



## Krisis Manajemen Serta Dampak Nya Terhadap Keberlanjutan Aek Situmandi

Fanorotodo Laia<sup>1</sup>, Ricardo Sagala<sup>2</sup>, Rugun Panggabean<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Prodi PAK STT Presbyterian Medan, Indonesia

<sup>2-3</sup>Prodi PBK FISHK IAKN Tarutung, Indonesia

e-mail: [fanorotodo74laia@gmail.com](mailto:fanorotodo74laia@gmail.com), [ricardosagala94@gmail.com](mailto:ricardosagala94@gmail.com), [ruginpanggabean93@gmail.com](mailto:ruginpanggabean93@gmail.com)

### Article Info

#### Article history:

Received May 11, 2026

Revised June 08, 2026

Accepted June 10, 2026

#### Keywords:

Management Crisis, Tourism Sustainability, Tourism Management, Aek Situmandi, Tourism.

### ABSTRACT

*This study discusses the management crisis and its impact on the sustainability of Aek Situmandi as one of the natural tourism destinations in North Tapanuli Regency. The purpose of this study is to identify the forms of management crisis that occur and their impacts on the sustainability of the tourist destination. The research method used is a qualitative method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results show that the management crisis at Aek Situmandi includes inadequate infrastructure management, lack of tourism promotion, low cooperation with the local community, and environmental cleanliness issues. These conditions have an impact on the decline in visitor numbers, reduced income for local communities, decreased tourist trust, and obstacles to tourism development. Therefore, better management strategies are needed through improving facilities, digital promotion, involving local communities, and sustainable environmental management so that Aek Situmandi can continue to develop as a competitive and sustainable tourism destination.*

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*



### Article Info

#### Article history:

Received May 11, 2026

Revised June 08, 2026

Accepted June 10, 2026

#### Kata Kunci:

Krisis Manajemen, Keberlanjutan Wisata, Pengelolaan Wisata, Aek Situmandi, Pariwisata.

### ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang krisis manajemen serta dampaknya terhadap keberlanjutan Aek Situmandi sebagai salah satu destinasi wisata alam di Kabupaten Tapanuli Utara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk krisis manajemen yang terjadi serta dampaknya terhadap keberlanjutan destinasi wisata. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa krisis manajemen di Aek Situmandi meliputi kurangnya pengelolaan infrastruktur, minimnya promosi wisata, rendahnya kerja sama dengan masyarakat, serta masalah kebersihan lingkungan. Kondisi tersebut berdampak pada penurunan jumlah pengunjung, menurunnya pendapatan masyarakat sekitar, berkurangnya kepercayaan wisatawan dan terhambatnya pengembangan wisata. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengelolaan yang lebih baik melalui peningkatan fasilitas, promosi digital, pelibatan masyarakat lokal, serta pengelolaan lingkungan yang berkelanjutan agar Aek Situmandi tetap berkembang sebagai destinasi wisata yang berdaya saing dan berkelanjutan.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*





*Corresponding Author:*

Fanorotodo Laia<sup>1</sup>

Prodi PAK STT Presbyterian Medan, Indonesia

e-mail: [fanorotodo74laia@gmail.com](mailto:fanorotodo74laia@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam pembangunan daerah karena mampu memberikan kontribusi terhadap peningkatan ekonomi masyarakat, penciptaan lapangan kerja, serta pelestarian budaya dan lingkungan. Pengelolaan destinasi wisata yang baik sangat menentukan keberlanjutan suatu objek wisata. Dalam pengelolaannya, diperlukan sistem manajemen yang efektif agar potensi wisata dapat berkembang secara optimal dan memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat sekitar.

Dalam pengembangan destinasi wisata, manajemen memiliki peranan yang sangat penting. Manajemen yang baik meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan terhadap seluruh kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan objek wisata. Apabila fungsi-fungsi manajemen tersebut tidak berjalan dengan baik, maka akan berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan yang dapat berkembang menjadi krisis manajemen. Krisis manajemen merupakan suatu kondisi yang terjadi ketika suatu organisasi atau pengelola tidak mampu mengatasi permasalahan yang muncul secara efektif sehingga dapat mengganggu keberlangsungan kegiatan atau operasional yang dijalankan.

Krisis manajemen dalam sektor pariwisata dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti kurangnya perencanaan pengelolaan destinasi, lemahnya koordinasi antar pihak pengelola, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, serta kurangnya perhatian terhadap pemeliharaan fasilitas dan lingkungan wisata. Selain itu, minimnya dukungan dari berbagai pihak, baik pemerintah maupun masyarakat, juga dapat menjadi faktor yang memperparah kondisi krisis manajemen dalam pengelolaan destinasi wisata. Apabila kondisi tersebut tidak segera ditangani dengan baik, maka dapat menimbulkan dampak negatif terhadap keberlanjutan objek wisata tersebut.

Namun dalam praktiknya, banyak destinasi wisata yang menghadapi berbagai permasalahan manajerial yang dapat memicu terjadinya krisis. Krisis manajemen dapat muncul akibat kurangnya perencanaan, lemahnya koordinasi antar pihak pengelola, keterbatasan sumber daya manusia, serta kurangnya pengawasan terhadap fasilitas dan pelayanan wisata. Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya kualitas pengelolaan destinasi wisata, berkurangnya jumlah pengunjung, serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pengelola wisata.<sup>1</sup>

Apabila krisis manajemen tidak ditangani dengan baik, maka hal tersebut dapat berdampak pada keberlanjutan destinasi wisata. Penurunan kualitas pelayanan, kerusakan lingkungan, serta berkurangnya minat wisatawan dapat menyebabkan destinasi wisata kehilangan daya tariknya. Oleh karena itu, diperlukan upaya pengelolaan yang lebih baik melalui penerapan manajemen krisis yang efektif agar keberlanjutan wisata dapat tetap terjaga.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian mengenai krisis manajemen serta dampaknya terhadap keberlanjutan Aek Situmandi menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi manajemen yang terjadi di destinasi wisata tersebut serta dampaknya terhadap keberlanjutan wisata. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak pengelola dan

---

<sup>1</sup>Terry, G. R., & Rue, L. W. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.  
Hasibuan, Malayu SP. "Manajemen: Dasar, pengertian dan masalah." (2007).



pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pengelolaan wisata sehingga Aek Situmandi dapat berkembang secara berkelanjutan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini digunakan untuk memahami dan menggambarkan secara langsung mengenai krisis manajemen serta dampaknya terhadap keberlanjutan Aek Situmandi. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada kondisi nyata yang terjadi di lapangan serta pengalaman dan pendapat dari para informan.

Penelitian dilakukan di Aek Situmandi yang merupakan salah satu destinasi wisata alam di Kabupaten Tapanuli Utara. Lokasi penelitian dipilih karena adanya berbagai permasalahan dalam pengelolaan wisata yang dapat mempengaruhi keberlanjutan destinasi tersebut.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara dengan pengelola wisata, masyarakat sekitar, pedagang dan pengunjung. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, artikel, dokumentasi dan sumber lain yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung kondisi wisata, fasilitas, kebersihan dan aktivitas pengunjung. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai masalah pengelolaan wisata dan dampaknya terhadap keberlanjutan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa foto, arsip dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap mengetahui dan memahami kondisi wisata Aek Situmandi. Informan terdiri dari pengelola wisata, masyarakat sekitar, pedagang dan wisatawan.

Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi dengan membandingkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan dapat dipercaya.

Lokasi penelitian merupakan tempat dilaksanakannya kegiatan penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan. Penelitian ini dilaksanakan di objek wisata Aek Situmandi. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Aek Situmandi merupakan salah satu destinasi wisata alam yang memiliki potensi wisata yang cukup besar serta memiliki peranan penting bagi masyarakat sekitar dalam bidang ekonomi dan pariwisata.<sup>2</sup>

Selain itu, objek wisata Aek Situmandi dipilih sebagai lokasi penelitian karena terdapat beberapa permasalahan dalam pengelolaannya yang berkaitan dengan krisis manajemen, seperti keterbatasan fasilitas, pengelolaan lingkungan, serta sistem pengelolaan wisata yang belum optimal. Oleh karena itu, lokasi ini dianggap relevan untuk diteliti guna mengetahui bagaimana krisis manajemen yang terjadi serta dampaknya terhadap keberlanjutan objek wisata tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 5 informan yang terdiri dari pengelola wisata, masyarakat sekitar, pengunjung, pemerintah desa dan pelaku usaha di kawasan wisata Aek Situmandi, diperoleh hasil pembahasan sebagai berikut:

### **1. Perencanaan Pengelolaan Wisata**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengelolaan wisata Aek Situmandi masih dilakukan secara sederhana dan belum memiliki perencanaan jangka panjang yang jelas.

---

<sup>2</sup>Sondang P. Siagian. 2017. *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara.



Informan menjelaskan bahwa perbaikan fasilitas biasanya dilakukan ketika kondisi sudah rusak atau saat jumlah pengunjung meningkat.<sup>3</sup> Hal ini menunjukkan bahwa fungsi perencanaan dalam manajemen belum berjalan secara optimal. Kurangnya perencanaan tersebut menyebabkan pengembangan wisata berjalan lambat dan belum terarah. Selain itu, belum adanya program pengembangan wisata secara tertulis membuat pengelolaan masih bersifat seadanya dan bergantung pada kondisi di lapangan.

## 2. Pelaksanaan Pengelolaan Wisata

Dalam pelaksanaan pengelolaan wisata, pengelola dibantu oleh masyarakat sekitar untuk menjaga kebersihan, mengatur parkir, serta menjaga keamanan kawasan wisata. Namun berdasarkan hasil wawancara, jumlah tenaga kerja yang membantu masih terbatas sehingga pengelolaan belum maksimal terutama saat jumlah pengunjung meningkat.

Beberapa informan juga menyampaikan bahwa kebersihan fasilitas umum seperti toilet dan tempat sampah masih kurang diperhatikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pengelolaan wisata masih membutuhkan peningkatan terutama pada aspek pelayanan dan kebersihan lingkungan.

## 3. Faktor Penyebab Krisis Manajemen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa krisis manajemen di objek wisata Aek Situmandi dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

- keterbatasan dana pengelolaan,
- kurangnya koordinasi antar pihak,
- minimnya tenaga kerja,
- kurangnya perhatian terhadap fasilitas wisata,
- serta lemahnya pengawasan lingkungan

Selain itu, beberapa informan menyatakan bahwa kerja sama antara pengelola, masyarakat dan pemerintah masih belum berjalan maksimal sehingga berbagai permasalahan pengelolaan sulit diatasi dengan cepat.

## 4. Kualitas Pengelolaan dan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, pengelola telah berusaha menjaga kenyamanan wisatawan melalui kebersihan dan perbaikan fasilitas. Akan tetapi, pengelolaan kualitas wisata masih belum memiliki standar pelayanan yang jelas dan tertulis.

Pelayanan kepada wisatawan masih dilakukan berdasarkan kemampuan pengelola di lapangan sehingga kualitas pelayanan belum konsisten. Beberapa pengunjung juga menyampaikan bahwa fasilitas umum masih perlu diperbaiki agar wisatawan merasa lebih nyaman ketika berkunjung.

## 5. Dampak Wisata terhadap Ekonomi Masyarakat

Keberadaan objek wisata Aek Situmandi memberikan dampak positif terhadap masyarakat sekitar, khususnya dalam bidang ekonomi. Banyak masyarakat memanfaatkan kawasan wisata untuk membuka usaha kecil seperti:

- berjualan makanan dan minuman,
- membuka jasa parkir,
- serta penyewaan perlengkapan mandi.

Dari hasil wawancara diketahui bahwa keberadaan wisata membantu meningkatkan pendapatan masyarakat karena banyak pengunjung membeli dagangan mereka.

<sup>3</sup>Moleong, L. "Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya." (2003). Maleong, L. J. (2013). Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya. *IntakoTanggulangin dan Kampong Batik Jetis Sidoarjo*.



## **6. Dampak Krisis Manajemen terhadap Jumlah Kunjungan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi fasilitas dan kebersihan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan. Beberapa informan menyampaikan bahwa apabila fasilitas rusak dan lingkungan kurang bersih, maka pengunjung menjadi kurang nyaman dan enggan datang kembali.

Hal ini menunjukkan bahwa krisis manajemen dapat berdampak langsung terhadap keberlanjutan wisata karena menurunnya minat kunjungan wisatawan.

## **7. Upaya Mengatasi Krisis Manajemen**

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat beberapa upaya yang dilakukan untuk mengatasi krisis manajemen di Aek Situmandi, yaitu: melakukan perbaikan fasilitas secara bertahap, menjaga kebersihan lingkungan wisata, melibatkan masyarakat dalam pengelolaan wisata, serta meningkatkan kerja sama antara pengelola, masyarakat dan pemerintah desa.

Namun demikian, upaya tersebut masih perlu ditingkatkan agar pengelolaan wisata dapat berjalan lebih efektif dan keberlanjutan objek wisata tetap terjaga.

## **8. Pembahasan Hubungan Hasil Penelitian dengan Teori**

Berdasarkan hasil penelitian, krisis manajemen yang terjadi di objek wisata Aek Situmandi berkaitan dengan belum optimalnya fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Hal ini sesuai dengan teori manajemen yang dikemukakan oleh George R. Terry yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh penerapan fungsi manajemen yang baik.

Kurangnya perencanaan dan pengawasan menyebabkan pengelolaan wisata berjalan kurang terarah sehingga menimbulkan berbagai permasalahan seperti kerusakan fasilitas, kebersihan lingkungan yang kurang terjaga, serta menurunnya kenyamanan pengunjung.

Selain itu, hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori krisis manajemen dari W. Timothy Coombs yang menyatakan bahwa krisis dapat muncul ketika organisasi tidak mampu mengatasi permasalahan secara efektif. Dalam pengelolaan Aek Situmandi, keterbatasan dana, kurangnya koordinasi dan minimnya tenaga kerja menjadi penyebab utama munculnya krisis manajemen.

## **9. Dampak Krisis Manajemen terhadap Keberlanjutan Wisata**

Krisis manajemen yang terjadi tidak hanya mempengaruhi pengelolaan wisata saat ini, tetapi juga dapat berdampak terhadap keberlanjutan wisata di masa depan. Jika fasilitas wisata tidak dirawat dengan baik dan kebersihan lingkungan tidak dijaga, maka daya tarik wisata akan menurun dan jumlah pengunjung dapat berkurang.<sup>4</sup>

Penurunan jumlah wisatawan tentu akan berdampak pada pendapatan masyarakat sekitar yang bergantung pada aktivitas wisata. Oleh karena itu, keberlanjutan objek wisata sangat bergantung pada kemampuan pengelola dalam memperbaiki sistem manajemen wisata secara berkelanjutan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa objek wisata Aek Situmandi masih mengalami krisis manajemen yang ditandai dengan kurang optimalnya perencanaan, pengelolaan fasilitas, kebersihan lingkungan, koordinasi antar pihak, serta keterlibatan sumber daya manusia dalam pengelolaan wisata. Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan, kenyamanan wisatawan, dan berpotensi mengurangi jumlah kunjungan

---

<sup>4</sup>Sugiyono, D. (2010). *Metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 33. Burhan Bungin. 2019. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.



sehingga dapat menghambat keberlanjutan destinasi wisata serta pendapatan masyarakat sekitar. Meskipun demikian, Aek Situmandi memiliki potensi wisata yang cukup besar untuk dikembangkan. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan manajemen yang lebih terstruktur melalui peningkatan fasilitas, penguatan kerja sama antara pengelola, masyarakat, dan pemerintah, serta pengelolaan lingkungan yang berkelanjutan agar Aek Situmandi tetap berkembang sebagai destinasi wisata yang menarik, berdaya saing, dan memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat setempat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Terry, G. R., & Rue, L. W. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Malayu S.P. Hasibuan. 2018. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sondang P. Siagian. 2017. *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara Lexy J.
- Maleong, L. J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya. *IntakoTanggulangin dan Kampoeng Batik Jetis Sidoarjo..*
- Sugiyono, D. (2010). *Metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 33.
- Burhan Bungin. 2019. *PenelitianKualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Oka A. Yoeti. 2016. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Nyoman S. Pendit. 2017. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Spillane. 2018. *Ekonomi Pariwisata: Sejarah dan Prospeknya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. 2021. *Pedoman Pengelolaan Destinasi Pariwisata Berkelanjutan*. Jakarta: Kemenparekraf.
- World Tourism Organization. 2020. *Sustainable Tourism Development*. Madrid: UNWTO.
- Miles dan Huberman. 2019. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Suharsimi Arikunto. 2018. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler dan Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Dinas Pariwisata Kabupaten Tapanuli Utara. 2023. *Data dan Informasi Pariwisata Kabupaten Tapanuli Utara*. Tarutung: Dinas Pariwisata Kabupaten Tapanuli Utara.