

ABSTRAK

MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS DINAS PARIWISATA KOTA BANDAR LAMPUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19

Oleh

JAYA AJI

Pandemi Covid-19 yang terjadi berdampak salah satunya ke sektor pariwisata dengan menurun drastisnya jumlah wisatawan baik domestik maupun mancanegara ke kota Bandar Lampung. Efek pandemi tersebut menjadi salah satu tanggung jawab bagi Dinas Pariwisata kota Bandar Lampung sebagai institusi pelaksana pemerintah daerah di bidang pariwisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis manajemen komunikasi krisis yang dilakukan Dinas Pariwisata kota Bandar Lampung pada masa pandemi *Covid-19*. Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivistik dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Hasil penelitian ini menemukan bahwa manajemen komunikasi krisis Dinas Pariwisata kota Bandar Lampung terbagi dalam tiga tahapan fase krisis yaitu fase pra-krisis, fase krisis, dan fase pasca-krisis. Fase pra-krisis manajemen komunikasi krisis yang dilakukan belum maksimal karena tidak memaksimalkan potensi untuk mengurangi resiko dalam kepariwisataan kota Bandar Lampung; Fase Krisis Dinas Pariwisata kota Bandar Lampung cenderung siap dalam mengelola krisis dan melakukan penyesuaian dalam kepariwisataan kota Bandar Lampung dengan melakukan inovasi, adaptasi dan kolaborasi lintas sektor; Fase pasca-krisis merujuk pada SCCT melalui tahap *rebuilding posture strategies* dengan langkah *compensation* dan *apologia*, tahap *reinforcing/bolstering* dengan langkah *reminder* dan *victimage*, dan tahap framing strategies untuk mempengaruhi *frame* media dan *frame* publik.

Kata Kunci: Manajemen Komunikasi, Komunikasi Krisis, Covid-19.

ABSTRACT

CRISIS COMMUNICATION MANAGEMENT OF DINAS PARIWISATA BANDAR LAMPUNG DURING COVID-19 PANDEMIC

By

JAYA AJI

The Covid-19 pandemic that occurred had an impact on the tourism sector, one of which was the drastic decrease in the number of both domestic and foreign tourists to Bandar Lampung city. This study aims to identify and analyze crisis communication management carried out by Dinas Pariwisata Bandar Lampung during the Covid-19 pandemic. This study uses a post-positivistic paradigm using a qualitative approach and descriptive method. The results of this study found that the crisis communication management of Dinas Pariwisata Bandar Lampung was divided into three stages of the crisis phase, namely the pre-crisis phase, the crisis phase, and the post-crisis phase. In the pre-crisis phase of crisis communication management has not been maximized because it has not maximized the potential to reduce risks in tourism in the city of Bandar Lampung; In crisis phase Dinas Pariwisata Bandar Lampung tends to be ready to manage crises and make adjustments in the tourism of Bandar Lampung by innovating, adapting and cross-sectoral collaboration; The post-crisis phase refers to SCCT through the rebuilding posture strategies stage with compensation and apologia steps, the reinforcing/bolstering stage with reminder and victimage steps, and the framing strategies stage to influence medfa frames and public frames.

Keywords: *Communication Management, Crisis Communication, Covid-19.*