

Manajemen Risiko Dan Krisis Dalam Industri Hospitality Dan Pariwisata: Tinjauan Pustaka Sistematis Berbasis Protokol PRISMA Periode 2020–2025

Risk and Crisis Management in the Hospitality and Tourism Industry: A Systematic Literature Review Based on the PRISMA Protocol for the Period 2020– 2025

Rizky Ferari Oktavian^a, Sri Astuti Pratminingsih^b, Hasti Pramesti Kusnara^c, Siti
Wulansari^d, Ignatius Oki Dewa Brata^e

Program Studi Doktor Ilmu Manajemen, Fakultas Pascasarjana, Universitas Widyatama,
Jl. Cikutra No. 204A, Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia^{a,b,c,d,e*}
rizky.ferari@widyatama.ac.id^{1*}

Abstract

The hospitality and tourism (H&T) industry is among the sectors most vulnerable to multidimensional crises, as confirmed by the COVID-19 pandemic that reduced global tourist arrivals by 74% and caused approximately USD 4.5 trillion in losses. This study aims to systematically map the development, theoretical frameworks, risk typologies, and mitigation and resilience strategies within H&T risk and crisis management research from 2020 to 2025, and to formulate implications for Indonesian tourism. A Systematic Literature Review (SLR) was conducted using the PRISMA 2020 protocol across six databases (Scopus, ScienceDirect, Emerald, DOAJ, Garuda, and manual searching). Of 1,347 identified records, 42 articles met the criteria and were analysed through narrative-thematic synthesis. The results identified seven thematic clusters, dominated by pandemic crisis (COVID-19) and organisational resilience studies. The four most influential conceptual frameworks were ISO 31000:2018, Fink's (1986) crisis lifecycle, Mitroff's (1994) five-phase model, and Ritchie and Jiang's (2019) 4R framework. The main finding reveals a paradigm shift from reactive recovery toward proactive, dynamic-capability-based resilience. The study concludes with an integrative three-phase temporal model (pre-crisis, during-crisis, post-crisis) merging these frameworks as strategic guidance for H&T managers, particularly within the Indonesian context characterised by natural, security, and biological disaster risks.

Keywords: Risk Management; Crisis Management; Hospitality and Tourism; Resilience; Systematic Literature Review; PRISMA.

Abstrak

Industri hospitality dan pariwisata (H&T) merupakan salah satu sektor yang paling rentan terhadap krisis multidimensi, sebagaimana ditegaskan oleh disrupsi pandemi COVID-19 yang menurunkan kedatangan wisatawan global hingga 74% dan menimbulkan kerugian sekitar USD 4,5 triliun. Penelitian ini bertujuan memetakan secara sistematis perkembangan, kerangka teoretis, tipologi risiko, serta strategi mitigasi dan resiliensi dalam riset manajemen risiko dan krisis di sektor H&T pada periode 2020–2025, sekaligus merumuskan implikasinya bagi pariwisata Indonesia. Metode yang digunakan adalah Systematic Literature Review (SLR) dengan protokol PRISMA 2020 melalui penelusuran enam basis data (Scopus, ScienceDirect, Emerald, DOAJ, Garuda, dan penelusuran manual). Dari 1.347 rekaman teridentifikasi, sebanyak 42 artikel memenuhi kriteria dan dianalisis melalui sintesis naratif-tematik. Hasil penelitian mengidentifikasi tujuh kluster tematik, dengan dominasi kajian krisis pandemi (COVID-19) dan resiliensi organisasi. Empat kerangka konseptual paling berpengaruh adalah ISO 31000:2018, siklus krisis Fink (1986), model lima fase Mitroff (1994), dan kerangka 4R Ritchie dan Jiang (2019). Temuan utama menunjukkan adanya pergeseran paradigma dari pemulihan reaktif (recovery) menuju ketangguhan proaktif (resilience) berbasis kapabilitas dinamis. Penelitian ini menyimpulkan sebuah model integratif temporal tiga tahap (pra-krisis, saat krisis, pasca-krisis) yang memadukan keempat kerangka tersebut sebagai panduan strategis bagi pengelola H&T, khususnya dalam konteks Indonesia yang sarat dengan risiko bencana alam, keamanan, dan biologis.

Kata Kunci: Manajemen Risiko; Manajemen Krisis; Hospitality dan Pariwisata; Resiliensi; Systematic Literature Review; PRISMA.

1. Pendahuluan

Industri hospitality dan pariwisata (selanjutnya disingkat H&T) telah berkembang menjadi salah satu pilar utama perekonomian global yang menyumbang lebih dari sepuluh persen Produk Domestik Bruto dunia sebelum pandemi. Namun, karakteristik industri ini yang sangat bergantung pada mobilitas manusia, persepsi keamanan, serta stabilitas lingkungan menjadikannya sebagai sektor yang paling sensitif terhadap gangguan eksternal (Ritchie & Jiang, 2019; Sigala, 2020). Risiko dalam konteks H&T tidak bersifat tunggal, melainkan multidimensional karena adanya interdependensi dengan faktor alam, geopolitik, dan perilaku konsumen global. Oleh karena itu, kemampuan untuk mengantisipasi, merespons, dan pulih dari krisis menjadi kapabilitas strategis yang menentukan keberlangsungan organisasi.

Pandemi COVID-19 pada periode 2020–2022 merupakan bukti paling nyata atas kerentanan tersebut. Organisasi Pariwisata Dunia (UNWTO) mencatat penurunan kedatangan wisatawan internasional hingga 74%, sementara World Travel and Tourism Council (WTTC) mengestimasi kerugian global mencapai USD 4,5 triliun, disertai hilangnya sekitar 62 juta lapangan kerja sektor pariwisata (UNWTO, 2021; WTTC, 2021). Krisis ini menegaskan bahwa pariwisata bukan hanya rentan, melainkan juga saling terhubung secara global (interconnected), sehingga ketangguhan (resilience) bergeser dari sekadar pilihan strategis menjadi sebuah keharusan eksistensial (Prayag, 2020; Hall et al., 2020). Disrupsi tersebut memicu lonjakan publikasi ilmiah yang luar biasa, sehingga diperlukan upaya sistematis untuk memetakan akumulasi pengetahuan yang dihasilkan.

Secara konseptual, kajian manajemen risiko dan krisis di sektor H&T telah dibangun di atas sejumlah kerangka fundamental. ISO 31000:2018 menyediakan pedoman proses manajemen risiko yang sistematis mulai dari penetapan konteks hingga pemantauan, sedangkan Fink (1986) memodelkan krisis sebagai siklus empat tahap yang dapat diprediksi: prodromal, akut, kronis, dan resolusi. Mitroff (1994) memperluas pemikiran tersebut melalui model lima fase yang menekankan deteksi sinyal dan pembelajaran, sementara Ritchie dan Jiang (2019) merumuskan kerangka 4R (reduction, readiness, response, recovery) untuk membangun ketangguhan pariwisata. Meskipun kerangka-kerangka ini telah mapan, perkembangan riset pasca-2020 yang sangat pesat belum banyak disintesis secara terstruktur untuk menunjukkan bagaimana kerangka-kerangka tersebut diterapkan, dimodifikasi, atau diintegrasikan dalam menghadapi krisis kontemporer.

Kajian literatur terdahulu (state of the art) menunjukkan beberapa upaya tinjauan yang relevan. Wut et al. (2021) melakukan tinjauan riset manajemen krisis H&T periode 1985–2020 dan mengidentifikasi fokus pada respons jangka pendek, sedangkan Duan et al. (2022) menelaah dampak krisis terhadap destinasi. Namun, kedua tinjauan tersebut sebagian besar mencakup periode pra-pandemi atau berhenti pada awal pandemi, sehingga belum sepenuhnya menangkap dinamika riset yang meledak selama dan setelah COVID-19. Sebagian besar tinjauan juga cenderung berfokus pada satu kerangka atau satu jenis krisis tertentu, dan masih terbatas dalam mengaitkan temuan dengan konteks negara berkembang seperti Indonesia yang memiliki profil risiko bencana yang khas.

Berangkat dari kesenjangan tersebut (research gap), terdapat kebutuhan akademik untuk melakukan tinjauan pustaka sistematis yang secara khusus memetakan tubuh pengetahuan manajemen risiko dan krisis H&T pada periode 2020–2025, mengonsolidasikan kerangka teoretis yang dominan, serta menjembatani temuan global dengan implikasi praktis bagi Indonesia. Pemenuhan kebutuhan ini penting baik secara teoretis—untuk memperjelas arah perkembangan disiplin—maupun secara praktis—untuk memberikan panduan strategis berbasis bukti bagi pengelola industri.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan penelitian ini dirumuskan untuk menjawab empat pertanyaan penelitian (research questions, RQ) sebagaimana disajikan pada Tabel 1. Secara ringkas, penelitian ini bertujuan untuk: (1) memetakan tren dan karakteristik publikasi; (2) mengidentifikasi kerangka teoretis dan tipologi risiko yang dominan; (3) menyintesis strategi

mitigasi, respons, dan resiliensi; serta (4) merumuskan model integratif beserta implikasinya bagi pariwisata Indonesia.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan Systematic Literature Review (SLR), yaitu metode tinjauan yang transparan, dapat direplikasi, dan terstruktur untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, serta menyintesis bukti ilmiah yang relevan (Tranfield et al., 2003). Pelaporan proses seleksi mengikuti protokol PRISMA 2020 (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) yang terdiri atas empat tahap, yakni identifikasi, penyaringan, kelayakan, dan penyertaan (Page et al., 2021). Tahapan penelitian dijabarkan ke dalam lima langkah berikut.

2.1 Perumusan Pertanyaan Penelitian

Tahap awal adalah perumusan pertanyaan penelitian yang menjadi pemandu seluruh proses tinjauan. Empat pertanyaan penelitian dirumuskan sebagaimana disajikan pada Tabel 1, mencakup dimensi deskriptif-bibliometrik (RQ1), konseptual (RQ2), strategis (RQ3), dan integratif-kontekstual (RQ4).

Tabel 1. Pertanyaan Penelitian (Research Questions)

| Kode | Pertanyaan Penelitian (Research Question) |
|------|--|
| RQ1 | Bagaimana tren, sebaran tahun, metode, dan geografis publikasi riset manajemen risiko dan krisis H&T periode 2020–2025? |
| RQ2 | Kerangka teoretis/model dan tipologi risiko apa yang paling dominan digunakan dalam literatur tersebut? |
| RQ3 | Strategi mitigasi, respons krisis, dan pembangunan resiliensi apa yang direkomendasikan oleh literatur? |
| RQ4 | Bagaimana sintesis temuan dapat diintegrasikan ke dalam model konseptual dan diterapkan pada konteks pariwisata Indonesia? |

Sumber: Penulis, 2025.

2.2 Strategi Penelusuran dan Sumber Data

Penelusuran dilakukan pada enam sumber: Scopus, ScienceDirect, Emerald Insight, Directory of Open Access Journals (DOAJ), portal Garuda (Kemdikbud), dan penelusuran manual (manual searching) atas daftar referensi artikel kunci. Kombinasi kata kunci disusun menggunakan operator Boolean sebagaimana ditampilkan pada Tabel 2. Rentang waktu publikasi dibatasi pada Januari 2020 hingga Mei 2025 untuk menangkap dinamika riset era pandemi dan pasca-pandemi.

Tabel 2. String Pencarian dan Kriteria Penelusuran

| Komponen | Spesifikasi |
|------------------|--|
| String Boolean | ("risk management" OR "crisis management" OR "disaster management") AND ("tourism" OR "hospitality" OR "hotel") AND ("resilience" OR "COVID-19" OR "recovery") |
| Bidang pencarian | Judul, abstrak, dan kata kunci (title-abstract-keywords) |
| Rentang waktu | Januari 2020 – Mei 2025 |
| Bahasa | Inggris dan Indonesia |
| Jenis dokumen | Artikel jurnal terindeks dan ditelaah sejawat (peer-reviewed) |

Sumber: Penulis, 2025.

2.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Untuk memastikan relevansi dan kualitas, ditetapkan kriteria inklusi dan eksklusi sebagaimana disajikan pada Tabel 3. Kriteria ini diterapkan secara berurutan pada tahap penyaringan judul-abstrak dan penilaian teks penuh.

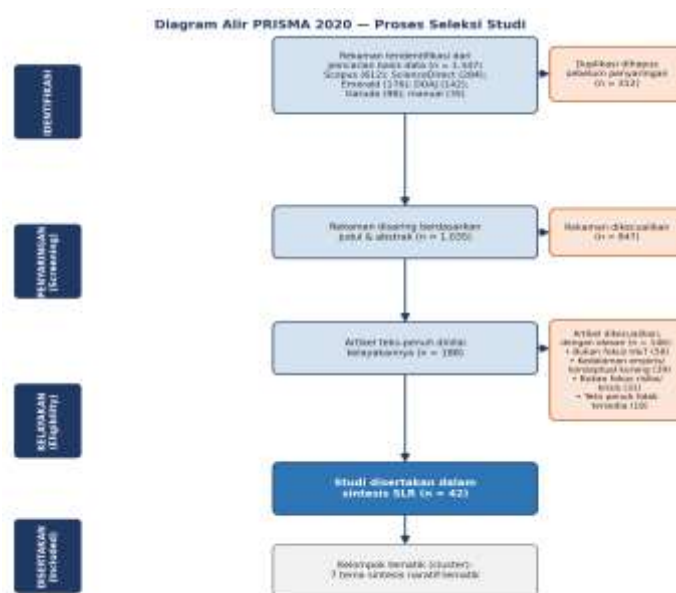
Tabel 3. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

| Kriteria Inklusi | Kriteria Eksklusi |
|---|--|
| Artikel berfokus pada manajemen risiko/krisis di sektor H&T | Artikel di luar sektor H&T atau tidak membahas risiko/krisis |
| Dipublikasikan 2020–2025 pada jurnal ditelaah sejawat | Terbit sebelum 2020 atau bukan jurnal ditelaah sejawat |
| Memiliki kedalaman empiris atau konseptual yang memadai | Sekadar editorial, abstrak prosiding, atau opini singkat |
| Teks penuh tersedia dan dapat diakses | Teks penuh tidak tersedia atau duplikasi |

Sumber: Penulis, 2025.

2.4 Proses Seleksi (Diagram Alir PRISMA)

Penerapan kriteria menghasilkan proses seleksi sebagaimana digambarkan pada Gambar 1. Dari 1.347 rekaman yang teridentifikasi, sebanyak 312 duplikasi dihapus sehingga tersisa 1.035 rekaman untuk disaring berdasarkan judul dan abstrak. Sebanyak 847 rekaman dikecualikan karena tidak relevan, menyisakan 188 artikel yang dinilai pada tahap teks penuh. Setelah eksklusi atas 146 artikel dengan alasan yang terdokumentasi, diperoleh 42 artikel final yang disertakan dalam sintesis.



Gambar 1. Diagram Alir PRISMA 2020 Proses Seleksi Studi

Sumber: Diolah penulis mengikuti Page et al. (2021), 2025.

2.5 Penilaian Kualitas dan Ekstraksi Data

Penilaian kualitas (quality appraisal) dilakukan terhadap 42 artikel menggunakan empat kriteria—kejelasan tujuan, ketepatan metode, kontribusi temuan, dan kejelasan implikasi—dengan skor minimum yang harus dipenuhi. Selanjutnya, data diekstraksi ke dalam matriks yang mencakup identitas artikel (penulis, tahun, jurnal), konteks geografis, jenis metode, kerangka

teoretis, jenis krisis/risiko, serta strategi yang direkomendasikan. Analisis dilakukan dengan sintesis naratif-tematik (thematic synthesis), yaitu pengelompokan temuan ke dalam kluster tema yang muncul secara induktif dari data, kemudian diinterpretasikan dengan mengaitkannya pada kerangka teoretis yang relevan.

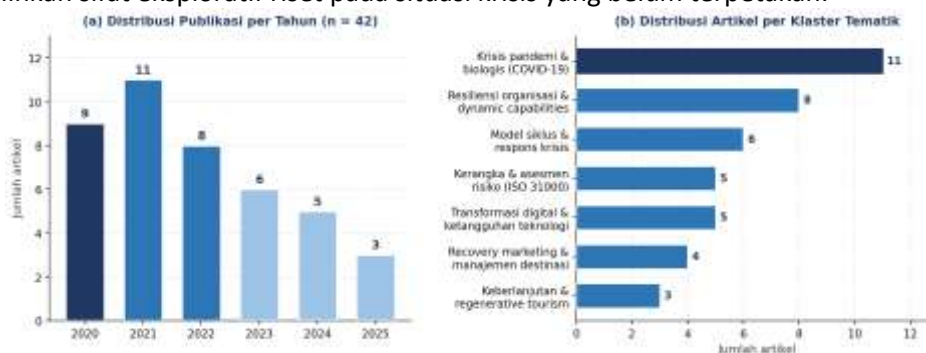
3. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Hasil

Bagian ini menyajikan temuan yang diperoleh dari sintesis terhadap 42 artikel terpilih, diorganisasikan untuk menjawab keempat pertanyaan penelitian secara berurutan, dimulai dari gambaran bibliometrik hingga sintesis tematik.

3.1.1 Tren dan Karakteristik Publikasi (RQ1).

Gambar 2 menampilkan distribusi publikasi menurut tahun dan kluster tematik. Distribusi tahunan memperlihatkan puncak produksi ilmiah pada 2021 (11 artikel) sebagai respons langsung terhadap pandemi, diikuti tren menurun secara bertahap menuju 2025. Pola ini mengindikasikan bahwa COVID-19 berperan sebagai pemicu (trigger) utama lonjakan riset, sekaligus menunjukkan transisi fokus dari kajian dampak krisis menuju kajian pemulihan dan ketangguhan jangka panjang. Secara geografis, kajian didominasi oleh konteks Asia-Pasifik dan Eropa, sementara secara metodologis, pendekatan kualitatif dan konseptual/tinjauan lebih dominan dibanding kuantitatif, mencerminkan sifat eksploratif riset pada situasi krisis yang belum terpetakan.



Gambar 2. Distribusi Publikasi per Tahun dan per Kluster Tematik (n = 42)

Sumber: Hasil analisis penulis, 2025.

3.1.2 Kerangka Teoretis dan Tipologi Risiko (RQ2).

Analisis terhadap kerangka konseptual menunjukkan empat model yang paling sering dirujuk, yaitu ISO 31000:2018, siklus krisis Fink (1986), model lima fase Mitroff (1994), dan kerangka 4R Ritchie dan Jiang (2019), yang semakin dilengkapi perspektif kapabilitas dinamis (dynamic capabilities) (Jiang et al., 2023). Adapun tipologi risiko yang dikaji mencakup delapan kategori: natural, biologis, politik dan keamanan, ekonomi, teknologi, operasional, reputasional, dan lingkungan. Ringkasan pemetaan keempat kerangka dominan disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Pemetaan Kerangka Konseptual Dominan dalam Literatur Terpilih

| Kerangka | Sumber | Fokus Utama | Orientasi Temporal |
|-----------------------|-------------|--|--------------------------------------|
| ISO 31000:2018 | ISO (2018) | Proses manajemen risiko sistematis: konteks, identifikasi, analisis, evaluasi, perlakuan, pemantauan | Pra-krisis (preventif berkelanjutan) |
| Siklus Krisis 4 Tahap | Fink (1986) | Prodromal, akut, kronis, resolusi; krisis sebagai siklus yang dapat diprediksi | Lintas tahap (siklus) |

| Kerangka | Sumber | Fokus Utama | Orientasi Temporal |
|---------------------|------------------------|---|-------------------------------------|
| Model 5 Fase | Mitroff (1994) | Signal detection, probing, containment, recovery, learning | Lintas tahap (deteksi-pembelajaran) |
| Kerangka 4R | Ritchie & Jiang (2019) | Reduction, readiness, response, recovery untuk ketangguhan pariwisata | Pra, saat, dan pasca-krisis |

Sumber: Hasil sintesis penulis, 2025.

3.1.3 Klaster Tematik dan Strategi (RQ3)

Sintesis naratif-tematik mengelompokkan temuan ke dalam tujuh klaster (lihat Gambar 2b). Klaster terbesar adalah (1) krisis pandemi dan biologis, yang membahas dampak masif COVID-19 dan respons sektor (Sigala, 2020; Gössling et al., 2021; Hao et al., 2020). Klaster (2) resiliensi organisasi dan kapabilitas dinamis menekankan kemampuan adaptif perusahaan (Sharma et al., 2021; Jiang et al., 2023; Ntounis et al., 2022). Klaster (3) model siklus dan respons krisis melanjutkan tradisi Fink, Mitroff, dan komunikasi krisis Coombs (2019). Klaster (4) kerangka dan asesmen risiko berbasis ISO 31000. Klaster (5) transformasi digital dan ketangguhan teknologi menyoroti contactless service dan akselerasi digital (Pillai et al., 2021; Breier et al., 2021). Klaster (6) recovery marketing dan manajemen destinasi, serta klaster (7) keberlanjutan dan regenerative tourism yang mengintegrasikan agenda SDGs ke dalam strategi pemulihan (Sobaih et al., 2021). Ringkasan klaster dan strategi kunci disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Sintesis Klaster Tematik dan Strategi Kunci

| Klaster Tematik | Strategi Kunci yang Direkomendasikan | Rujukan Representatif |
|---|--|--|
| Krisis pandemi & biologis | Protokol higiene (CHSE), manajemen bencana, restrukturisasi operasi | Sigala (2020); Hao et al. (2020) |
| Resiliensi organisasi & dynamic capabilities | Pengembangan kapabilitas adaptif, fleksibilitas sumber daya, kepemimpinan krisis | Sharma et al. (2021); Jiang et al. (2023) |
| Model siklus & respons krisis | Deteksi sinyal dini, containment, komunikasi krisis terencana | Coombs (2019); Wut et al. (2021) |
| Kerangka & asesmen risiko | Penilaian risiko terstruktur, risk matrix, tata kelola risiko korporat | ISO (2018); Aldao et al. (2021) |
| Transformasi digital & teknologi | Contactless service, PMS berbasis cloud, keamanan siber, virtual experience | Pillai et al. (2021); Breier et al. (2021) |
| Recovery marketing & manajemen destinasi | Kampanye pemulihan, pivot pasar domestik, pemulihan kepercayaan | Yeh (2021); Zenker & Kock (2020) |
| Keberlanjutan & regenerative tourism | Integrasi keberlanjutan, reset paradigma, daya saing jangka panjang | Sobaih et al. (2021); Prayag (2020) |

Sumber: Hasil sintesis penulis, 2025.

3.2 Pembahasan

Bagian ini menginterpretasikan temuan dengan mengaitkannya pada kerangka teoretis dan penelitian terdahulu, serta merumuskan model integratif untuk menjawab RQ4. Interpretasi diarahkan untuk menjelaskan mengapa pola-pola tersebut muncul dan apa implikasinya, baik secara teoretis maupun praktis.

Pergeseran paradigma dari recovery menuju resilience. Temuan paling menonjol adalah pergeseran orientasi riset dari pemulihan reaktif (recovery) menuju ketangguhan proaktif (resilience). Sebelum 2020, literatur cenderung memperlakukan krisis sebagai peristiwa episodik yang ditangani setelah terjadi, sebagaimana tercermin dalam tinjauan Wut et al. (2021). Sebaliknya, literatur 2020–2025 menempatkan ketangguhan sebagai kapabilitas dinamis yang harus dibangun secara berkelanjutan sebelum krisis muncul (Sharma et al., 2021; Jiang et al., 2023). Pergeseran ini sejalan dengan argumen Prayag (2020) bahwa pandemi merupakan momentum reset bagi industri. Secara teoretis, hal ini menandai pematangan disiplin: dari pendekatan yang berorientasi peristiwa menuju pendekatan yang berorientasi kapabilitas.

Konvergensi kerangka dan kebutuhan integrasi. Temuan kedua adalah bahwa keempat kerangka dominan—ISO 31000, Fink, Mitroff, dan 4R—cenderung digunakan secara terpisah, padahal masing-masing menyoroti dimensi yang saling melengkapi. ISO 31000 unggul dalam proses asesmen risiko pra-krisis; Fink dan Mitroff kuat dalam memodelkan dinamika temporal krisis; sementara 4R menyediakan jembatan antara mitigasi, kesiapsiagaan, respons, dan pemulihan. Sebagaimana ditegaskan Faulkner (2001) sejak awal, manajemen bencana pariwisata membutuhkan kerangka yang holistik. Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan model integratif temporal tiga tahap sebagaimana disajikan pada Gambar 3, yang memetakan keempat kerangka ke dalam fase pra-krisis, saat krisis, dan pasca-krisis, dilengkapi enabler lintas-tahap dan mekanisme umpan balik pembelajaran (double-loop learning).



Gambar 3. Model Integratif Manajemen Risiko dan Krisis untuk Ketangguhan Pariwisata

Sumber: Konstruksi penulis berdasarkan sintesis literatur, 2025.

Model pada Gambar 3 menunjukkan bahwa ketangguhan organisasi dan destinasi tidak dihasilkan oleh satu intervensi tunggal, melainkan oleh kesinambungan aktivitas lintas tahap yang didukung oleh enabler seperti kepemimpinan dan tata kelola risiko, komunikasi krisis multibahasa, transformasi digital, kolaborasi pemangku kepentingan, pengembangan ulang keterampilan SDM (reskilling), serta integrasi keberlanjutan. Mekanisme umpan balik memastikan bahwa pembelajaran dari setiap krisis (fase learning) diinternalisasi kembali ke dalam fase reduction dan readiness, sehingga organisasi tumbuh semakin tangguh setelah setiap siklus krisis.

Peran transformasi digital dan keberlanjutan. Temuan ketiga menegaskan bahwa transformasi digital bukan sekadar respons taktis melainkan komponen struktural ketangguhan.

Akselerasi layanan contactless, sistem manajemen properti berbasis cloud, dan pengalaman virtual yang berkembang selama pandemi (Pillai et al., 2021; Breier et al., 2021) terbukti meningkatkan kapasitas adaptif sekaligus memunculkan risiko baru berupa ancaman siber. Sejalan dengan itu, kluster keberlanjutan menunjukkan bahwa pemulihan pasca-krisis kian diarahkan pada paradigma regenerative tourism, yang menautkan strategi resiliensi dengan tujuan pembangunan berkelanjutan, khususnya SDG 8 (pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi) dan SDG 11 (kota dan permukiman berkelanjutan) (Sobaih et al., 2021).

Implikasi bagi pariwisata Indonesia (RQ4). Indonesia memiliki profil risiko yang khas karena posisinya pada cincin api Pasifik dan ketergantungan ekonomi pada destinasi seperti Bali. Pengalaman historis—Bom Bali (2002 dan 2005) sebagai krisis keamanan, Tsunami Aceh (2004) sebagai bencana alam, erupsi Gunung Agung (2017–2018) sebagai bencana vulkanik, hingga pandemi COVID-19—menggambarkan keragaman risiko yang dihadapi. Menerapkan model integratif pada konteks ini menghasilkan sejumlah rekomendasi strategis sebagaimana dijabarkan berikut.

1. Membentuk tim respons krisis lintas-fungsi yang terlatih dengan protokol dan latihan berkala sebagai wujud fase readiness.
2. Membangun rencana komunikasi krisis multibahasa dengan pemetaan pemangku kepentingan yang lengkap, mengingat pasar wisatawan Indonesia yang beragam.
3. Mendiversifikasi instrumen transfer risiko, seperti asuransi gangguan usaha (business interruption) dan asuransi parametrik.
4. Berinvestasi pada ketangguhan digital, mencakup keamanan siber dan solusi nirsentuh, sebagai bagian dari infrastruktur resiliensi.
5. Melakukan reskilling tenaga kerja agar fleksibel dalam berbagai skenario krisis dan pemulihan.
6. Mengintegrasikan keberlanjutan ke dalam strategi resiliensi untuk memperkuat daya saing jangka panjang.

Rekomendasi ini konsisten dengan praktik pembelajaran dari krisis terdahulu di Indonesia, seperti pentingnya recovery marketing terkoordinasi pasca-Bom Bali, sistem peringatan dini pasca-Tsunami Aceh, serta komunikasi krisis dan alternative routing pada kasus Gunung Agung. Dengan demikian, model integratif yang diusulkan tidak hanya relevan secara teoretis tetapi juga aplikatif bagi pengambil kebijakan dan pelaku industri H&T nasional.

Keterbatasan penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan. Pertama, pembatasan bahasa pada Inggris dan Indonesia berpotensi mengabaikan kontribusi literatur berbahasa lain. Kedua, sintesis bersifat naratif-tematik sehingga tidak menyajikan agregasi statistik sebagaimana meta-analisis. Ketiga, dominasi kajian COVID-19 dapat menimbulkan bias terhadap krisis biologis dibanding tipologi risiko lainnya. Keterbatasan ini sekaligus membuka peluang riset lanjutan.

4. Kesimpulan

Penelitian ini telah memetakan secara sistematis perkembangan riset manajemen risiko dan krisis di industri hospitality dan pariwisata periode 2020–2025 melalui Systematic Literature Review berbasis protokol PRISMA 2020 terhadap 42 artikel terpilih. Menjawab tujuan penelitian, dapat disimpulkan empat hal pokok. Pertama, tren publikasi memuncak pada 2021 dan didorong oleh pandemi COVID-19, dengan dominasi pendekatan kualitatif dan konseptual. Kedua, empat kerangka teoretis paling berpengaruh adalah ISO 31000:2018, siklus krisis Fink (1986), model lima fase Mitroff (1994), dan kerangka 4R Ritchie dan Jiang (2019), yang menaungi delapan tipologi risiko. Ketiga, literatur menunjukkan pergeseran paradigma yang konsisten dari pemulihan reaktif menuju ketangguhan proaktif berbasis kapabilitas dinamis, transformasi digital, dan keberlanjutan.

Keempat, sebagai kontribusi utama, penelitian ini merumuskan model integratif temporal tiga tahap (pra-krisis, saat krisis, pasca-krisis) yang memadukan keempat kerangka dominan beserta enabler lintas-tahap dan mekanisme umpan balik pembelajaran. Model ini diterjemahkan menjadi enam rekomendasi strategis yang relevan bagi pariwisata Indonesia yang menghadapi

profil risiko bencana alam, keamanan, dan biologis yang khas. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan dilakukan pengujian empiris atas model integratif ini melalui studi kasus atau survei pada destinasi nasional, serta perluasan cakupan melalui analisis bibliometrik kuantitatif dan inklusi literatur multibahasa guna memperkaya generalisasi temuan.

5. Referensi

- Aldao, C., Blasco, D., Poch Espallargas, M., & Palou Rubio, S. (2021). Modelling the crisis management and impacts of 21st century disruptive events in tourism: The case of the COVID-19 pandemic. *Tourism Review*, 76(4), 929–941.
- Breier, M., Kallmuenzer, A., Claus, T., Gast, J., Kraus, S., & Tiberius, V. (2021). The role of business model innovation in the hospitality industry during the COVID-19 crisis. *International Journal of Hospitality Management*, 92, 102723.
- Coombs, W. T. (2019). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (5th ed.). SAGE Publications.
- Duan, J., Xie, C., & Morrison, A. M. (2022). Tourism crises and impacts on destinations: A systematic review of the tourism and hospitality literature. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 46(4), 667–695.
- Faulkner, B. (2001). Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*, 22(2), 135–147.
- Filimonau, V., Derqui, B., & Matute, J. (2020). The COVID-19 pandemic and organisational commitment of senior hotel managers. *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102659.
- Fink, S. (1986). *Crisis management: Planning for the inevitable*. American Management Association.
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2021). Pandemics, tourism and global change: A rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1–20.
- Hall, C. M., Scott, D., & Gössling, S. (2020). Pandemics, transformations and tourism: Be careful what you wish for. *Tourism Geographies*, 22(3), 577–598.
- Hao, F., Xiao, Q., & Chon, K. (2020). COVID-19 and China's hotel industry: Impacts, a disaster management framework, and post-pandemic agenda. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 102636.
- International Organization for Standardization. (2018). *ISO 31000:2018 Risk management — Guidelines*. ISO.
- Jiang, Y., Ritchie, B. W., & Verreynne, M. L. (2023). Developing disaster resilience: A processual and reflective approach. *Tourism Management*, 95, 104688.
- Mitroff, I. I. (1994). Crisis management and environmentalism: A natural fit. *California Management Review*, 36(2), 101–113.
- Ntounis, N., Parker, C., Skinner, H., Steadman, C., & Warnaby, G. (2022). Tourism and hospitality industry resilience during the COVID-19 pandemic: Evidence from England. *Current Issues in Tourism*, 25(1), 46–59.
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71.
- Pillai, S. G., Haldorai, K., Seo, W. S., & Kim, W. G. (2021). COVID-19 and hospitality 5.0: Redefining hospitality operations. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102869.
- Prayag, G. (2020). Time for reset? COVID-19 and tourism resilience. *Tourism Review International*, 24(2–3), 179–184.
- Ritchie, B. W., & Jiang, Y. (2019). A review of research on tourism risk, crisis and disaster management: Launching the annals of tourism research curated collection on tourism risk, crisis and disaster management. *Annals of Tourism Research*, 79, 102812.

- Sharma, G. D., Thomas, A., & Paul, J. (2021). Reviving tourism industry post-COVID-19: A resilience-based framework. *Tourism Management Perspectives*, 37, 100786.
- Sigala, M. (2020). Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research. *Journal of Business Research*, 117, 312–321.
- Škare, M., Soriano, D. R., & Porada-Rochoń, M. (2021). Impact of COVID-19 on the travel and tourism industry. *Technological Forecasting and Social Change*, 163, 120469.
- Sobaih, A. E. E., Elshaer, I., Hasanein, A. M., & Abdelaziz, A. S. (2021). Responses to COVID-19: The role of performance in the relationship between small hospitality enterprises' resilience and sustainable tourism development. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102824.
- Tranfield, D., Denyer, D., & Smart, P. (2003). Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review. *British Journal of Management*, 14(3), 207–222.
- United Nations World Tourism Organization. (2021). *World tourism barometer* (Vol. 19). UNWTO.
- World Travel and Tourism Council. (2021). *Economic impact reports*. WTTC.
- Wut, T. M., Xu, J. B., & Wong, S. M. (2021). Crisis management research (1985–2020) in the hospitality and tourism industry: A review and research agenda. *Tourism Management*, 85, 104307.
- Yeh, S. S. (2021). Tourism recovery strategy against COVID-19 pandemic. *Tourism Recreation Research*, 46(2), 188–194.
- Zenker, S., & Kock, F. (2020). The coronavirus pandemic — A critical discussion of a tourism research agenda. *Tourism Management*, 81, 104164.