

**MANAJEMEN KRISIS PT TAMAN WISATA CANDI (TWC)
DALAM PEMULIHAN PARIWISATA SUPER PRIORITAS
CANDI BOROBUDUR MENUJU KEBIASAAN BARU**

(Studi Kasus Periode Maret – Desember 2020)

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



**Disusun oleh:
Muhammad Shyhab
20170530083**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN JUDUL

Manajemen Krisis PT Taman Wisata Candi (TWC) dalam Pemulihan Pariwisata
Super Prioritas Candi Borobudur Menuju Kebiasaan Baru

(Studi Kasus Periode Maret – Desember 2020)

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun oleh:

Muhammad Shyhab

20170530083

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Shyhab

NIM : 20170530083

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

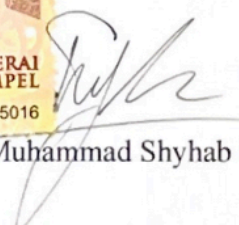
Judul Skripsi :

Manajemen Krisis PT Taman Wisata Candi (TWC) dalam Pemulihan Pariwisata Super Prioritas Candi Borobudur Menuju Kebiasaan Baru (Studi Kasus Periode Maret – Desember 2020)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang saya kutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari skripsi saya terbukti merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai dengan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta,




Muhammad Shyhab

HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”

(QS Ar-Ra'd Ayat 11)

“Live in the world I design, because life is well chosen and beautiful.”

(Muhammad Shyhab)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur terpanjatkan kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas segala kuasa dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan pendidikan Studi Ilmu Komunikasi Strata 1 Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama dengan ketulusan dan kerendahan hati, karya ilmiah ini saya persembahkan kepada:

1. Budi Lestari dan M. A Dwi Cahyono, selaku ibu dan ayah dari penulis yang telah memberikan doa dan ridho, kasih sayang, dukungan, dan cinta kasih yang tidak dapat terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dyah Nur Hidayah, selaku kakak dari penulis yang telah memberikan dukungan dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Darion Muhshy, selaku kucing peliharaan penulis yang senantiasa menemani penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Abi Surya Rana, selaku sahabat dari penulis yang telah memberikan dukungan, doa, motivasi, dan bantuan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Afifah Khairunnisa, selaku sahabat dari masa Sekolah Menengah Atas (SMA) yang telah memberikan dukungan, doa, motivasi, dan bantuan kepada penulis dari pertama pindah jurusan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Riana Nur Khairina, Dea Majestika Citra Iswahyudi, dan Fawwaz Rifa Firzatullah, selaku sahabat penulis dari masa kuliah hingga saat ini yang telah

memberikan dukungan, doa, dan bantuan untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Almamater penulis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang menjadi tempat mendapatkan berbagai ilmu dan pengalaman berharga selama menjalani perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat, karunia, dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang membawa ke jalan kebenaran dan dirahmati oleh Allah SWT. Rasa syukur yang begitu dalam peneliti panjatkan kepada Allah SWT, atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Manajemen Krisis PT Taman Wisata Candi (TWC) dalam Pemulihan Pariwisata Super Prioritas Candi Borobudur Menuju Kebiasaan Baru (Studi Kasus Periode Maret – Desember 2020)” dengan tujuan memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) di Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik apabila tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Maha Suci Allah yang senantiasa memberikan rahmat, karunia, dan Hidayah-Nya, yang selalu memberikan kemudahan dan kelancaran dalam berbagai proses.
2. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.T., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Fajar Junaeni, S.Sos, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Erwan Sudiwijaya, S.Sos, MBA, M.A., selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

5. Bapak Taufiqurahman, S.IP, MA, Ph.D., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bantuan, masukan, waktu, dan kesabaran dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Frizki Yulianti Nurnisya, S.IP, M.Si., Ph.D., selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan pengetahuan dan saran guna menyempurnakan penelitian yang dilakukan penulis.
7. Ibu Dr. Adhianty Nurjannah, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan pengetahuan dan saran guna menyempurnakan penelitian yang dilakukan penulis.
8. Ibu Zulfiana Setyaningsih, sebagai *Corporate Communication (Corcomm) Manager* dan Ibu Ruri Agastya, yang telah bersedia meluangkan waktunya serta membagikan banyak informasi yang begitu bermanfaat dalam melengkapi penelitian ini.
9. Ibu Darwati dan bapak Mamat, sebagai narasumber yang telah bersedia meluangkan waktunya serta membagikan banyak informasi yang begitu bermanfaat dalam penelitian ini.
10. Dosen, Tata Usaha (TU), dan Tenaga Kependidikan Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas segala pelayanan terbaiknya.
11. Seluruh pihak yang terlibat secara langsung ataupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun diperlukan sebagai bentuk pembelajaran. Harapan penulis, semoga penelitian ini dapat menambah pengetahuan bahan bacaan

khususnya dalam lingkup komunikasi, serta bermanfaat bagi pembaca maupun penelitian selanjutnya.

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Shyhab', with a large, sweeping flourish extending to the left.

Muhammad Shyhab

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR DIAGRAM | xiv |
| INTISARI | xv |
| ABSTRACT | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 12 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 12 |
| 1.4.1. Manfaat Teoritis | 12 |
| 1.4.2. Manfaat Praktis | 13 |
| 1.5. Kajian Teori..... | 14 |
| 1.5.1. Krisis..... | 14 |
| 1.5.2. Manajemen Krisis..... | 25 |
| 1.5.3. Media sebagai Alat Komunikasi Krisis | 34 |
| 1.6. Metode Penelitian..... | 39 |
| 1.6.1. Jenis Penelitian | 39 |
| 1.6.2. Subjek dan Objek Penelitian | 40 |
| 1.6.3. Lokasi Penelitian | 41 |
| 1.6.4. Teknik Penentuan Sumber Data..... | 41 |
| 1.6.5. Teknik Pengumpulan Data..... | 42 |
| 1.6.6. Teknik Analisis Data | 44 |
| 1.6.7. Uji Validitas | 45 |
| 1.7. Sistem Penulisan | 46 |
| BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN | 48 |

| | | |
|--------|--|---------------|
| 2.1. | PT Taman Wisata Candi (TWC) Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko (Persero)..... | 48 |
| 2.1.1. | Profil PT TWC | 48 |
| 2.1.2. | Visi dan Misi PT TWC | 49 |
| 2.1.3. | Maksud, Tujuan, dan Kegiatan PT TWC | 50 |
| 2.1.4. | Struktur Organisasi PT TWC | 53 |
| 2.2. | Corporate Secretary PT TWC..... | 54 |
| 2.2.1. | Profil Corporate Secretary PT TWC | 54 |
| 2.2.2. | Struktur Organisasi Corporate Secretary PT TWC | Error! |
| | Bookmark not defined. | |
| | BAB III SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN | 55 |
| 3.1. | Sajian Data..... | 55 |
| 3.1.1. | Kronologi Kejadian | 55 |
| 3.1.2. | Tahapan Krisis..... | 59 |
| 3.1.3. | Manajemen Krisis..... | 71 |
| 3.2. | Analisis | 91 |
| | BAB IV PENUTUP..... | 103 |
| 4.1. | Kesimpulan | 103 |
| 4.2. | Saran..... | 108 |
| | DAFTAR PUSTAKA..... | 110 |
| | LAMPIRAN | 116 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 1.1 Peta Daerah Rawan COVID-19 Kab Magelang Minggu ke-11 | 3 |
| Gambar 1.2 Diagram Batang Jumlah Wisatawan yang berkunjung ke Candi Borobudur tahun 2019-2020..... | 6 |
| Gambar 1.3 Tabel Pengunjung Candi Borobudur 2018-2020 | 7 |
| Gambar 3.1 Kegiatan PT TWC Melakukan Penyemprotan Disinfektan untuk Hindari Penyebaran Covid-19 | 78 |
| Gambar 3.2 Taman Wisata Candi Borobudur dan Manohara Tutup Sementara . | 79 |
| Gambar 3.3 PT TWC dan Gubernur Jawa Tengah Memantau Simulasi Pembukaan Taman Wisata Candi Borobudur | 84 |
| Gambar 3.4 Presiden Joko Widodo Menetapkan Kawasan Candi Borobudur sebagai Destinasi Wisata Super Prioritas | 85 |
| Gambar 3.5 Sertifikat CHSE Bakal Bikin Borobudur Dongkrak Kunjungan Wisatawan | 87 |
| Gambar 3.6 PT TWC Adakan Sosialisasi Terkait Virus Corona bagi Masyarakat Sekitar Borobudur | 89 |
| Gambar 3.7 PT TWC Serahkan Bantuan Logistik Terdampak Covid-19 bagi Tenaga Medis RST dr. Soejono Magelang dan Masyarakat Borobudur Kabupaten Magelang | 94 |
| Gambar 3.8 PT TWC Menggelar Simulasi Pembukaan Operasional dengan Protokol Kesehatan | 101 |
| Gambar 3.9 PT TWC Menggelar Simulasi Pembukaan Operasional dengan Adanya Tanda Alur Antrean Pembelian Tiket Sesuai Protokol Kesehatan | 101 |

DAFTAR DIAGRAM

| | |
|---|----|
| Diagram 2.1 Struktur Organisasi PT TWC..... | 53 |
|---|----|