PROGRAM KERJA DIREKTORAT PENGAMANAN OBYEK VITAL (DIT PAMOBVIT) DALAM MENINGKATKAN KENYAMANAN BERWISATA DI YOGYAKARTA PASCA ERUPSI GUNUNG MERAPI 2010

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakutas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

ANGGI CRESTAMIA

NIM : 09730048

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2013

PROGRAM KERJA DIREKTORAT PENGAMANAN OBYEK VITAL (DIT PAMOBVIT) DALAM MENINGKATKAN KENYAMANAN BERWISATA DI YOGYAKARTA PASCA ERUPSI GUNUNG MERAPI 2010

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakutas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

ANGGI CRESTAMIA

NIM : 09730048

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2013

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Anggi Crestamia
Nomor Induk : 09730048
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah asli hasil karya / penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya / penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Yogyakarta, Februari 2013
Yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
PAJAK MEMBANGUN BANGSA
TGL. 20
853B4ABF231879132
ENAM RIBU RUPIAH
6000 DJP

Anggi Crestamia
NIM: 09730048

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
FM-UINSK-PBM-05-02/RO

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi

Kepada :
Yth Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamualaikum. Wr. Wb.

Setelah memeriksa, mengarahkan, dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Anggi Crestamia
NIM : 09730048
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul : PROGRAM KERJA DIREKTORAT PENGAMANAN OBYEK VITAL (DIT PAMOBVIT) DALAM MENINGKATKAN KENYAMANAN BERWISATA DI YOGYAKARTA PASCA ERUPSI GUNUNG MERAPI 2010

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana strata satu ilmu komunikasi.

Harapan saya semoga saudara tersebut segera dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalmualaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta, Februari 2013
Pembimbing,

Yani Tri Wijayanti M.Si
NIP 19800326 2008012 010

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. 519571 Yogyakarta 55281

TÜVRheinland CERT ISO 9001

PENGESAHAN SKRIPSI
Nomor : UIN.02/DSH/PP.00.9/0165.a./2013

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : PROGRAM KERJA DIREKTORAT PENGAMANAN OBYEK VITAL (DIT PAMOBVIT) DALAM MENINGKATKAN KENYAMANAN BERWISATA DI YOGYAKARTA PASCA ERUPSI GUNUNG MERAPI 2010

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Anggi Crestamia
NIM : 09730048

Telah dimunaqosyahkan pada : Senin, tanggal: 11 Februari 2013
dengan nilai : 85 (A/B)

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga

PANITIA UJIAN MUNAQOSYAH :

Ketua Sidang

Yani Tri Wijayanti, S.Sos.,M.Si
NIP. 19800326 200801 2 010

Penguji I

Drs. Bono Setyo, M.Si
NIP.19690317 200801 1 013

Penguji II

Mokh. Mahfud, S.Sos.I.,M.Si
NIP. 19770713 200604 1 002

Yogyakarta, Februari 2013
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
DEKAN

KEMENTERIAN AGAMA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA YOGYAKARTA UIN SUNAN KALIJAGA

Prof. Dr. Gudung Abdurahman, M.Hum
NIP. 19650306 198903 1 010

MOTTO

Masa depan bukan tergantung pada pekerjaan yang dilakukan melainkan pada orang yang melakukan

(Dr. George Crane)

Dream, Believe and Make It Happen

(Agnes Monica)

Syukur, Sabar kunci mencapai Sukses

(Anggie)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Keluarga besarku, mahasiswa/i Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Kata Pengantar

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan bagi Allah SWT karena telah melimpahkan hidayah, inayah dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, yang senantiasa mengabdikan dirinya sebagai petunjuk bagi umat manusia untuk menuju jalan yang lebih baik.

Atas rahmat Allah SWT, penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat terwujud dengan lancar dengan judul "**Program Kerja DIT PAMOBVIT dalam Meningkatkan Kenyaman Berwisata di Yogyakarta Pasca Erupsi Gunung Merapi 2010**" , semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materiil sehingga peneliti dapat menghadapi berbagai permasalahan dengan baik dan lancar. Untuk itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada,

1. Prof. Dr. Dudung Abdrurrahman, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Drs. Bono Setyo, M.Si. selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Yani Tri Wijayanti, M.Si. selaku pembimbing skripsi dan dosen pembimbing akademik yang tidak henti dan tidak lelah membimbing saya.
4. Seluruh Dosen Prodi Ilmu Komunikasi beserta staf Tata Usaha Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.

5. Direktorat Pengamanan Obyek Vital (DIT PAMOBVIT) yang telah mengijinkan dan menerima saya melakukan penelitian dan bapak Kompol Wikan Tri. P., SH. selaku pembimbing lapangan saya dalam penelitian.
6. Dinas Pariwisata Provinsi DI. Yogyakarta yang telah memberikan informasi dan data yang terkait dengan penelitian ini.
7. Kedua orang tua daddy dan mami juga adek Bayu yang selalu memberikan semangat untukku, keluarga besar mami, terimakasih dukungan semua, akhirnya Anggi selesaikan juga penelitian ini.
8. Sahabat-sahabatku Dosi, Amah, Wahyu, Rara, Erlinda, Putri dan juga, Ipin, Adit, Chila&Chilo, Arien, April, Chaki, Dihan, Fahrul, Aulia, Arif, Bermutu *Production*, Fia, serta keluarga besar *Colorfull Management* lainnya tidak dapat disebutkan satu-persatu. *Smile, You Don't Cry....*
9. Adek-adek dan kakak-kakak kos Arundina Sapen yang tiada henti memberikan dukungan dan semangat, sehingga penelitian ini lancar.

Demikian kata pengantar dari penulis. Semoga bermanfaat bagi penulis dan bagi orang lain. Amien Yaa Rabbal'alamien.

Yogyakarta, Februari 2013

Peneliti,

Anggi Crestamia
NIM 09730048

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ii

HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING iii

HALAMAN PENGESAHAN iv

HALAMAN MOTTO v

HALAMAN PERSEMBAHAN vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR BAGAN xii

DAFTAR TABEL xiii

ABSTRACT xiv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang..... 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6
E. Telaah Pustaka 7
F. Landasan Teori 8
G. Kerangka Pemikiran 29
H. Metodologi Penelitian 30

BAB II : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Direktorat Pengaman Obyek Vital..... 35
B. Dinas Pariwisata 41
C. Obyek Vital Sasaran Program Kerja DIT PAMOBVIT 49
D. Yogyakarta Daerah Tujuan Wisata Terkemuka..... 58
E. Data Jumlah Wisatawan Yogyakarta 59

BAB III : PENGUMPULAN DATA DAN PEMBAHASAN

A. Program Kerja Peningkatan Pariwisata DI. Yogyakarta 60
B. *Circle PR Programming* Pada DIT PAMOBVIT 64
C. Program Kerja DIT PAMOBVIT 72
D. Tempat Pelaksanaan Program Kerja DIT PAMOBVIT 75
E. Evaluasi Program Kerja DIT PAMOBVIT 82

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan 87
B. Saran 90
C. Penutup 90

DAFTAR PUSTAKA 92

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : *Circle of PR Programming and Communication*..... 9

Gambar 2 : Definisi Komunikasi 23

Gambar 3 : Logo Sapta Pesona Pariwisata 46

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 : Kerangka Pemikiran 29

Bagan 2 : Struktur Organisasi DIT PAMOBVIT 40

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Data Jumlah Wisatawan Yogyakarta 59

ABSTRACT

Yogyakarta is a famous tourism destiny, the province of Yogyakarta has 5 districts, these are Yogyakarta, Bantul, Sleman, Kulon Progo and also Gunung Kidul. The reason of researchers used the research in the Special Region of Yogyakarta, because ini November 2010 Yogyakarta experience a natural disaster and it caused deaths and damage by the erupting of the volcano.

This studied researchers explain about Circle Public Relations Theory, Disaster Management Communications, also the comfortable feel and due to 'Sapta Pesona' the Tourism Police action plan program it is the first theory to serve this research. The Circle Public Relations Theory is the first theory that can be to analyze this research especially for the the Police Tourism action plan program. The second theory of this research is Amenities Feel 'Sapta Pesona', because the comfortable tourism programs are listed at the points of the 'Sapta Pesona'. And the last theory is, Disaster Management Communications that discuss about how to manage the organization when disaster happen this is the key word for this research.

The results, success in bring back the comfortable tourist when visiting Yogyakarta after eruption Merapi mount November 2010 had be succeed, since 2011 the tourists data increased rapidly.

Keyword : program, amenities, disaster.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pembentukan unit polisi pariwisata merupakan upaya yang dilakukan jajaran kepolisian, mengimbangi perkembangan dunia pariwisata. Tugas pokok Kepolisian Republik Indonesia adalah sebagai pelindung, pelayan dan pengayom masyarakat tentu menjadi dasar utama untuk dibentuknya Polisi Pariwisata. Pertama kali, unit ini dibentuk di Polda Metro Jaya oleh Kapolri pada tanggal 18 Desember 1996 di lapangan Dit Lantas Polda Metro Jaya. Saat itu, polisi pariwisata masih di bawah Dir Samapta, namun dalam perjalannya kini berada di bawah Dir PAMOBVIT.

Pengamanan Obyek Vital (PAMOBVIT) adalah profesi yang mulai vital dirasakan di setiap sektor pariwisata di Indonesia. Dimulai sejak adanya peristiwa pemboman, oleh para teroris di tempat wisata yang terkenal di nusantara bahkan di dunia yaitu Bali. Faktor di ataslah menjadikan PAMOBVIT sebagai salah satu aparat negara yang melindungi serta menjaga kenyamanan para wisatawan di suatu obyek wisata di sebuah wilayah.

Sejak peristiwa terorisme yang merenggut banyak nyawa yakni tragedi Bom Bali I dan II, kinerja dari PAMOBVIT semakin meningkatkan porsi pekerjaan bagi para awak polisi pariwisata, mulai dari pengecekan tempat parkir sampai pada terjun memantau langsung

bagaimana keadaan obyek wisata. Bahkan patroli berkeliling juga dilakukan oleh para jajaran PAMOBVIT guna memastikan keamanan dan kenyaman pengunjung juga guna menciptakan keamanan dari tempat wisata.

Keterpurukan sempat dialami oleh tempat-tempat wisata terkenal di Indonesia, disebabkan karena peristiwa terorisme yang mengguncang dunia pariwisata, dan inilah titik balik dari PAMOBVIT Indonesia. Tidak hanya peristiwa terorisme yang dapat melemahkan sektor pariwisata ternama Indonesia, bencana alam yang datang tidak dapat diduga pun tidak luput menjadi faktor utama kemerosotan bidang pariwisata.

Inilah yang dialami oleh Yogyakarta pasca terjadinya bencana erupsi Gunung Merapi, krisis kepercayaan dialami oleh salah satu maskot pariwisata Indonesia ini, banyak pihak yang resah dan takut untuk mengunjungi atau bahkan untuk singgah di kota budaya Yogyakarta. Dan kesuksesan program kerja PAMOBVIT Bali dalam mengembalikan citra positif Bali inilah, yang kemudian ditiru oleh hampir di semua wilayah Indonesia yang menjadikan pariwisata menjaadi *icon* kota wilayahnya.

Yogyakarta adalah salah satu dari banyak wilayah pariwisata di Indonesia yang juga menerapkan kinerja PAMOBVIT sebagai pendongkrak pulihnya kepercayaan pada para calon wisatawan dalam kasus pasca bencana erupsi Gunung Merapi. Dan hal inilah yang menjadi

satu tolak ukur keberhasilan satuan kepolisian PAMOBVIT dalam menjalankan tugas dan programnya.

Bencana erupsi Gunung Merapi yang melanda kota Yogyakarta dan sekitarnya bukanlah hal yang menyebabkan kepanikan pada diri ataupun ketidaknyamanan saat berada di wilayah Yogyakarta. Namun, tidak semua orang merasakan hal seperti rasa aman, nyaman dan merasakan atmosfer kota Yogyakarta layaknya seperti pra bencana gunung Merapi.

Beberapa penyebab ketidaknyamanan inilah peran PAMOBVIT semakin vital. Melindungi serta membuat para wisatawan merasa nyaman dan aman adalah satu tugas pokok yang harus dilakukan oleh para anggota PAMOBVIT. Seseorang yang sedang melakukan tugas, baiknya berlaku adil tanpa terkecuali karena itu adalah satu perintah Allah SWT pada umat-Nya, agar lebih bertaqwa. Berikut dimuat dalam sebuah hadist riwayat Abu Hurairah Radhiyallahu'anhu :

عَنِ النَّبِيِّ صلى الله عليه وسلم. قَالَ : إِنَّمَا الإِمَامُ جُنَّةٌ. يُقَاتِلُ مَنْ وَرَائَهُ. وَيُتَّقَى بِهِ. فَإِنْ أَمَرَ بِتَقْوَى اللهِ عَزَّ وَجَلَّ وَعَدَلَ ،كَانَ لَهُ بِذَلِكَ أَجْرٌ. وَإِنْ يَأْمُرَ بِغَيْرِهِ ،كَانَ عَلَيْهِ مِنْهُ

"Dari Nabi Shallallahu alaihi wassalam beliau bersabda : Sesungguhnya seorang pemimpin itu merupakan perisai, rakyat akan berperang di belakang serta berlindung dengannya. Bila ia memerintah untuk takwa kepada Allah azza wa jalla serta bertindak adil, maka ia akan memperoleh pahala. Namun bila ia memerintah dengan selainnya, maka ia akan mendapatkan akibatnya. (Shahih Muslim No.3428)"

Hikmah : lakukanlah pekerjaanmu sebaik mungkin, tanpa perlu membeda-bedakan, karena sesungguhnya semua perbuatan itu akan ada balasannya.

Tugas pokok Polisi Pariwisata sebagai bagian dari fungsi PAMOBVIT adalah menyelenggarakan pengamanan obyek vital pariwisata dan mobilitas pariwisata nasional. Obyek vital nasional dapat diartikan sebagai kawasan atau lokasi, bangunan atau instalasi dan atau usaha yang menyangkut hajat hidup orang banyak, kepentingan negara dana atau sumber pendapatan negara yang bersifat strategis (berdasar Kepres RI No.63 tahun 2004, tentang Pengamanan Obyek Vital).

Untuk dapat menjalankan semua program PAMOBVIT perlu dukungan dari berbagai lini. Program mendukung jalannya mengembalikan kepercayaan wisatawan domestik ataupun asing sangatlah beragam, mulai dari terjun langsung ke lapangan, bekerjasama dengan penyedia jasa wisata, sampai pada pengawalan untuk para wisatawan.

PAMOBVIT adalah salah satu dari beberapa pihak yang secara langsung terlibat dalam meningkatkan kenyamanan berwisata kota Yogyakarta. Bergerak bersama dengan beberapa instansi terkait dalam usaha memulihkan peningkatan keamanan pariwisata Yogyakarta dari berbagai tindak negatif para pihak yang tidak diinginkan.

Bergerak dalam pengamanan obyek vital yang ada di sekitar kota Yogyakarta, terutama di sektor pariwisata menjadi satu tugas utama yang

dilakukan oleh PAMOBVIT. Beberapa tempat wisata yang ada di Yogyakarta cukup terkenal misalkan Malioboro, Keraton Yogyakarta, Taman Sari adalah beberapa obyek yang menjadi tempat kunjungan utama. Banyaknya pengunjung tidak dapat dihindarkan terjadi sebuah hal-hal yang tidak diinginkan terjadi, berkaca pada peristiwa terorisme di Bali. Menuntut PAMOBVIT untuk menerapkan program kerja guna meningkatkan rasa aman di hati para wisatawan.

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui apakah program kerja yang dilakukan oleh PAMOBVIT dapat masuk ke dalam kategori membuat nyaman para wisatawan, dengan studi kasus bencana erupsi Gunung Merapi 2010. Dapat diketahui dari pengumpulan informasi yang didapatkan dari para wisatawan yang berkunjung di kota Yogyakarta, menggunakan beberapa metode pengumpulan data. Menerapkan kata nyaman sebagai tujuan dasar dari penelitian ini, yang kemudian melibatkan berbagai pihak yang terkait dengan penelitian ini, seperti Dinas Pariwisata dan juga PAMOBVIT.

B. RUMUSAN MASALAH

Dalam penelitian ini, rumusan masalah yang diajukan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana program kerja DIT PAMOBVIT dalam meningkatkan kenyamanan berwisata di kota Yogyakarta?

2. Bagaimana keterkaitan kemitraan DIT PAMOBVIT dengan Dinas Pariwisata dalam meningkatkan kenyamanan berwisata pasca erupsi Gunung Merapi 2010?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan pada pokok permasalahan yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan, sebagai berikut :

1. Mengetahui program kerja DIT PAMOBVIT dalam meningkatkan kenyamanan berwisata di Yogyakarta.
2. Mengetahui keterkaitan kemitraan DIT PAMOBVIT dengan Dinas Pariwisata dalam meningkatkan kenyaman berwisata pasca erupsi Gunung Merapi 2010?

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu manfaat bagi peneliti dan pembaca. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang program kerja atau kinerja dari DIT PAMOBVIT di Yogyakarta.
b. Memperluas wawasan manajemen pariwisata, khususnya dalam kenyamanan pariwisata Yogyakarta.

E. TELAAH PUSTAKA

Telaah pustaka adalah telaah terhadap pustaka atau literatur yang menjadi landasan pemikiran dalam penelitian. Kajian pustaka atau telaah pustaka sangat penting dan diperlukan dalam suatu penulisan karya ilmiah. Melalui kajian pustaka peneliti mendapatkan literatur atau beberapa pustaka yang akan digunakan dalam penelitian komunikasi (Buku Panduan Skripsi, 2012 : 18). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan telaah pustaka sebagai berikut.

Skripsi dari Rita Karyani Mauliyawati Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta (2008) yang berjudul "Strategi Komunikasi Kementrian Luar Negeri Republik Indonesia Dalam Mengembalikan Citra Indonesia Di Dunia Internasional Pasca Bom Bali II" strategi dalam mengembalikan citra positif pasca tragedi terorisme yang melibatkan banyak instansi dalam dan luar negeri guna mengembalikan nama baik Indonesia di mata dunia. Semua pihak yang terkait di dalam pemulihan citra terutama dalam sektor pariwisata bekerja sama agar mengembalikan iklim yang aman dan nyaman, layaknya sebelum terjadi tragedi terorisme.

Persamaan penelitian ini yaitu bagaimana meningkatkan rasa nyaman wisatawan pasca tragedi atau bencana, dalam suatu program kerja di dalam sebuah instansi atau organisasi. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah obyek dan fenomena yang diambil oleh peneliti yaitu tragedi Bom Bali II dengan bencana erupsi Gunung Merapi di Yogyakarta.

Kedua adalah skripsi dari Gilang Septiana Mahasiswa Ilmu Komunikasi (2007) Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta tentang "Strategi Komunikasi Pemasaran Terpadu Dalam Mempromosikan Kembali Pariwisata Pasca Erupsi Gunung Merapi November 2010" membahas tentang pengembalian pariwisata DI. Yogyakarta pasca bencana adalah sorotan utama dalam penelitian ini. Strategi komunikasi pemasaran (*Integrated Marketing Communication*) dimanfaatkan dalam upaya perencanaan dan pelaksanaan program – program oleh Dinas Pariwisata DI. Yogyakarta.

Persamaan dari penilitian yang dilakukan peneliti adalah mempunyai obyek yang sama yakni bencana erupsi Gunung Merapi tahun 2010. Sedangkan perbedaannya adalah sasaran penelitian yaitu dalam penelitian sebelumnya Dinas Pariwisata Yogyakarta sebagai subyek penelitian. Penelitian kali ini menggunakan dua subyek penelitian yakni Dinas Pariwisata Yogyakarta dengan PAMOBVIT.

F. LANDASAN TEORI

1. Program Kerja

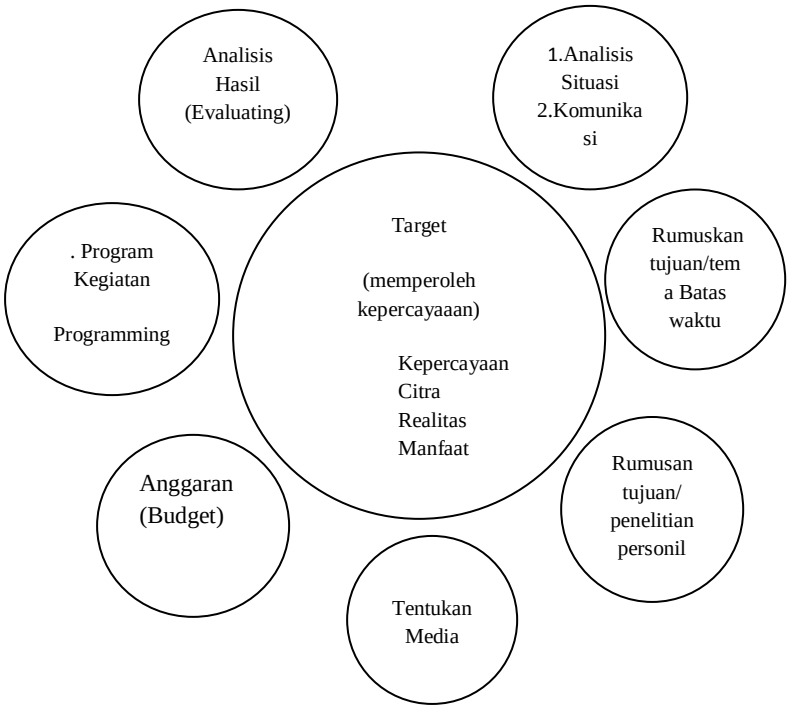
Keberhasilan program kerja *Public Relations* di dalam pembentukkan citra (nyata, cermin, dan aneka ragam), erat kaitannya dengan kemampuan (tingkat dasar dan lanjut) pemimpin dalam menyelesaikan tugas organisasi dan manajemen waktu atau perubahan dalam mengelola sumber daya (materi, modal, dan

SDM) untuk mencapai tujuan yang efisien dan efektif, yaitu mencakup penyampaian pemerintah, informasi, berita dan laporan, serta menjalin hubungan dengan orang.

Hal ini tentunya erat dengan penguasaan identitas diri yang mencakup aspek fisik, personil, kultur, hubungan organisasi dengan pihak pengguna, respons dan mentalitas anggota.

Gambar 2.

Method of Program and Communication of Public Relations Activities Circle



Sumber : Praktik dan solusi PR (Ruslan, 1997:45)

Sebuah pelaksanaan harus didahului perencanaan yang terpadu mulai dari awal, dan selama berlangsung atau mengimplementasikan program hingga ke taraf penyelesaian tugas

secara *step by step*. Diharapkan dengan menggunakan metode *Circle PR Programming & Commmunicating* yang sistematis dan disusun secara logis, dapat mencapai target efektif dalam sebuah pelaksanaan program kerja.

Dalam tahapan-tahapan *Circle PR Programming & Commmunicating* atau melalui rangkaian perencanaan dan penggiatan berkomunikasi untuk menuju sukses dan meraih target yang pertama disebut dengan "tujuan". Tujuan sangat berkaitan dengan program, penggiatan, dan komunikasi (*action plan*) yang disusun secara berurutan "tujuh langkah sukses".

Hal ini dimulai dari perincian analisis situasi dan komunikasi, menentukan tujuan dan waktu, sasaran khalayak dan *job description* bagi semua personel yang terlibat, dukungan sarana media, anggaran hingga perencanaan tugas, pengecekan dan menganalisis hasil (evaluasi) dari pelaksanaan untuk mencapai tujuan akhir (target) dari PR tersebut.

Langkah selanjutnya adalah "sasaran". Sasaran tersebut konkret atau merupakan wujud dari hasil prestasi yang telah dicapai sebelumnya. Sasaran ini merupakan target yang akan dicapai oleh perusahaan, setelah melalui persyaratan-persyaratan tertentu, baik persyaratan teknis maupun mekanis, proses penggiatan tugas dan fungsi dari beberapa perencanaan program

kerja PR dan tujuan yang telah disusun sebelumnya secara terperinci, sistematis, dan logis (Ruslan, 1995:45).

a. Perincian Tujuan

Penjelasan dari "tujuan" rangkaian perencanaan dan penggiatan tugas dan fungsi PR (*Circle of PR Programming & Communication*) melalui "tujuh langkah untuk menuju sukses" antara lain :

1) Tahap Menganalisis Situasi dan Komunikasi

Mengadakan analisis atau mengidentifikasi baik penelusuran situasi maupun kondisi, kemampuan, keuangan, besar kecilnya jenis instansi yang diwakili. Kuantitas dan kualias jasa yang diperkenalkan pada khalayaknya.

2) Merumuskan Tujuan dan Menetapkan Waktu

Merumuskan tujuan atau tema yang hendak dicapai. Tujuan harus mengacu kepada kepentingan dan tujuan sentral (target) membangun "citra" organisasi (*corporate image*) di mata khalayak tertentu dari masyarakat luas. Pada akhirnya tujuan menularkan "citra baik" bagi jasa yang dihasilkan. Hal ini ditempuh melalui pembinaan atau membangun hubungan yang harmonis, baik hubungan internal maupun hubungan eksternal.

Menggunakan sistem komunikasi dua arah atau dengan sistem publikasi tertentu, untuk dapat mempengaruhi komunikan agar komunikan dapat mempunyai opini yang sesuai dengan instansi atau perusahaan inginkan. Jangka waktu perencanaan, pelaksanaan, komunikasi, dan pengawasan harus ditentuka tepat waktu guna mencapai efektivitas dan efisiensi agar program kegiatan *PR* tercapai dengan optimal tanpa membuang banyak waktu.

3) Menentukan Publik dan Personil Yang Terlibat

Menentukan bagaimana dan siapa yang menjadi publik yang akan menjadi atau sasaran yang akan digarap (*target audience*) dalam perencanaan *PR Programming & Communication* tersebut?. Apa jenis kelamin, umur, pernah mendengar berita erupsi Merapi 2010, dan sedang berkunjung di DI. Yogyakarta.

Menentukan personel yang terlibat adalah langkah selanjutnya dalam melakukan pemulihan citra. Perincian anggota sangat diperlukan agar tugas dan fungsi dapat berjalan secara jelas, dan juga lebih mudah mengetahui siapa yang bertanggung jawab dan berwewenang.

4) Menentukan Media

Media adalah alat pendukung dalam menyampaikan pesan kepada target yang menjadi tujuan utama pembentukan atau pemulihan citra suatu instansi. Media *PR* yang dapat digunakan mulai dari event media, media sasaran (logo, warna, dan lambang), media pertemuan (presentasi, diskusi, rapat dan seminar), media personal (*lobby & negotiation*) sampai dengan media internal (*company profile, annual report, dan printed media*).

5) Program dan Perencanaan

Program kegiatan dan perencanaan adalah suatu cara untuk memformulasikan rencana sistemati dan logis ke dalam bentuk *flowchart* atau *matrix programme*. Hal ini berbentuk konseptual, agenda of setting PR programme yang lengkap untuk memudahkan pemantauan dan pengecekan dari tahapan-tahapan tugas (evaluasi) dengan mudah. Langkah awal hingga akhir dari suatu pekerjaan bisa dilihat dengan teliti, apa yang sudah dicapai atau mana yang belum terlaksana.

b. Tolak Ukur Mencapai Kepercayaan

Dari semua rencana dan kegiatan *Circle of PR Programming & Communication* tersebut mulai dari rencana

pertama hingga rencana terakhir, adapun sasaran yang hendak dicapai oleh perusahaan yaitu :

1) Kepercayaan

Suatu kepercayaan berkaitan erat dengan atau hampir sama dengan istilah “citra” lebih bersifat abstrak mengenai suatu pandangan, persepsi, opini, penilaian secara umum yang mengandung pengertian positif. “Kepercayaan” lebih mengarah kepada kesan dan pendapat penilaian positif, yangbersifat pandangan pribadi atau individu yang bersangkutan terhadap suatu perusahaan atau instansi. Disaat kepercayaan terkumpul dalam jumlah banyak dalam sebuah masyarakat atau khalayak luas, maka citra akan didapatkan.

2) Citra

Citra merupakan tujuan pokok sebuah instansi atau bahkan perusahaan, terciptanya *corporate image* yang baik di mata khalayak atau publiknya akan banyak keuntungan yang didapatkan. Misalkan, akan menular ke instansi lain yang terkait dengan program kerja dalam pembentukan atau pemulihan citra.

Pengertian citra itu sendiri abstrak, namun wujudnya dapat dirasakan dari hasil penilaian, penerimaan, kesadaran, dan pengertian. Dirasakan dengan baik

semacam tanda *respect* dan rasa hormat dari publik atau masyarakat, terhadap instansi atau perusahaan yang dipercaya profesional dalam pemberian pelayanan yang baik.

3) Realitas

Tujuan pokok (sasaran) yang ingin dicapai oleh suatu instansi atau perusahaan, melalui rangkaian *PR programming & Communication* tersebut bukan tujuan khalayak atau tanpa hasil yang nyata. Tetapi tujuan di sini adalah realistis, jelas berwujud, dapat diukur dan hasil dari program dapat dipertanggungjawabkan dengan perencanaan yang sistematis dan matang.

4) Kerjasama Saling Menguntungkan

Semua hasil kerja sama, saling percaya, saling menghargai dari berbagai pihak, baik dari instansi, pemerintah, maupun masyarakat akan terasa bermanfaat bila tujuan pokok atau sasaran instansi atau perusahaan dapat tercapai dengan sukses dan menguntungkan semua pihak.

5) Mengikat Semua Pihak

Suatu rencana yang telah dibuat dan disepakati harus konsisten dapat dilaksanakan sampai tuntas dan berhasil. Hal ini merupakan komitmen yang mengandung asas

"konsensual" yang harus mengikat erat secara yuridis, teknis, maupun mekanis perencanaan dan penggiatan, mulai dari awal dan kemudian dukungan para personel yang terlibat, baik publik internal maupun publik eksternal dan menghasilkan sesuatu yang berguna bagi kepentingan bersama.

Jika gagal dalam pencapaian target secara yuridis dan *de facto*, karena adanya pelanggaran azaz konsesual (kesepakatan bersama) yang mengikat semua pihak. Tentunya tidak saja merugikan baik secara materiil maupun moril atas perusahaan, termasuk pihak PR tersendiri gagal dalam melaksanakan tugasnya, dapat berdampak pada masyarakat dan berdampak pada hilangnya kepercayaan (Ruslan, 1995:50-52).

2. Kenyamanan Berwisata

Kenyamanan (*comfort*) adalah satu kata yang cukup sulit untuk diartikan, alasan utama sulit karena konsep nyaman pasti diartikan berbeda-beda oleh setiap individu. Seseorang cenderung mengukur suatu kenyamanan dengan tingkat ketidaknyamanan. Hertzberg (dalam Oborne, 1995) kenyamanan sebagai *the absence of discomfort*.

Kenyamanan bukan merupakan suatu kontinum perasaan dan sangat tergantung pada orang yang mengalami situasi tersebut. Seseorang tidak dapat mengetahui tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh orang lain secara langsung. Perlu observasi dan wawancara lebih mendalam untuk lebih mengetahuinya.

Kenyamanan adalah satu pendapat yang diungkapkan oleh individu, dan setiap individu mempunyai tingkatan nyaman yang berbeda-beda. Dari sinilah, peneliti harus meminta pendapat pada wisatawan, agar dapat memberikan tanggapan seberapa nyaman mereka berwisata di Yogyakarta.

Banyak faktor yang dapat mendukung terciptanya sebuah kenyamanan para wisatawan di obyek wisata yang mereka kunjungi. Kualitas pelayanan adalah satu faktor yang paling dapat dirasakan oleh wisatawan, mulai dari pelayanan di tempat menginap, tempat makan atau restoran sampai pada pelayanan di obyek wisata.

Keberhasilan suatu kegiatan pariwisata sangat ditentukan oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada para wisatawan, karena kualitas pelayanan dipercaya sangat berbanding lurus dengan kepuasan wisatawan, dan jika kepuasan wisatawan terpenuhi diharapkan akan menimbulkan sebuah kenyamanan.

Berikut adalah lima dimensi yang dapat menentukan kenyamanan pada suatu obyek wisata :

1. *Professionalism*, dapat dilihat dari perhatian personal, kepedulian dan bersahabatnya pemandu wisata, karyawan hotel dan restoran yang sangat memahami, para petugas keamanan yang cekatan mengamankan obyek wisata.
2. *Tangibility*, dikategorikan sebuah kenyamanan obyek, kemenarikan dan keteraturan serta kebesihan fasilitas yang tersedia di tempat wisata.
3. *Complementary offer*, terkait dengan sebuah *event-event* yang diselenggarakan oleh kawasan wisata, dengan didukung lokasi yang memadai serta pengamanan selama terselenggaranya *event*.
4. *Basic benefit*, dinilai dari ketenangan lokasi obyek wisata, penyewaan tempat-tempat tertentu, kualitas makanan dan minuman yang dijajakan, dan harga yang bersaing.
5. *Location*, lebih dilihat dari ketersedian fasilitas umum, yang terdiri dari fasilitas parkir, pemandangan alam yang alami dan indah, serta tata letak budaya yang membuat obyek wisata menarik.

Kelima dimensi ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dari suatu obyek wisata yang dikaitkan dengan kepuasan

dari wisatawan yang berkunjung dari suatu obyek wisata, (Ana M. Diaz Martin et.al, 2000: 139) dalam Jurnal Model Manajemen, Vol II, Februari 2004. Gatut L. Budiono http://www.univpancasila.ac.id

Kepuasan juga menjadi faktor yang diharapkan konsumen, dan ini sangat berhubungan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen (Kurt and Clow, 1998:381) dalam Jurnal Penelitian Gatut L. Budiono. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas yang dirasakan oleh konsumen dengan harapan dari konsumen, jika kualitas yang dirasakan oleh konsumen berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kualitas yang dirasakan oleh konsumen sesuai harapan maka konsumen puas, dan jika kualitas yang dirasakan oleh konsumen lebih dari harapannya, maka konsumen sangat puas.

Berdasarkan pengertian ini maka jenis kepuasan merupakan fungsi dari kualitas yang dinilai atau dirasakan oleh konsumen. Sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa unsur kepuasan ada dua yaitu kualitas yang dinilai oleh konsumen dan harapan konsumen. Harapan konsumen banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor internal maupun eksternal, sedangkan kualitas dinilai konsumen berdasarkan kualitas pelayanan.

Beberapa fasilitas yang mempengaruhi kepuasan wisatawan berkunjung ke kawasan kota Yogyakarta dan sekitarnya dapat

diidentifikasi dalam beberapa indikator antara lain, ketersediaan sarana pariwisata, fasilitas umum dan juga keamanan obyek. Beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam mencapai kenyamanan di sebuah obyek wisata :

1. Fasilitas/kenyamanan (*amenities*), fasilitas yang diartikan segala fasilitas dan sarana pendukung yang memberikan kenyaman bagi wisatawan selama berkunjung dan beraktifitas di kawasan kota Yogyakarta. Fasilitas yang tersedia pada suatu daya tarik dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan, lama tinggal, besarnya pengeluaran dan kedatangan berulang (*repeater guest*).

2. Jasa Pendukung (*Ancillary Services)*, yang dimaksud adalah jasa pendukung yang disediakan oleh pemerintah maupun swasta termasuk di dalamnya kualitas pelayanan yang diberikan. Indikator yang dinilai adalah pengelola daya tarik, kualitas pelayanan, *Tourist Information Center* (TIC) dan juga promosi.

3. Pelayanan, faktor pelayanan merupakan pernyataan wisatawan tentang sikap dan perilaku dalam memberikan jasa pelayanan, pemanduan, dan informasi kepada wisatawan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam hal pelayanan : keramahan, kecepatan, keakuratan/kesesuaian

informasi yang diberikan, kualitas pemandu wisata dan juga pengamanan obyek wisata. Di kawasan wisata Yogyakarta beberapa jenis pelayanan yang diberikan, yaitu : Pelayanan informasi, pelayanan pemanduan, dan juga pelayanan keamanan.

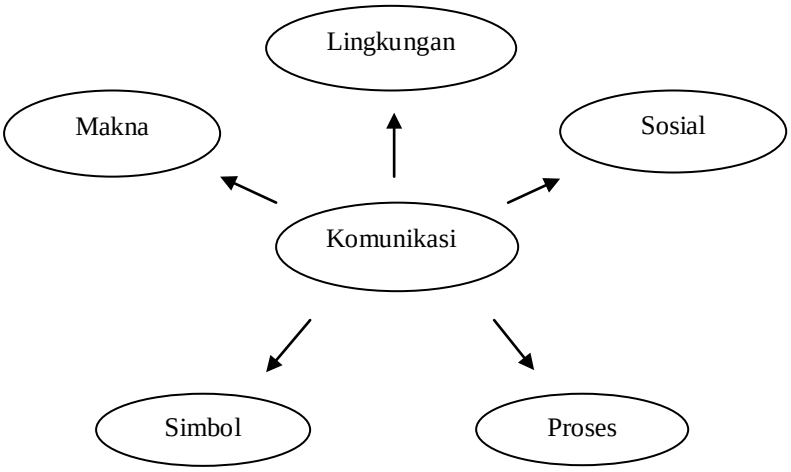
4. Keamanan, faktor keamanan merupakan tingkat gangguan/kerawanan keamanan terhadap pengunjung di suatu obyek wisata, karena faktor keamanan akan mempengaruhi ketenangan dan kenyamanan wisatawan selama berada di obyek wisata tersebut, disamping itu faktor keamanan tersebut juga akan mempengaruhi wisatawan dalam mengambil keputusan layak atau tidak obyek wisata alam tersebut untuk dikunjungi. Kota Yogyakarta masuk dalam destinasi favorit wisatawan, untuk itu menjaga keamanan dan kenyamanan pengunjung adalah hal yang utama. Misalkan dengan menyediakan pengaman obyek wisata khusus, tujuan untuk memberikan informasi tentang hal-hal yang terkait dengan kondisi dan keamanan kawasan. Memberikan rambu-rambu dan papan informasi di tempat yang rawan gangguan keamanan, melengkapi sarana prasarana alat komunikasi juga dapat menjadi pendukung keamanan di suatu obyek wisata.

Sebagian berpendapat bahwa kualitas pelayanan dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi para wisatan. Hal ini nantinya sebagai awal keputusan dari wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali (*repeat guest*), serta adannya aturan diharapkan dapat memberikan iklim pariwisata yang baik terhadap pelaku pariwisata dan wisatawan, dalam Jurnal Penelitian Epi Syahadat http://www.unud.ac.id

3. Manajemen Komunikasi Bencana

Manajemen komunikasi bencana sangat perlu diterapkan pasca terjadinya sebuah bencana, karena bencana alam adalah kejadian-kejadian luar biasa yang di luar kendali manusia dan mempunyai sifat merugikan manusia yang berada di sekitarnya. Inilah alasan utama untuk menerapkan manajemen komunikasi bencana di lokasi terjadinya bencana, karena komunikasi merupakan proses sosial di mana individu-individu menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan mereka.

Gambar 1.



Definisi Komunikasi (West & Turner, 2007 : 5) dalam Komunikasi Bencana ASPIKOM : 86.

Menjelaskan bahwa komunikasi adalah suatu proses yaitu kejadian yang saling berkesinambungan, dinamis, dan tidak memiliki akhir. Sosial dapat diartikan manusia selalu berinteraksi dengan manusia lainnya baik dalam satu kelompok maupun kelompok lain. Simbol dapat berarti suatu label yang diberikan kepada sebuah fenomena. Makna adalah sesuatu yang diambil orang atas suatu pesan sering disebut pengartian pada suatu fenomena. Komunikasi adalah suatu proses interaksi antar individu dengan individu lainnya, dengan tujuan dasar yakni menciptakan kesamaan makna.

Maksud dari manajeman komunikasi bencana dalam hal ini adalah pengaturan penanggulangan masalah bencana yang melibatkan proses komunikasi, koordinasi antara masyarakat, pemerintah, pendonor, dan lembaga swadaya masyarakat.

Komunikasi penggulangan bencana sangat diperlukan untuk memperoleh tujuan yaitu agar penanganan korban bencana berjalan secara efektif dan efisien.

Koordinasi memerlukan :

a. Manajemen penanggulangan bencana yang baik
b. Adanya tujuan, peran dan tanggung jawab yang jelas dari organisasi
c. Sumber daya dan waktu yang akan membuat koordinasi berjalan
d. Jalannya koordinasi berdasarkan adanya pertukaran informasi dari sumber yang berbeda (Lestari, 2006 :199).

Kinerja (PAMOBVIT) dalam pariwisata Yogyakarta pasca erupsi Gunung Merapi sangatlah vital, karena bencana alam adalah satu bencana yang tidak dapat diprediksi, dan tidak dapat diduga. Banyak pihak yang dilibatkan untuk dapat mencapai situasi semula yakni Yogyakarta dengan diminati para pelancong baik dalam negeri maupun luar negeri.

Untuk menangani peristiwa erupsi Gunung Merapi yang hampir dalam kurun waktu tertentu dapat terulang, diperlukan koordinasi dan persiapan sumber daya yang baik, mumpuni dan cekatan. Selain (PAMOBVIT) pemerintah Yogyakarta juga bekerjasama dengan Dinas Pariwisata Yogyakarta, guna membuat nyaman wisatawan untuk berkunjung pasca bencana erupsi Merapi.

Agar memperoleh efektivitas dan optimalisasi sumberdaya diperlukan beberapa syarat, antara lain :

a. Komunikasi berbagai arah dari berbagai pihak yang dikoordinasikan
b. Kepemimpinan dan motivasi yang kuat di saat krisis
c. Kerjasama dan kemitraan antara berbagai pihak
d. Koordinasi yang harmonis

Dengan terciptanya dan tersedianya sumber daya yang efektif dapat mengotimalkan kinerja dari para pemulih citra suatu tempat pariwisata baik mencakup tempat pariwisata berbasis lokal, nasional maupun internasional seperti Yogyakarta. Pihak-pihak yang terlibat juga akan lebih cepat dalam menangani masalah yang sedang terjadi, dengan melibatkan banyak elemen yang ada di dalam masyarakat juga menjadi satu cara dalam pemulihan citra pariwisata.

Memberikan satu pemahaman kepada masyarakat Yogyakarta dan sekitarnya, bahwa pariwisata adalah milik semua warga. Menjaga dan melestarikan serta ikut dalam proses pemulihan citra pariwisata adalah kewajiban semua warga Yogyakarta. Inti dari manajemen komunikasi bencana adalah penanggulangan masalah-masalah bencana. Makna dari manajemen komunikasi bencana yaitu adanya organisasi penanggulangan yang efektif dan efisien dilandasi dengan adanya kepemimpinan yang proaktif, dan didasari adanya hubungan antar manusia yang baik.

Kemampuan manajemen komunikasi penanggulangan masalah akibat bencana di lapangan memerlukan proses sebagai berikut :

1. Perencanaan (*Planning*)
   a. Perencanaan adalah proses kegiatan pemikiran, dugaan dan penentuan-penentuan prioritas yang harus dilakukan secara rasional sebelum melaksanakan tindakan yang sebenarnyadalam rangka mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.
   b. Perencanaan sangat penting dilakukan dalam rangka mengarahkan tujuan dan sasaran organisasi maupun tujuan suatu program pembangunan, beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam proses perencanaan adalah masukkan unsur pertanyaan yang mengandung unsur (5W + 1H).
2. Pengorganisasian (*Organizing*)
   a. Pengorganisasian merupakan proses penyusunan pembagian kerja dalam unit-unitkerja dan fungsi-fungsinya beerta penetapannya dengan cara-cara yamng tepat mengenai orang-orangnya
   b. Pengorganisasian dilakukan demi pelaksanaan kerja dan pelaksanaan dari perencanaan, yang terpenting demi adanya pembagian kerja yang setepat-tepatnya.

c. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pengorganisasian :

1) Mengambil keputusan
2) Mengadakan komunikasi agar ada saling pengertian antara atasan dan bawahan
3) Memberi semangat, inspirasi, dan dorongan kepada bawahan supaya cepat bertindak
4) Memilih orang-orang yang menjadi anggota kelompoknya, serta memperbaiki pengetahuan dan sikap-ikap bawahan agar mereka terampil dalam udaha mencapai tujuan yang ditetapkan.

3. Pendorong (*motivating*)

a. Pendorong adalah proses kegiatan yang harus dilakukan untyuk membina dan mendorong semangat kerja dan kerelaan kerja para pegawai
b. Sebagai alat pengingat bahwa betapa pentingnya sumber daya manusia dalam sebuah organisasi
c. *Potivating* adalah kegiatan yang memberikan inspirasi, semangat dan dorongan kepada bawahan, agar bawahan dengan senang hati menjalankan tugas yang diberikan oleh atasan.

4. Pengendalian atau Kontrol (*controlling*)

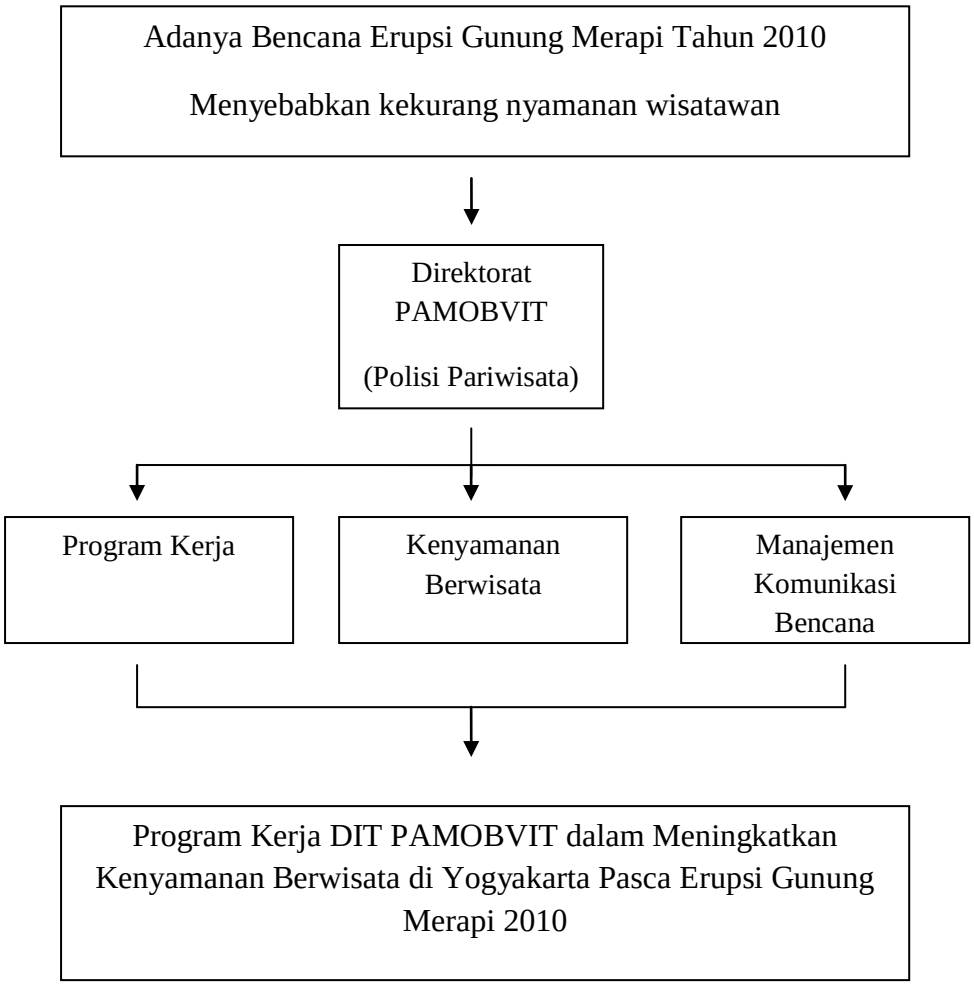
   a. Kegiatan pengendalian adalah satu kegiatan yang harus dilakukan karena kegiatan ini adalah digunakan unhtuk pengawasan , penyempurnaan, dan penilaian tentang kinerja yang telah dilaksanakan

   b. Dan dari tindakan pengontrolan inilah dapat dilakukan suatu kegiatan korektif, guna menciptakan sebuah kegiatan yang lebih baik di masa yang akan datang.

G. Kerangka Pemikiran

Bagan 1.

Kerangka Pemikiran



Sumber : Olahan Peneliti

H. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara-cara atau prosedur ilmiah yang digunakan dalam rangka mengumpulkan, mengolah dan menyajikan data guna menemukan atau menguji kebenaran suatu pengetahuan yang dilaksanakan dengan menggunakan metode-metode ilmiah (Moeleong, 1993 : 3).

Penelitian ini mengunakan metode studi kasus sebagai sumber dari latar belakang masalah. Studi kasus adalah metode riset yang menggunakan berbagai sumber data yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi atau peristiwa secara sitematis (Kriyantono, 2007:66).

Studi kasus merupakan tipe pendekatan dalam penelitian yang menelaah satu kasus secara lebih intensif, mendalam, dan mendetail. Pada penelitian ini , berbagai variabelnya ditelaah dan ditelusuri, termasuk kemungkinan hubungan antarvariabel yang ada (Ardianto, 2010:64).

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan metode penelitian kualitatif, karena penelitian ini hanya memaparkan situasi/peristiwa dan tidak ditujukan mencari atau menjelaskan hubungan serta tidak menguji hipotesis/membuat prediksi (Rahmat, 2001:24).

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang erat dengan berparadigma interpretatif dengan karakteristik kata, keterlibatan peneliti, sudut pandang partisipan, riset skala kecil, fokus yang holistik, fleksibel, proses, latar alami dan induktif (Daymon&Holloway, 2002:7-9).

2. Subyek dan Obyek Penelitian

Penentuan subyek penelitian ini adalah DIT PAMOBVIT terdiri dari divisi yang terkait dengan penelitian meliputi : Kasubdit, Kanit, dan personil wisata budaya, serta Dinas Pariwisata Yogyakarta. Sedangkan obyek penelitian adalah program kerja DIT PAMOBVIT dalam meningkatkan kenyamanan berwisata di Yogyakarta.

Dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, peneliti akan mengambil responden wisatawan asing yang berkunjung di obyek wisata yang ada di Yogyakarta dan memiliki kriteria yang telah ditentukan. Kriteria tersebut ditujukan agar supaya bisa homogen dan tidak meluas. Kriteria tersebut adalah sebagai berikut :

a) Wisatawan mancanegara yang berkunjung ke kota Yogyakarta
b) Pernah mendengar berita erupsi Gunung Merapi tahun 2010
c) Berjenis kelamin perempuan dan laki-laki
d) Mempunyai usia antara 15 – 60 tahun

3. Metode Pengumpulan Data

Umumnya komunikasi kualitatif data penelitian yang digunakan adalah informasi kategori substantif yang sulit untuk dinumerasikan. Berikut adalah beberapa metode yang digunakan di dalam penelitian ini : wawancara, observasi, dan dokumen.

a) Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara periset-seseorang yang berharap mendapatkan informasi-dan informan-seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu obyek (Berger dalam Kriyantono, 2009:98).

Pada kegiatan wawancara ini dilakuakn dengan cara bertanya langsung terhadap orang-orang yang masuk dalam ketegori subyek penelitian. Sebelum melakukan wawancara, peneliti memerlukan konsep daftar pertanyaan yang akan disampaikan. Sehingga dalam proses wawancara berlangsung tidak mengalami kendala dan menghasilkan sumber data baru, akan lebih fokus dan spesifik.

b) Observasi

Merupakan pelacakan secara sistematis dan langsung gejala-gejala komunikasi terkait dengan persoalan sosial, politis dan kultural masyarakat (Pawito, 2007:111). Metode observasi dipilih karena dengan mengamati obyek penelitian,

peneliti bisa melihat lebih jauh dan dekat tentang kinerja pihak yang terkait di lapangan.

c) Dokumentasi

Dokumen merupakan instrumen pengumulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisa dan intrepetasi data (Kriyantono, 2009:118). Sedangkan dokumentasi dipilih karena dapat mendukung data yang diperlukan oleh peneliti, mulai dari foto/gambar, sampai dengan dokumen-dokumen tertulis contohnya laporan magang mahasiswa di kantor PAMOBVIT.

4. Metode Analisa Data

Analisis data kualitatif digunakan bila data-data yang terkumpul dalam riset telah terkumpul dan data dapat berupa kata, kalimat-kalimat, baik yang diperoleh melalui wawancara atau observasi. Analisa data yang dipakai menggunakan Miles dan Huberman (1994) dalam Pawito (2007:104) dengan istilah *interactive model*. Teknik ini terdiri dari tiga komponen yaitu :

a) Reduksi Data (*Data Reduction*), mempunyai tiga tahap, yakni taha pertama : editing, pengelompokan dan meringkas data. Tahap kedua : peneliti menyusun catatan atau memo yang berhubungan dengan proses peneliian sehingga peneliti dapat

menemukan tema, kelompok, dan pola-pola data. Tahap ketiga : peeliti menyusun rancangan konsep-konsep (mengupayakan konseptualisasi) serta penjelasan berkenaan dengan tema, pola atau kelompok-kelompok data yang bersangkutan.

b) Penyajian data (*Data display*), melibatkan langkah-langkah mengorganisasikan data, yakni menjalin (kelompok) data yang satu dengan kelompok yang lain, sehingga seluruh data benar-benar terlibat.

c) Pengujian Kesimpulan (*drawing and verifying conclusion*) pengimplementasikan prinsip induktif dengan mempertimbangkan pola-pola data yang ada. Jadi peneliti memaparkan kesimpulan dari sudut pandang peneliti untuk lebih mendapatkan penulisan skripsi yang tegas.

5. Metode Keabsahan Data

Metode yang digunakan dengan triangulasi atau pengecekan keabsahan data dan penafirannya. Sehingga jenis triangulasi yang cocok untuk penelitian ini adalah menggunakan triangulasi metode. Usaha mengecek keabsahan data atau mengecek keabsahan temuan riset. Triangulasi metode dapat dilakukan dengan mengguakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan yang sama (Kriyantono, 2007:72).

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Seiring berkembangnya dunia pariwisata serta tiang-tiang pendukungnya, maka setiap lini yang berhubungan dengan wisata baiknya saling bahu membahu, guna mencapai sebuah target Yogyakarta menjadi kota tujuan utama para wisatawan. Dengan menerapkan berbagai program yang dimiliki oleh beberapa instansi yang saling terkait untuk memajukan wisata DI. Yogyakarta secara utuh.

Dewasa ini, keamanan dan kenyaman dalam suatu wilayah adalah hal yang paling utama dicari oleh para wisatawan, karena dengan kejadian terorisme beberapa tahun lalu di Bali, menjadi pelajaran yang sangat berharga bagi jajaran pengamanan obyek vital. Tidak hanya DIT PAMOBVIT yang wajib menjaga keamanan obyek vital atau wisata, namun dengan menanamkan rasa memiliki kepada seluruh warga Yogyakarta, dapat dengan mudah dicapai rasa aman dan nyaman itu.

Berdasarkan pembahasan dan analisis mengenai pelaksanaan program kerja DIT PAMOBVIT guna meningkatkan kenyamanan berwisata di Yogyakarta pasca erupsi gunung Merapi November 2010, maka peneliti dapat menarik kesimpulan :

1. Dalam meningkatkan kenyamanan berwisata di DI. Yogyakarta, Pengamanan Obyek Vital melaksanakan program kerjanya bersama dengan instansi pemerintah lainnya yakni Dinas Pariwisata Provinsi

DI. Yogyakarta. Tujuan dari DIT PAMOBVIT bekerjasama dengan Dinas Pariwisata, karena banyak program kerja Dinas Pariwisata yang juga melibatkan wisatawan baik mancanegara maupun domestik. Acara-acara yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata biasa diselenggarakan di obyek vital yang menjadi tempat patroli para jajaran jajaran PAMOBVIT.

2. Pelaksanaan program kerja DIT PAMOBVIT dalam meningkatkan kenyamanan berwisata di DI. Yogyakarta pasca erupsi gunung Merapi November 2010 sedikit berbeda dengan tahun sebelum adanya bencana alam tersebut. Program kerja dibuat berbeda karena bulan November 2010, wisatawan yang berkunjung ke DI. Yogyakarta menurun drastis. Karena sebab inilah, DIT PAMOBVIT menerapkan beberapa program kerja yang lebih dapat meningkatkan rasa aman dan nyaman pasca bencana.
3. Hasil yang didapatkan dari semua penerapan program kerja PAMOBVIT adalah program kerja yang kemudian di terapkan di program kerja selanjutnya, ini disebabkan keamanan dan kenyamanan adalah prioritas utama dalam sebuah obyek wisata di manapun berada.

Dari beberapa ulasan di atas, Kasubdit Wisata DIT PAMOBVIT melaksanakan program kerja guna meningkatkan kenyaman obyek wisata adalah satu tugas pokok polisi pariwisata saat ini. Pencapaian dari beberapa program kerja DIT PAMOBVIT menunjukkan adanya peningkatan yang dapat dikategorikan siginifikan. Dari data Dinas

Pariwisata Provinsi DI. Yogyakarta penurunan jumlah wisatawan di bulan November 2010, saat bencana erupsi gunung Merapi terjadi. Namun, hal berbeda jelas terlihat di data statistik wisatawan 2011, yang ternyata mengalami kenaikkan. Bulan Oktober 2010 jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Yogyakarta 16.279 orang, bulan November 4.958 orang dan bulan Desember mulai mengalami kenaikkan yaitu 5.862 orang. Walau belum mengalami kenaikkan yang signifikan tapi jumlah wisatawan mancanegara yang mau datang dan bekunjung sudah mulai bertambah. Pada bulan Januari tahun 2011 wisatawan mancanegara 8.085 orang, bulan Februari 9.739 orang, bulan Maret 11.722 orang, sedangkan bulan April 13.003 orang, dan bulan Mei sejumlah 13.645 orang mengunjungi Yogyakarta. Setiap bulannya, mengalami kenaikkan walau sedikit demi sedikit, namun dapat dikatakan bahwa total dari jumlah wisatawan mancanegara tahun 2011 mengalami kenaikkan.

Dengan demikian, dapat diambil kesimpulan bahwa program kerja PAMOBVIT guna meningkatkan kenyamanan telah berjalan efektif, walau masih ada beberapa program kerja yang masih perlu perbaikkan dan koreksi.

B. Saran

Selama melaksanakan penelitian di Pengamanan Obyek Vital Provinsi DI. Yogyakarta, peneliti mencoba untuk memberikan saran :

1. Dalam melakukan penjagaan atau pengamanan pada sebuah obyek vital wisata, terkadang masih asyik berbaur dengan para pedagang atau asongan yang ada di sekitar obyek wisata, sehingga para wisatawan mancanegara kurang memahami fungsi dari para personil DIT PAMOBVIT yang ada di obyek tersebut.
2. Mungkin perlu diberikan pelatihan kepada personil yang bertugas langsung di obyek vital untuk lebih komunikatif kepada para wisatawan baik mancanegara maupun domestik. Karena terkadang ada personil yang canggung dalam memberikan arah jalan, atau masih kurang lancar dalam berbahasa Inggris, karena hal penting bagi seorang polisi pariwisata adalah penggunaan bahasa asing.

C. Penutup

Alhamdulillahirobbil ‘alamin. Puji syukur peneliti ucapkan ke hadirat Allah SWT atas segala berkah dan limpahan rahmat-Nya, karena berkat hidayah dan inayah-Nyalah skripsi peneliti yang berjudul “Efktivitas Program Kerja Pengamanan Obyek Vital (PAMOBVIT) Dalam Meningkatkan Kenyamanan Berwisata di Yogyakarta” (Studi Kasus Kualitatif Pasca Erupsi Gunung Merapi 2010) berhasil diselesaikan.

Peneliti sadar bahwa selama penyusunan skripsi sampai dengan selesainya skripsi ini masih banyak dijumpai kekurangan. Namun, inilah hasil dari usaha maksimal yang dilakukan oleh peniliti, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun serta bermanfaat peneliti sangat harapkan.

Skripsi ini mungkin akan menjadi tanda akhir masa kuliah untuk menempuh gelar sarjana di Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, namun ini adalah gerbang di mana akan dimulainya sebuah perjuangan hidup. Bagi peneliti, penyelesaian skripsi tidak lepas dari dukungan moril, material, dan spiritual oleh berbagai pihak, keluarga, teman-teman, serta para dosen tercinta. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada mereka semua. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat dijadikan pedoman untuk penelitian berikutnya. Amin Yaa Robbal'alamin.

DAFTAR PUSTAKA

Kitab

Al-Qur'an dan terjemahan. 2000. Diterjemahkan oleh Yayasan Penyelenggara Penerjemahan/Penafsiran, Bandung : CV Penerbit Diponegoro.

Latief, H.Rais. H.A. Razak. 1980. *Terjemahan Hadist Shahih Muslim*. Jakarta : Pustaka Al-Husna.

Buku

Alma, Buchari. 2008. *Public Relations sebagai Pengantar*. Jakarta : Airlangga.

Ardianto, Elvinaro. 2010. Metodologi Penelitian untuk ublic Relations. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Bungin, Burhan. 2005. Metodologi *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media.

Daymon, Christine dan Immy Holloway. 2002. *Metode-Metode Riset Kualitatif dalam Public Relations dan Marketing Communications*. (Cahya Wiratama. Terjemahan). Yogyakarta : Bentang.

Eriyanto. 2011. Analisis Isi: *Pengantar Metodologi Untuk Penelitan Ilmu Komunikasi dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Kontur, Ronny. 2003. *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi*. Jakarta : PPM.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2005. Jakarta : Balai Pustaka.

Kriyantono, Rachmat. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Lestari, Puji. 2011. *"Manajemen Komunikasi Bencana dan Peluang Riset Komunikasi Bencana di Indonesia"*. *Jurnal Komunikasi Bencana ASPIKOM*. Hal.81-115

Mitra Bintibmas. 2000. *Membangun Polisi Profesional*. Jakarta : Bina Dharma Pemuda.

Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta : LKiS.

Rahmat, Jalaludin. 2001. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Ruslan, Rosady. 1998. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Soemirat, Soleh. Elvinaro Ardianto. 2008. *Dasar-Dasar Public Relations.* Bandung : PT. Remaja Rosdayakarya

Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Peraturan Perundangan

Instruksi Presiden Republik Indonesia. Nomor 16 Tahun 2005. Tentang *Kebijakan Pembangunan Kebudayaan dan Pariwisata*.

Keputusan Presiden Republik Indonesia. Nomor 63 Tahun 2004. *Pengamanan Obyek Vital*.

Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata. Nomor : PM.19/UM.101/MKP/2009. *Tentang Pengaman Obyek Vital Nasional Di Bidang Kebudayaan dan Pariwisata*.

Peraturan Menteri Pariwisata dan EkonomiKreatif Republik Indonesia. Nomor : PM.106/PW.006/MPEK/2011. *Tentang Sistem Manajemen Pengamanan Hotel*.

Peraturan Pemerintah Nomor : 67 Tahun 1996. *Tentang Penyelenggaraan Kepariwisataan*.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002. Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Skripsi

Maulyawati, Karyani Rita. 2012. "*Strategi Komunikasi Kementrian Luar Negeri Republik Indonesia Dalam Mengembalikan Citra Indonesia Di Dunia Internasional Pasca Bom Bali II*". Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, UIN Sunan Kalijaga Yogykarta.

Septiana, Gilang. 2011. "*Strategi Komunikasi Pemasaran Terpadu Dalam Mempromosikan Kembali Pariwisata Pasca Erupsi Merapi 2010*".

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Website

Epi Syahadat. "Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Wisatawan Di Taman Nasional Gede Pangrango (TNGP)" http://www.unud.ac.id Diunduh 16 Januari 17.00 WIB.

Gatut L. Budiono. "Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Gunung Bromo". Jurnal Model Manajemen, Vol II, Februari 2004 http://www.univpancasila.ac.id, diunduh 16 Januari 2013, 15.18 WIB.

http://ariesaksono.wordpress.com, diunduh23 Januari 2013, 12.45 WIB.

http://visitingjogja.com, diunduh 23 Januari 2013, 12.50 WIB.

http://yogyes.com, diunduh 24 Januari 2013, 10.10 WIB.

http://www.budpar.go.id, diunduh 31 Januari 2013, 13.30 WIB.

http://lipsus.kompas.com, diunduh 31 Januari 2013, 13.45 WIB.

http://tempo.co, diunduh 1 Februari 2013, 13.05 WIB.

CURRICULUM VITAE

DATA PRIBADI

Nama	: Anggi Crestamia
Tempat, Tanggal Lahir	: Magelang, 1 Maret 1991
Gender	: Perempuan
Status	: Belum menikah
Agama	: Islam
Alamat Kos	: Jl. Bimokurdo no.64 CT XI Depok Sleman, Yogyakarta
Alamat Asal	: Drojogan 003/003 Bumirejo Mungkid, Magelang Jawa Tengah
Telepon	: 085643661456 / 088216154393
E-mail	: ang_cr7171@yahoo.com
Twitter	: @anggieCR7
Facebook	: http://www.facebook.com/anggie.crestamiadvingelz

PENDIDIKAN

2009 – 2013	Mahasiswi Jurusan Ilmu Komunikasi
	Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
2006 - 2009	SMA Negeri 1 Kota Mungkid
2003 - 2006	SMP Negeri 1 Kota Mungkid
1998 - 2003	SD Negeri Ringin Putih 1 Borobudur

PENGALAMAN ORGANISASI

@ Badan Eksekutif Mahasiswa (Divisi Humas periode 30 April 2011 – 2013)

@ Perhumas Muda Yogyakarta (Divisi Humas periode 8 Februari 2011 - 2012)

PENGALAMAN KEPANITIAAN

@Koordinator Acara "Jambore Penghijauan" bersama *Colorfull Community* 1 Juli 2012

@Koordinator Acara "*Student Excursion*" bersama Perhumas Muda Yogyakarta (13 – 16 Februari 2012).

@Panitia Seminar "Prospek dan Tantangan *Public Relations* Perusahaan Tambang di Indonesia" (27 Oktober 2011) Perhumas Muda Yogyakarta.

@Koordinator Acara "*Educative Touring*" bersama Mahasiswa Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (24 – 27 Mei 2011).

@Panitia Seminar "Peluang Perluasan dan Pendalaman Ilmu Komunikasi" (16–17 Maret 2011) ASPIKOM bersama Perhumas Muda Yogyakarta.

@Koordinator Acara FISHUM Futsal Competion SMA se-DIY dan sekitarnya (21-24 Juni 2011).

@Panitia Sekolah Anti Korupsi "Mahasiswa Ilmu Komunikasi se-Indonesia" (26 – 28 Oktober 2010) Badan Eksekutif Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

PENGALAMAN MAGANG KERJA

@ Coca-Cola AMATIL Indonesia Central Java Indonesia (Periode Oktober)

PENGALAMAN KERJA

@ Tour Guide Borobudur Temple (2008 - 2009)

@ Guru Les Privat Bahasa Inggris SD (2009 - 2010)

@ Freelancer Tour Guide (2010 - sekarang)

Daftar riwayat hidup ini saya buat dengan benar sesuai dengan keadaan sesungguhnya.

Yogyakarta, Februari 2013

Anggi Crestamia