

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh *United Nations World Tourism Organisations* (UNWTO), pariwisata adalah kunci penting dalam pembangunan di suatu negara dan peningkatan kesejahteraan bagi rakyatnya, maka dengan demikian pariwisata merupakan salah satu industri yang terkemuk¹. Kota Bukittinggi merupakan salah satu kota yang diapit oleh gunung singgalang dan gunung marapi Sumatera Barat, dengan julukan *The City Of Tourism* (Kota Wisata). Kota Bukittinggi sudah bisa menarik wisatawan lokal dan mancanegara untuk datang ke kota Bukittinggi, hal ini dibuktikan dengan peningkatan jumlah pengunjung pada bulan Mei 2022 mencapai 400 ribu pengunjung yang dikutip dari metrobatam.com².

Kemampuan berkomunikasi secara efektif pada dasarnya akan menentukan keberhasilan seseorang, dimana pun ia berada, bukan hanya dalam dunia organisasi. Tujuan utama dalam mempelajari komunikasi adalah memperbaiki organisasi. Dengan kata lain, orang mempelajari komunikasi organisasi untuk menjadi manajer yang baik. Karena nya penulis memandang studi pola komunikasi organisasi sebagai landasan kuat bagi pengembangan sumber daya manusia dan komunikasi perusahaan serta tugas-tugas lain yang berorientasi dalam organisasi.

¹https://kemlu.go.id/portal/id/read/135/halaman_list_lainnya/world-tourism-organization-un-wto. Diakses pada tanggal 21, juni 2022

² <https://www.metrobatam.com/2022/05/jumlah-pengunjung-ke-kota-bukittinggi-meningkat-selama-liburan-idul-fitri-1443-hijriah/>. Diakses pada tanggal 21, juni 2022

peninjauannya yang terfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan penguasaan komunikasi yang baik pimpinan organisasi dapat memiliki nilai tambah, baik dalam kehidupannya secara umum, maupun dalam berkontribusikan dirinya di tempat kerja yang kelak, sehingga lebih produktif. Komunikasi yang efektif terjadi apabila individu mencapai pemahaman bersama, merangsang pihak lain melakukan tindakan dan mendorong orang untuk berfikir dengan cara baru. Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif akan menambah produktifitas, baik individu yang bersangkutan maupun organisasinya, sehingga dapat mengantisipasi masalah, membuat keputusan secara efektif, mengkoordinasi arus kerja, mengembangkan hubungan serta dapat mempromosikan program kerja dan jasa organisasi.

Komunikasi di DISPARPORA ada internal dan eksternal, dalam konteks eksternal komunikasi di DISPARPORA telah membangun relasi dengan POKDARWIS, hubungan DISPARPORA dengan POKDARWIS meliputi pengembangan pariwisata di tempat wisata yang ada di beberapa daerah di kota Bukittinggi, komunikasi secara eksternal sudah terjalin cukup lama, karena pariwisata di Kota Bukittinggi. Jadi DISPARPORA kota Bukittinggi memiliki hubungan yaitu mengurus dan memberi solusi kepada POKDARWIS untuk pengembangan pariwisata di kota Bukittinggi, DISPARPORA.

Seperti yang dikutip dari basis data pusat pengembangan Kawasan perkotaan, tidak hanya Sebatas julukan *The City Of Torism* (Kota Pariwisata), Kota Bukittinggi menambah julukan pariwisata yaitu *Parijs Van Sumatra* atau kota perjuangan bangsa,

karena merupakan tempat kelahiran beberapa tokoh pendiri republik Indonesia³. Tidak hanya bagian wisata alam saja, Kota Bukittinggi banyak mempunyai tempat wisata yang indah, mempesona yang wajib untuk dikunjungi baik oleh wisatawan lokal maupun mancanegara.

Lubis dan Osman (2014) menyatakan bahwa pariwisata dapat menghasilkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia, negara-negara Asia Tenggara serta wisata domestik secara keseluruhan⁴. Kehadiran pariwisata memberikan dampak penting, karena pertumbuhan negara tersebut dibuktikan dengan peningkatan jumlah wisatawan lokal dan mancanegara setiap tahunnya. Dalam konteks ekonomi global, industri pariwisata Kota Bukittinggi terus tumbuh dan upaya pemerintah Kota Bukittinggi untuk mengembangkan pariwisata adalah wajar. Pariwisata mempunyai potensi besar untuk menjadi salah satu penopang pembangunan ekonomi Kota Bukittinggi.

Menurut Barreto dan Giantari (2015:34) menyatakan bahwa pengembangan pariwisata sebuah usaha untuk mengembangkan suatu objek wisata⁵, gunanya agar objek wisata lebih menarik yang dilihat dari tempat dan benda yang berada di tempat tersebut. Pengembangan pariwisata di Kota Bukittinggi telah membawa dampak yang banyak perubahan terutama terhadap konsep dan tujuan pariwisata. Dalam kedinasan terdapat Komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan, di komunikasi pasti ada terjadi salah penerimaan informasi. Sesuai observasi dari peneliti yang melakukan *job training* di DISPARPORA ada beberapa kesalahan informasi dari atasan terhadap

³ <http://perkotaan.bpiw.pu.go.id/v2/kota-sedang/80>. Diakses pada tanggal 17, juni 2022

⁴ <http://ajbasweb.com/old/ajbas/2014/Special%2013/286-290.pdf>. Diakses pada tanggal 20, juni 2022

⁵ <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/15129/12268>. Diakses pada tanggal 19, juni 2022

bawahan, karena informasi yang diberikan kepada para staf tidak berjalan dengan baik. Karena kesalahan informasi dapat menyalah artikan informasi yang diberikan, maka dari itu butuh komunikasi organisasi yang baik antara atasan dan bawahan.

Wisatawan tidak lagi hanya menikmati keindahan alam tempat wisata, salah satunya Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) yang telah mempunyai pengembangan pariwisata, para wisatawan terlebih dahulu bisa mengetahui wisata apa yang dituju sesuai dengan apa yang diinginkan. Komunikasi yang optimal akan memberikan pemahaman yang baik terhadap anggota di Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga. Kebijakan mengenai pengelolaan komunikasi organisasi yang diterima secara positif oleh para staf di Dinas Pariwisata, Pemuda dan olahraga akan berdampak pada terstrukturnya pariwisata yang ada di Kota Bukittinggi, hingga masyarakat pun akan menerima informasi mengenai pariwisata di Kota Bukittinggi secara lebih mudah. Manajemen Komunikasi yaitu bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, baik secara sengaja maupun secara tidak sengaja.

Menurut Lewis dikutip Muhammad (2009:108) menyatakan bahwa komunikasi juga banyak digunakan oleh Instansi atau Lembaga-lembaga untuk menyampaikan tujuan untuk dapat mengurangi kesalahan informasi untuk menyesuaikan diri⁶, salah satu Lembaga menggunakan, salah satu Lembaga yaitu Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga (DISPARPORA). Melalui manajemen komunikasi, para staff di kedinasan bisa membuat *planning* untuk tujuan organisasi yang lebih baik dalam pengelolaannya. Kota Bukittinggi merupakan salah satu Kota dengan kedinasan yang cukup positif

⁶ <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/libria/article/view/5987/3723>. Diakses pada tanggal 18, juni 2022

dalam pengembangannya, maka dari itu diperlukan pengelolaan yang mumpuni pula terhadap infrastruktur pariwisatanya, dengan infrastruktur yang baik maka para wisatawan yang akan berkunjung untuk berwisata ke Kota Bukittinggi dapat merasa nyaman.

Menurut Terry dalam Sobri, (2009:1) pengelolaan dikaitkan menggunakan aktivitas perencanaan⁷, pengarahannya dan komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi menggunakan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh organisasi. Pengelolaan terhadap Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) pada saat ini melakukan pengelolaan fisik seperti sarana dan prasarana dari rendahnya sumber daya manusia, semenjak tahun 2019 Kota Bukittinggi mengembangkan mengenai pengelolaan infrastruktur di pariwisata, akan tetapi masih kurang dalam pengelolaan akan pariwisata di Kota Bukittinggi.

Dikutip dari Antaranews.com berdasarkan Observasi awal penelitian di Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga (DISPARPORA) Kota Bukittinggi, peneliti menemukan bahwa pengembangan pengelolaan terhadap Taman Marga Satwa Budaya Kinantan semenjak tahun 2019⁸ Kota Bukittinggi meng-*upgrade* mengenai pengelolaan infrastruktur di pariwisata sampai 11 Mei 2022, pariwisata di Kota Bukittinggi lebih dari 400 ribu wisatawan dari berbagai daerah datang untuk

⁷ <file:///C:/Users/USER/Downloads/2490-Article%20Text-4393-1-10-20130522.pdf>. Diakses pada tanggal 20, juni 2022

⁸ <https://sumbar.antaranews.com/berita/504717/jumlah-kunjungan-wisata-ke-bukittinggi> . Diakses pada tanggal 21, juni 2022

mengunjungi wisata yang ada di Kota Bukittinggi, dengan peredaran uang yang beredar mencapai Rp80 miliar.

Komunikasi Organisasi di Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga (DISPARPORA) dapat membantu untuk memudahkan pemerintahan dalam melakukan pengembangan di pariwisata Kota Bukittinggi. Komunikasi organisasi sangat diperlukan guna untuk dapat mengembangkan fasilitas dan membuat wisatawan yang berkunjung ke Kota Bukittinggi merasa nyaman untuk berkunjung dan pengelolaan pariwisata sangat bergantung pada Sumber Daya Manusia, maksudnya tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh para pengurus dalam pengembangan dalam melakukan pekerjaan secara prosedur teknis dalam organisasi, para petugas harus bisa mempunyai pengetahuan dan kemampuan untuk dapat melaksanakan tugasnya, karena wisatawan pada saat ini bisa menilai bagaimana fasilitas dan kinerja dari para pengurus yang ada di tempat wisata, jika tempat wisata memenuhi kriteria dari pengunjung maka akan berdampak pada jumlah peningkatan wisatawan di Kota Bukittinggi.

Beberapa keunikan yang peneliti temukan tersebut membuat tertarik meneliti bagaimana manajemen komunikasi organisasi di Dinas Pariwisata, Pemuda dan olahraga dalam pengembangan dan pengelolaan fasilitas di Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK). Selain pengembangan dan pengelolaan yang ditingkatkan, maka hal yang terkena dampak pada fasilitas yang lebih menarik perhatian pengunjung. Hal ini membuat para staf di Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi semakin bekerja secara optimal guna untuk pengembangan pariwisata yang lebih baik.

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai Pengelolaan pariwisata di Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK)

Kota Bukittinggi terhadap pengembangan manajemen komunikasi organisasi pada staff di Dinas Pariwisata, Pemuda dan olahraga melalui manajemen komunikasi organisasi. Peneliti ingin mengetahui bagaimana manajemen komunikasi di Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi sebagai kedinasan yang mengurus pengembangan dan pengelolaan pariwisata di Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi, dengan pemanfaatan fungsinya oleh Staff pengelola Bidang Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK), sehingga dapat memberikan informasi pariwisata di Kota Bukittinggi. Penelitian ini berjudul **“Komunikasi Organisasi Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Dalam Pengembangan dan Pengelolaan Pariwisata di Kota Bukittinggi”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana bentuk manajemen komunikasi organisasi di Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi dalam pengembangan dan pengelolaan pariwisata di Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK).

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan komunikasi organisasi vertikal dan horizontal di Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga sebagai alat dalam pengembangan pariwisata di Kota Bukittinggi.
2. Hambatan komunikasi organisasi Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga terhadap Pengelolaan Taman Budaya Marga Satwa (TMSBK) Kota Bukittinggi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

1. Penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran penting mengenai pengembangan Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga sebagai media dalam pengelolaan pariwisata di Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi.
2. Penelitian diharapkan mampu memberikan pedoman pada penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan pengembangan Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga dalam pengelolaan pariwisata di Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi.
3. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan rujukan bagi mahasiswa atau umum sehingga memperluas dan menambah wawasan dalam ilmu komunikasi, khususnya mengenai pengembangan Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga sebagai media dalam pengelolaan pariwisata di Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang aktual mengenai aspek yang diteliti, selain itu juga dapat memberikan saran yang membangun bagi Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi dalam pengelolaan dan pengembangan pariwisata, Khususnya di Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi.