



PENGELOLAAN MITIGASI KRISIS PARIWISATA AKIBAT PANDEMI COVID-19
DALAM MENGHADAPI FASE NEW NORMAL
(Studi Kasus Di Desa Wisata Nglanggeran Yogyakarta)

Oleh

Hendry Ferdiansyah¹⁾, Dadang Suganda²⁾, Evi Novianti³⁾ & Ute Lies Khadijah⁴⁾
^{1,3,4}Program Magister Pariwisata Berkelanjutan, Sekolah Pascasarjana Universitas
Padjadjaran, Kota Bandung

²Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Padjadjaran, Kabupaten Sumedang

Email: ¹hendrymagpar19@gmail.com, ²dadang.suganda@unpad.ac.id,

³evi.novianti@unpad.ac.id & ⁴ute.lies@unpad.ac.id

Abstrak

Coronavirus (COVID-19) yang mewabah dengan sangat cepat menjadi salah satu krisis dunia yang sangat mempengaruhi sektor Pariwisata. Pembatasan sosial yang menjadi langkah pertama Pemerintah untuk mencegah meluasnya pandemi ini menjadi dilema besar bagi para pelaku usaha wisata. Desa Wisata Nglanggeran, salah satu destinasi wisata unggulan DIY menjadi salah satu contoh objek yang mengalami keterpurukan karena hal tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara-cara mitigasi krisis pariwisata yang dilakukan di desa wisata tersebut yang diharapkan akan dapat menjadi percontohan konsep untuk destinasi lainnya. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode studi konseptual. Data yang digunakan merupakan data-data sekunder yang diperoleh dari otoritas terkait, berita, studi literatur, dan sumber-sumber lainnya. Hasil penelitian memaparkan rencana pengelolaan mitigasi yang disusun oleh Desa Wisata Nglanggeran untuk menghadapi fase *new normal* ini.

Kata kunci : Mitigasi, Krisis Kepariwisata, Era *New Normal* & Pariwisata Berkelanjutan

PENDAHULUAN

Coronavirus (Covid-19) yang telah dinyatakan darurat kesehatan masyarakat (Zheng et al., 2020) pada 30 Januari 2020 oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), merupakan bencana yang tergolong faktor non-alam (Agustin, 2020). Tindakan Pemerintah Indonesia terkait mitigasi di sektor pariwisata adalah melakukan larangan berwisata di beberapa daya tarik wisata ataupun destinasi wisata (Candi Borobudur pada 20 Maret 2020 dan Bali pada 6 April 2020). Bahkan penerbangan baik untuk domestik dan internasional ditutup di sejumlah bandara (Bandara Ngurah Rai Bali dan Soekarno-hatta pada 24 April 2020). Hal tersebut bukan lain karena telah ditetapkannya Keputusan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 9.A Tahun 2020 tentang penetapan status keadaan tertentu darurat bencana wabah penyakit akibat Covid-19 di Indonesia.

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

Open Journal Systems

Langkah-langkah di atas merupakan respon yang ditunjukkan pemerintah dalam mitigasi krisis pariwisata pada tahap tanggap darurat (Teguh, 2020). Ada 3 tahap pengelolaan mitigasi krisis pariwisata yang disesuaikan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) Republik Indonesia dari standar World Tourism Organization – UNWTO. Adapun tiga tahap tersebut adalah pertama tahap “tanggap darurat” (Maret – 29 Mei 2020), tahap “pemulihan” (Juni – Desember 2020) dan tahap “normalisasi” (Januari – Desember 2021) (Kemenparekraf, 2020). Tiga tahap tersebut perlu diadaptasi dan diimplementasikan bagi setiap daerah (Destinasi) di Indonesia, hingga tingkat desa (Desa wisata), ataupun daya tarik wisata. Kini di Indonesia sendiri sudah mulai masuk tahap pemulihan atau yang kita kenal dengan fase “*new normal*” atau adaptasi kebiasaan baru, yang ditandai dengan dikeluarkannya Keputusan

Vol.15 No.3 Oktober 2020



Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian Covid-19. Keputusan tersebut menjadi pedoman protokol kesehatan bagi setiap lokasi daya tarik wisata atau destinasi wisata di Indonesia.

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan salah satu provinsi pariwisata yang memiliki indeks resiko bencana yang dapat terbilang rendah. Dengan indeks kasus terkonfirmasi sebesar 73 atau, setiap 1 juta populasi penduduk DIY, terdapat kurang lebih 73 kasus positif Covid-19 (BPS RI, Covid19.go.id, 2020. Diakses pada 26 Juni 2020). Hal tersebut menjadikan provinsi ini peringkat ke 25 dari 28 provinsi di Indonesia dari segi indeks resiko bencana Covid-19. Pada tingkat desa atau daya tarik wisata, seperti Desa Wisata Nglanggeran yang merupakan salah satu destinasi wisata unggulan di DIY, juga sudah memiliki mitigasi yang baik pada tahap tanggap darurat.

Pernyataan tersebut didasarkan pada data di Kecamatan Patuk, Gunungkidul, di mana Desa Wisata Nglanggeran tersebut berada, hanya tercatat 4 kasus Pasien Dalam Pengawasan (PDP) yang hasilnya ternyata negatif Covid-19.

Menarik untuk dilakukannya penelitian terkait upaya mitigasi dari pelaku pariwisata pada tingkat desa, seperti di Desa Wisata Nglanggeran yang dapat menekan angka penularan Covid-19 pada tahap tanggap darurat. Namun demikian, faktanya pelaku Desa Wisata Nglanggeran, juga harus menghadapi dilema yang sangat berat karena adanya Covid-19 tersebut.

Pada satu sisi, kegiatan pariwisata di Desa Wisata Nglanggeran harus menjadi nol (*Zero tourism*) karena kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dengan melarangnya kegiatan pariwisata untuk memutus rantai penyebaran Covid-19. Namun, di satu sisi mereka membutuhkan kegiatan ekonomi dari pariwisata. Padahal, omset dari kegiatan pariwisata di Desa Wisata Nglanggeran dapat mencapai Rp 2 Miliar dalam satu tahun (Handoko, 2020a). Pada tahap pemulihan, Desa Wisata Nglanggeran yang

menjadikan pariwisata sebagai *leading sector* di desanya, secepatnya juga harus merespon dan beradaptasi dengan fase kebiasaan baru (*New normal*). Covid-19 telah mengubah dunia dalam segala hal dan tidak menutup kemungkinan juga terhadap permintaan wisatawan (Chang et al., 2020). Wisatawan akan memiliki persepsinya masing-masing terhadap risiko Covid-19 (Tasci & Sönmez, 2019). Maka dari itu, upaya pengelola mitigasi Desa Wisata Nglanggeran pada tahap pemulihan harus dapat menumbuhkan rasa kepercayaan wisatawan terhadap destinasi, misalnya dari segi *cleanliness*, *health*, dan *safety* (CHS). 3 point ini menjadi salah satu gaya baru dalam *new normal* pariwisata, sehingga dapat memitigasi (Mengupayakan pencegahan) terjadinya kembali klaster baru penyebaran Covid-19, apabila Desa Wisata Nglanggeran dibuka kembali. Bahkan bukan hanya itu, secara eksplisit upaya mitigasi krisis pariwisata akibat Covid-19 di desa wisata ini juga memerlukan penelitian secara empiris.

Penelitian terdahulu terkait Covid-19 yang berdampak terhadap sektor pariwisata mungkin telah bermunculan, mulai dari prespektif cara pelaporan media internasional yang cenderung memunculkan stigma bahwa Covid-19 adalah Virus China, sehingga memberikan dampak mental wisatawan asal China untuk berwisata (Zheng et al., 2020) dan berimplikasi terhadap persepsi wisatawan mancanegara lainnya bertemu dengan wisatawan asal China, sehingga dikhawatirkan menimbulkan dampak jangka panjang pada industri pariwisata China (Hoque et al., 2020). Kemudian terdapat penelitian yang meninjau kemungkinan evolusi transformasi pariwisata di dunia (Brouder, 2020; Niewiadomski, 2020) dan bagaimana industri pariwisata akan pulih dan berkelanjutan setelah Covid-19 yang membuat perubahan pada dunia (Chang et al., 2020). Selanjutnya, Desbiolles (2020) menyebutkan bahwa pariwisata ke depan (*new normal*) berpeluang untuk bertransformasi karena adanya Pandemi Covid-19, untuk menjadi lebih baik, dengan mendefinisikan dan memikirkan kembali arah pengembangan pariwisata yang bertanggung jawab dengan

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



memperhatikan daya dukung sosial dan daya dukung lingkungan.

Gossling et al., (2020) memperkaya studi terkait pariwisata dan Covid-19 dengan prespektif sejarah, yaitu membandingkan Covid-19 dengan pandemi-pandemi sebelumnya yang berimplikasi kepada perubahan masyarakat, ekonomi, dan pariwisata. Selanjutnya penelitian Karim et al., (2020) menganalisis dampak dari PSBB untuk penanganan krisis akibat Covid-19 terhadap sektor pariwisata di Malaysia. Yang terakhir, terdapat juga penelitian yang mendorong penelitian multidisiplin untuk kemajuan riset ke depan, karena peneliti menilai dampak dari pandemi tersebut juga memiliki *multiplier effect* kepada semua sektor (Wen et al., 2020).

Dari beberapa penelitian terdahulu tersebut, belum terdapat penelitian terkait studi mitigasi krisis pariwisata akibat Covid-19 untuk menghadapi tahap pemulihan atau fase *new normal*. Padahal, pengembangan sistem mitigasi di suatu destinasi sangat penting untuk dikaji, karena merupakan tanggung jawab pengelola destinasi wisata untuk meningkatkan persepsi baik dari wisatawan (Rittichainuwat et al., 2018), terkait keamanan dan kenyamanan. Desa Wisata Nglanggeran dipilih sebagai objek penelitian karena selain sebagai daya tarik wisata prioritas di Kawasan Strategi Prioritas Daerah Patuk dan sekitarnya (Ripparda Prov DIY 2012-2025), desa wisata ini juga dinilai baik dalam proses inovasi menganalisis masalah melalui diskusi yang selalu melibatkan unsur masyarakat (Rahmat & Cahyadi, 2019).

Desa Wisata Nglanggeran yang merupakan salah satu *best practice* dalam *community-based tourism* dan pariwisata berkelanjutan yang ditandai dengan berbagai penghargaan yang pernah diraih, seperti desa wisata terbaik ASEAN CBT Award 2017 (Andryanto, 2017) dan ASEAN Sustainable Tourism Award 2018, pada waktu dekat ini (24 Juni tahun 2020) ditunjuk sebagai percontohan untuk uji coba pembukaan destinasi wisata secara bertahap oleh Pemerintah Kabupaten Gunungkidul (Yuwono, 2020). Maka dari itu, tujuan utama dari penelitian ini adalah

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

Open Journal Systems

untuk menganalisis upaya pengelolaan mitigasi krisis pariwisata akibat Covid-19, dalam menghadapi tahap pemulihan (*new normal*) di Desa Wisata Nglanggeran. Diharapkan hasil temuan penelitian terkait mitigasi krisis pariwisata di desa wisata tersebut, dapat menjadi konsep yang dapat diterapkan di destinasi wisata lainnya.

LANDASAN TEORI

Mitigasi Bencana Sektor Pariwisata

Bencana adalah peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan oleh faktor alam dan atau faktor non-alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis (UU RI No. 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana). Faktor penentu keberhasilan mitigasi bencana adalah integrasi antara pemangku kepentingan dalam proses merespon, merencanakan, dan pengelolaan (Chen et al, 2006). Menurut Kemenpar RI (2018), kondisi krisis kepariwisataan merupakan siklus yang berawal dari kondisi normal kepariwisataan kemudian berpotensi berubah menjadi sebuah krisis dan kembali lagi menuju kondisi normal. Walau demikian kondisi normal setelah krisis tidak akan sama dengan asumsi kondisi normal sebelum terjadinya krisis.

Tindakan pencegahan bencana dapat dilakukan pada beberapa tahapan mencakup tahapan perencanaan, pengelolaan, dan evaluasi. Lebih lanjut, tahapan pengurangan risiko bencana di destinasi pariwisata meliputi kegiatan sebelum bencana terjadi (mitigasi), kegiatan saat bencana terjadi (perlindungan dan evakuasi), kegiatan tepat setelah bencana terjadi (pencarian dan penyelamatan), dan kegiatan pasca bencana (pemulihan/ penyembuhan dan perbaikan/ rehabilitasi) (Faulkner, 2013). Tindakan penanggulangan (berdasarkan waktu kejadian) dilakukan melalui empat tahapan utama yang mencakup mitigasi, kesiapsiagaan (prabencana), respon, dan pemulihan atau pascabencana (Nguyen, 2016).



Menuju New Normal Kepariwisata di Tengah Pandemi Covid-19

Epidemi ini telah menjadi bencana global karena mudahnya dan cepatnya sifat penyebaran virus tersebut. Kasus global yang dikonfirmasi terdeteksi saat ini mencapai 73.451 kasus positif Covid-19, dengan 1.875 kasus kematian pada 19 Februari 2020 (Wang et al., 2020) dan menurut laporan WHO, kini terdapat 216 negara yang melaporkan kasus positif Covid-19 dengan jumlah 4.307.287 pasien. Pariwisata adalah sektor yang paling rentan terdampak, dengan 80% Usaha Kecil Menengah (UKM) dan ribuan mata pencaharian di dalamnya (UNWTO, 2020).

Di Indonesia sendiri menurut data yang dihimpun dari Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) pada Januari – April 2020, usaha hotel dan restoran di Indonesia mengalami potensi kerugian hingga 3 Triliun Rupiah, dengan 587.000 pekerja di dalamnya yang terancam dipecat (Sukamdani, 2020). Penting untuk dicatat bahwa kemungkinan transformasi pariwisata rendah, namun demikian dapat dipacu dengan pembelajaran dari masa lalu yang mengharuskan pembangunan pariwisata yang masif, kini harus re-orientasi kepada pariwisata yang berkelanjutan (Gill & Williams, 2014). Wisata yang lebih berkualitas menjadikan destinasi wisata dan stakeholder di dalamnya lebih sadar terhadap keamanan, kenyamanan, kesehatan wisatawan, dan keselamatan wisatawan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan mengadopsi metodologi yang digunakan Karim et al (2020) yang menganalisis dampak krisis akibat Covid-19 terhadap sektor pariwisata di Malaysia menggunakan studi konseptual dan data dari berbagai sumber yang dikumpulkan. Pada penelitian ini, studi konseptual difokuskan kepada pengumpulan berbagai sumber data terkait terkait mitigasi krisis pariwisata akibat Covid-19 di Desa Wisata Nglanggeran. Teknik analisis konseptual digunakan sebagai sarana untuk menyelidiki bidang minat tertentu untuk meningkatkan pemahaman bagaimana konsep spesifik yang digunakan untuk menyampaikan gagasan tentang

bidang tersebut (Furner 2004, dalam Karim et al, 2020). Pada penelitian yang dilakukan Xin et al (2013) terkait penelitian konseptual pariwisata, penelitian konseptual tidak memerlukan bukti empiris secara rinci untuk mendukung klaim atau argumennya.

Studi ini bergantung terhadap informasi atau data sekunder dari otoritas terkait (Karim et al, 2020). Sumber data sekunder atau informasi yang dikumpulkan berasal dari bergai sumber, baik itu surat kabar elektronik, website corona.jogjaprovo.go.id, siaran pers terkait *update* Covid-19 dari Dinas Kesehatan DIY, dan juga bahan paparan ataupun saduran diskusi, seperti dari webinar kepariwisataan yang menghadirkan tokoh Desa Wisata Nglanggeran sebagai narasumber terkait. Salah satu contohnya yaitu adalah webinar yang diselenggarakan Desa Wisata Institut, yaitu “Ngabuburit Bareng Desa Wisata seri 3 pada 29 April 2020”, dengan topik “Merenungi Covid-19 dalam Konteks Pariwisata Berkelanjutan di Desa Wisata Nglanggeran”, yang diisi oleh narasumber tokoh penggerak Desa Wisata Nglanggeran yaitu Sugeng Handoko.

Data terkait dampak Covid-19 diperoleh dari *website* pemerintah corona.jogjaprovo.go.id dan juga surat kabar elektronik. Data terkait objek Desa Wisata Nglanggeran diambil dari Monografi Desa Nglanggeran. Sedangkan upaya mitigasi krisis pariwisata akibat Covid-19 di Desa Wisata Nglanggeran diambil melalui saduran ataupun bahan paparan dari Webinar dan media online lainnya. Kemudian untuk penelitian terkait dikumpulkan melalui penelitian terdahulu yang digunakan untuk analisis lebih lanjut (Hox et al., 2005).

Kelemahan metode penelitian ini adalah ketergantungan terhadap data sekunder dan saduran secara daring. Namun demikian kelebihan selama Pandemi Covid-19 melanda dan penerapan PSBB, peneliti dapat melakukan penelitian secara jarak jauh. Ketersediaan data secara *online* dan kebiasaan baru dalam menggunakan *video conferencing apps* untuk pertemuan jarak jauh juga mempermudah penelitian dengan metode ini.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Krisis Pariwisata Akibat Covid-19 di Desa Wisata Nglanggeran

Pada tanggal 2 Maret 2020 terdapat dua kasus Covid-19 pertama di Indonesia yang diumumkan Presiden Indonesia. Sedangkan pada 15 Maret 2020 Kepala Dinas Pariwisata DIY mengeluarkan imbauan untuk sektor pariwisata di Provinsi DIY, tidak terkecuali kampung dan desa wisata untuk melaksanakan upaya preventif secara mandiri seperti peningkatan kebersihan dan memastikan adanya fasilitas cuci tangan dengan sabun dan menunda kegiatan *event* yang berpotensi menimbulkan titik kerumunan (Rudiana, 2020). Namun demikian, menurut Instruksi Gubernur DIY Nomor 2/INSTR//2020 tentang peningkatan kewaspadaan terhadap Virus Corona, masih memberikan kelonggaran wisatawan berkunjung, karena performa sektor pariwisata daerah yang dinilai prima dan aman. Di satu sisi, Kota Surakarta menyatakan kejadian luar biasa (KLB) pada tanggal 13 Maret 2020 setelah satu pasien positif Covid-19 meninggal dunia.

Di Desa Wisata Nglanggeran secara khusus dan di Kecamatan Patuk secara umum sampai saat ini, pada tanggal 28 Juni 2020 untuk status kasus Covid-19 belum ada yang dinyatakan positif. Namun demikian terdapat data terkait PDP dan ODP (Orang Dalam Pemantauan) yang dilaporkan Dinas Kesehatan DIY pada tanggal 28 Juni 2020 melalui *website* corona.jogjaprov.go.id (Gambar 2). Pada 16 Maret 2020 yang lalu pun (genap 3 bulan) seluruh daya tarik wisata dan destinasi wisata di DIY termasuk Desa Wisata Nglanggeran ditutup (Sudadi, 2020).

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan, terdapat empat kasus PDP di Kecamatan Patuk, Kabupaten Gunungkidul di mana Desa Wisata Nglanggeran berada. Namun, setelah pengecekan kembali hasilnya negatif. Kemudian terdapat 65 kasus ODP. Hal tersebut diasumsikan bahwa daerah di mana Desa Wisata Nglanggeran berada, masih termasuk zona kuning yang artinya daerah tersebut terdapat indikasi kasus penularan lokal, menerapkan protokol kesehatan, mengeluarkan imbauan keselamatan seperti jaga jarak sosial,

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

Open Journal Systems

cuci tangan dan etika bersin yang mendesak warga untuk menghindari pertemuan yang tidak penting terutama di ruang tertutup.

Hal tersebut berimplikasi terhadap Desa Wisata Nglanggeran yang sudah melakukan larangan pariwisata mulai dari 16 Maret 2020. Desa Wisata Nglanggeran yang dapat menghasilkan omset dari kegiatan pariwisata sebesar Rp 2,5 Miliar dalam setahun (Handoko, 2020a), mungkin kini kerugiannya dapat diproyeksikan lebih dari setengahnya. Menimbang percobaan pembukaan kembali destinasi wisata baru akan dimulai pada 24 Juni 2020 dan hanya membatasi maksimal 500 tiket kunjungan dalam sehari (Handoko, 2020b). Berikut di bawah ini adalah tabel yang menunjukkan omset dari kunjungan wisata sebelum Pandemi Covid-19:

Tabel 1. Kunjungan Wisatawan dan Dampak Ekonomi Sebelum Covid-19 Ke Desa Wisata Nglanggeran

No	Tahun	Kunjungan Wisatawan		Total wisatawan	Omset (Rp)
		Domestik	Manca negara		
1	2016	171.306	1.557	172.863	1.801.710.500
2	2017	149.241	1.794	151.035	1.963.455.000
3	2018	134.255	1.421	135.676	2.527.725.400

Sumber: Handoko, 2020a

Di tahun 2020, kunjungan wisatawan ke Desa Wisata Nglanggeran yaitu Gunung Api Purba dan Embung Nglanggeran dari Januari – awal Maret (Sebelum larangan berwisata) dan pertengahan Juni (Setelah mulai dibuka secara bertahap) yaitu 6.761 total wisatawan ke Gunung Api Purba dan 11.349 total wisatawan ke Embung Nglanggeran (nglanggeran-patuk.desa.id, 2020). Selama pada tahap tanggap darurat, sekitar 16 Maret – 23 Juni 2020, Desa Wisata Nglanggeran mengalami *zero tourism* atau nol wisatawan karena adanya larangan berwisata. Arahan Kemenparekraf terkait identifikasi penutupan sektor pariwisata di wilayah destinasi regional 1 per provinsi, awalnya menutup 37 destinasi wisata, tempat wisata, dan hiburan di DIY mulai 16 Maret – 31 Maret 2020 (Kemenparekraf, 2020). Namun demikian larangan wisata terus berlanjut diperpanjang hingga 23 Juni 2020.



Mitigasi Krisis Pariwisata Tahap Tanggap Darurat di Desa Wisata Nglanggeran

Pada tahap tanggap darurat, pelaku pariwisata di Desa Wisata Nglanggeran harus menyikapi masa Pandemi Covid-19 dengan bijak meskipun hasil komoditas dari kegiatan pariwisata harus nol. Secara mandiri langkah preventif yang dilakukan masyarakat Desa Wisata Nglanggeran adalah menerima pandemi ini sebagai ajang evaluasi baik terkait sumber daya manusia (SDM) ataupun amenities. Berdasarkan saduran dan bahan paparan Webinar Ngabuburit Bareng Desa Wisata seri tiga oleh Desa Wisata Institut pada 29 April 2020, mengatakan bahwa:

“Hal yang dilakukan selama masa pandemi adalah tetap menjalin komunikasi yang baik dengan pihak internal masyarakat, dengan calon wisatawan yang terpaksa harus membatalkan kunjungannya, aktif dalam kegiatan Desa Lawan Covid-19, dan melakukan inovasi dan kolaborasi program” (Handoko 2020,a).”

Inovasi yang dilakukan Desa Wisata Nglanggeran antara lain adalah melakukan *virtual tour* dengan berkolaborasi bersama Atourin dan juga Pirtual Project yang merupakan platform jasa dan rencana perjalanan yang pada saat pandemi ini, melakukan inovasi wisata secara virtual. Pihak Desa Wiswa Nglanggeran berkolaborasi sebagai *host* daerah tujuan wisata virtual dan Pirtual Project sekaligus Atourin sebagai *travel agent* yang membawa tamu ke destinasi secara virtual melalui media *conferencing apps* seperti Zoom, Google Streetview, Google 360, Google Maps, dan lain sebagainya (Gambar 3). Pada 3 Mei *virtual tour* ke Desa Wisata Nglanggeran mencapai 65 peserta dan dengan durasi 2 Jam 10 Menit, wisatawan sudah dapat mengunjungi seluruh daya tarik wisata yang berada di Desa Wisata Nglanggeran (Wicaksono, 2020).

Gambar 1. Kegiatan Virtual Tour ke Puncak Gunung Api Purba Ditengah Pandemi, Dipandu Sugeng Handoko



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2020)

Dengan tiket kisaran Rp 22.500 – Rp 50.000 per orang, di mana hasil penjual tiket tersebut sistemnya akan *sharing profit* dengan pihak pemandu lokal di Desa Wisata Nglanggeran (Kustiani, 2020). Setidaknya dengan inovasi tersebut dapat menjaga interaksi dengan calon wisatawan yang telah jenuh di rumah dan secara tidak langsung dapat memberikan dampak ekonomi terhadap pemandu lokal. *Virtual tour* juga dapat menjadi *trigger* hasrat wisatawan virtual yang ingin mengunjungi destinasi tersebut setelah pandemi.

Hal tersebut dibenarkan oleh Pamungkas (2020) pada salah satu Webinar Pariwisata dan Tantangan Komunikasi Pemasaran di tengah Covid-19 pada 14 Mei 2020 yang diadakan ARS University, bahwa *virtual tour* atau *digital tourism* kini menjadi *alternative tour* di saat pandemi. Bahkan dapat menjadi media promosi, *soft selling*, *positive feeling*, dan kejenuhan *stay at home* yang dirasakan wisatawan. Untuk ketahanan masyarakat dari segi pangan dan ekonomi, selain inovasi *virtual tour*, sebagian pelaku usaha pariwisata di Desa Wisata Nglanggeran pun ada yang kembali bertani ataupun membuka usaha kecil-kecilan.

Upaya mitigasi pada tahap tanggap darurat lainnya yang ditetapkan melalui kebijakan pemerintah Provinsi DIY, yaitu instruksi Gubernur DIY Nomor 2/INSTR//2020 tentang peningkatan kewaspadaan terhadap Virus Corona, dengan ditetapkannya KLB dan berimplikasi terhadap PSBB di beberapa wilayah dan sektor pariwisata. Sektor pariwisata DIY juga



merespon Covid-19 dengan seringnya sosialisasi perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS) melalui berbagai media meningkatkan higienitas di destinasi wisata (Handoko, 2020a). Selanjutnya, seperti pada daerah yang lainnya Pemerintah DIY pun membentuk Satuan Tugas (SATGAS) Covid-19 dan memiliki *website* terkait informasi data *covid-19* di DIY secara *up to date*.

Rencana Pengelolaan Mitigasi Krisis Pariwisata Fase *New Normal* di Desa Wisata Nglanggeran

Pada 24 Juni 2020 ditetapkannya pembukaan destinasi wisata secara bertahap di DIY, Desa Wisata Nglanggeran ditunjuk sebagai destinasi yang siap dibuka, sekaligus menjadi percontohan untuk adaptasi *new normal* pariwisata DIY (Aditya, 2020). Dilansir dari salah satu wawancara *online* melalui media sosial *Live Instagram @gunungapipurba* pada 27 Juni 2020 terkait *Live New Normal* Desa Wisata Nglanggeran, menurut Handoko (2020b), upaya yang dilakukan terbagi ke dalam dua tahap yaitu persiapan SDM dan juga persiapan sarana prasarana. Persiapan SDM tersebut mencakup:

1. Penyusunan standar operasional prosedur (SOP) untuk pemandu, pengelola, dan tim lainnya
2. Penetapan simulasi dibuka 7 hari untuk kesiapan masyarakat
3. Forum komunikasi untuk koordinasi dan evaluasi
4. Penyiapan SDM untuk keamanan dari Linmas dan bantuan polisi, sedangkan untuk kesehatan dari tim puskesmas atau bantuan tenaga medis dari rumah sakit.

Untuk persiapan sarana prasarana, Desa Wisata Nglanggeran merencanakan pengadaan amenities penunjang untuk PHBS dan protokol CHS melalui:

- 1) Penyediaan tempat cuci tangan di beberapa titik
- 2) Pengaturan sirkulasi wisatawan dengan membedakan jalur masuk dan keluar
- 3) Pembuatan papan interpretasi terkait imbauan preventif
- 4) Penyemprotan disinfektan secara berkala pada titik fasilitas umum

- 5) Penyediaan alat pembayaran non tunai untuk mengurangi kontak dengan wisatawan melalui pembayaran tunai
- 6) Penyediaan *barcode* untuk reservasi wisatawan yang dibatasi 500 pengunjung per hari
- 7) Penyediaan posko kesehatan sekaligus alat pengukur suhu tubuh.

Adapun alur wisatawan yang dirancang untuk menyambut *new normal* pariwisata di Desa Wisata Nglanggeran adalah sebagai berikut (Handoko, 2020b):

Gambar 2. Alur Wisatawan untuk *New Normal* Pariwisata Desa Wisata Nglanggeran



Sumber: Hasil adaptasi dari Handoko (2020b)
Gambar 3. Petugas Desa Wisata Nglanggeran yang Sudah Siap Melakukan Pengecekan Suhu Tubuh Sebelum Wisatawan Masuk



Sumber: KumparanTravel (2020)

Berdasarkan Gambar 3 tersebut, pada tahap pertama wisatawan yang diprioritaskan mengunjungi Desa Wisata Nglanggeran adalah wisatawan yang sudah melakukan reservasi



melalui website desa wisata tersebut. Kemudian untuk wisatawan yang belum melakukan reservasi di website, setelah tiba dapat menggunakan reservasi *barcode* yang disediakan. Namun demikian kuota hanya dibatasi untuk 500 pengunjung, dengan jam operasional pukul 08.00 – 18.00 WIB.

Pada tahap kedua, wisatawan yang tiba di parkir yang telah disediakan, dihiperoleh oleh petugas keamanan dan diarahkan untuk cuci tangan (tahap ketiga). Tahap keempat, wisatawan dicek suhu badannya oleh petugas Kesehatan dan keamanan (Gambar 4), apabila wisatawan suhu badannya melebihi ketentuan, maka sekitar 15 – 20 menit, mereka dipersilahkan ke tempat istirahat khusus. Apabila setelah dilakukan pengecekan kembali dan hasilnya tetap melebihi ketentuan, maka wisatawan tidak diperbolehkan masuk yang dikomunikasikan melalui tim kesehatan atau aparat keamanan.

Kelima, wisatawan yang telah melalui pengecekan suhu dapat menuju loket untuk verifikasi data dan melakukan pembayaran non tunai. Terakhir, wisatawan dapat masuk dengan dipandu, menggunakan masker, jaga jarak, dan daya tarik wisata yang dibuka masih bertahap tanpa aktivitas bermalam terlebih dahulu. Simulasi ini dilakukan selama 7 hari hingga 30 Juni, dengan total kunjungan yang tercatat telah mencapai 1.189 wisatawan. Hasil evaluasi apabila tidak menunjukkan kluster penularan baru, beberapa daya tarik wisata akan dibuka kembali di Desa Wisata Nglanggeran.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis, penelitian ini menghasilkan konsep mitigasi krisis pariwisata akibat Covid-19, untuk kemudian secara empiris perlu diuji untuk dapat diimplementasikan lebih jauh. Dari tahap “tanggap darurat” yang dilakukan oleh Desa Wisata Nglanggeran dan dukungan pemerintah, merupakan langkah preventif (Wulung & Abdullah, 2020) dengan menerapkan:

- 1) Inovasi dan kolaborasi (Program inovasi alternatif pariwisata melalui wisata virtual dengan Travel Agent eksternal),
- 2) Upskilling SDM (Menjalin forum komunikasi, Webinar Kepariwisata, dan membentuk relawan desa),
- 3) Komunikasi (Penyampaian kondisi eksisting kepada wisatawan yang sudah melakukan reservasi sebelum adanya larangan wisatawan),
- 4) Intruksi pemerintah (Penetapan KLB, PSBB, dan larangan wisata),
- 5) Crisis Center (Membentuk tim krisis dan juga percepatan informasi data Covid-19 melalui website corona.jogjaprovo.go.id),
- 6) Maintenance (Berbenah desa dan memperbaiki fasilitas pendukung pariwisata),

Saran

Untuk tahap “pemulihan” ataupun *new normal*, yang dilakukan oleh Desa Wisata Nglanggeran dan dukungan pemerintah daerah, merupakan langkah persiapan SDM dan juga persiapan Sarana prasarana (Handoko, 2020b). Dua hal tersebut selaras dengan temuan penelitian Wulung & Abdullah (2020) yang membagi langkah mitigasi kepada langkah preventif (ekosistem) dan infrastruktur (fasilitas pendukung). Adapun langkah yang dapat diadaptasi adalah sebagai berikut:

- 1) Pembukaan daya tarik wisata secara bertahap (*outdoor recreation* tanpa bermalam)
- 2) Penambahan amenities penunjang (sanitasi yang mendukung CHS)
- 3) Go digital (menghindari kontak fisik dengan reservasi jarak jauh dan pembayaran non tunai)
- 4) Carrying Capacity (membatasi jumlah pengunjung 50% dari keadaan normal)
- 5) Interpretation System (Papan imbauan dan pemanduan langsung)
- 6) Upgrading SOP untuk SDM (menerapkan SOP berbasis protocol CHS)

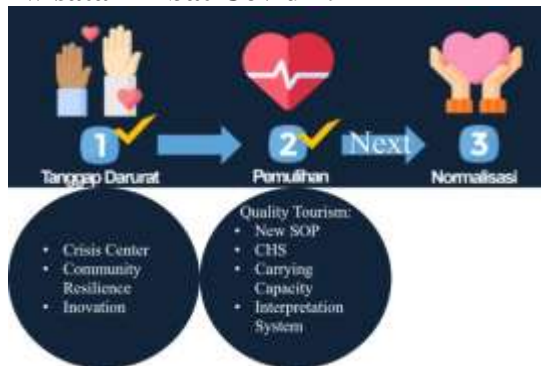
Patut digaris bawahi, bahwa destinasi berupa Desa Wisata dalam menjalankan pengelolaan mitigasi krisis pariwisata, tidak luput

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



dari dukungan masyarakat dan mobilisasi peran aktor kunci seperti sosok Sugeng Handoko, yang menjadi faktor pendorong inovasi desa wisata (Rahmat & Cahyadi, 2019). Pada tahap “tanggap darurat” community resilience menjadi hal paling penting (Amir et al, 2015). Sedangkan pada fase *new normal* atau adaptasi kebiasaan baru atau pada tahap “pemulihan”, penekanan terhadap PHBS dan CHS untuk pelaku pariwisata menjadi konsentrasi dalam perubahan perilaku wisatawan akibat Pandemi Covid-19. Dalam pelaksanaannya proses yang telah dilalui dan akan dilakukan telah mengacu kepada konsep rencana mitigasi yang disusun Teguh (2020) digambarkan pada Gambar 6 di bawah ini.

Gambar 5. Tahap Pengelolaan Mitigasi Krisis Pariwisata Akibat Covid-19



Sumber: Hasil adaptasi dari Teguh (2020)

Melihat Gambar 5 di atas, perlu adanya rekomendasi baru dari proses mitigasi yang diterapkan di Desa Wisata Nglanggeran. Pasalnya, dalam menghadapi proses normalisasi ke depan, tentu diperlukan proses evaluasi dan pemahaman mitigasi sejak awal. Tim krisis kepariwisataan ataupun tim krisis komunikasi kepariwisataan (Blackman & Ritchie, 2007) perlu tetap aktif untuk menunjang pemahaman mitigasi dan juga proses evaluasi, agar proses pelaksanaannya tetap berkelanjutan. Maka dari itu, kerangka konseptual terkait mitigasi krisis pariwisata perlu dilakukan pengembangan model SOP krisis kepariwisataan yang diadopsi dari model yang disusun Kementerian Pariwisata Republik Indonesia (Kemenpar RI) tahun 2018 sebagai berikut pada Gambar 6 di bawah ini.

Gambar 5. SOP Krisis Kepariwisata



Sumber: Kemenpar RI (2018)

DAFTAR PUSTAKA

[1] _____. (2020, Juni). Kunjungan Destinasi Wisata. Yogyakarta. Retrieved from nglanggeran-patuk.desa.id

[2] Aditya, N. R. (2020, Mei). Yogyakarta Siap Buka Pariwisata, Wisatawan Diminta Patuhi Protokol New Normal. Jakarta. Retrieved from travel.kompas.com

[3] Agustin, I. M., Nurlaila, N., Yuda, H. T., & Yulia, Y. (2020). Pilot Study of Psychological Conditions Volunteer Disaster Covid 19. *Jurnal Ilmu Keperawatan Jiwa*, 3(2), 113-118.

[4] Amir, A. F., Ghapar, A. A., Jamal, S. A., Ahmad, K. N. (2015). Sustainable tourism development: A study on community resilience for rural tourism in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 168 (2015) 116 – 122

[5] Andryanto, S. D. (2017, Januari). Desa Wisata Nglanggeran Terbaik ASEAN 2017. Gunungkidul. Retrieved from TEMPO.Co

[6] Blackman, D & Ritchie, B. W. (2007). Tourism Crisis Management and Organizational Learning: The Role of Reflection in Developing Effective DMO Crisis Strategies. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 23:2-4, 45-57

[7] Brouder, P. (2020). Reset redux: possible evolutionary pathways towards the transformation of tourism in a COVID-19 world. *Tourism Geographies*, DOI: 10.1080/14616688.2020.1760928



- [8] Chang, CL., McAleer, M., & Ramos, V. (2020). Charter for Sustainable Tourism after COVID-19. *Sustainability*, 12, 3671; DOI: 10.3390/su12093671
- [9] Chen, L.C., Liu, Y.C., & Chan, K.C. (2006). Integrated Community-Based Disaster Management Program in Taiwan: A Case Study of Shang-An Village. *Nat. Hazards*, 37, 209–223.
- [10] Desbiolles, FH. (2020): Socialising tourism for social and ecological justice after COVID-19. *Tourism Geographies*, DOI: 10.1080/14616688.2020.1757748
- [11] Dinas Kesehatan DIY. (2020, Juni). Data Terkait COVID-19 di D.I. Yogyakarta. Yogyakarta. Retrieved from corona.jogjaprovo.go.id
- [12] Faulkner, B. (2013). Towards a framework for tourism disaster management. In *Managing tourist health and safety in the new millennium*; Routledge, 175–196.
- [13] Gill, A. M., & Williams, P. W. (2014). Mindful deviation in creating a governance path towards sustainability in resort destinations. *Tourism Geographies*, 16(4), 546–562. <https://doi.org/10.1080/14616688.2014.925964>
- [14] Hermawan, H. (2017). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Keselamatan, dan Sarana Wisata terhadap Kepuasan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Wisatawan: Studi Community Based Tourism di Gunung Api Purba Nglanggeran. *Jurnal Media Wisata*, 15(1), 562-577
- [15] Hoque, A., Shikha, F. A., Hasanat, M. W., Arif, I., & Hamid, A. B. A. (2020). The Effect of Coronavirus (COVID-19) in the Tourism Industry in China. *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, 3(1), 52-58
- [16] Hox, J. J., & Boeijs, H. R. (2005). Data collection, primary versus secondary
- [17] Karim, W., Haque, A., Anis, Z., & Ulfy, M. A. (2020) The Movement Control Order (MCO) for COVID-19 Crisis and its Impact on Tourism and Hospitality Sector in Malaysia. *International Tourism and Hospitality Journal*, 3(2), 1-7
- [18] Kemenpar RI. (2018). Pengelolaan Krisis Kepariwisata: Prosedur Operasional Standar Aktivasi Tourism Crisis Center. Jakarta: Kementerian Pariwisata Republik Indonesia
- [19] KumparanTravel. (2020, Juni). Mau Liburan di Desa Nglanggeran Saat New Normal? Ini Yang Harus Kamu Perhatikan. Food & Travel. Retrieved from kumparan.com
- [20] Kustiani, R. (2020, Mei). Ayo Bantu Penghasilan Pemandu Wisata dengan Ikut Pirtual Project. Retrieved from travel.tempo.co
- [21] Handoko, S. (2020a, April). Merenungi Covid-19 dalam Konteks Pariwisata Berkelanjutan di Desa Wisata Nglanggeran. Bahan Paparan Webinar Ngabuburit Bareng Desa Wisata Seri 3
- [22] Handoko, S. (2020b, Juni). [Transkrip wawancara] Live New Normal Desa Wisata Nglanggeran. Retrieved from <https://www.instagram.com/gunungapipurb> a/?hl=id
- [23] Manaf, A., Purbasari, N., Damayanti, M., Aprilia, N., & Astuti, W. (2018). Community-Based Rural Tourism in Inter-Organizational Collaboration: How Does It Work Sustainably? Lessons Learned from Nglanggeran Tourism Village, Gunungkidul Regency, Yogyakarta, Indonesia. *Sustainability*, 10, 2142, DOI: 10.3390/su10072142
- [24] Nguyen, D., Imamura, F., Iuchi, K. (2016). Disaster Management in Coastal Tourism Destinations: The Case for Transactive Planning and Social Learning. *Int. Rev. Spat. Plan. Sustain. Dev.* 4, 3–17.
- [25] Niewiadomski, P. (2020). COVID-19: from temporary de-globalisation to a re-discovery of tourism?. *Tourism Geographies*, DOI: 10.1080/14616688.2020.1757749
- [26] Pamungkas, K. (2020, Mei). Virtual Komunikasi Strategi Branding Pariwisata di Tengah Covid-19. Bahan Paparan Webinar Pariwisata dan Tantangan Komunikasi Pemasaran di Tengah Covid-19 ARS University



- [27] Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2012 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2012-2025.
- [28] Rahmat, I & Cahyadi, A. (2019). Desa Wisata Berkelanjutan di Nglanggeran: Sebuah Taktik Inovasi. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 04(1), 1-10
- [29] Rittichainuwat, B., Nelson, R., & Rahmafitria, F. (2018). Applying the perceived probability of risk and bias toward optimism: Implications for travel decisions in the face of natural disasters. *Tour. Manag.* 66, 221–232
- [30] Sudadi. (2020, Juni). Setelah Genap 3 bulan Tutup Total, Akhirnya Kembali di Buka. Yogyakarta. Retrieved from nglanggeran-patuk.desa.id
- [31] Teguh, F. (2020, Juni). Mitigasi Krisis Pariwisata Covid-19 dan Strategi New Normal. Jakarta: Bahan Paparan Plt. Deputi Sumber Daya dan Kelembagaan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- [32] Tasci, A. D., & Sönmez, S. (2019). Lenient gun laws, perceived risk of gun violence, and attitude towards a destination. *Journal of Destination Marketing & Management*, 13, 24-38.
- [33] Wang, C., Cheng, Z., Yue, XG., & McAleer, M. (2020). Risk Management of COVID-19 by Universities in China. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(36), DOI: 10.3390/jrfm13020036
- [34] Wen, j., Wang, W., Kozak, M., Liu, X., & Hou, H. (2020). Many brains are better than one: the importance of interdisciplinary studies on COVID-19 in and beyond tourism. *Tourism Recreation Research*, DOI: 10.1080/02508281.2020.1761120
- [35] Wicaksono, P. (2020, Mei). Dilarang ke Gunung Api Purba Nglanggeran, Ini Cara Mengunjunginya. Retrieved from travel.tempo.co
- [36] Wulung, S. R. P & Abdullah, C. U. (2020). Upaya Mitigasi Pasca Tsunami di Destinasi Pariwisata. *Media Bina Ilmiah*, 14(7), 2883-2893.
- [37] Xin, S., Tribe, J., & Chambers, D. (2013). Conceptual research in tourism. *Annals of Tourism Research*, 41(1), 66-88
- [38] Yuwono, M. (2020, Mei). Pelaku Wisata Gunungkidul Bersiap Hadapi New Normal. Jakarta. Retrieved from KOMPAS.com
- [39] Zheng, Y., Goh, E., & Wen, J. (2020). The effects of misleading media reports about COVID-19 on Chinese tourists' mental health: a perspective article. *Anatolia*, DOI: 10.1080/13032917.2020.1747208



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN