juga mengatakan bahwa saat ini yang bisa dilakukan mungkin mempersiapkan destinasi wisata yang nantinya saat *new normal* dilaksanakan, Bali siap melaksanakan protokol yang berlaku (Riza, 2020). Rencananya, Pemerintah Provinsi Bali akan membuka Pariwisata Bali untuk wisatawan mancanegara pada September 2020. Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Bali I Putu Astawa mengatakan bahwa untuk menyiapkan pembukaan sektor Pariwisata Bali untuk wisatawan mancanegara pada September 2020, hal yang telah dilakukan Pemerintah Provinsi Bali adalah mengeluarkan Surat Edaran Gubernur Bali Nomor 3335 Tahun 2020 Tentang Protokol Tatanan Kehidupan Era Baru pada empat belas sektor kehidupan salah satunya pariwisata, selain itu Dinas Pariwisata Provinsi Bali juga berencana untuk mengeluarkan sertifikat bagi para pelaku pariwisata yang sudah menerapkan protokol kesehatan, sebagai bukti bahwa tempat tersebut aman untuk dikunjungi (Admin Fakta, 2020).

Segera Dibuka untuk Wisman, Direktur Lalu Lintas Keimigrasian Kunjungi Dinas Pariwisata Bali



Gambar 1. 3 Pertemuan Direktur Lalu Lintas Keimigrasian dan Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Bali

Sumber: <https://faktapers.id/2020/07/segera-dibuka-untuk-wisman-direktur-lalu-lintas-keimigrasian-kunjungi-dinas-pariwisata-bali/> diakses pada Senin, 27 Juli 2020 pukul 17.05 WITA

Perkembangan yang terjadi pada Covid-19 tidak dapat diprediksi. Perubahan situasi terjadi sangat cepat dan di luar dugaan. Perubahan situasi yang dinamis tentunya sangat memengaruhi beberapa kebijakan, salah satunya strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali, di mana saat awal diketahuinya Covid-19, strategi komunikasi Dinas Pariwisata Provinsi Bali untuk mengomunikasikan bahwa Bali aman untuk dikunjungi, tetapi situasi berubah saat ditetapkan status pandemi pada Covid-19, Dinas Pariwisata Provinsi Bali mengomunikasikan bahwa pihaknya dan seluruh jajaran Pemerintah Provinsi Bali fokus untuk mengatasi penyebaran Covid-19 di Bali sehingga pariwisata di tutup sementara, hingga rencana akan dibukanya kembali Pariwisata Bali dengan menerapkan protokol kesehatan. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti sangat tertarik untuk mengetahui **“Strategi Komunikasi Disparda Bali dalam Menghadapi Penyebaran Covid-19 yang Berdampak Pada Aktivitas Pariwisata.”**

1.2 Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti secara fokus akan membahas mengenai strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali dalam mengatasi penyebaran Covid-19 yang berdampak pada penurunan aktivitas pariwisata di Bali.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi komunikasi Disparda Bali dalam menghadapi penyebaran Covid-19 yang berdampak pada aktivitas pariwisata?
2. Apa faktor pendukung strategi komunikasi Disparda Bali dalam menghadapi penyebaran Covid-19 yang berdampak pada aktivitas pariwisata?
3. Apa faktor penghambat strategi komunikasi Disparda Bali dalam menghadapi penyebaran Covid-19 yang berdampak pada aktivitas pariwisata?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana strategi komunikasi Disparda Bali dalam menghadapi penyebaran Covid-19 yang berdampak pada aktivitas pariwisata.
2. Mengetahui apa faktor pendukung strategi komunikasi Disparda Bali dalam menghadapi penyebaran Covid-19 yang berdampak pada aktivitas pariwisata.
3. Mengetahui apa faktor penghambat strategi komunikasi Disparda Bali dalam menghadapi penyebaran Covid-19 yang berdampak pada aktivitas pariwisata.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan inspirasi untuk dapat mengembangkan Ilmu Komunikasi serta mampu memperbanyak literatur ilmiah yang berhubungan langsung dengan strategi komunikasi krisis
2. Dapat dijadikan sebagai materi rujukan dan refrensi untuk melakukan proses belajar mengajar ataupun penelitian pada bidang kajian strategi komunikasi krisis.
3. Dapat dijadikan sebagai materi rujukan dan refrensi untuk melakukan proses belajar mengajar ataupun penelitian pada bidang kajian komunikasi pariwisata.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat untuk peneliti, yaitu penelitian ini mampu memberikan edukasi berupa pemahaman lebih mendalam tentang strategi komunikasi yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali dalam mengatasi penyebaran Covid-19 yang berdampak penurunan aktivitas pariwisata di Bali
2. Manfaat untuk Dinas Pariwisata Provinsi Bali, dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi dalam menentukan dan mengembangkan strategi komunikasi yang sesuai untuk menyelesaikan masalah krisis akibat bencana penyebaran Covid-19 yang berdampak penurunan aktivitas pariwisata di Bali, meningkatkan faktor faktor yang mendukung pelaksanaan strategi komunikasi Dinas Pariwisata Provinsi Bali dalam menghadapi penyebaran Covid-19 yang berdampak penurunan aktivitas pariwisata di Bali, dan untuk mengevaluasi faktor penghambat dari pelaksanaan strategi komunikasi Dinas Pariwisata Provinsi Bali dalam menghadapi penyebaran Covid-19 yang berdampak penurunan aktivitas pariwisata di Bali
3. Manfaat untuk para pelaku bisnis pariwisata, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk melakukan langkah-langkah yang mendukung mengurangi dampak negatif dari penyebaran Covid-19 bagi aktivitas pariwisata di Bali dan dapat dijadikan pengalaman untuk menghadapi krisis serupa pada waktu yang akan mendatang.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, adapun waktu dan periode yang digunakan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut.

TABEL 1.3**WAKTU DAN PERIODE PENELITIAN**

No	Kegiatan	2020										2021	
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sept	Okt	Jan	Feb
1	Pra riset	■											
2	Penentuan tema	■											
3	Pembuatan BAB I	■	■										
4	Pembuatan BAB II		■	■									
5	Pembuatan BAB III			■									
6	Pendaftaran Seminar Proposal				■								
7	Penyusunan BAB IV dan V					■	■	■	■	■	■		
8	Pendaftaran Sidang Skripsi											■	
9	Sidang Skripsi											■	

Sumber: Olahan Peneliti, Februari 2020