



Manajemen Komunikasi Pariwisata Di Desa Bukit Kabupaten Bengkulu Tengah

Zainal Arifin ¹⁾, Vethy Octaviani ²⁾, Saptia Sari ³⁾

^{1,2,3)} Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu-ilmu Sosial, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: maszainal81@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [30 Oktober 2024]

Revised [02 Desember 2024]

Accepted [04 Desember 2024]

KEYWORDS

Management, Communication, Tourism.

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



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen komunikasi pariwisata di Desa Bukit Kecamatan Semidang Lagan Kabupaten Bengkulu Tengah. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara terhadap informan penelitian. Informan dalam penelitian ini sebanyak empat orang yaitu Kepala Desa, Ketua Badan Perwakilan Desa, Ketua Karang Taruna dan Sekretaris BumDes selaku pengelola objek wisata air terjun Curug Cay. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif yang terdiri dari reduksi data, penyajian dan kesimpulan. Hasil penelitian manajemen komunikasi pariwisata di Desa Bukit Kecamatan Semidang Lagan Kabupaten Bengkulu Tengah dilihat berdasarkan teori manajemen menurut George R. Terry (Rosady Ruslan 2006 : 158-159) yang terdiri dari Planning, Organizing, Actuating dan Controlling. Dapat dilihat bahwa manajemen komunikasi yang dilakukan oleh Desa Bukit dalam pengembangan pariwisata khusus objek wisata air terjun Curug Cay adalah sudah melalui mekanisme perencanaan pengembangan yang dimulai dengan rencana pembangunan jalan rabat beton, pembangunan kamar kecil, pembuatan tangga menuju objek wisata termasuk pembangunan lahan parkir. Pengorganisasian kepada seluruh stakeholder dilakukan dengan melakukan rapat tahunan bahkan setahun dua kali guna memastikan masing-masing lembaga baik pemerintah desa, pihak BPD, BumDes dan masyarakat maupun pemuda dapat menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Dalam pergerakan yang dilakukan oleh pihak Bumdes berupa sudah terlaksana pembangunan sarana dan prasarana yang sesuai dengan perencanaan. Hal tersebut dilakukan agar setiap pengunjung bisa merasakan kenyamanan dalam berwisata. Adapun pengawasan atau evaluasi dilakukan oleh pemerintah desa dan ketua BPD dan masyarakat dalam rapat tahunan setelah mendengar laporan dari pihak BumDes. Laporan bulanan oleh BumDes juga dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab dana yang dikelolanya.

ABSTRACT

This study aims to determine tourism communication management in Bukit Village, Semidang Lagan District, Central Bengkulu Regency. Data collection techniques were carried out using interviews with research informants. There were four informants in this study, namely the Village Head, Chairman of the Village Representative Body, Chairman of Youth Organization and Secretary of BumDes as the manager of Curug Cay waterfall tourist attraction. Data analysis techniques using qualitative descriptive analysis consisting of data reduction, presentation and conclusions. The results of research on tourism communication management in Bukit Village, Semidang Lagan Subdistrict, Central Bengkulu Regency are seen based on management theory according to George R. Terry (Rosady Ruslan 2006: 158-159) which consists of Planning, Organizing, Actuating and Controlling. It can be seen that the communication management carried out by Bukit Village in the development of special tourism attraction Curug Cay waterfall is already through the development planning mechanism which begins with a plan to build a concrete rebate road, build a restroom, make stairs to the tourist attraction including the construction of parking lots. Organizing all stakeholders is done by conducting annual meetings even twice a year to ensure that each institution, both the village government, BPD, BumDes and the community and youth can carry out their main duties and functions. In the movement carried out by the BumDes, the construction of facilities and infrastructure has been carried out in accordance with the planning. This is done so that every visitor can feel comfortable in traveling. The supervision or evaluation is carried out by the village government and the chairman of the BPD and the community in an annual meeting after hearing reports from the BumDes. Monthly reports by BumDes are also carried out as a form of responsibility for the funds it manages.

PENDAHULUAN

Pariwisata telah menjadi sektor ekonomi yang berkembang pesat dengan kontribusi yang signifikan terhadap pembangunan sosial dan ekonomi. Tidak hanya berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi melalui penerimaan devisa, sektor ini juga membuka peluang kerja baru, meningkatkan taraf hidup masyarakat lokal, dan memperkuat pelestarian budaya serta lingkungan (Muljadi, 2009).

Pentingnya sektor pariwisata di Indonesia telah diakui melalui berbagai kebijakan pemerintah, termasuk pembentukan Kementerian Pariwisata pada tahun 2014 dan penerapan regulasi seperti

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Undang-undang ini menegaskan bahwa pariwisata berfungsi tidak hanya untuk kebutuhan rekreasi, tetapi juga untuk pengembangan intelektual, kesejahteraan masyarakat, dan promosi budaya nasional.

Desa Bukit di Kabupaten Bengkulu Tengah merupakan salah satu daerah yang memiliki potensi besar dalam sektor pariwisata pedesaan. Salah satu objek wisata unggulannya, Air Terjun Curug Cay, telah menarik perhatian wisatawan domestik dalam beberapa tahun terakhir. Data menunjukkan peningkatan signifikan kunjungan wisatawan dari 834 orang pada tahun 2019 menjadi 3.100 orang pada tahun 2023 (Desa Bukit, 2023). Lonjakan ini mencerminkan daya tarik destinasi tersebut, meskipun pengelolaan wisata di kawasan ini masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya fasilitas pendukung, dan strategi promosi yang belum optimal.

Manajemen komunikasi merupakan elemen penting dalam keberhasilan pengelolaan pariwisata. Sebagaimana dinyatakan oleh Irwan (dalam Soedarsono, 2009), manajemen komunikasi mencakup proses koordinasi interpretasi dan pengertian melalui interaksi antar manusia. Dalam konteks pengelolaan pariwisata, manajemen komunikasi yang efektif mampu meningkatkan sinergi antara pemangku kepentingan, termasuk pemerintah desa, masyarakat lokal, dan pengelola wisata. Lebih lanjut, teori manajemen yang dikembangkan oleh George R. Terry (dalam Ruslan, 2006) menawarkan kerangka kerja yang relevan untuk memahami bagaimana perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penggerakan (actuating), dan pengawasan (controlling) dapat diimplementasikan dalam pengelolaan pariwisata berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penerapan manajemen komunikasi dalam pengelolaan wisata Air Terjun Curug Cay di Desa Bukit, dengan fokus pada peran BUMDes sebagai pengelola utama. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, termasuk kepala desa, sekretaris BUMDes, ketua Karang Taruna, dan ketua Badan Perwakilan Desa (BPD). Studi ini juga menyoroti strategi-strategi komunikasi yang telah diterapkan, serta hambatan yang dihadapi dalam pengelolaan destinasi wisata ini.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dihasilkan rekomendasi yang tidak hanya relevan untuk meningkatkan efektivitas manajemen komunikasi di Desa Bukit, tetapi juga memberikan kontribusi bagi pengembangan pariwisata berkelanjutan di Indonesia. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pemangku kepentingan dalam mengoptimalkan pengelolaan wisata pedesaan yang berbasis pemberdayaan masyarakat.

LANDASAN TEORI

Manajemen Komunikasi

Manajemen komunikasi menurut Harry Irwan didefinisikan sebagai "proses menggunakan sumber daya manusia, keuangan, dan teknis untuk memahami dan melaksanakan fungsi komunikasi dalam organisasi serta dengan publiknya" (dalam Soedarsono, 2009:46). Michael Kaye menambahkan bahwa manajemen komunikasi adalah "penggunaan optimal sumber daya manusia dan teknologi untuk mempromosikan dialog antar individu" (dalam Soedarsono, 2009:47). Proses ini melibatkan koordinasi interpretasi dan pengertian melalui interaksi antar manusia untuk mencapai tujuan organisasi.

Selanjutnya, George R. Terry menjelaskan bahwa manajemen meliputi empat fungsi utama: perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penggerakan (actuating), dan pengawasan (controlling). Keempat fungsi ini menjadi dasar untuk mengembangkan sistem komunikasi yang efektif dalam organisasi (Ruslan, 2006:158-159). Implementasi manajemen komunikasi dalam sektor pariwisata bertujuan untuk mengoptimalkan koordinasi antar pemangku kepentingan dan memaksimalkan potensi daya tarik wisata.

Pariwisata dan Pengembangan Desa Wisata

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pariwisata didefinisikan sebagai "berbagai macam kegiatan wisata yang didukung fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pemerintah, dan pengusaha." Pariwisata tidak hanya bertujuan untuk rekreasi tetapi juga



memberikan manfaat ekonomi, sosial, dan budaya. Sebagai salah satu elemen penting dalam pembangunan nasional, pariwisata diharapkan mampu memperluas lapangan kerja, meningkatkan pendapatan daerah, dan memperkenalkan budaya lokal kepada dunia.

Desa wisata, menurut Nuryanti (2020:26), adalah integrasi atraksi, akomodasi, dan fasilitas pendukung yang menyatu dengan kehidupan masyarakat lokal. Pengelolaan desa wisata memerlukan pendekatan berbasis pemberdayaan masyarakat, seperti yang terlihat di Desa Bukit dengan pengelolaan objek wisata Air Terjun Curug Cay oleh BUMDes.

Komponen utama dalam pengembangan pariwisata, menurut Cooper, meliputi daya tarik (attraction), aksesibilitas (accessibility), fasilitas pendukung (amenity), dan kelembagaan (ancillary).

Strategi Komunikasi

Strategi menurut Robbins dan Barnwell dapat didefinisikan sebagai, "The determination of the basic long-term goals and objectives of an enterprise, and the adoption of courses of action and the allocation of resources necessary for carrying out these goals" (Penentuan tujuan dasar jangka panjang dan tujuan perusahaan, serta penerapan program tindakan dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan tujuan) (Harrison, 2013:246). Dalam konteks pariwisata, strategi komunikasi diperlukan untuk mengintegrasikan sumber daya manusia, teknologi, dan modal sosial dalam mempromosikan destinasi wisata.

Implementasi strategi komunikasi di sektor pariwisata dapat dilakukan melalui pendekatan promosi berbasis teknologi digital, seperti pemasaran online, media sosial, dan kemitraan dengan berbagai pemangku kepentingan. Strategi ini tidak hanya meningkatkan visibilitas destinasi tetapi juga memperkuat citra pariwisata yang berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memahami fenomena sosial dari sudut pandang subjek penelitian. Menurut Strauss dan Corbin (2007), meskipun data dapat dihitung, analisis dalam penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan interpretatif (Nugrahani & Hum, 2014).

Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, yaitu kepala desa, sekretaris BUMDes, ketua Karang Taruna, dan ketua Badan Perwakilan Desa (BPD), serta observasi langsung terhadap pengelolaan Air Terjun Curug Cay. Analisis data dilakukan menggunakan siklus Plan-Do-Check-Action (PDCA), sebagaimana diuraikan oleh Khaerudin dan Rahmatullah (2020), yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindakan korektif untuk memastikan validitas dan relevansi temuan.

Subjek penelitian adalah pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan wisata, sementara objek penelitian adalah strategi manajemen komunikasi yang diterapkan. Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran menyeluruh tentang strategi komunikasi, tantangan, dan solusi dalam mendukung pengelolaan pariwisata berkelanjutan di Desa Bukit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa manajemen komunikasi pariwisata di Desa Bukit, khususnya dalam pengelolaan Air Terjun Curug Cay, telah berjalan cukup efektif meskipun masih menghadapi beberapa kendala. Berdasarkan teori manajemen komunikasi menurut George R. Terry, terdapat empat tahap utama dalam proses manajemen ini, yaitu perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penggerakan (actuating), dan pengawasan (controlling).

Pada tahap perencanaan, pengelola wisata yang terdiri dari Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) memulai dengan merancang strategi pengembangan destinasi wisata. Proses ini meliputi penyusunan

rencana pembangunan infrastruktur seperti jalan beton, kamar kecil, tangga menuju objek wisata, dan area parkir. Tantangan utama pada tahap ini adalah keterbatasan dana yang menyebabkan rencana pengembangan belum dapat terealisasi sepenuhnya, seperti kondisi lahan parkir yang masih menggunakan kebun warga dan fasilitas mushola yang belum memadai.

Tahap pengorganisasian dilakukan melalui rapat tahunan yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk perangkat desa, Badan Perwakilan Desa (BPD), BUMDes, dan Karang Taruna. Pada tahap ini, masing-masing pihak diberikan peran dan tanggung jawab untuk memastikan pelaksanaan tugas sesuai dengan perencanaan. Kolaborasi ini memungkinkan pembagian tugas yang lebih efektif, meskipun masih terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia, terutama dari segi pengalaman dan keterampilan.

Tahap penggerakan mencakup implementasi rencana yang telah disusun. BUMDes memulai pembangunan infrastruktur dan melakukan promosi wisata secara sederhana, seperti melalui media sosial. Pengelola juga berupaya memberikan pengalaman wisata yang nyaman bagi pengunjung meskipun fasilitas masih terbatas. Tantangan yang dihadapi pada tahap ini termasuk kerusakan jalan beton akibat kurangnya dana untuk pemeliharaan dan sinyal telekomunikasi yang lemah, sehingga menghambat upaya promosi secara digital.

Tahap pengawasan dilakukan melalui evaluasi rutin dalam rapat tahunan. Pemerintah desa dan BPD mengevaluasi laporan dari BUMDes terkait penggunaan dana dan perkembangan wisata. Namun, sistem evaluasi masih perlu diperbaiki untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana serta pengambilan keputusan yang lebih berbasis data.

Tabel 1. Tahapan Manajemen Komunikasi Pariwisata Di Desa Bukit

Tahap	Kegiatan Utama	Tantangan Utama
Perencanaan	Penyusunan rencana pembangunan fasilitas dan infrastruktur	Keterbatasan dana
Pengorganisasian	Rapat tahunan melibatkan BUMDes, BPD, Karang Taruna, dan perangkat desa	Kurangnya pengalaman SDM dalam pengelolaan wisata
Penggerakan	Pelaksanaan pembangunan dan promosi wisata	Infrastruktur terbatas dan lemahnya sinyal telekomunikasi
Pengawasan	Evaluasi laporan BUMDes dan rapat tahunan	Belum optimalnya sistem evaluasi berbasis data

Sumber: Data Diolah, 2024

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan Air Terjun Curug Cay telah melalui mekanisme manajemen komunikasi yang cukup efektif, meskipun terdapat kendala teknis dan strategis. Dengan penerapan teori manajemen komunikasi secara konsisten, seperti peningkatan kapasitas SDM dan optimalisasi promosi digital, pengelola dapat menciptakan pengelolaan wisata yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Melalui evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, diharapkan wisata Air Terjun Curug Cay dapat menjadi destinasi yang lebih menarik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara.



KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap manajemen komunikasi pariwisata di Desa Bukit, khususnya pada pengelolaan objek wisata Air Terjun Curug Cay, menunjukkan bahwa pengelolaan berjalan cukup baik meskipun masih menghadapi beberapa kendala. Strategi manajemen komunikasi yang diterapkan oleh Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) telah mengikuti tahapan manajemen komunikasi menurut George R. Terry, yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan.

Pada tahap perencanaan, BUMDes telah merancang pengembangan fasilitas seperti pembangunan jalan, kamar kecil, dan lahan parkir. Tahap pengorganisasian dilakukan melalui rapat tahunan dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan, sedangkan tahap penggerakan mencakup pelaksanaan pembangunan dan promosi wisata. Tahap pengawasan dilakukan melalui evaluasi rutin untuk menilai perkembangan pengelolaan.

Meskipun strategi tersebut telah menghasilkan peningkatan kunjungan wisatawan yang signifikan, beberapa kendala masih ditemukan, seperti keterbatasan dana, infrastruktur yang belum memadai, serta kurang optimalnya promosi digital akibat lemahnya sinyal telekomunikasi di kawasan tersebut. Berdasarkan analisis yang dilakukan, pengelolaan wisata di Desa Bukit telah menunjukkan hasil yang cukup baik, namun masih memerlukan perbaikan, khususnya dalam aspek pendanaan dan promosi, untuk mencapai potensi pengelolaan yang lebih berkelanjutan dan inklusif.

Saran

Saran dari penelitian ini adalah mengadakan pelatihan khusus bagi pengelola wisata, seperti anggota BUMDes dan masyarakat lokal, untuk mendalami strategi manajemen komunikasi yang lebih efektif, khususnya dalam pengelolaan destinasi wisata seperti Air Terjun Curug Cay. Pelatihan ini dapat dilakukan secara tatap muka melalui workshop atau seminar yang melibatkan ahli di bidang pariwisata dan komunikasi.

Selain itu, diperlukan juga kerja sama yang lebih erat antara pengelola wisata dengan pemerintah daerah, komunitas lokal, dan sektor swasta untuk mendukung pengembangan infrastruktur dan fasilitas pendukung wisata melalui program kolaboratif yang terencana. Sebagai tambahan, pengelola wisata dapat mengadakan pertemuan bulanan dengan semua pemangku kepentingan untuk mengevaluasi perkembangan pengelolaan dan menyusun strategi yang lebih tepat guna meningkatkan daya tarik wisata serta mendukung keberlanjutan pengelolaan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.J, *Muljadi*.2009. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta:Raja Grafindo
- Drs. H. Oka A. Yoeti, MBA, 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Bandung: angkasa hal, 108
- Drs. H. Oka A. Yoeti, MBA, 1985. *Pemasaran Pariwisata*, Bandung: Angkasa, hal, 56
- Dewi K. Soedarsono, 2009. *Sistem Manajemen Komunikasi*, Simbiosis Rekatama Media, Bandung
- Gamble, Michael and Teri Kwal Gamble*. 2005. *Communication Work 8th edition*, New York :McGraw-Hill.
- H. Woodward Frank, 1972. *Manajemen Transportasi (Rancangan mengefektifkan transportasi dalam dunia bisnis)*. Jakarta: CV. Indah Grafika, Hal.102
- H. Achmad Dimiyanti, 2003. *Usaha Pariwisata*, Jakarta, hal, 100
- H. Achmad Dimiyanti, 2003. *Usaha Pariwisata*, Jakarta, hal, 87
- Muljadi A.J 2009, *Direktorat Jenderal Pariwisata, Pengantar Pariwisata Indonesia*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. Hal 7
- Muljadi A.J, 2009, *Kepariwisata dan Perjalanan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.Hal 10
- Muljadi A.J, 2009. *Kepariwisata dan Perjalanan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, hal, 111
- Muljadi A.J, 2009. *Kepariwisata dan Perjalanan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada hal, 57
- Nuryanti* 2020 *Desa Wisata Merupakan Wujud Kombinasi Antara Atraksi, Akomodasi* Bandung: Angkasa

Oka yoeti, 1997. Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata, Jakarta: PT.Pradnya Paramita, hal. 82
R.Terry, George dan Leslie W.Rue.2010 Dasar-Dasar Manajemen. (Jakarta: Bumi. Aksara Jakarta
Teuku May Rudy, 2005. Komunikasi dan Hubungan Masyarakat internasional, PT Refika Aditama,
Bandung.
UU No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan