

ANALISIS MANAJEMEN KRISIS DI DESTINASI WISATA SALIB KASIH TARUTUNG

Perlin Zebua¹, Yoni Fransiska Simanjuntak², Niar Elizabeth G. Panjaitan³, Mastiara Lubis⁴, Efra Zerika Sitio⁵

perlinzb@gmail.com¹, yonisimanjuntak1@gmail.com², niarpanjaitan2020@gmail.com³,
mastiara1007@gmail.com⁴, efrayerika661@gmail.com⁵

Institut Agama Kristen Negeri Tarutung

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui system manajemen krisis yang diterapkan di destinasi wisata Salib Kasih Tarutung dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penerapan manajemen krisis di destinasi wisata Salib Kasih Tarutung. Salib Kasih merupakan salah satu ikon wisata rohani di Sumatera Utara yang memiliki nilai sejarah, spiritual dan budaya yang tinggi. Namun kondisi geografis kawasan perbukitan serta meningkatnya aktivitas wisata menimbulkan berbagai potensi risiko seperti bencana alam, kerusakan fasilitas, kecelakaan pengunjung dan gangguan keamanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi terstruktur dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen krisis di Salib Kasih telah diterapkan melalui tahapan pencegahan, respon, pemulihan dan evaluasi. Pengelola melakukan revitalisasi fasilitas, peningkatan keamanan, promosi digital, serta evaluasi berkala pasca krisis. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan fasilitas dan cuaca ekstrem. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan manajemen krisis yang baik sangat penting untuk menjaga destinasi wisata religi serta meningkatkan kepercayaan wisatawan terhadap Salib Kasih Tarutung.

Kata Kunci: Manajemen Krisis, Destinasi Wisata, Wisata Religi.

ABSTRACT

This study aims to analyze and understand the crisis management system implemented at the Salib Kasih Tarutung tourist destination and to identify the obstacles encountered in implementing crisis management. Salib Kasih is an iconic religious tourism destination in North Sumatra, possessing significant historical, spiritual, and cultural value. However, the hilly geographical conditions and increasing tourism activity pose various potential risks, such as natural disasters, facility damage, visitor accidents, and security disturbances. This study employed a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques included observation, semi-structured interviews, and documentation. The results indicate that crisis management at Salib Kasih has been implemented through the stages of prevention, response, recovery, and evaluation. Management has revitalized facilities, improved security, implemented digital promotions, and conducted periodic post-crisis evaluations. However, several obstacles remain, such as limited facilities and extreme weather. This study concludes that implementing sound crisis management is crucial for maintaining the religious tourism destination and increasing tourist trust in Salib Kasih Tarutung.

Keywords: Crisis Management, Tourist Destination, Religious Tourism.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang berperan penting dalam pembangunan ekonomi daerah. Selain memberikan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), sektor ini juga mampu membuka lapangan pekerjaan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal. Dalam perkembangannya, destinasi wisata tidak hanya dipandang sebagai tempat rekreasi, tetapi juga sebagai ruang interaksi sosial, budaya dan spiritual.¹

¹<https://ormawa.stekom.ac.id/berita/pariwisata-dan-fungsiny>

Kabupaten Tapanuli Utara memiliki potensi wisata religius yang cukup besar, salah satunya adalah Salib Kasih. Destinasi ini dibangun sebagai simbol penghormatan terhadap Dr. Ludwig Ingwer Nommensen yang berperan penting dalam penyebaran agama Kristen di Tanah Batak.² Selain memiliki nilai spiritual, kawasan ini juga menawarkan panorama alam perbukitan yang menjadi daya tarik wisatawan.

Namun demikian, sebagai destinasi wisata yang berada di kawasan perbukitan, Salib Kasih memiliki potensi risiko seperti longsor, cuaca ekstrem, kecelakaan pengunjung, hingga kerusakan fasilitas. Kondisi tersebut menuntut adanya sistem manajemen krisis yang baik agar keamanan wisatawan dan keberlanjutan destinasi tetap terjaga.

Manajemen krisis merupakan serangkaian langkah sistematis yang meliputi pencegahan, kesiapsiagaan, respons dan pemulihan terhadap suatu krisis. Dalam konteks pariwisata, penerapan manajemen krisis sangat penting karena industri ini sangat sensitif terhadap isu keamanan, bencana, maupun gangguan sosial.³

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen krisis di destinasi wisata Salib Kasih Tarutung serta mengetahui kendala yang dihadapi dalam implementasinya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk memahami secara mendalam penerapan manajemen krisis di destinasi wisata Salib Kasih Tarutung.

Penelitian dilakukan di Salib Kasih, Kecamatan Siatas Barita, Kabupaten Tapanuli Utara. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara semi terstruktur dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pengelola destinasi, masyarakat sekitar, serta pihak terkait dalam pengelolaan wisata.

Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salib Kasih merupakan destinasi wisata religius dan wisata ziarah yang memiliki nilai sejarah, budaya dan spiritual yang sangat penting bagi masyarakat Batak Kristen maupun wisatawan dari berbagai daerah. Kawasan ini dibangun untuk mengenang jasa misionaris Jerman, Dr. Ludwig Ingwer Nommensen, yang berperan besar dalam penyebaran agama Kristen di Tanah Batak, khususnya di wilayah Tapanuli Utara terutama Rura Silindung. Oleh karena itu, Salib Kasih tidak hanya berfungsi sebagai tempat wisata biasa, tetapi juga menjadi simbol sejarah penyebaran Injil dan pusat refleksi rohani bagi masyarakat.

Sebagian besar wisatawan datang ke Salib Kasih untuk berdoa, melakukan ziarah rohani, menikmati suasana tenang, serta berfoto di kawasan monumentalnya. Aktivitas kunjungan umumnya bersifat sementara atau kunjungan singkat karena kawasan tersebut belum memiliki fasilitas penginapan seperti homestay atau akomodasi wisata lainnya. Kehadiran wisatawan juga memberikan dampak ekonomi bagi masyarakat sekitar, terutama melalui aktivitas perdagangan kecil seperti penjualan makanan, minuman, souvenir dan perlengkapan ibadah yang masih didominasi oleh masyarakat lokal.

² Destinasi Wisata, Berspiritualitas Kristen, and DI Tapanuli, "Daya Tarik Wisata Rohani Salib Kasih Tarutung Sebagai Pusat Destinasi Wisata Berspiritualitas Kristen Di Tapanuli Utara," no. 2 (2024): 10–18.

³ Gde Indra Bhaskara et al., *Manajemen Krisis Dan Pariwisata* (Nas Media Pustaka, 2023).

Daya tarik utama Salib Kasih meliputi:

- Nilai historis penyebaran agama Kristen di Tanah Batak
- Keberadaan monumen salib raksasa sebagai ikon religi
- Panorama alam perbukitan Siatas Barita
- Udara yang sejuk, dingin dan segar
- Suasana religius yang tenang dan nyaman untuk refleksi rohani.

Atraksi budaya lokal seperti tarian tradisional, nyanyian rohani dan pertunjukan *martumba* oleh anak-anak sekolah setiap hari Minggu. Atraksi budaya tersebut telah berlangsung selama beberapa tahun dan menjadi daya tarik tambahan bagi wisatawan. Kegiatan budaya lokal tidak hanya berfungsi sebagai hiburan, tetapi juga menjadi bentuk pelestarian budaya Batak sekaligus memperkuat identitas wisata religi di Salib Kasih.

Berdasarkan konsep 3A dalam pariwisata, yaitu aksesibilitas, atraksi dan amenities, destinasi Salib Kasih memiliki aksesibilitas yang cukup baik. Jalan menuju lokasi sudah memadai dan dapat dilalui kendaraan pribadi maupun kendaraan umum sehingga memudahkan wisatawan untuk berkunjung. Dari sisi atraksi, Salib Kasih memiliki kombinasi daya tarik religi, sejarah, budaya dan panorama alam yang saling mendukung. Namun, dari sisi amenities, masih terdapat beberapa kekurangan seperti keterbatasan penginapan, fasilitas sanitasi yang belum optimal, serta aliran air toilet yang terkadang kurang maksimal.

Kondisi geografis Salib Kasih yang berada di kawasan perbukitan memberikan pengaruh besar terhadap aktivitas pariwisata. Lingkungan yang jauh dari kebisingan kota menciptakan suasana damai dan mendukung wisatawan untuk beribadah dengan lebih khuyuk. Akan tetapi, kondisi geografis tersebut juga menimbulkan beberapa kendala seperti kabut tebal, cuaca dingin, serta curah hujan tinggi yang terkadang mengganggu aktivitas wisata luar ruangan dan berpotensi menimbulkan risiko keselamatan bagi pengunjung.

Meskipun demikian, minat wisatawan untuk berkunjung tetap tinggi karena Salib Kasih dianggap memiliki nilai spiritual dan sejarah yang kuat. Pemerintah daerah melalui Dinas Pariwisata terus melakukan berbagai upaya pengembangan dan revitalisasi kawasan guna meningkatkan kualitas fasilitas, keamanan, serta kenyamanan wisatawan. Selain itu, promosi wisata juga dilakukan melalui media sosial dan konten digital kreatif agar Salib Kasih tetap dikenal sebagai ikon wisata religi unggulan di Tapanuli Utara.

Penerapan Manajemen Krisis:

1. Prevention (Pencegahan)

Tahap pencegahan merupakan langkah awal yang sangat penting dalam manajemen krisis destinasi wisata. Di kawasan Salib Kasih, upaya pencegahan dilakukan melalui revitalisasi fasilitas wisata, peningkatan pengawasan kawasan, serta pembenahan infrastruktur pasca bencana gempa yang sebelumnya sempat merusak beberapa fasilitas wisata.

Pengelola bersama Dinas Pariwisata melakukan berbagai perbaikan fasilitas seperti renovasi area wisata, perbaikan akses jalan, peningkatan penerangan kawasan dan pemeliharaan fasilitas umum guna meminimalkan potensi bahaya dan risiko kecelakaan bagi wisatawan. Pemasangan lampu di beberapa titik kawasan juga dilakukan untuk menjaga keamanan serta mencegah tindakan yang tidak sesuai dengan nilai-nilai wisata rohani.

Selain itu, pengelola aktif memberikan sosialisasi kepada wisatawan mengenai pentingnya menjaga kebersihan, ketertiban dan kesakralan kawasan wisata. Wisatawan dihimbau untuk tidak membuang sampah sembarangan, tidak mencoret fasilitas, serta tidak merusak lingkungan sekitar. Edukasi tersebut bertujuan menciptakan kesadaran bersama bahwa Salib Kasih bukan hanya objek wisata, tetapi juga tempat bersejarah dan tempat ibadah yang harus dijaga kehormatannya.

Pencegahan juga dilakukan melalui kerja sama dengan masyarakat sekitar dalam menjaga fasilitas dan keamanan destinasi. Keterlibatan masyarakat lokal dinilai penting karena

mereka merupakan pihak yang paling dekat dengan kawasan wisata dan berperan langsung dalam aktivitas ekonomi maupun pengawasan lingkungan wisata.

2. Preparedness (Kesiapsiagaan)

Tahap kesiapsiagaan dilakukan untuk memastikan seluruh pihak siap menghadapi kemungkinan terjadinya krisis atau bencana di kawasan wisata. Pengelola Salib Kasih melakukan koordinasi dengan pemerintah daerah, masyarakat sekitar, serta pihak terkait lainnya untuk meningkatkan kesiapan dalam menghadapi situasi darurat.

Beberapa langkah kesiapsiagaan yang dilakukan antara lain:

- Identifikasi titik rawan bencana dan area berisiko
- Penyediaan fasilitas dasar keselamatan
- Penguatan komunikasi antar pihak terkait
- Peningkatan pengawasan kawasan wisata
- Pembentukan tim khusus penanganan krisis

Kondisi geografis Salib Kasih yang berada di kawasan perbukitan menyebabkan destinasi ini memiliki potensi risiko seperti longsor, hujan deras, kabut tebal dan dampak gempa bumi. Oleh sebab itu, kesiapsiagaan menjadi aspek penting dalam pengelolaan destinasi.

Meskipun demikian, penelitian menunjukkan bahwa sistem kesiapsiagaan di Salib Kasih masih memiliki beberapa kelemahan. SOP penanganan krisis dinilai belum optimal dan simulasi tanggap darurat masih jarang dilakukan. Selain itu, fasilitas keselamatan dan jalur evakuasi juga masih memerlukan peningkatan agar penanganan bencana dapat dilakukan dengan lebih cepat, terarah dan profesional.

3. Response (Respons)

Tahap respons dilakukan ketika terjadi krisis atau gangguan di kawasan wisata. Dalam proses penanganan krisis di Salib Kasih, pengelola membentuk tim khusus yang bertugas mengumpulkan informasi dan menangani situasi darurat.

Proses penanganan diawali dengan penerimaan laporan mengenai kejadian yang terjadi di lapangan. Setelah itu, tim melakukan verifikasi langsung untuk memastikan kebenaran informasi serta mengetahui kondisi nyata di lokasi. Informasi yang telah diperoleh kemudian dianalisis bersama guna mengetahui tingkat dampak krisis, menentukan langkah penanganan dan mencari solusi yang tepat.

Pengelola menekankan pentingnya penyampaian informasi kepada masyarakat secara jujur, tenang dan transparan agar tidak menimbulkan kepanikan. Komunikasi yang baik dinilai sangat penting dalam menjaga kepercayaan wisatawan dan masyarakat terhadap pengelolaan destinasi wisata.

Koordinasi antara pengelola, pemerintah daerah, masyarakat dan pihak terkait lainnya juga menjadi faktor utama dalam mempercepat proses penanganan krisis. Dengan adanya kerja sama yang baik, proses pengambilan keputusan dan tindakan darurat dapat dilakukan dengan lebih efektif.

4. Recovery (Pemulihan)

Tahap pemulihan dilakukan setelah kondisi krisis mulai terkendali. Pasca terjadinya gempa, kawasan Salib Kasih mengalami proses pembenahan dan pemulihan fasilitas selama kurang lebih empat tahun hingga kondisi kawasan kembali membaik.

Upaya pemulihan dilakukan melalui renovasi dan revitalisasi fasilitas wisata

- Perbaikan infrastruktur yang rusak
- Peningkatan keamanan Kawasan
- Penguatan promosi wisata
- Pemulihan citra destinasi

Dinas Pariwisata aktif melakukan promosi ulang melalui media sosial, pembuatan konten digital, serta pelibatan generasi muda yang kreatif dan inovatif untuk menarik kembali minat wisatawan. Strategi promosi digital dianggap efektif dalam memperkenalkan kembali Salib Kasih sebagai destinasi wisata religi unggulan di Tapanuli Utara.

Selain itu, pendekatan kepada masyarakat juga terus dilakukan agar seluruh pihak bersama-sama menjaga kawasan wisata sebagai simbol sejarah penyebaran agama Kristen di wilayah Silindung. Kolaborasi antara pemerintah, masyarakat dan pengelola dinilai menjadi faktor penting dalam mempercepat proses pemulihan destinasi pasca krisis.

Evaluasi pasca krisis juga dilakukan melalui rapat bersama untuk membahas penyebab krisis, kelemahan sistem penanganan, serta langkah perbaikan yang perlu dilakukan. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk memperbarui SOP, memperbaiki sistem komunikasi dan meningkatkan kualitas pelayanan maupun keamanan wisata di masa mendatang.

Kendala Manajemen Krisis. Beberapa kendala yang ditemukan dalam penerapan manajemen krisis di Salib Kasih antara lain:

- Keterbatasan amenities dan fasilitas keselamatan
- Belum tersedianya homestay atau penginapan wisata
- Sistem sanitasi dan aliran air yang belum optimal
- Kondisi cuaca ekstrem seperti hujan deras dan kabut tebal
- Ancaman bencana alam di kawasan perbukitan
- SOP tanggap darurat yang belum maksimal
- Kurangnya simulasi penanganan bencana
- Potensi kerusakan fasilitas akibat perilaku wisatawan
- Keterbatasan sistem komunikasi darurat

Kendala tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan destinasi wisata religius memerlukan sistem mitigasi dan kesiapsiagaan yang lebih kuat. Penguatan fasilitas keselamatan, peningkatan kualitas pelayanan, pembaruan SOP, serta edukasi kepada wisatawan dan masyarakat menjadi langkah penting untuk mendukung keberlanjutan wisata religi Salib Kasih di masa mendatang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Salib Kasih memiliki potensi besar sebagai destinasi wisata religius dan historis unggulan di Sumatera Utara. Pengelolaan manajemen krisis telah diterapkan melalui tahapan pencegahan, kesiapsiagaan, respons dan pemulihan secara cukup baik.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan fasilitas pendukung, ancaman cuaca ekstrem dan perlunya peningkatan SOP keselamatan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan amenities, penguatan sistem mitigasi bencana, serta pengembangan promosi digital agar keberlanjutan destinasi dapat terus terjaga.

Dengan pengelolaan yang lebih profesional dan kolaborasi stakeholder yang kuat, Salib Kasih berpotensi menjadi destinasi wisata religi unggulan di tingkat nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Destinasi Wisata, Berspiritualitas Kristen, and D I Tapanuli, "Daya Tarik Wisata Rohani Salib Kasih Tarutung Sebagai Pusat Destinasi Wisata Berspiritualitas Kristen Di Tapanuli Utara," no. 2 (2024): 10–18.
- Gde Indra Bhaskara et al., *Manajemen Krisis Dan Pariwisata* (Nas Media Pustaka, 2023).
<http://eprints.kwikkiangie.ac.id/4775/4/BAB%20III%20METODE%20PENELITIAN.pdf>
https://berkas.dpr.go.id/jdih/document/uu/UU_2009_10.pdf
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/37770>

<https://media.neliti.com/media/publications/642611-pengantar-pariwisata-88330781.pdf>
<https://ormawa.stekom.ac.id/berita/pariwisata-dan-fungsinya>
<https://paristaka.iakntarutung.ac.id/index.php/paristaka/article/view/5/3>
https://repository.upi.edu/124836/4/S_SOS_2001252_Chapter3.pdf
<https://share.google/tNdZ1DUpyapaJRw26>
<https://sumutprov.go.id/images/Er2017/Oktober/BAB-II-Evaluasi-Hasil-Pelaksanaan-RKPD-2015-dan-CapaianKinerja-Penyelenggaraan-Pemerintahan.pdf>
<https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=hWiqEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=jurnal+mengenai+manajemen+krisis+destinasi+wisata++&ots=NWh1jXhy8d&sig=vQTxk8Fg9mAOiLRQ-oGDW4kxU8I>
https://www.researchgate.net/publication/352511022_Manajemen_Krisis_Destinasi_Wisata_Pasca_Bencana_Tsunami_Selat_Sunda_oleh_Humas_Pemerintah
Nathalius, H., & Rosanto, S. (2024). Analisis Pengembangan Desa Wisata Melalui Komponen 4A di Desa Wisata Batulayang, Bogor. *Tinjauan Bisnis dan Investasi*, 2 (4), 9–13.
<https://doi.org/10.61292/birev.128>
Oktarini, P. W., & Atmadi, G. (2020). Manajemen krisis destinasi wisata pasca bencana tsunami selat sunda oleh humas pemerintah. *Edutourism Journal of Tourism Research*, 2(2), 28-38.