

## ABSTRAK

Isu parkir ganda di Wana Wisata Baturraden pada Januari 2025 memicu keluhan pengunjung dan menyebar luas melalui pemberitaan media daring serta ulasan *Google Maps*, sehingga berpotensi menurunkan kepercayaan publik destinasi wisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi jenis krisis yang terjadi berdasarkan kerangka *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) serta menganalisis strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh pengelola Wana Wisata Baturraden dalam menangani isu tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak pengelola, observasi lapangan, serta analisis pemberitaan media dan ulasan daring, dengan uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa isu parkir ganda termasuk dalam kategori *preventable crisis*, karena berkaitan dengan lemahnya pengawasan dan implementasi kebijakan operasional di lapangan. Strategi komunikasi krisis yang diterapkan pengelola meliputi klarifikasi publik, koordinasi dengan pihak terkait, serta kebijakan penghapusan biaya parkir sebagai bentuk tindakan korektif. Meskipun langkah tersebut mampu meredam eskalasi krisis, hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan belum sepenuhnya diikuti dengan konsistensi implementasi, sehingga persepsi negatif pengunjung tidak sepenuhnya hilang.

Kata kunci: Komunikasi Krisis, *Situational Crisis Communication Theory*, Wana Wisata Baturraden, Parkir Ganda

## **ABSTRACT**

*The issue of double parking at Wana Wisata Baturraden in January 2025 triggered visitor complaints and spread widely through online media coverage and Google Maps reviews, potentially undermining public trust of the tourist destination. This study aims to identify the type of crisis based on the Situational Crisis Communication Theory (SCCT) framework and to analyze the crisis communication strategies implemented by the management of Wana Wisata Baturraden in addressing the issue. This research adopts a qualitative approach using a case study method. Data were collected through in-depth interviews with the management, field observations, and analysis of media reports and online reviews, with data validity ensured through source triangulation. The findings indicate that the double parking issue falls under the category of a preventable crisis, as it is closely related to weak supervision and inconsistent implementation of operational policies in the field. The crisis communication strategies applied by the management included public clarification, coordination with relevant stakeholders, and the implementation of a parking fee exemption policy as a corrective measure. Although these actions were able to reduce the escalation of the crisis, the findings reveal that the policy was not fully supported by consistent implementation, resulting in the persistence of negative visitor perceptions.*

*Keywords: Communication Crisis, Situational Crisis Communication Theory, Wana Wisata Baturraden, Double Parking*