

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Desa Gunung Kuning merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Sindang, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat yang berhasil meraih juara 2 Lomba Desa Wisata Nusantara pada tahun 2024. Prestasi tersebut menjadi sebuah pencapaian yang baik karena berhasil menempatkan Desa Gunung Kuning sebagai salah satu desa wisata berprestasi di tingkat nasional. Keberhasilan ini didukung oleh potensi wisata unggulan yang dimiliki, yaitu Destinasi Situ Cipanten yang menjadi daya tarik utama wisatawan. Status sebagai desa wisata yang berprestasi memberikan dampak positif yaitu berupa meningkatnya lonjakan wisatawan, perhatian dari Pemerintah Daerah, dan meningkatnya sorotan dari berbagai media terhadap Desa Gunung Kuning.

Keberhasilan Desa Gunung Kuning dalam mendapatkan Prestasi Nasional tidak hanya memberikan manfaat yang positif tetapi juga membawa konsekuensi berupa meningkatnya perhatian dari publik, dan ekspektasi dari berbagai *stakeholder* seperti pemerintah, wisatawan, masyarakat hingga ekspektasi dari media. Reputasi yang telah dibangun tersebut harus mampu dipertahankan agar tidak menimbulkan persepsi negatif dari masyarakat dikemudian hari. Data dari Kemenparekraf (2024) bahwa desa wisata yang memperoleh penghargaan nasional cenderung mengalami lonjakan kunjungan wisatawan dalam kurun waktu 6-12 bulan pasca penghargaan.

Kondisi tersebut dapat memunculkan berbagai tantangan baru seperti tantangan pengelolaan pelayanan wisata, daya tampung wisatawan, pengelolaan sampah, hingga kesiapan masyarakat sekitar dalam menjaga kualitas pengalaman wisatawan. Tantangan tersebut menjadi sangat relevan karena Desa Gunung Kuning berhasil menjadi destinasi wisata teramai di Kabupaten Majalengka selama tiga tahun berturut - turut sejak tahun 2024. Tingginya jumlah kunjungan wisatawan menunjukkan bahwa daya tarik Desa Gunung Kuning mengalami peningkatan, namun di sisi lain membutuhkan pengelolaan destinasi wisata yang lebih optimal.

Sektor Pariwisata sendiri telah lama diakui sebagai salah satu pilar penting perekonomian Indonesia. Dalam Laporan Kinerja Tahunan Kemenparekraf (2023) dijelaskan bahwa sektor pariwisata memberikan kontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) serta membuka banyak lapangan pekerjaan. Desa wisata sendiri dipandang sebagai suatu hal yang ideal untuk mencapai pariwisata berkelanjutan yang berbasis komunitas, Pratama & Setiawan (2020), pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan Desa wisata yang berkelanjutan tidak akan hanya meningkatkan kesejahteraan ekonomi lokal tetapi juga melestarikan budaya dan lingkungan.

Sejalan dengan perkembangan sektor pariwisata, jumlah desa wisata di Indonesia juga mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Data dari website Jadesta menunjukkan bahwa pada tahun 2024 Indonesia memiliki lebih dari 6.184 desa wisata. Banyaknya jumlah desa wisata tersebut memunculkan persaingan

positif antar daerah untuk memperoleh status Desa Wisata Berprestasi Nasional melalui ajang seperti Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI) dan Lomba Desa Wisata Nusantara. Prestasi tersebut menjadi bentuk validasi atas keberhasilan pengelolaan desa wisata dan secara tidak langsung mempengaruhi citra destinasi di mata wisatawan. Data dari website Liputan6 (2026) juga menerangkan bahwa tren pasca pandemi menunjukkan wisatawan lebih tertarik pada pengalaman wisata yang autentik, terbuka, dan berbasis alam. Fenomena tersebut memperlihatkan bahwa desa wisata memiliki peluang besar untuk berkembang karena sesuai dengan kebutuhan wisatawan saat ini.

Perkembangan desa wisata saat ini tidak terlepas dari pentingnya citra destinasi. Dalam penelitian Ekamukti (2023) dijelaskan bahwa citra destinasi merupakan faktor yang mempengaruhi minat wisatawan domestik dalam menentukan tujuan wisata. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa persepsi publik terhadap suatu destinasi wisata memiliki pengaruh besar terhadap keputusan berkunjung wisatawan. Fenomena media sosial juga semakin memperkuat pembentukan citra destinasi wisata, penelitian Hariani & Putra (2022) menunjukkan bahwa lebih dari 72% wisatawan domestik mencari informasi dan menentukan destinasi wisata berdasarkan ulasan serta percakapan di media sosial. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa opini publik yang berkembang di media sosial dapat mempengaruhi reputasi sebuah desa wisata secara cepat.

Desa wisata berbasis alam seperti Desa Gunung Kuning memiliki potensi menghadapi berbagai isu lingkungan maupun sosial. Destinasi wisata seperti Situ

Cipanten rentan menghadapi tantangan terkait daya tampung wisata, pengelolaan sampah, hingga perubahan kondisi ekologi akibat meningkatnya jumlah pengunjung. Penelitian Haribudiman, Berliandaldo, dan Fasa (2023) menjelaskan bahwa pengaturan *tourism carrying capacity* sangat penting untuk menjaga keseimbangan ekologi dan sosial di destinasi wisata. Kemampuan desa wisata khususnya Desa Wisata Gunung Kuning dalam melakukan manajemen isu menjadi sangat penting. Manajemen isu merupakan sebuah rangkaian mengelola isu pada tahap awal perkembangannya sebelum isu berubah menjadi krisis, sehingga organisasi dapat mempertahankan kontrol atas narasi dan meminimalkan dampak negatif terhadap reputasi. Praktik manajemen isu memungkinkan seorang humas merancang strategi yang efektif dan efisien agar lebih siap dalam merespons setiap potensi isu.

Manajemen isu berbeda dengan manajemen krisis dalam hal waktu dan pendekatan. Jika manajemen krisis bersifat reaktif dan dilakukan ketika krisis sudah terjadi, maka manajemen isu bersifat proaktif dengan fokus pada pencegahan sebelum isu berkembang menjadi krisis. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan isu menjadi langkah penting bagi desa wisata dalam mempertahankan reputasi positif di tengah tingginya perhatian publik dan perkembangan opini di media sosial.

Penelitian mengenai Manajemen isu sebelumnya telah dilakukan oleh Triyana Dwi Pratiwi (2021) melalui “Manajemen Isu Program Bantuan Sosial Provinsi Jawa Barat melalui Pikobar” serta penelitian Reva Afrianti (2023) mengenai “Strategi Manajemen Isu *Public Relations* PT KAI dalam Menangani

Pemberitaan Negatif Kasus Pelecehan Seksual”. Kedua penelitian tersebut membahas strategi manajemen isu dalam konteks pemerintahan dan perusahaan, namun belum secara spesifik membahas strategi manajemen isu pada desa wisata berprestasi nasional.

Kajian mengenai strategi manajemen isu pada sektor desa wisata masih belum banyak dilakukan. Padahal, desa wisata memiliki karakteristik yang berbeda karena sangat bergantung pada citra destinasi, pengalaman wisatawan, dan opini publik. Oleh karena itu, penelitian mengenai strategi manajemen isu dalam mempertahankan reputasi positif desa wisata menjadi penting untuk dilakukan. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi manajemen isu yang dilakukan Desa Gunung Kuning dalam mempertahankan reputasi positif sebagai desa wisata berprestasi nasional. Penelitian ini menggunakan teori *Issue Management* oleh Howard Chase dan Jones yang menjelaskan bahwa organisasi perlu melakukan identifikasi, analisis, hingga respons strategis terhadap isu sebelum berkembang menjadi krisis.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif Studi kasus. Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam strategi manajemen isu yang dilakukan Desa Gunung Kuning melalui proses wawancara, observasi, dan pengumpulan data lapangan. Pendekatan studi kasus memungkinkan peneliti menggambarkan fenomena secara rinci mengenai bagaimana Desa Gunung Kuning mempertahankan reputasi positifnya di tengah dinamika isu publik yang berpotensi untuk berkembang.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, fokus tema penelitian yang dibahas terkait dengan Strategi Manajemen Isu Dalam Mempertahankan Reputasi Positif Desa Wisata Berprestasi Nasional mengajukan beberapa pertanyaan untuk dapat diteliti lebih dalam, yang diantaranya:

1. Bagaimana Desa Gunung Kuning memantau dan mengidentifikasi potensi isu yang dapat mempengaruhi reputasinya sebagai desa wisata berprestasi?
2. Bagaimana Desa Gunung Kuning menganalisis isu berdasarkan tingkat dampak dan urgensinya terhadap reputasi desa wisata?
3. Bagaimana Desa Gunung Kuning merumuskan strategi untuk mencegah dampak negatif terhadap reputasi desa wisata?
4. Bagaimana implementasi tindakan Desa Gunung Kuning dalam mencegah isu untuk mempertahankan reputasi positif pasca meraih prestasi nasional?
5. Bagaimana Desa Gunung Kuning melakukan evaluasi terhadap efektivitas strategi manajemen isu yang telah diterapkan dalam menjaga reputasi positif desa wisata?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Fokus penelitian yang disebutkan pada poin sebelumnya, maka tujuan penelitian ini tidak terlepas dari fokus penelitian dan uraian latar belakang, Tujuan penelitian ini adalah:

12. Untuk mengetahui bagaimana Desa Gunung Kuning mengidentifikasi dan memantau potensi isu yang dapat mempengaruhi reputasinya sebagai desa wisata berprestasi.

13. Untuk menganalisis dan memahami proses Desa Gunung Kuning dalam menentukan prioritas isu, berdasarkan tingkat dampak dan urgensi terhadap keberlanjutan reputasi desa wisata.
14. Untuk mendeskripsikan strategi respons dan pengelolaan isu yang dilakukan Desa Gunung Kuning guna mencegah atau meminimalkan dampak negatif terhadap reputasi desa wisata.
15. Untuk menguraikan implementasi program aksi manajemen isu yang dijalankan Desa Gunung Kuning dalam mempertahankan reputasi positif pasca meraih prestasi nasional.
16. Untuk mengevaluasi efektivitas strategi manajemen isu yang telah diterapkan Desa Gunung Kuning dalam menjaga dan memperkuat reputasinya sebagai desa wisata berprestasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pada fokus penelitian dan tujuan penelitian, maka kegunaan penelitian ini dibagi dalam dua kategori, yaitu:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian Strategi Manajemen Isu, khususnya yang diterapkan pada Desa Wisata. Penelitian ini juga berkontribusi pada keilmuan Humas dan keilmuan sejenisnya yang terkait dengan kegiatan mempertahankan reputasi. Penelitian ini menggunakan konsep *issue Management* oleh Chase & Jones yang menjadi landasan utama dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini diharapkan dapat

menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya yang berkaitan dengan Manajemen isu pada desa wisata.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi tambahan untuk Desa Wisata lainnya yang ada di Indonesia dalam mempertahankan reputasi positif sebagai desa wisata berprestasi nasional dengan menggunakan konsep *Issue Management* oleh Chase & Jones. Penelitian ini juga diharapkan sebagai dasar tambahan bagi Desa wisata lainnya, instansi atau lembaga yang akan menerapkan strategi manajemen isu.

1.5 Landasan Teoritis

Landasan teoritis memiliki peran penting dalam sebuah penelitian sebagai dasar untuk memahami dan menganalisis fenomena yang diteliti. Teori digunakan untuk memberikan arah, kerangka berpikir, serta membantu peneliti dalam menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian mengenai strategi manajemen isu dalam mempertahankan reputasi positif desa wisata membutuhkan pendekatan teori yang relevan agar proses analisis dapat dilakukan secara sistematis dan mendalam.

Pengelolaan strategi manajemen isu terdapat berbagai teori yang berbeda, salah satu teori tersebut adalah *Issue Management Theory* yang dikembangkan oleh Chase & Jones 1977 (Kriyantono, 2015:159). Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan kerangka kerja yang sistematis, terstruktur, dan komprehensif dalam merancang, menerapkan, dan mengetahui keberhasilan strategi dalam berbagai konteks organisasi, termasuk mengenai desa wisata.

Issue Management Theory yang dikembangkan oleh Chase & Jones merupakan salah satu kerangka teoritis yang sangat relevan khususnya dalam studi komunikasi strategis dan manajemen reputasi. Teori ini menekankan bahwa organisasi harus secara aktif memantau lingkungan eksternal, mengidentifikasi isu-isu yang berpotensi untuk berkembang, dan mengambil tindakan strategis untuk mengelola isu tersebut sebelum berdampak pada reputasi organisasi. Chase mendefinisikan manajemen isu merupakan proses untuk mengidentifikasi dan menangani isu yang muncul demi menjaga kepentingan organisasi serta para pemangku kepentingannya. Teori ini berlandaskan pada asumsi bahwa isu publik memiliki siklus perkembangan yang dapat diprediksi, dan bahwa intervensi sejak dini dapat memengaruhi arah perkembangan isu tersebut. *Issue Management Theory* memiliki 5 tahapan yang sistematis dalam mengelola isu, yaitu:

1. Tahap Identifikasi Isu (*Issue Identification*)

Tahap pertama yang dilakukan adalah mengidentifikasi isu-isu potensial yang memungkinkan terjadi dan dapat mempengaruhi organisasi. Identifikasi dilakukan melalui pemantauan lingkungan eksternal, termasuk media massa, media sosial, peraturan pemerintah, dan *feedback* dari pemangku kepentingan. Pada tahap ini, organisasi harus berusaha untuk mendeteksi sinyal awal dari isu yang sedang berkembang. Urgensi Desa Gunung Kuning pada tahap ini menjadi semakin tinggi karena keberhasilan desa tersebut meraih predikat juara nasional.

Visibilitas publik yang meningkat pasca penghargaan tidak hanya mendatangkan perhatian positif, tetapi juga membuka ruang bagi

munculnya isu-isu baru yang sebelumnya kurang mendapat sorotan, mulai dari keluhan wisatawan terhadap kualitas fasilitas dan pelayanan, serta kualitas lingkungan di kawasan Situ Cipanten akibat lonjakan kunjungan, hingga pemberitaan atau sentimen negatif yang dapat menyebar cepat melalui platform digital. Kemampuan Desa Gunung Kuning dalam mengidentifikasi isu-isu tersebut sedini mungkin menjadi hal yang penting untuk dilakukan agar reputasi positif yang telah dibangun tidak tergerus oleh dinamika isu yang luput dari pengawasan.

2. Tahap Analisis Isu (*Issue Analysis*)

Setelah isu teridentifikasi, tahapan yang kedua adalah melakukan analisis mendalam tentang karakteristik isu tersebut. Analisis mencakup pemahaman tentang akar penyebab isu, pihak-pihak yang terlibat, potensi dampak terhadap reputasi dan kemungkinan perkembangan isu di masa depan. Tahap analisis ini sangat relevan untuk Desa Gunung Kuning mengingat isu-isu yang dihadapi tidak bersifat sederhana melainkan memerlukan sebuah kolaborasi antar pihak. Isu mengenai daya tampung Situ Cipanten misalnya, tidak dapat diperlakukan sama dengan pelayanan wisatawan atau sentimen negatif di sosial media karena masing-masing isu memiliki akar permasalahan, pemangku kepentingan, dan potensi dampak yang berbeda terhadap reputasi desa. Kedalaman analisis inilah yang pada akhirnya menentukan apakah respons yang dirumuskan benar-benar dapat menjadi solusi terbaik atau tidak, sehingga menjadi salah satu titik kritis yang akan dieksplorasi dalam penelitian ini.

3. Tahapan Perumusan Strategi (*Strategy Formulation*)

Setelah analisis membuahkan hasil, tahap ketiga adalah merumuskan strategi yang tepat, Strategi harus mempertimbangkan banyak hal seperti tujuan komunikasi, target audiens, saluran komunikasi, dan sumber daya yang tersedia. Strategi dapat bersifat proaktif yaitu mencegah eskalasi isu atau reaktif yaitu merespons isu yang sudah berkembang. Kemampuan Desa Gunung Kuning dalam merumuskan strategi yang proaktif dan adaptif terhadap segala kondisi menjadi tantangan tersendiri. Strategi yang efektif tidak dapat hanya berorientasi pada promosi citra semata, melainkan harus terintegrasi dengan penguatan tata kelola internal, serta sinergi dengan pemangku kepentingan seperti pemerintah daerah dan media. Kualitas strategi yang dirumuskan inilah yang akan menentukan sejauh mana Desa Gunung Kuning mampu mengendalikan narasi publik di tengah meningkatnya tekanan reputasi pasca meraih penghargaan.

4. Tahap Implementasi Tindakan (*Action Implementation*)

Tahapan yang keempat adalah implementasi strategi yang sudah dirumuskan. Implementasi mencakup eksekusi rencana komunikasi, koordinasi dengan berbagai pihak eksternal dan internal, dan mobilitas sumber daya yang diperlukan. Konsistensi pesan dan kecepatan respon sangat diperlukan pada tahapan ini karena dapat menjadi kunci keberhasilan. Implementasi yang efektif memerlukan koordinasi yang baik

antara berbagai fungsi dalam organisasi, termasuk manajemen, komunikasi, dan operasional.

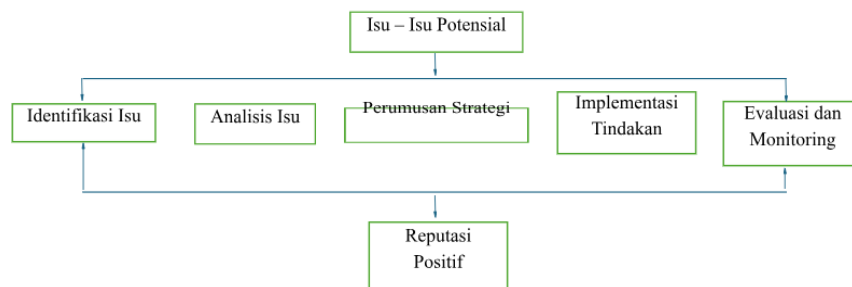
Tahap implementasi ini secara langsung berkaitan dengan kemampuan Desa Gunung Kuning dalam menggerakkan seluruh elemen, mulai dari BUMDES, Aparat Pemerintah Desa, hingga masyarakat lokal. Ketidaksinambungan koordinasi dan perbedaan pesan yang disampaikan oleh para pemangku kebijakan berpotensi menciptakan celah dalam proses pengelolaan isu. Kondisi tersebut menjadikan pola pelaksanaan dan kualitas implementasi di lapangan sebagai fokus kajian yang akan ditelaah secara komprehensif dalam penelitian ini.

5. Tahap Evaluasi dan Monitoring (*Evaluation and Monitoring*)

Tahapan terakhir adalah evaluasi dan monitoring terhadap efektifitas strategi dan melakukan monitoring terhadap perkembangan isu. Evaluasi mencakup penilaian tentang apakah isu berhasil dikelola, bagaimana respons pemangku kepentingan, dan dampak terhadap reputasi organisasi. Monitoring yang dilakukan dengan berkelanjutan diperlukan untuk memastikan bahwa isu tidak muncul kembali atau berkembang ke arah yang tidak diinginkan.

Tahap ini bagi Desa Gunung Kuning memiliki makna yang strategis, karena sebagai Desa Wisata berprestasi yang reputasinya terbentuk dari persepsi publik yang terus berubah, kemampuan secara konsisten untuk terus memantau ulasan wisatawan di *platform* digital, mengukur perubahan sentimen di media sosial, serta mengevaluasi umpan

balik lapangan secara terstruktur merupakan bagian yang sangat penting dari upaya mempertahankan reputasi yang telah dicapai.



Gambar 1.1 Landasan Teoritis

1.6 Kerangka Konseptual

1.6.1 Manajemen Isu

Manajemen isu dalam penelitian ini dipahami sebagai sebuah proses yang sistematis dan terstruktur untuk mengidentifikasi isu yang muncul, menilai tingkat urgensinya, menganalisis penyebab, hingga menentukan respons yang paling tepat. Konsep ini mengacu pada model Chase & Jones yang menempatkan isu sebagai sebuah mekanisme antisipatif. Model tersebut memandang isu sebagai tanda awal dari potensi gangguan terhadap reputasi, sehingga deteksi dini menjadi komponen paling krusial.

Isu pada Desa Wisata seperti desa Gunung kuning bisa muncul dari beberapa sumber seperti, pengalaman pengunjung, layanan yang tidak memuaskan, kritikan publik, hingga dinamika eksternal seperti pemberitaan negatif pada media sosial ataupun media massa. Beberapa penelitian tentang pengelolaan desa wisata menunjukkan bahwa isu yang tidak dikendalikan dapat

mempengaruhi stabilitas program wisata dan persepsi publik. Seperti, Artana dan mau (2025) menemukan fakta bahwa kualitas pengelolaan desa wisata sangat dipengaruhi oleh kemampuan desa dalam mengantisipasi potensi masalah, terutama yang terkait dengan interaksi wisatawan dan masyarakat.

Temuan lain menunjukkan bahwa pengembangan desa wisata tidak pernah terlepas dari kemungkinan munculnya sebuah isu yang menuntut respons cepat. Wiarti et al. (2024) menjelaskan bahwa pengelolaan destinasi wisata sering membutuhkan analisis lingkungan eksternal dan internal secara menyeluruh agar desa mampu membaca ancaman yang muncul dari perubahan perilaku wisatawan maupun pengelola fasilitas. Kedua studi tersebut menunjukkan bahwa manajemen isu bukan hanya kebutuhan organisasi formal, melainkan menjadi sebuah kebutuhan fundamental pada desa wisata yang memiliki interaksi sosial yang tinggi dan bergantung pada stabilitas persepsi publik.

Temuan-temuan tersebut secara kolektif menegaskan bahwa pengembangan desa wisata tidak pernah terlepas dari kemungkinan munculnya isu yang menuntut respons cepat dan terencana. Wiarti et al. (2024) menjelaskan bahwa pengelolaan destinasi wisata kerap membutuhkan analisis lingkungan eksternal dan internal secara menyeluruh, agar desa mampu membaca ancaman yang muncul dari perubahan perilaku wisatawan maupun keterbatasan pengelola fasilitas. Bila dikaitkan dengan kondisi Desa Gunung Kuning, temuan ini memperlihatkan bahwa risiko kemunculan isu bukan sesuatu yang bersifat hipotetis, melainkan bagian yang melekat dari dinamika desa wisata yang sedang

bertumbuh, terlebih setelah meraih predikat nasional yang secara langsung mendorong lonjakan kunjungan dan perluasan eksposur publik.

1.6.2 Strategi Manajemen Isu

Strategi manajemen isu merupakan sebuah rangkaian tindakan yang disusun untuk merespon isu sesuai tingkat risiko dampaknya. Pada penelitian ini, strategi mencakup lima langkah inti yaitu identifikasi isu, analisis isu, perumusan strategi, implementasi dan tindakan, dan evaluasi dan monitoring. Konsep strategi dalam pengelolaan desa wisata harus terintegrasi dengan potensi lokal, sosial, dan budaya. Artana dan Mau (2025) menegaskan bahwa strategi pengelolaan desa wisata membutuhkan sebuah analisis mendalam terhadap karakteristik desa serta keterlibatan masyarakat agar program respons isu tidak bertentangan dengan nilai-nilai lokal yang memungkinkan strategi lebih adaptif dan tidak hanya berorientasi pada promosi, tetapi juga pada stabilitas wisata.

Wiarti et al. (2024) menambahkan bahwa strategi pengembangan destinasi wisata yang efektif memerlukan pemetaan terhadap *strength*, *weakness*, *opportunity*, dan *threats* melalui metode TOWS, IFAS, dan EFAs. Pemetaan seperti ini dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan strategi respon isu terutama isu yang berhubungan dengan pelayanan, fasilitas, serta keberlangsungan lingkungan destinasi. Diwyarthi dan Pratama (2025) menekankan pentingnya kolaborasi yang baik antara pemerintah, komunitas, akademisi, media dan pelaku usaha dalam merumuskan strategi tata kelola desa wisata. Kolaborasi ini tidak hanya meningkatkan legitimasi pengelolaan desa wisata melainkan menjadi modal

kuat dalam mengatasi isu secara kolektif, terutama isu reputasi yang seringkali bersumber dari persepsi publik.

Relevansi keduanya terhadap Desa Gunung Kuning terletak pada kenyataan bahwa pengelolaan desa wisata berprestasi nasional tidak dapat lagi mengandalkan pendekatan informal atau berbasis kebiasaan lama, melainkan menuntut sinergi antara analisis strategis yang terukur dan kolaborasi kelembagaan yang inklusif sebuah kombinasi yang akan menjadi salah satu fokus penelusuran dalam penelitian ini untuk melihat sejauh mana keduanya telah diterapkan secara nyata oleh pengelola Desa Gunung Kuning.

1.6.3 Reputasi Desa Wisata

Reputasi desa wisata didefinisikan sebagai persepsi publik terhadap kualitas pengalaman, layanan, kenyamanan, nilai budaya, dan profesionalitas pengelolaan yang ditawarkan desa wisata. Reputasi dibangun melalui interaksi wisatawan dengan desa, proses komunikasi yang konsisten, dan keberhasilan desa dalam menjaga kualitas layanan. Purworini et al. (2023) menunjukkan bahwa reputasi destinasi sangat dipengaruhi oleh pemberdayaan masyarakat. Ketika masyarakat terlibat aktif dalam program wisata, kualitas pelayanan meningkat dan memberikan pengalaman yang lebih autentik bagi wisatawan. Dampak akhirnya adalah penguatan reputasi desa wisata sebagai destinasi yang kredibel dan profesional.

Sementara itu, Setiawan et al. (2025) menjelaskan bahwa reputasi destinasi juga berhubungan dengan kemampuan desa memadukan branding, pengalaman wisata, dan promosi digital. Ketika desa mampu menampilkan narasi positif dan

konsisten melalui media digital, reputasi cenderung meningkat karena wisatawan memiliki akses terhadap informasi yang jelas dan menarik. Digital promotion secara signifikan memperkuat citra positif desa wisata.

Penemuan lainnya juga mendukung konsep bahwa reputasi dibentuk oleh pengalaman langsung, respons pengelola terhadap keluhan, dan narasi publik yang beredar. Hermawan (2024) menekankan peran media sosial sebagai saluran utama pembentukan reputasi, terutama karena wisatawan cenderung menilai kualitas destinasi dari testimoni dan konten yang dibagikan secara daring. Temuan ini memiliki relevansi yang sangat kuat. Status sebagai desa wisata berprestasi nasional pada dasarnya hanya membuka pintu eksposur, sementara keberlanjutan reputasi positifnya akan sangat ditentukan oleh bagaimana wisatawan memaknai dan membagikan pengalaman mereka di platform digital. Sebuah konten negatif yang viral misalnya keluhan terkait fasilitas atau kondisi lingkungan berpotensi memberikan dampak yang jauh lebih besar terhadap persepsi publik dibandingkan klaim prestasi formal yang telah diraih. Peneliti berpandangan bahwa kondisi ini menuntut pengelola Desa Gunung Kuning untuk tidak hanya berfokus pada pengelolaan isu secara konvensional, tetapi juga memberikan perhatian khusus terhadap pemantauan dan pengelolaan persepsi di ranah digital, mengingat reputasi desa wisata pada era ini sesungguhnya dibentuk dan diperebutkan di ruang media sosial.

1.6.4 Tahapan Isu

Pemahaman terhadap manajemen isu tidak akan lengkap tanpa memahami bagaimana sebuah isu berkembang dari waktu ke waktu. Isu tidak muncul secara tiba-tiba dalam kondisi penuh; ia melewati serangkaian fase perkembangan yang masing-masing memiliki karakteristik, intensitas, dan implikasi yang berbeda bagi organisasi. Kesadaran terhadap dinamika perkembangan isu ini menjadi sangat penting, karena respons yang tepat pada satu fase belum tentu relevan ketika diterapkan pada fase yang berbeda. Pemahaman Desa Gunung Kuning atas tahapan isu memungkinkan pengelola untuk tidak hanya bereaksi terhadap isu yang sudah berkembang, tetapi juga mengantisipasi ke arah mana sebuah isu berpotensi bergerak sehingga intervensi dapat dilakukan pada momen yang paling strategis. Manajemen isu memiliki serangkaian tahap yang perlu diperhatikan oleh praktisi *Public Relations* karena setiap tahap menentukan arah respons organisasi. Kriyantono (2015:164) menjelaskan empat fase utama dalam perkembangan sebuah isu sebagai berikut.

1. Tahap *origin*

Fase ini muncul ketika individu atau kelompok mulai memberi perhatian pada suatu persoalan dan mengungkapkannya dalam bentuk pendapat atau kritik. Kondisi tersebut menandakan bahwa publik sudah merasakan adanya ketidaksesuaian antara harapan terhadap organisasi dengan realitas yang mereka temui.

2. Tahap *mediation dan amplifications*

Isu pada fase ini mengalami perluasan karena publik yang sebelumnya hanya sadar terhadap persoalan mulai menunjukkan sikap tertentu. Respons publik dapat berupa dukungan, penolakan, atau perdebatan terbuka yang membuat isu semakin terlihat dan mendapatkan perhatian lebih luas.

3. Tahap *organization*

Perkembangan isu pada tahap ini ditandai oleh mulai terbentuknya kelompok-kelompok publik yang secara khusus fokus pada isu tersebut. Media massa juga ikut memberi sorotan sehingga isu memperoleh ruang yang lebih besar dalam ranah publik.

4. Tahap *resolution*

Fase ini mengarah pada pencarian penyelesaian. Organisasi dan publik berupaya menemukan titik temu atau langkah penanganan agar isu tidak terus berkembang dan dapat ditutup dengan keputusan atau tindakan tertentu.

Relevansi keempat fase ini terhadap Desa Gunung Kuning juga terletak pada karakteristik desa wisata yang sangat bergantung pada persepsi publik dan interaksi sosial yang intens antara pengelola, wisatawan, serta masyarakat lokal. Dengan status sebagai desa wisata berprestasi nasional, eksposur yang meningkat membuat potensi suatu isu bergerak dari fase *origin* ke *mediation* dan *amplification* menjadi lebih cepat dibandingkan desa wisata pada umumnya, terutama melalui percepatan yang difasilitasi oleh media sosial. Oleh karena itu, kemampuan Desa Gunung Kuning dalam membaca posisi sebuah isu di antara keempat fase ini dan menyesuaikan strategi responsnya secara proporsional

menjadi salah satu aspek penting yang akan ditelusuri dalam penelitian ini untuk menilai kematangan manajemen isu yang diterapkan.

1.7 Langkah-Langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Desa Gunung Kuning, kec. Sindang, kab. Majalengka, Jawa Barat. Lokasi ini dipilih karena berdasarkan objek penelitian yang diteliti serta sumber data yang berhubungan dengan Strategi Manajemen Isu Dalam Mempertahankan Reputasi Positif Desa Wisata Berprestasi.

1.7.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme sebagai landasan cara pandang dalam memahami fenomena yang diteliti. Paradigma konstruktivisme berpijak pada asumsi dasar bahwa realitas sosial tidak bersifat tunggal dan objektif, melainkan terbentuk melalui proses interpretasi yang dipengaruhi oleh pengalaman, interaksi sosial, dan konteks budaya masing-masing individu (Creswell, 2014). Dalam pandangan ini, makna tidak ditemukan sebagai sesuatu yang sudah ada di luar sana, melainkan dikonstruksi secara aktif oleh subjek melalui keterlibatannya dengan dunia sosial di sekitarnya sehingga pemahaman terhadap suatu fenomena dapat berbeda-beda bergantung pada latar belakang, situasi, dan pengalaman yang dimiliki oleh masing-masing aktor.

Relevansi paradigma ini terhadap penelitian terletak pada sifat fenomena yang dikaji. Reputasi Desa Gunung Kuning sebagai desa wisata berprestasi nasional bukan merupakan kondisi yang terbentuk secara otomatis dari prestasi yang diraih, melainkan merupakan hasil konstruksi sosial yang dibangun melalui cara desa tersebut dikelola, dikomunikasikan, dan dialami oleh berbagai pemangku kepentingan mulai dari wisatawan, masyarakat lokal, hingga media. Strategi manajemen isu yang diterapkan pun tidak dapat dipahami semata-mata dari dokumen atau kebijakan formal, tetapi perlu digali dari bagaimana pengelola memaknai isu, bagaimana mereka mengonstruksi respons, dan bagaimana tindakan komunikatif mereka dipersepsi oleh publik. Sejalan dengan itu, Wahyuni (2012) menegaskan bahwa paradigma konstruktivisme sangat sesuai digunakan dalam penelitian yang bertujuan memahami proses pembentukan makna dalam konteks sosial yang kompleks, di mana realitas dipandang sebagai hasil negosiasi antar aktor yang terlibat. Dengan menggunakan paradigma ini, peneliti tidak sekadar mendeskripsikan apa yang terjadi di Desa Gunung Kuning, tetapi berupaya memahami mengapa suatu strategi dipilih, bagaimana isu dimaknai oleh para pengelola, dan sejauh mana tindakan komunikatif yang dijalankan berhasil membangun serta mempertahankan reputasi positif desa wisata di mata publik.

1.7.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk mengkaji strategi manajemen isu yang diterapkan dalam mempertahankan reputasi positif Desa Gunung Kuning sebagai desa wisata berprestasi nasional. Yin (2018) menjelaskan bahwa studi kasus merupakan

pendekatan penelitian yang tepat digunakan ketika peneliti berupaya memahami suatu fenomena kontemporer secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak selalu jelas. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali data dari berbagai sumber bukti secara bersamaan, seperti wawancara, observasi, dan dokumen, sehingga gambaran yang dihasilkan dapat merepresentasikan kompleksitas kasus secara utuh. Karakteristik tersebut menjadikan studi kasus relevan digunakan untuk meneliti Desa Gunung Kuning, mengingat strategi manajemen isu yang diterapkan tidak dapat dipahami secara parsial, melainkan perlu ditelusuri melalui keterkaitan antara tindakan pengelola desa, persepsi pemangku kepentingan, dan dinamika isu yang berkembang di lapangan secara bersamaan.

Sugiyono (2017) menambahkan bahwa studi kasus dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai suatu kasus tertentu melalui eksplorasi data secara rinci dan kontekstual, sehingga temuan yang dihasilkan bersifat spesifik dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi pada kasus lain. Sifat kekhususan inilah yang menjadi alasan utama peneliti memilih pendekatan ini, sebab fokus penelitian diarahkan pada satu objek tunggal, yakni Desa Gunung Kuning, dengan segala keunikan konteks sosial, budaya, dan kelembagaannya sebagai desa wisata yang baru meraih predikat nasional. Pendekatan studi kasus memungkinkan peneliti menelusuri secara mendalam bagaimana tahapan identifikasi, analisis, perumusan strategi, implementasi, hingga evaluasi isu dijalankan secara nyata oleh pengelola desa,

sekaligus memahami makna dan persepsi yang melatari setiap keputusan strategis yang diambil dalam upaya mempertahankan reputasi positif desa wisata tersebut.

1.8 Jenis Data Penelitian

Data yang diambil dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk deskriptif kualitatif, yang disajikan dalam bentuk uraian kalimat yang diambil dari hasil wawancara mendalam berupa lisan ataupun tulisan.

1.9 Sumber Data Penelitian

Penelitian ini membagi sumber data kedalam dua bagian, yaitu sumber data sekunder dan primer.

- 1) Sumber data sekunder merupakan data yang tidak dikumpulkan secara langsung dari subjek penelitian, melainkan diperoleh melalui berbagai dokumen dan catatan yang telah tersedia, baik yang dipublikasikan maupun tidak.
- 2) Sumber data primer merupakan data yang diambil dari pihak-pihak terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di lingkungan BUMDES desa Gunung Kuning.

1.10 Teknik Pemilihan Informan

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini merupakan sebuah langkah untuk menentukan individu yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam aktivitas mengelola Desa Wisata Gunung Kuning. Pemilihan informan bertujuan untuk memperoleh data yang valid dan relevan

sebagai bahan utama dalam proses analisis. Peneliti memilih informan yang memiliki posisi strategis dalam struktur organisasi pengelola Desa Wisata Gunung Kuning, serta yang memahami secara langsung strategi komunikasi dan kegiatan kehumasan dalam mempertahankan reputasi positif desa wisata berprestasi nasional. Pemilihan dilakukan berdasarkan pertimbangan kemampuan informan dalam memberikan informasi faktual dan mendalam sesuai dengan fokus penelitian. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Direktur BUMDes Desa Gunung Kuning, yaitu pihak yang memiliki tanggung jawab utama dalam merancang serta mengimplementasikan strategi komunikasi Desa Wisata Gunung Kuning.
- b. Karang Taruna Desa Gunung Kuning, sebagai kelompok pemuda yang berperan langsung dalam pelaksanaan berbagai program pengembangan Desa Wisata.
- c. Admin atau Pengelola Media Sosial Resmi Desa Wisata Gunung Kuning, sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam pengelolaan kanal komunikasi digital dan penyebaran narasi strategis kepada publik.

1.11 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data menjadi tahap penting dalam proses penelitian guna memperoleh informasi mendalam terkait fenomena yang dikaji. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam digunakan sebagai teknik utama untuk memperoleh informasi langsung dari pihak-pihak yang memiliki peran penting dalam aktivitas

komunikasi publik di Desa Wisata Gunung Kuning. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan narasumber seperti pengelola desa wisata, BUMDES, pengurus Karang Taruna, serta pihak manajemen destinasi terkait. Proses penggalan data ini dirancang untuk memahami bagaimana perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi manajemen isu dilakukan dalam upaya menjaga reputasi positif desa wisata, terutama ketika muncul tantangan atau isu yang berpotensi mengganggu citra destinasi. Penggunaan teknik wawancara ini merujuk pada pandangan Fadhallah (2021) yang menyatakan bahwa wawancara merupakan bentuk komunikasi dua arah yang efektif untuk mendapatkan pemahaman mendalam dari informan.

2. Observasi Partisipatori Pasif

Observasi partisipatori pasif merupakan teknik pengamatan di mana peneliti hadir di lokasi penelitian untuk mencermati aktivitas dan interaksi yang terjadi, tanpa terlibat langsung dalam kegiatan yang diamati. Teknik ini memungkinkan peneliti menangkap situasi sosial secara alami tanpa mempengaruhi perilaku partisipan.

Dalam penelitian ini, observasi partisipatori pasif dilakukan di lingkungan operasional Desa Wisata Gunung Kuning. Peneliti mengamati berbagai aktivitas komunikasi, interaksi antar-pengelola, serta dinamika pengelolaan destinasi tanpa ambil bagian dalam aktivitas manajemen isu yang berlangsung. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Hollweck (2015), yang menegaskan bahwa observasi pasif membantu peneliti memahami realitas sosial secara lebih objektif karena tidak mengganggu kondisi alami di lapangan. Observasi ini melengkapi data hasil

wawancara dan memberikan konteks visual terhadap strategi manajemen isu yang diterapkan oleh pengelola desa wisata.

3. Dokumentasi

Peneliti menggunakan teknik dokumentasi karena metode ini mampu menyajikan bukti empiris terkait penerapan strategi manajemen isu yang dilakukan oleh pengelola desa wisata dalam menjaga reputasi positifnya. Teknik dokumentasi dilakukan dengan menelusuri berbagai sumber data, seperti akun media sosial resmi desa wisata, website pengelola, serta publikasi kegiatan yang mencerminkan upaya pengelolaan isu dan pembentukan citra positif desa wisata berprestasi nasional. Dokumentasi yang dikumpulkan meliputi arsip kegiatan, foto, video, serta konten publikasi yang menggambarkan strategi komunikasi dan manajemen isu yang diterapkan dalam setiap aktivitas pengelolaan dan promosi desa wisata.

1.12 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi dianalisis menggunakan pendekatan analisis kualitatif berdasarkan model Cresswell 2018, yang menekankan proses pengolahan data dari informasi khusus menuju pemahaman umum secara sistematis. Proses analisis dilakukan melalui beberapa tahapan berikut:

1. Pengumpulan dan Pengelompokan Data

Peneliti mengumpulkan seluruh data primer dari wawancara mendalam dan observasi di lapangan, kemudian mengelompokkannya ke dalam kategori yang relevan dengan strategi manajemen isu di Desa Wisata. Kategori tersebut

mencakup perumusan strategi, pelaksanaan program penanganan isu, hingga evaluasi terhadap efektivitas langkah yang dilakukan pengelola desa wisata.

2. Membaca dan Memahami Keseluruhan Data

Seluruh data yang telah tersusun kemudian dibaca dan ditelaah secara menyeluruh untuk memahami gambaran umum mengenai bagaimana Desa Wisata membangun dan mempertahankan reputasi positif, terutama saat menghadapi isu-isu yang berpotensi mengganggu reputasi.

3. Koding Data

Data yang telah diklasifikasi diberi kode atau label sesuai tema, isu, atau pola tertentu. Tahap koding ini bertujuan untuk menemukan kesamaan, kecenderungan, serta strategi komunikasi yang digunakan pengelola dalam merespons isu dan menjaga hubungan baik dengan publik.

4. Deskripsi dan Interpretasi Data

Pada tahap akhir, peneliti menyusun deskripsi analitis berdasarkan hasil koding, kemudian menginterpretasikan temuan sesuai kerangka *Issue Management Theory* oleh Chase and Jones untuk mencapai tujuan penelitian mengenai strategi manajemen isu di Desa Wisata berprestasi nasional.

1.13 Rencana Jadwal Penelitian

Daftar Kegiatan	Agt 2025	Sep 2025	Okt 2025	Nov 2025	Des 2025	Jan 2026	Feb 2026	Mar 2026	Apr 2026	Mei 2026	jun 2026
Pengumpulan Data Penelitian											
Penyusunan Proposal Penelitian											
Seminar Usulan Penelitian											
Penyusunan skripsi											
Sidang Skripsi											
Revisi Peneliti											

Tabel 1.1 Rencana jadwal penelitian

(Sumber: Olahan Peneliti)