

ABSTRAK

Ade Irpan Alvariji: Strategi Manajemen isu dalam Mempertahankan Reputasi Positif Desa Wisata Berprestasi (Studi Kasus Pada Desa Wisata Gunung Kuning Sebagai Pemenang Desa Wisata Nusantara)

Manajemen isu merupakan proses sistematis dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan merespons tren atau masalah sebelum berkembang menjadi krisis, yang dalam konteks ini diterapkan di Desa Wisata Gunung Kuning, Kabupaten Majalengka. Sebagai peraih Juara 2 Lomba Desa Wisata Nusantara 2024, Desa Gunung Kuning menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan reputasi positifnya di tengah lonjakan kunjungan wisatawan dan ekspektasi publik yang tinggi terhadap Destinasi Situ Cipanten.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi manajemen isu yang dilakukan pengelola dalam menjaga nama baik desa wisata, mencakup tahapan identifikasi hingga evaluasi isu dengan menggunakan Teori Manajemen Isu.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dimana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pengelola BUMDes, observasi lapangan, serta dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan teknik koding tematik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahap identifikasi, pengelola secara aktif memantau kanal media sosial, keluhan langsung, dan forum warga. Pada tahap analisis, isu diprioritaskan berdasarkan dampak reputasi, seperti transparansi keuangan dan kualitas fasilitas. Tahap perumusan strategi dan implementasi dilakukan melalui pembagian kewenangan yang jelas antara penanganan teknis operasional oleh tim lapangan dan kebijakan strategis oleh pemerintah desa. Terakhir, tahap evaluasi dijalankan melalui mekanisme komunikasi informal yang konsisten seperti briefing mingguan dan diskusi lisan guna memastikan setiap isu tertangani dengan cepat. Kekuatan relasi sosial antar warga menjadi pendukung utama dalam keberhasilan strategi manajemen isu di desa ini. Strategi manajemen isu yang diterapkan pengelola Desa Wisata Gunung Kuning menunjukkan bahwa proses identifikasi hingga evaluasi isu tidak hanya berfungsi untuk menjaga reputasi desa di mata wisatawan, tetapi juga menjadi wujud kekuatan relasi sosial antara pengelola dan warga dalam mempertahankan keberlanjutan desa wisata.

Kata Kunci: Strategi Manajemen Isu, Manajemen Reputasi, Desa Wisata, Desa Gunung Kuning.

ABSTRAK

Ade Irpan Alvariji: Issue Management Strategy in Maintaining the Positive Reputation of Award Winning Tourism Villages (A Case Study of Gunung Kuning Tourism Village as the Winner of the Nusantara Tourism Village Competition)

Issue management defined as a systematic process of identifying, analyzing, and responding to trends or problems before they escalate into crises, applied within the context of Gunung Kuning Tourism Village, Majalengka Regency. As the 2nd place winner of the 2024 National Tourism Village Competition, Gunung Kuning Village faces significant challenges in maintaining its positive reputation amidst a surge in tourist arrivals and high public expectations for the Situ Cipanten destination. The objective of this research is to identify and describe the issue management strategies employed by managers to safeguard the tourism village's reputation, covering the stages from issue identification to evaluation. The research method used is qualitative with a case study approach, where data were collected through in-depth interviews with BUMDes managers, field observations, and documentation, followed by thematic coding analysis. The results, structured according to Chase and Jones's issue management theory elements, show that in the identification stage, managers actively monitor social media channels, direct complaints, and community forums. In the analysis stage, issues are prioritized based on their reputational impact, such as financial transparency and facility quality. The strategy formulation and implementation stages are executed through a clear division of authority between technical operational handling by the field team and strategic policy-making by the village government. Finally, the evaluation stage is conducted through consistent informal communication mechanisms, such as weekly briefings and oral discussions, to ensure every issue is addressed promptly. The strength of social relations among residents serves as the primary support for the success of the issue management strategy in this village.

Keywords: Issue Management Strategy, Positive Reputation, Tourism Village, Situ Cipanten, Gunung Kuning Village.