

ABSTRAK

Nazilatus Syiam, Strategi Pemulihan Citra Pariwisata NTB Pasca Gempa Bumi (Studi Kasus pada Dinas Pariwisata NTB melalui Program *Recovery* NTB Bangkit).

Dinas Pariwisata NTB merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang pariwisata yang menjadi kewenangan daerah yang memiliki dan sebagai pelaksana kegiatan pemulihan citra pariwisata NTB melalui program *Recovery* NTB Bangkit pasca gempa bumi. Program ini merupakan suatu kegiatan yang diinisiasi oleh Kementerian Pariwisata RI melalui Dinas Pariwisata NTB sebagai langkah konkret untuk memulihkan citra buruk pariwisata NTB yang disebabkan oleh bencana alam yang awal mula terjadi pada akhir bulan Juli 2018 sehingga menyebabkan berkurangnya kepercayaan wisatawan untuk mengunjungi destinasi pariwisata NTB.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penyelesaian masalah pemulihan citra pariwisata daerah NTB yang disebabkan oleh terjadinya bencana alam dalam pelaksanaan program *Recovery* NTB Bangkit yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata NTB dan beberapa pihak terkait yang turut serta sebagai bagian dari pelaksana program tersebut.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Image Restoration Theory*, teori ini dipilih karena mampu menyediakan langkah-langkah sebagai bagian dari usaha menjaga nama baik perusahaan dengan memperbaiki citra dan reputasi perusahaan yang terancam dimata publik yang disebabkan oleh beberapa faktor. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah konstruktivisme dan pendekatan interpretif dengan menggunakan metode penelitian studi kasus, karena peneliti ingin mengetahui bagaimana proses pemulihan citra destinasi pariwisata NTB dapat dilakukan dengan maksimal. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam dan observasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pemulihan citra destinasi pariwisata NTB pasca gempa bumi melalui program *Recovery* NTB Bangkit diawali dengan tahap pertama, yaitu identifikasi opini yang di kategorisasikan menjadi 1) identifikasi jumlah kunjungan wisatawan pasca gempa bumi, 2) identifikasi pasar pariwisata pasca gempa bumi, 3) identifikasi dampak pasca gempa bumi, dan 4) identifikasi strategi promosi pasca gempa bumi. Tahap kedua, *public awareness* yang di kategorisasikan menjadi 1) *public awareness* pelaksana program pemerintah pasca gempa bumi, 2) *public awareness* korban terdampak bencana gempa bumi, 3) *public awareness* pelaku wisata pasca gempa bumi, dan 4) *public awareness* pelaku promosi wisata pasca gempa bumi. Tahap ketiga, identifikasi isu yang di kategorisasikan menjadi 1) identifikasi isu negatif dan positif oleh media pasca gempa bumi, 2) identifikasi isu rekomendasi program pasca gempa bumi, 3) identifikasi isu program *Recovery* NTB Bangkit pasca gempa bumi, dan 4) identifikasi isu pengelolaan promosi wisata pasca gempa bumi. Tahapan keempat, evaluasi yang di kategorisasikan menjadi 1) evaluasi pra pelaksanaan program *Recovery* NTB Bangkit, 2) evaluasi pasca pelaksanaan program *Recovery* NTB Bangkit.

Kata Kunci:

Pemulihan citra pariwisata, Program Recovery NTB Bangkit, Gempa bumi.