

PENERAPAN KOMUNIKASI RISIKO BENCANA PADA *THE CANGKRINGAN JOGJA VILLAS & SPA*

Sherly Hindra Negoro

Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Indonesia.
sherly.hindra@uajy.ac.id

Submitted: 17-10-2021, Revision: 08-12-2021, Accepted: 28-12-2021

Abstract

Natural disaster are one the form of crisis that comes from external organization. Natural disaster are unpredictable. For organization, risk communication is important as part of prevention or need anticipation effort. This research discusses risk communication in the context of disaster that implemented by hotels located in high risk disaster area especially Merapi eruption. Disaster areas can be a tourist attraction. On the other hand, the natural disaster can also decrease the number of tourist visit. This research is a qualitative research with case study method. The results showed that The Cangkringan Jogja Villas & Spa carries out risk identification and analysis to prevent a bad situation for the public. Risk analysis is carried out with knowledge approach and cultural approach. The Cangkringan Jogja Villas & Spa involves internal and external parties to communicate risk. In order to anticipate ambiguous information, The Cangkringan Jogja Villas & Spa formed an Emergency Response Unit. They are responsible for carrying out the functions and roles based on Standard Operating Procedure (SOP).

Keywords: Risk communication, disaster, stakeholders, hotel, tourism

Abstrak

Bencana alam merupakan salah satu bentuk krisis yang berasal dari eksternal organisasi yang tidak dapat diprediksi kapan datangnya. Bagi organisasi, komunikasi risiko penting untuk sebagai bagian dari upaya pencegahan atauantisipasi. Penelitian ini membahas mengenai komunikasi risiko dalam konteks bencana yang diterapkan oleh hotel yang berada di area rawan bencana erupsi gunung Merapi. Daerah rawan bencana dapat menjadi daya tarik wisata. Di sisi lain, terjadinya bencana alam juga dapat menurunkan jumlah kunjungan wisatawan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bagi The Cangkringan Jogja Villas & Spa identifikasi serta analisis risiko dilakukan guna mencegah situasi buruk bagi publik. Upaya menganalisis risiko dilakukan dengan menggunakan pendekatan pengetahuan serta pendekatan budaya. The Cangkringan Villas & Spa melibatkan pihak internal serta eksternal untuk mengomunikasikan risiko. Guna mengantisipasi informasi yang ambigu, maka The Cangkringan Villas & Spa membentuk Unit Tanggap Darurat. Mereka menjalankan fungsi dan perannya sesuai tertuang pada *Standard Operating Procedure (SOP)*.

Kata Kunci: Komunikasi risiko, bencana, publik, hotel, pariwisata

PENDAHULUAN

Bencana alam merupakan suatu situasi yang tidak bisa dihindari. Bencana alam merupakan faktor eksternal yang mengganggu keberlangsungan sistem dalam organisasi akan tetapi, dapat dicegah. Tujuan dari pencegahan adalah meminimalisir dampak negatif yang muncul dari bencana

alam. Tujuan dari pencegahan adalah meminimalisir dampak negatif yang muncul dari bencana alam (Ulmer et al., 2015, h.12). Adkins (dalam Coombs & Holladay, 2010, h.98) mengatakan bahwa upaya pencegahan dari munculnya krisis adalah membuat regulasi terstruktur sebelum dan selama peristiwa terjadi.

Dalam lingkup organisasi, krisis merupakan peristiwa yang spesifik, tidak dapat diprediksi, dan terjadi non rutin. Krisis menciptakan ketidakpastian, dapat mengganggu peluang, dan mengancam pencapaian tujuan organisasi (Ulmer et al., 2015, h.8). Komunikasi risiko bencana bertujuan agar masyarakat yang terkena dampak dapat membangun kapasitas untuk belajar serta beradaptasi atas dampak yang mungkin terjadi (Yudarwati et al., 2021). Oleh karena itu, komunikasi risiko bencana perlu dipersiapkan mengingat bencana tidak dapat diprediksi kapan datangnya. Adkins (dalam Coombs & Holladay, 2010, h.98) memperkuat pernyataannya bahwa tidak hanya strategi yang diperlukan, tetapi organisasi perlu melakukan identifikasi potensi krisis dan melihat hal yang dapat meminimalisir dampak negatif dari krisis atau bencana dengan melakukan penguatan peran sentral yang memainkan peran penting pada saat peristiwa terjadi.

Organisasi perlu melakukan pemetaan potensi risiko sebagai upaya pengurangan dampak secara lebih kompleks. Adam dan Loon (Heath & O'Hair, 2009, h.16) menyebutkan bahwa esensi utama dari risiko adalah bukan yang terjadi, melainkan hal yang mungkin terjadi. Ulmer et al., (2015, h.199) menyatakan bahwa komunikasi risiko dikatakan efektif apabila dapat mencegah krisis dan mencegah agar dampak yang ditimbulkan tidak menjadi besar. Kemungkinan yang akan terjadi perlu dikomunikasikan kepada *stakeholders* organisasi mengingat setiap organisasi memiliki potensi risiko dan *stakeholders* yang berbeda. Organisasi perlu memahami potensi risiko berdasarkan daerah operasional atau letak geografis organisasi tersebut. Adapun Antisipasi risiko yang dilakukan oleh organisasi tidak hanya dilakukan dalam tataran strategis, namun perlu dikomunikasikan hingga pada level operasional atau teknis. Aspek strategis dirancang dan direncanakan untuk kemungkinan di masa yang akan datang.

Sedangkan, aspek teknis ini dapat diimplementasikan guna mencegah terjadinya krisis atau pada saat terjadinya krisis untuk mencegah dampak yang lebih berat.

Berbicara tentang bencana, Indonesia merupakan negeri yang memiliki karakter geografis rawan bencana (Azanella, 2018). Indeks tahun 1815-2012 (BNPB, n.d.) menyebutkan bahwa Indonesia memiliki potensi dan ancaman bencana baik yang disebabkan oleh alam maupun manusia. BNPB mengambarkan peta potensi bencana yang ada di Indonesia yang ditunjukkan sebagai berikut:



Gambar 1. Peta Potensi Bencana di Indonesia
Sumber: (laman BNPB, n.d.)

Gambar 1. menunjukkan peta potensi bencana alam di Indonesia. Bagian yang berwarna merah merupakan daerah rawan bencana dengan kategori tinggi. Implikasi dari situasi bencana tersebut adalah penguatan kapasitas organisasi dalam menyikapi potensi bencana ini sebagai bagian potensi risiko yang berdampak bagi organisasi. Dari sisi pariwisata, bencana alam menjadi salah satu faktor yang menyebabkan wisatawan enggan untuk datang ke Indonesia. Terdapat tiga bencana besar yang terjadi di Indonesia yang membuat 1 juta wisatawan asing membatalkan kunjungannya ke Indonesia (Yahya dalam Purbaya, 2019).

Hal yang menarik bahwa sekalipun Indonesia merupakan daerah rawan bencana, wisatawan baik dalam dan luar negeri tetap menjadikan Indonesia sebagai destinasi wisata. Industri pariwisata dalam hal ini adalah perhotelan sangat rentan terhadap bencana. Bencana sendiri masuk dalam

kategori krisis yang tidak dapat diprediksi namun dapat disiapkan mitigasinya. Namun demikian ada hal yang menarik bahwa daerah rawan bencana dapat menjadi komoditi pariwisata di tengah ancaman kerusakan dan turunnya jumlah kunjungan akibat bencana (Suhartini & Arifiyanti, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Suhartini & Arifiyanti (2018) menyebutkan bahwa letusan Gunung Kelud mendatangkan cerita tersendiri. Saat ini Gunung Kelud telah menjadi destinasi wisata di Kabupaten Kediri. Dari peristiwa ini menunjukkan bahwa daerah rawan bencana dapat berpeluang menjadi destinasi wisata yang menarik.

Pada 22 Desember 2018 terjadi tsunami di kawasan Pantai Carita, Anjer, dan Lampung Selatan (Henaldi, 2018). Peristiwa tersebut membuat kerusakan sarana dan prasarana dan jatuhnya korban jiwa. Peristiwa ini berdampak pada besar bagi pariwisata di daerah tersebut. Yang menarik adalah salah satu hotel yang berada di kawasan tersebut, yaitu hotel Aston justru aman dari tsunami. Ekaniana (dalam Ramadhanny, 2018) menjelaskan bahwa bangunan hotel Aston dirancang lebih tinggi dari permukaan laut dan ditambah pembatas laut sebagai upaya perlindungan ekstra. Berdasarkan peristiwa tersebut, data dilihat bahwa hotel tersebut sudah menyadari risiko yang mungkin terjadi berdasarkan lokasinya. Oleh karena itu, bisnis hotel pada umumnya yang letaknya berada di kawasan potensi bencana perlu merancang strategi dan upaya pencegahan dampak dari bencana alam. Pencegahan yang dimaksud bertujuan untuk mencegah terjadinya krisis atau dampak yang lebih besar.

Salah satu daerah di Indonesia yang menjadi daya tarik wisatawan adalah Yogyakarta. Keunikan Yogyakarta kerap dikenalkan atau dipromosikan kepada wisatawan agar pengalaman mereka mengunjungi destinasi wisata dapat diingat (Santoso & Negoro, 2019). Selain menjadi

destinasi wisata, Yogyakarta sendiri memiliki pengalaman beragam dan potensi terjadinya bencana alam. Data yang diperoleh berdasarkan perencanaan pembangunan penanggulangan bencana (BAPPEDA DIY, 2013), Yogyakarta memiliki beberapa potensi bencana dengan ancaman tinggi.

Riset ini berfokus pada penerapan komunikasi risiko bencana pada salah satu organisasi yang bergerak di bidang *hospitality*, yakni The Cangkringan Jogja Villas & Spa. The Cangkringan Jogja Villas & Spa merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di lereng Merapi. Berada di lereng Merapi menjadikan hotel ini daya tarik wisata sekaligus berada di kawasan rawan bencana, yaitu erupsi Gunung Merapi. Berdasarkan informasi dari BPPTG (Yulika, 2020) menyatakan bahwa salah satu daerah berpotensi terdampak erupsi Gunung Merapi adalah kecamatan Cangkringan.

Komunikasi risiko dalam konteks ini adalah upaya yang dilakukan oleh The Cangkringan Jogja Villas & Spa mengomunikasikan bahaya erupsi gunung Merapi kepada seluruh publik yang dipetakan oleh organisasi tersebut. Pengomunikasian risiko menjadi penting terutama pada industri yang berada di daerah rawan bencana. Dalam konteks kebencanaan, komunikasi risiko memiliki lima tujuan utama, yaitu meningkatkan *awareness*, mengedukasi orang, memotivasi orang untuk bertindak, mencapai kesepakatan, dan mendapatkan kepercayaan dari orang (Aliperti & Cruz, 2018). Nguyen (dalam Aliperti & Cruz, 2018) hotel memiliki peran yang penting dalam konteks kebencanaan. Hal ini dikarenakan hotel perlu melakukan komunikasi sebagai antisipasi terjadinya bencana dengan mengembangkan aspek komunikasi sebagai upaya meningkatkan *awareness* bagi para turis.

Pada penelitian sebelumnya (Barbe & Pennington-Gray, 2018) menyatakan bahwa bisnis perhotelan memiliki kontribusi

penting bagi ekosistem industri pariwisata. Hotel memiliki tanggung jawab kepada wisatawan mengkomunikasikan krisis. Sudah seharusnya industri pariwisata menjadi sumber informasi bagi wisatawan selama krisis terjadi (Barbe & Pennington-Gray, 2018). Ketidaktersediaan informasi atau pesan mengenai risiko bencana memungkinkan wisatawan untuk memilih tempat menginap yang aman yang dapat menghindarkan wisatawan dari krisis (Barbe & Pennington-Gray, 2018). Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan secara mendalam mengenai penerapan komunikasi risiko bencana yang dilakukan oleh The Cangkringan Jogja Villas & Spa yang berada dekat dengan Gunung Merapi.

METODOLOGI

Metode penelitian ini adalah menggunakan studi kasus. Studi kasus merupakan pengujian secara intensif, dengan menggunakan bukti terhadap entitas tunggal yang dibatasi ruang dan waktu (Kasali, 2008, h.162) Tipe penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan paradigma interpretif. Deacon (dalam Kasali, 2008, h.5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif memusatkan pada penyelidikan terhadap cara manusia memaknai kehidupan sosial, serta bagaimana manusia mengekspresikan pemahaman melalui bahasa, suara, perumpamaan, gaya pribadi, dan ritual sosial

Peneliti menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan data. Peneliti melakukan wawancara dengan General Manager The Cangkringan Jogja Villas & Spa, Eko Priyanto. Wawancara dilakukan pada 18 Januari 2020. Selain itu, peneliti menggunakan data sekunder yang berupa dokumen internal mengenai SOP (*Standard Operating Procedure*) tim reaksi tanggap darurat bencana. Teknik analisis data pada penelitian dilakukan dengan mempertimbangkan proses, reduksi, dan teori. Dalam penelitian, teknik analisis data

digunakan melihat pada proses (Thomas, 1995, h.215). Proses yang dimaksud dilakukan secara linear. Peneliti menyusun hipotesis pada awal penelitian, menentukan metode, melakukan analisis, dan kemudian menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi Potensi Risiko dan Analisis Risiko

Pada praktik yang dilakukan oleh organisasi, risiko selalu muncul pada berbagai situasi. Risiko yang dimiliki oleh organisasi satu berbeda dengan risiko organisasi lainnya. Risiko yang tidak dikenali dari awal dapat berpotensi menjadi krisis. Bagi The Cangkringan Jogja Villas & Spa, risiko kebencanaan dimaknai sebagai keadaan darurat. Keadaan darurat merupakan keadaan sulit yang tidak diduga yang memerlukan upaya penanganan segera agar tidak terjadi kecelakaan atau kefatalan (The Cangkringan Jogja Villas & Spa, n.d.). Dari penjelasan tersebut, peneliti menemukan bahwa risiko bencana mengandung kata kunci keadaan darurat, penanganan, dan mencegah terjadinya situasi yang lebih buruk.

Dalam rangka upaya mencegah krisis, organisasi perlu melakukan penilaian terhadap organisasinya. The Cangkringan Jogja Villas & Spa menyadari bahwa lokasi hotel berada di lereng merapi yang sewaktu-waktu dapat terjadi erupsi. Penilaian akan risiko dapat dilakukan dengan melakukan identifikasi risiko, analisis dampak risiko, estimasi dampak risiko, serta prioritas risiko (Chinyio & Olomolaiye, 2010, h.88).

The Cangkringan Jogja Villas & Spa yang melakukan identifikasi risiko yang berpeluang mengganggu stabilitas kerja organisasi. Potensi risiko tersebut meliputi, kebakaran, ledakan spontan, kebocoran gas/cairan/bahan material, bencana alam, terorisme, demonstrasi, dan kecelakaan. Potensi risiko tersebut apabila tidak diantisipasi dapat menjadi krisis. Maka,

mengacu pada tipe atau kategori krisis yang dipaparkan oleh W. T. Coombs (2015) risiko berpotensi menjadi krisis dengan kategori bencana alam, gangguan secara teknis.

Guna mendapatkan wawasan atau informasi dari industri yang sejenis, Priyanto (2020) menjelaskan bahwa di Jogja terdapat Forum Rembug Bencana. Forum tersebut terdiri atas perwakilan PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia) yang bergabung atas dasar kesamaan lini bisnis guna membahas bencana dalam hal air.

Dari forum tersebut, Air menjadi salah satu bentuk bencana di samping bencana alam. Beberapa persoalan air yang dialami oleh hotel yang ada di Yogyakarta adalah pembangunan hotel yang menjadi penyebab 'asat' atau kekeringan sumur warga sekitar dan resapan air yang tidak baik sebagai penyebab banjir pada saat musim hujan. Bagi The Cangkringan Jogja Villas & Spa, Forum Rembug Bencana ini menjadi wahana komunikasi bagi hotel serta restoran yang ada di Yogyakarta sehingga persoalan serta penanganan suatu isu tertentu dapat menjadi pembelajaran bersama.

Dalam konteks bencana Erupsi Merapi, The Cangkringan Jogja Villas & Spa menggunakan pendekatan pengetahuan serta pendekatan budaya untuk mendeteksi tanda alam bahwa Merapi akan erupsi. Pendekatan pengetahuan yang dimaksud adalah melihat perubahan perilaku dari tanda-tanda alam yang muncul, misalnya monyet akan turun. Tanda-tanda alam ini akhirnya dipakai untuk selalu siaga. Selain itu, status terkini atas situasi Gunung Merapi melalui media sosial @infobmkg dan @bpptkg menjadi referensi kesiapsiagaan The Cangkringan Jogja Villas & Spa. BMKG dan BPPTKG secara kontinyu memberikan informasi yang kredibel berdasarkan fakta mengenai aktivitas Gunung Merapi.

Dari sisi pendekatan budaya, selama ini Gunung Merapi erat kaitannya dengan sosok juru kunci Merapi, yaitu almarhum Mbah Maridjan. Sosok almarhum Mbah

Maridjan dipercaya dengan *titen* (memperhatikan) tanda-tanda. Hal inilah yang membuat masyarakat percaya atas apa yang disampaikan almarhum. Selain itu, dalam filosofi Jawa, rejeki, senang, susah sudah menjadi penanda dari Tuhan namun terkadang manusia tidak peka. Selain itu, ada ciri tertentu di setiap desa, misalnya terdengar suara Kereta Kencana yang menjadi tanda waktu Merapi akan meletus (Priyanto, 2020).

Rogers (dalam Regina. E. & McMakin, 2009, h.15) memaparkan sebuah pendekatan komunikasi konvergensi dalam konteks komunikasi risiko. Pendekatan tersebut dimaknai bahwa komunikasi dalam konteks risiko merupakan suatu proses jangka panjang yang terjadi secara berulang. Di dalamnya melibatkan nilai-nilai organisasi yang meliputi aspek budaya, pengalaman, dan latar belakang. Deteksi risiko The Cangkringan Jogja Villas & Spa berdasarkan pendekatan pengalaman serta pendekatan budaya menjadi faktor eksternal yang menjadi landasan bagi organisasi untuk mengomunikasikan risiko. Organisasi melakukan modifikasi serta memproduksi informasi yang ditujukan bagi publik organisasinya.

Dalam konteks bencana alam, terjadinya Erupsi Merapi berpeluang untuk menimbulkan ketidakpastian serta menimbulkan turunnya kepercayaan (*trust*) publik. Publik adalah merupakan kelompok atau individu spesifik yang terkait dengan permasalahan atau isu tertentu (Heath, 2013, h.760). Berdasarkan wawancara dengan Eko Priyanto selaku General Manager didapatkan bahwa dampak erupsi Merapi akan memengaruhi respon atas keberadaan publik The Cangkringan Jogja Villas & Spa. Publik yang dimaksud adalah calon tamu, tamu yang sedang menginap, karyawan, pemerintah setempat.

Pertama, bagi calon tamu dan tamu yang menginap, pemberian informasi dilakukan langsung dari pihak internal mengenai kondisi terkini Merapi membuat

calon tamu dan tamu dihadapkan pada pilihan untuk tetap menginap atau membatalkan pesanan.

Kedua, bagi karyawan ketika erupsi Merapi terjadi, aktivitas operasional dihentikan beberapa waktu setelah kondisi memungkinkan untuk kembali melakukan aktivitas. Dalam situasi *recovery*, penghentian sementara operasional hotel tidak mengurangi gaji yang dibayarkan kepada karyawan.

Ketiga, bagi pemerintah setempat, ada atau tidak adanya erupsi Merapi, koordinasi dan komunikasi dilakukan secara terus menerus. Koordinasi ini terkait dengan kondisi terkini dari pemerintah setempat yang diharapkan dapat memberikan informasi serta tindak lanjut operasional The Cangkringan Jogja Villas & Spa.

Pembatalan *reservasi* oleh pelanggan untuk menginap serta aktivitas operasional yang berhenti menyebabkan kerugian secara materiil dan non materiil bagi The Cangkringan Jogja Villas & Spa. Akan tetapi, The Cangkringan Jogja Villas & Spa telah memprediksi dengan melakukan risiko keuangan. Priyanto (2020) menuturkan bahwa guna mengantisipasi persoalan finansial, beberapa persen dari pendapatan disisihkan atau ditabung guna menutup kerugian operasional jika terjadi pembatalan dan pengembalian dana yang telah dibayarkan oleh pelanggan. Selain itu, ketika erupsi Merapi terjadi, dampak kerusakan akibat abu vulkanik tidak terlalu signifikan. Pengalaman yang pernah terjadi adalah talang air yang jatuh karena abu vulkanik yang bercampur dengan air hujan menyebabkan endapan pada talang sehingga tidak kuat untuk menampung beban.

Dari pemetaan risiko hingga analisis atas risiko bencana yang dilakukan oleh The Cangkringan Jogja Villas & Spa, peneliti melihat bahwa The Cangkringan Jogja Villas & Spa telah mempersiapkan betul atas situasi bencana yang sewaktu-waktu dapat terjadi. Hal tersebut ditambah lagi dengan

sejarah panjang Gunung Merapi sebagai gunung yang aktif dan dapat sewaktu-waktu meletus. Lindell dan Perry (dalam Sanquini et al., 2016) menjelaskan bahwa motivasi terbesar mempersiapkan potensi bencana di masa yang akan datang adalah memiliki pengalaman dengan situasi bencana.

Komunikasi Risiko dan Pelibatan Publik Sebagai Upaya Pengelolaan Komunikasi Risiko

Risiko mengenai suatu organisasi perlu dikomunikasikan kepada publik yang berkaitan erat dengan operasional organisasi. Dengan melakukan komunikasi risiko akan membantu organisasi mendefinisikan permasalahan hingga aksi sebelum suatu peristiwa darurat terjadi (Walaski, 2011, h.12).

Walaski (2011, h.9) menyatakan bahwa komunikasi risiko merupakan proses yang terjadi yang dapat membantu suatu organisasi dalam mendefinisikan permasalahan dan pelibatan dan aksi sebelum peristiwa darurat terjadi. Proses yang dilakukan merupakan bagian dari cara membangun relasi dengan audiens, membagi informasi mengenai risiko yang mungkin terjadi, dan melakukan konsensus mengenai cara terbaik untuk memandang suatu risiko. Upaya komunikasi risiko dilakukan agar dapat audiens merasa percaya bahwa informasi yang didapatkan sesuai dengan ekspektasi yang akan didapatkan.

Covello (dalam Walaski, 2011, h.8) bagian yang terpenting dari komunikasi risiko cara mengomunikasikannya secara efektif dalam situasi yang mengkhawatirkan. Seeger (David & Carignan, 2017) melekatkan bahwa komunikasi risiko sebagai bagian yang identik dengan komunikasi kesehatan dan usaha untuk memberikan peringatan kepada publik mengenai risiko yang diasosiasikan dalam suatu perilaku. Maka dalam konteks ini, The Cangkringan Jogja Villas & Spa melakukan usaha untuk memberikan informasi kepada publik yang

spesifik. Publik yang dimaksud adalah karyawan serta tamu yang menginap/ calon tamu.

Sandman (dalam Walaski, 2011, h.9) menegaskan beberapa poin penting mengenai ciri dari komunikasi risiko. Pertama, mengomunikasikan kejadian yang mungkin terjadi di masa depan. Kedua, Proses yang terjadi antara komunikator dengan audiens yang membutuhkan waktu yang cukup lama atau proses yang panjang. Ketiga, berfokus pada dialog yang dilakukan antara dua pihak. Keempat, komunikasi yang dilakukan adalah dua arah. Kelima, tujuannya adalah mencapai kesepakatan terkait dengan suatu aktivitas atau kegiatan serta solusi atas terjadinya bahaya. Keenam, fungsi dari pengelolaan keselamatan, kesehatan, dan lingkungan dilakukan sebagai upaya penilaian, penetapan standar yang dilakukan organisasi untuk menciptakan dan menyampaikan pesan. Ciri komunikasi risiko tersebut diterapkan oleh The Cangkringan Jogja Villas & Spa.

The Cangkringan Jogja Villas & Spa mengelola komunikasi risiko mengenai kebencanaan tersebut dengan membentuk tim reaksi tanggap darurat bencana atau Unit Tanggap Darurat yang tertuang pada *Standart Operating Procedure (SOP)*. Unit Tanggap Darurat merupakan unit kerja yang dibentuk secara khusus untuk menangani keadaan darurat di tempat kerja (The Cangkringan Jogja Villas & Spa, n.d.). Pembentukan unit kerja ini akan membuat upaya pencegahan risiko menjadi teratur. Orang-orang yang memiliki kompetensi atau dilibatkan akan berfokus pada tugas dan tanggung jawabnya. Unit Tanggap Darurat ini berperan sebagai menjadi bagian dari sumber informasi dan sebagai pelaksana atas risiko kebencanaan dari The Cangkringan Jogja Villas & Spa.

Komunikasi risiko dapat dimaknai secara beragam oleh aktor-aktor yang terlibat. Persepsi dan kesalahpahaman yang beragam dapat menyebabkan konflik (Umansky & Fuhrberg, 2018). Oleh sebab itu,

Unit Tanggap Darurat dianggap sebagai aktor yang menjadi sarana bagi institusi untuk mengomunikasikan risiko supaya persepsi dan risiko yang berbeda serta kesalahpahaman dapat diatasi. Pengomunikasian risiko yang dilakukan secara terpusat serta memiliki aktor yang jelas dapat memperkecil ambiguitas informasi. Ambiguitas dapat terjadi karena siapapun berpeluang menjadi sumber informasi yang belum tentu menjamin kebenaran atau keakuratan informasi.

Sosok seorang pemimpin tetap bertanggung jawab penuh atas situasi bencana. Priyanto (2020) menuturkan secara tegas bahwa koordinasi terkait dengan bencana langsung dikomunikasikan melalui pimpinan. Pimpinan selanjutnya akan mengingatkan pada waktu tertentu persiapan antisipasi yang perlu dilakukan. Misalnya, pada saat musim kemarau, pemimpin mengingatkan agar karyawan mengecek setiap sarana dan prasarannya mengingat air menjadi masalah pada musim kemarau. Dalam konteks ini, fungsi dan peran pemimpin adalah penentu kebijakan bagi institusi.

Coombs (dalam W. T. Coombs, 2015, h.90) menjelaskan bahwa dalam konteks krisis, pembentukan tim krisis menjadi hal yang krusial bagi organisasi. Tim krisis dimaknai sebagai kelompok lintas fungsi yang dibentuk oleh organisasi dan didesain atau mendapatkan tugas menangani sebagai macam situasi krisis dan menjadi elemen penting dari tahap persiapan. Pencegahan dilakukan sebagai bentuk pengurangan dampak atas situasi kebencanaan yang terjadi. Lokasi geografis The Cangkringan Jogja Villas & Spa yang terletak di lereng merapi memiliki risiko bencana erupsi yang cukup besar. The Cangkringan Jogja Villas & Spa menyadari betul bahwa hotelnya dapat menjadi daya tarik wisata sekalipun berada di kawasan rawan bencana. Oleh karena itu, Unit Tanggap Darurat The Cangkringan Jogja Villas & Spa dibentuk guna mencegah suatu risiko. Selain itu, Unit

Tanggap Darurat menjadi pusat informasi agar informasi yang diberikan tidak membingungkan serta penentu tindakan antisipasi.

Fungsi komunikasi dalam konteks risiko ini menjadi penting pada organisasi mengingat situasi bencana memunculkan berbagai bentuk ketidakpastian. Selain itu, dalam kondisi krisis, informasi yang muncul bersifat ambigu. Conrand dalam (dalam Ruliana, 2016, h.35) mengemukakan bahwa terdapat fungsi komando dan fungsi relasi yang diterapkan organisasi dalam situasi yang tidak menentu atau tidak pasti. The Cangkringan Jogja Villas & Spa melakukan fungsi komando berdasarkan pembagian peran dari Unit Tanggap Darurat agar tindakan dari organisasi menjadi terarah dan mencegah tindakan yang dapat mempertinggi ketidakpastian.

Fungsi koordinasi diterapkan dengan melakukan koordinasi atau komunikasi antar unit di dalam (internal) dan di luar organisasi (eksternal). Komunikasi internal The Cangkringan Jogja Villas & Spa dikelola dengan melakukan komunikasi secara intensif kepada karyawan atas risiko yang dimaksud. 80% karyawan yang bekerja di The Cangkringan Jogja Villas & Spa merupakan warga setempat yang tinggal di sekitar Gunung Merapi (Priyanto, 2020). Dari sisi pengetahuan dan pengalaman karyawan, karyawan sudah mengetahui apa yang perlu dilakukan. Hal ini dapat mempermudah koordinasi atau komunikasi serta dari sisi tindakan yang harus dilakukan.

Komunikasi eksternal dilakukan dengan melakukan pemantauan informasi yang berkaitan dengan erupsi merapi serta menghubungi pihak eksternal terkait. Pihak eksternal dilakukan secara bertahap atau berlapis sesuai dengan situasi yang mendesak. Pihak eksternal yang terdekat atau dapat dikategorikan sebagai pihak primer dengan reaksi tanggap darurat ini terdiri atas, dukuh Ploso kerep, kepala desa Umbulharjo, Babinsa, Babinmas, Puskesmas Umbulharjo, Pam kopasus, dan muspika

Cangkringan. Pihak eksternal yang masuk dalam kategori pihak sekunder meliputi, BPPD kabupaten Sleman, Dinas Pariwisata Sleman, dan Dinas Kesehatan Sleman.

Pemantauan dan koordinasi dengan pihak terkait dapat membuat situasi lebih aman serta dapat mempertimbangkan tindakan pencegahan. Edelenbos, et al (dalam le Roux & van Niekerk, 2020) menjelaskan bahwa dalam konteks kebencanaan, interaksi antara organisasi itu sendiri dengan pemerintah dibutuhkan. Maka, penerapan interaksi yang dilakukan oleh The Cangkringan Jogja Villas & Spa dengan pemerintah setempat dilakukan secara dua arah, yakni koordinasi dan pemberian informasi yang *up to date*.

Katz dan Kahn (dalam Miller, 2012, h.60) berargumen bahwa organisasi merupakan sistem terbuka yang kompleks yang di dalamnya terdiri atas bagian-bagian yang saling terkait dan berinteraksi dengan lingkungan sebagai upaya mempertahankan diri. The Cangkringan Jogja Villas & Spa menerapkan sistem terbuka bahwa organisasinya membutuhkan komunikasi dengan pihak internal dan pihak eksternal sebagai upaya merespon situasi risiko yang terjadi. Selain itu, pihak-pihak yang dilibatkan dalam komunikasi ini menunjukkan adanya interdependensi The Cangkringan Jogja Villas & Spa dengan pihak-pihak yang dimaksud.

Dalam konteks komunikasi risiko dengan tamu, The Cangkringan Jogja Villas & Spa memberikan informasi perkembangan terkini dari Gunung Merapi. The Cangkringan Jogja Villas & Spa menggunakan rujukan akun instagram resmi @infobmkg dan @bpptkg sebagai sumber informasi utama. Kedua media ini menjadi rujukan utama karena dianggap akun resmi serta pemberitaan yang valid. BMKG serta BTPPKG sebagai lembaga resmi pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan informasi serta perkembangan terkini yang valid atas isu kebencanaan. Dalam penelitiannya, Yudarwati et al.,

(2021) menyatakan bahwa media sosial digunakan untuk mempersiapkan pada fase peringatan serta dapat memberikan edukasi kepada publik menghindari dampak negatif bencana. Dengan adanya pemanfaatan media sosial sebagai sumber informasi dapat memperkecil terjadinya risiko atau dampak negatif bencana erupsi merapi yang dialami oleh The Cangkringan Jogja Villas & Spa.

Komunikasi dilakukan secara intensif dengan BASARNAS yang tujuannya memperoleh informasi selain dari akun instagram yang dirujuk. Akun instagram @thecangkringanjogja sendiri tidak menyediakan informasi terkait dengan risiko. The Cangkringan Jogja Villas & Spa mengedepankan penggunaan akun instagram untuk kebutuhan promosi yang mengarah pada *event* tertentu. Berbagai bentuk komunikasi secara intensif penting dilakukan kepada tamu atau calon tamu. Berkomunikasi dengan tamu atau calon tamu berperan penting guna memberikan arahan serta informasi selama bencana (Gani et al., 2019).

The Cangkringan Jogja Villas & Spa memberikan edukasi kepada tamu yang sedang menginap untuk mengikuti informasi kedua akun instagram tersebut guna memberikan gambaran tentang situasi yang terjadi. Priyanto (2020) menambahkan bahwa bentuk edukasi lain yang dilakukan adalah penyampaian SOP (*Standart Operating Procedures*) apabila terjadi erupsi Merapi maupun risiko lainnya, misalnya gempa bumi, kebakaran.

Apabila terjadi erupsi Merapi dalam skala apapun, pihak The Cangkringan Jogja Villas & Spa langsung melakukan proses evakuasi. Seperti yang pernah dilakukan sebelumnya, tamu yang sudah menginap memilih untuk dievakuasi di rumah saudara yang berada di Yogyakarta. Ketika kondisi sudah aman, tamu diperkenankan kembali untuk menginap di hotel (Priyanto, 2020).

Bagi calon tamu yang sudah melakukan pemesanan kamar, The Cangkringan Jogja Villas & Spa melakukan

komunikasi dengan menghubungi calon tamu untuk memberikan informasi perihal erupsi Gunung Merapi. The Cangkringan Jogja Villas & Spa menyadari betul bahwa apabila situasi ini disampaikan secara jujur, calon tamu akan melakukan pembatalan *reservasi*. Akan tetapi, hal ini semata-mata dilakukan sebagai upaya keterbukaan informasi serta mempertimbangkan faktor keselamatan.

Upaya komunikasi risiko yang dilakukan The Cangkringan Jogja Villas & Spa kepada tamu menunjukkan tanggung jawab mereka sebagai bagian dari organisasi yang berada di kawasan rawan bencana. Sedangkan, komunikasi dengan karyawan dan pemerintah setempat menunjukkan adanya kolaborasi berbagai pihak. Membangun komunitas yang tangguh bukan wujud tanggung jawab namun proses kolaboratif yang melibatkan komunikasi jejaring komunitas dan organisasi (Imesha Dharmasena et al., 2020). Reski Awalia & Nuraeni Aksa (2015) juga menyatakan pentingnya kerja sama dan keterlibatan dari berbagai pihak dari pemerintah, kelompok, organisasi masyarakat, dan masyarakat sipil sebagai bagian dari pengurangan risiko bencana. Pelibatan berbagai pihak yang dilakukan The Cangkringan Jogja Villas & Spa dirasa sudah tepat.

Ulmer et al., (2015, h.199) menjelaskan bahwa komunikasi risiko yang baik dilakukan secara bertanggung jawab pada situasi yang kompleks yang mungkin muncul. Upaya yang dilakukan oleh organisasi adalah membuat berbagai pilihan sehingga keterbukaan komunikasi dengan pihak yang terkait dapat tercapai. Selain itu, organisasi menyusun pesan agar publik percaya bahwa manajemen krisis dan perencanaan komunikasi risiko dengan membayangkan bahwa risiko yang dimaksud aman. Penyampaian SOP dan penyampaian kondisi terkini Gunung Merapi dapat mewujudkan rasa aman bagi tamu yang sedang menginap.

SIMPULAN

The Cangkringan Jogja Villas & Spa melakukan identifikasi serta menganalisis risiko atas berlangsungnya aktivitasnya di daerah rawan bencana. Bencana bukan satu-satunya hal yang menjadi fokus The Cangkringan Jogja Villas & Spa. The Cangkringan Jogja Villas & Spa menyadari bahwa industri perhotelan memunculkan banyak potensi risiko sehingga perlu adanya pertimbangan atau rencana jangka panjang guna mengantisipasi dampak tersebut. Berada di daerah kawasan bencana membuat The Cangkringan Jogja Villas & Spa menggunakan dua pendekatan, yakni pengetahuan serta budaya sebagai acuan pencegahan atas dampak erupsi gunung Merapi. Pendekatan pengetahuan diperoleh dari pihak eksternal terutama dengan lembaga pemerintahan. Pendekatan budaya diperoleh melalui dari tanda-tanda yang menjadi kepercayaan masyarakat Jawa. Penerapan komunikasi kebencanaan secara spesifik mengarah pada tamu dan calon tamu, karyawan, serta lembaga pemerintahan setempat. Dari penelitian ini, terdapat hal yang menarik yakni aspek budaya menjadi rujukan untuk memahami tanda-tanda bencana. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperkaya wawasan tanda-tanda bencana yang dapat diperoleh dari masyarakat sekitar untuk memahami pendekatan lokalitas dalam situasi bencana.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliperti, G. *, & Cruz, A. M. (2018). *Risk Communication to Tourists: Towards the Definition of a Research Agenda for a more Effective Disaster Preparedness in Japan*. 17. <https://doi.org/10.6092/issn.2036--5195/8267>
- Azanella, L. A. (2018, August 7). *Indonesia Rawan Bencana, Pelajari Buku Saku dari BNPB*. <https://Nasional.Kompas.Com/Read/2018/08/07/14193501/Indonesia-Rawan-Bencana-Pelajari-Buku-Saku-Dari-Bnpb/>
- BAPPEDA DIY. (2013). *Perencanaan Pembangunan Penanganan Bencana Tahun 2013*.
- Barbe, D., & Pennington-Gray, L. (2018). Using Situational Crisis Communication Theory to Understand Orlando Hotels' Twitter Response to Three Crisis in the Summer 2016. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 1(3), 258–275.
- BNPB. (n.d.). *Potensi Ancaman Bencana*. Retrieved December 16, 2021, from <https://www.bnpb.go.id/potensi-ancaman-bencana>
- Chinyio, E., & Olomolaiye, P. (2010). *Construction Stakeholder Management*. Wiley-Blackwell.
- Coombs, T. W., & Holladay, S. J. (2010). *The Handbook of Crisis Communication*. Blackwell Publishing Ltd.
- Coombs, W. T. (2015). *On Going Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding* (4th ed.). Sage Publications.
- David, M. D., & Carignan, M.-E. (2017). Crisis communication adaptation strategies in the MM&A train explosion in Lac-Mégantic downtown. *Corporate Communications: An International Journal*, 22(3), 369–382. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-02-2016-0022>
- Gani, A., Singh, R., Assistant, S., & Co-Ordinator, &. (2019). Managing Disaster and Crisis in Tourism: A Critique of Research and a fresh Research Agenda. In *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure* (Vol. 8, Issue 4). <http://www.ajhtl.com>

- Heath, R. . L. (2013). *Encyclopedia of Public Relations* (2nd ed.). Sage Publications.
- Heath, Robert. L., & O’Hair, D. (2009). *Handbook of Risk and Crisis Communication*. Routledge.
- Henaldi, W. (2018, December 23). *BNPB Pastikan Kejadian di Pantai Anyer Tsunami, 20 Orang Tewas dan 165 luka-luka*.
<http://www.tribunnews.com/nasional/2018/12/23/breaking-news-bnpb-pastikan-kejadian-di-pantai-anyer-tsunami-20-orang-tewas-dan-165-luka-luka/>
- Imesha Dharmasena, M. K. G., Toledano, M., & Weaver, C. K. (2020). The role of public relations in building community resilience to natural disasters: perspectives from Sri Lanka and New Zealand. *Journal of Communication Management*, 24(4), 301–317.
<https://doi.org/10.1108/JCOM-11-2019-0144>
- Kasali, R. (2008). *Riset Kualitatif dalam Public Relations & Marketing Communications*. PT. Bentang Pustaka.
- le Roux, T., & van Niekerk, D. (2020). Challenges in stakeholders self-organising to enhance disaster communication. *Corporate Communications*, 25(1), 128–142.
<https://doi.org/10.1108/CCIJ-07-2019-0078>
- Miller, K. (2012). *Organizational Commuication: Approaches and Processes* (6th ed.). Wadsworth, Cengage learning.
- Priyanto, E. (2020). *wawancara pribadi*.
- Purbaya, A. A. (2019, January 4). *Wisatawan Mancanegara Batal ke Indonesia Karena Bencana* .
- Ramadhanny, F. (2018, December 24). *Pasang Tembok di Pantai, Hotel Aston Anyer Selamat dari Tsunami*.
<https://travel.detik.com/travel-news/d-4357417/pasang-tembok-di-pantai-hotel-aston-anyer-selamat-dari-tsunami/>
- Regina. E., & McMakin, A. . H. (2009). *Risk Communication: A Handbook for Communicationing Environmental, Safety, and Health RIsk* (4th ed.). Willey.
- Reski Awalia, V., & Nuraeni Aksa, A. (2015). PERAN PEMERINTAH DALAM MENANGGULANGI RESIKO BENCANA BANJIR DI KABUPATEN KOLAKA UTARA. In *Oktober* (Issue 2).
- Ruliana, P. (2016). *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus Edisi Kedua*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Sanquini, A. M., Thapaliya, S. M., & Wood, M. M. (2016). A communications intervention to motivate disaster risk reduction. *Disaster Prevention and Management*, 25(3), 345–359.
<https://doi.org/10.1108/DPM-11-2015-0256>
- Santoso, N. R., & Negoro, S. H. (2019). *Public relations and tourism: finding public relations’ role in communicating tourist destination*.
<https://doi.org/10.25139/jsk.3i2.1532>
- Suhartini, E., & Arifiyanti, J. (2018). Daerah Pasca Bencana, Daya Tarik Tersendiri bagi Pariwisata Indonesia. *Journal of Tourism and Creativity*.
- The Cangkringan Jogja Villas & Spa. (n.d.). *Dasar Tugas & SOP Team Reaksi Tanggap Darurat Bencana The Cangkringan Jogja Villas & Spa*.
- Thomas, L. (1995). *Qualitative Communication Research Methods*. Sage Publications.
- Ulmer, R. R., Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2015). *Effective Crisis Communication: Moving From Crisis to Opportunity* (3rd ed.). Sage Publications, Inc.
- Umansky, D., & Fuhrberg, R. (2018). Improving risk communication and public participation through mutual

- understanding: A coorientation approach. *Journal of Communication Management*, 22(1), 2–13. <https://doi.org/10.1108/JCOM-12-2016-0099>
- Walaski, P. (2011). *Risk and Crisis Communications: Methods and Messages*. John Willey & Sons, Inc. .
- Yudarwati, G. A., Putranto, I. A., & Delmo, K. M. (2021). Examining the Indonesian government's social media use for disaster risk communication. *Asian Journal of Communication*, 1–20. <https://doi.org/10.1080/01292986.2021.2007274>
- Yulika, N. C. (2020, November 27). *BPPTKG Prediksi Aliran Erupsi Gunung Merapi Masih Mengarah ke Kali Gendol*. <https://www.liputan6.com/news/read/4419361/bpptkg-prediksi-aliran-erupsi-gunung-merapi-masih-mengarah-ke-kali-gendol>.