

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Daerah Flores Kab. Manggarai Barat tepatnya di Labuan Bajo merupakan sebuah gerbang menuju objek wisata yang berada dalam kawasan Manggarai Barat, Flores NTT. Labuan Bajo adalah tempat yang berdekatan dengan salah satu dari 7 keajaiban dunia yaitu Komodo, membuat Labuan Bajo kini makin ramai dikunjungi dan dikenal oleh banyak orang. Labuan Bajo memiliki berbagai macam tempat wisata, terutama wisata bahari yang banyak diminati para wisatawan karena menyuguhkan panorama laut yang indah.

Ketika waktu liburan tiba, Labuan Bajo telah menjadi salah satu objek wisata yang menarik banyak perhatian para wisatawan tiap tahunnya sehingga banyak wisatawan yang ramai berkunjung. Wisatawan yang datang berkunjung pun berasal dari berbagai daerah yaitu dari daerah lokal ada wisatawan yang berasal dari Labuan Bajo sendiri kemudian wisatawan domestik yang berasal dari luar daerah Labuan Bajo namun masih di Indonesia, dan wisatawan mancanegara yaitu wisatawan yang berasal dari luar negeri. Saat ini wisata ke Labuan Bajo semakin ramai dikunjungi dan terus meningkat setiap tahunnya. Pada tahun ini ditargetkan wisatawan yang berkunjung ke Labuan Bajo akan mencapai 100.000 orang. . Hal ini terlihat pada data tren kenaikan kunjungan wisatawan ke Labuan Bajo dalam artikel floresa.co. Namun dalam artikelnya floresa.co menerangkan bahwa kondisi infrastruktur juga perlu mendapatkan perhatian dari pemerintah daerah serta keterlibatan masyarakat lokal didalamnya. (<http://www.floresa.co/2017/05/30/kunjungan-wisatawan-ke-labuan-bajo-melonjak-drastis/> diakses 12/06/2017)

Sebagai salah satu tempat yang mempunyai banyak objek wisata, ketika berkunjung ke Labuan Bajo dibutuhkan seorang pemandu yang akan memandu perjalanan wisatawan. Pemandu wisata adalah salah satu penyalur informasi yang dapat dipercaya harus bersumber pada orang yang mempunyai pengetahuan dan pengalaman dalam urusan perjalanan wisata. Pemandu dapat menjadi mediator, penyalur kebutuhan wisatawan dalam perjalanannya.

Seorang pemandu dapat menjadi mediator untuk kepentingan pada pemerintah, masyarakat, lembaga-lembaga non pemerintah maupun dengan semua fasilitas wisata sebagai pendukung perjalanan, seperti dengan hotel, transportasi, pengelola atraksi wisata dan sebagainya. Dan ketika seorang pemandu menemani sebuah perjalanan, pada saat itulah seorang pemandu menjalankan perannya yang dapat menawarkan berbagai tempat-tempat yang menarik, keanekaragaman budaya lokal dan juga produk-produk lokal sehingga para wisatawan semakin tertarik untuk mengunjungi objek wisata yang ada di manggarai barat.

Seorang pemandu wisata memberikan jasa kepada wisatawan untuk dapat mencapai objektifitas sebuah perjalanan maksudnya agar perjalanan wisata tersebut lebih efektif dan efisien sehingga dapat lebih irit juga dalam berwisata. Sebuah perjalanan wisata tanpa pemandu membuat wisatawan bangga atas diri sendiri namun penuh dengan keraguan yang diakibatkan akan ketidaktahuannya mengenai objek wisata yang akan dikunjunginya. Sedangkan perjalanan yang menggunakan bantuan dari pemandu dapat membuat perjalanan wisata lebih efektif, efisien, lebih puas dan teratur.

Kehadiran sosok pemandu untuk menemani sebuah perjalanan wisata juga sangat penting untuk keselamatan perjalanan wisatawan. Contoh seperti pada kasus seorang wisatawan asal singapura yang digigit oleh komodo. Kronologinya bermula Loh Lee Aik (68) seorang fotografer, korban berkunjung ke taman nasional komodo yang berada di kawasan manggarai barat tepatnya di kampung komodo. Saat itu korban ingin mengabdikan momen ketika komodo sedang menyantap kambing namun korban berangkat tanpa didampingi ranger ataupun pemandu dan mengabaikan nasihat warga sekitar sehingga pada saat korban sedang mengambil gambar tersebut ia tidak mengetahui terdapat komodo kecil yang berada di sekitar korban dan kemudian menggigit betis kaki si korban sehingga mengalami luka robek. Demikian yang diberitakan kompas dalam websitenya (<http://regional.kompas.com/read/2017/05/04/06060051/ini.kronologi.peristiwa.wisatawan.asal.singapura.digigit.komodo.di.ntt> diakses 24/7/2017).

Peran dan kehadiran sosok pemandulah yang dapat menghindarkan bahaya yang sewaktu-waktu dapat membahayakan dalam perjalanan. Pemandulah yang mengarahkan dan membimbing wisatawan untuk mencapai tujuan perjalanan wisata. Dalam pengembangannya di Indonesia, dikutip dari buku nuriata mengenai teknik pemanduan interpretasi dan pengaturann pejalan pariwisata, profesi pemandu wisata lebih dikenal atau populer disebut dengan *tour leader* yakni pimpinan perjalanan wisata. Di indonesia dikenal profesi pemandu lokal. Profesi pemandu ini dibatasi oleh situs tempat dia bekerja. Bisa situs wilayah, contohnya pemandu lokal gunung merapi hanya bekerja untuk kepentingan pemanduan di wilayah gunung merapi.

Semakin terkenalnya kawasan wisata di Labuan Bajo ini membuat celah bagi agen-agen wisata liar yang meresahkan para pemandu wisata berlisensi. Hal ini dikarenakan agen wisata liar tidak mempunyai kantor operasional di Mangarai Barat namun memanfaatkan media social yang ada seperti instagram. Apalagi para pemandu yang berlisensi membayar pajak sedangkan agen wisata liar tersebut tidak dipungut biaya apapun. Jika hal ini dibiarkan akan membahayakan para wisatawan karena agen wisata liar tersebut melakukan perjalanan wisata tanpa memenuhi standar kelayakan wisata. Oleh karena itu dalam perjalanan wisata kita membutuhkan pemandu. Pemandu sendiri telah menjadi salah satu aktor penting dalam mendukung pariwisata di Labuan Bajo. Dengan adanya pemandu dapat membantu mengurangi resiko tersesat dalam perjalanan wisata, mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk mengunjungi berbagai macam tempat wisata yang menarik sehingga waktu perjalanan dapat diatur seefisien mungkin oleh karena itu peran pemandu disini juga sangat penting untuk sebuah perjalanan wisata.

Pemandu adalah orang yang berhadapan langsung dengan para wisatawan sehingga *pemandu* merupakan salah satu aktor wisata yang memiliki peran untuk mengembangkan daerah wisatanya. Saat ini di kawasan Kab. Manggarai Barat Labuan Bajo belum pernah dilakukan studi mengenai *pemandu* ataupun studi jaringan komunikasi antar *pemandu*, sehingga penelitian ini cukup signifikan untuk dilakukan.

Manggarai Barat sebagai kawasan destinasi yang banyak memiliki objek wisata tentunya memiliki banyak tempat biro jasa yang menyediakan jasa *pemandu* untuk perjalanan wisata. Dalam biro jasa terdapat proses pertukaran informasi yang terjadi antar *pemandu* dalam mencari dan menyebarkan informasi untuk mendukung pariwisata.

Hal itu mendeskripsikan jaringan komunikasi kepada siapa mereka bertanya dan oleh siapa saja mereka ditanya terkait wisata yang ada di kawasan Kab. Manggarai Barat. Dari jaringan tersebut kemudian para *pemandu* membuat beberapa kelompok saluran informasi kecil beserta strukturnya yang berada dalam kelompok *pemandu* tersebut. Proses pertukaran informasi yang terjadi dari dua orang atau lebih menggambarkan adanya jaringan yang muncul sebagai akibat kebutuhan informasi. Proses pertukaran informasi yang terjadi bisa lewat tatap muka secara langsung atau melalui media komunikasi. Individu yang berinteraksi memiliki peran dalam sebuah jaringan tergantung kepada intensitas mereka dalam menerima atau memberikan informasi.

Adapun opinion leader yang dapat berperan dalam pemandu di Labuan bajo karena di Labuan bajo suara dari tetua-tetua adat masih mempengaruhi dalam masyarakatnya. Di masyarakat dimana media eksposuranya lebih rendah, tetua adat inilah yang biasa menjadi sumber informasi pada masyarakat tersebut karena tetua adat adalah orang yang dapat di percaya oleh masyarakatnya. Dalam pemandu, opinion leader bukanlah tetua adat akan tetapi senior-senior pemandu yang dituakan sehingga senior ini menjadi tempat bertanya dan meminta nasihat pada pemandu junior.

B. Rumusan Masalah

Manggarai Barat, khususnya Labuan Bajo merupakan salah satu kawasan wisata yang menarik banyak perhatian wisatawan. Sebagai salah satu aktor yang berhadapan langsung dengan wisatawan membuat sosok pemandu menjadi penting dalam mendukung majunya pariwisata di kawasan manggarai Barat. Pemandu dalam kesehariannya menjalin relasi antar sesama pemandu dan juga aktor lainnya seperti perusahaan swasta, instansi negara dan masyarakat lokal dalam mendukung kawasan pariwisata yang baik. Namun sering kali para pemandu tidak dianggap penting. Berdasarkan relasi jaringan komunikasi tersebut didapati rumusan masalahnya adalah **“bagaimana pola komunikasi antar pemandu wisata di Labuan Bajo?”**.

Dan dari rumusan masalah diatas penelitian ini memfokuskan pada 2 macam pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pola komunikasi pemandu wisata pada kawasan destinasi wisata di Labuan bajo?
2. Bagaimanakah peran pemandu wisata dalam mendukung pariwisata di Labuan bajo

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian dengan judul analisis jaringan komunikasi antar pemandu pariwisata dalam relasi pariwisata pada kawasan destinasi wisata Kab. Manggarai Barat, adalah sebagaimana rumusan masalah yang telah disebutkan:

- a. Mendeskripsikan pola komunikasi pemandu wisata pada kawasan destinasi wisata di Labuan bajo
- b. Untuk mengetahui peran pemandu dalam mendukung pariwisata di Labuan bajo
- c. Untuk mengetahui apa saja kendala yang terjadi dalam menjalin komunikasi antar aktor *pemandu* pariwisata.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian dengan judul Analisis Jaringan Komunikasi Antar *Pemandu* Pariwisata Dalam Relasi Pariwisata Pada Kawasan Destinasi Wisata Kab. Manggarai Barat (Studi Kualitatif Peran Aktor *pemandu* Labuan Bajo), dengan berdasarkan pada studi kualitatif peran aktor pemandu pada relasi pariwisata akan memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat akademis adalah manfaat yang dapat digunakan untuk tujuan kepentingan akademisi atau pendidikan, manfaat akademis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. Penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi baru terkait penelitian tentang analisis jaringan komunikasi maupun aktor pemandu untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Kemudian penelitian ini dapat menjadi pengembangan ilmu akademis dalam bidang jaringan komunikasi dan peran aktor pemandu.

2. Manfaat Sosial

Manfaat sosial adalah manfaat yang dapat digunakan untuk tujuan kepentingan dalam kehidupan masyarakat atau sosial dan bukan untuk kepentingan akademisi. Manfaat sosial dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini dapat menjadi salah satu bentuk evaluasi tentang pola komunikasi antar pemandu pariwisata pada kawasan destinasi wisata Kab. Manggarai Barat khususnya di Labuan bajo.
- b. Penelitian ini dapat membantu para pemandu Pariwisata Kab. Manggarai Barat untuk mengevaluasi atau meningkatkan kawasan wisata terutama Labuan Bajo, serta peran aktor dalam mendukung pariwisata di kawasan destinasi wisata.

E. Tinjauan Pustaka

1. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan judul penelitian ini, terdapat penelitian sebelumnya yang penulis gunakan sebagai literatur atau kepustakaan antara lain sebagai berikut :

Penelitian mengenai analisis jaringan pernah dilakukan dan hal ini yang kemudian menjadi contoh dan bukti bahwa analisis jaringan itu sangat penting dan layak untuk diteliti. Penelitian mengenai analisis jaringan sudah pernah diteliti sebelumnya oleh Juwita Ratna Sari pada tahun 2012 lalu dengan judul “Analisis Network Antar Aktor Semarang Tourism Board Dalam Mempromosikan Pariwisata Kota Semarang”.

Latar belakang penelitian ini adalah dalam rangka mengelolah kepentingan bersama untuk mencapai good governance peneliti membahas peran yang dilakukan manajemen network dalam mengatur hubungan antar aktor/stakeholder.

Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu dan mendeskripsikan hubungan kerjasama atau jaringan antar aktor yaitu pemerintah kota, pelaku usaha pariwisata dan organisasi pariwisata yang terdapat dalam Semarang Tourism Board untuk mempromosikan kota Semarang sebagai kota tujuan destinasi oleh para wisatawan. Selain itu penelitian ini juga untuk

mengetahui kendala/hambatan yang terjadi antar aktor Semarang Tourism Board dalam menjalin hubungan network/jaringan.

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode analisa kualitatif yang bersifat deskriptif analisis dengan menjadikan sumber informasi utama yang didapat dari hasil wawancara mendalam dengan narasumber yang ikut menjadi aktor dalam network Semarang Tourism. Dan hasil dari penelitian ini adalah Semarang Tourism Board merupakan sebuah gerakan permulaan dari pemerintah kota Semarang yang inisiatif dan inovatif dalam menghadapi masalah pariwisata yang makin kompleks di kota Semarang. (Juwita, Jurnal Vol.1 No.1, 2012).

Selain itu pernah ada juga penelitian yang serupa dengan penelitian sebelumnya dan penelitian ini dilakukan oleh Arief Fajar pada tahun 2009 lalu yang berjudul “Jaringan Komunikasi Dalam Pengolahan Kebijakan Pariwisata (Studi Pada Kebijakan Pengolahan Kapal Wisata Dinas Budaya, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Banjarmasin)”. Latar belakang penelitian ini adalah bagaimana terbentuknya jaringan komunikasi Dinas Budaya, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Banjarmasin tentang pengolahan kebijakan pariwisata di Kota Banjarmasin, bagaimana pola jaringan komunikasi yang ada pada Dinas Budaya, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Banjarmasin tentang pengolahan kebijakan pariwisata di Kota Banjarmasin, dan apa saja Peran-peran anggota dalam jaringan komunikasi Dinas Budaya, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Banjarmasin tentang pengolahan kebijakan pariwisata di Kota Banjarmasin. Penelitian ini bertujuan membahas pola jaringan komunikasi dinas budaya, pariwisata, pemuda dan olahraga kota Banjarmasin dalam mengelola kapal wisata yang ada di kota Banjarmasin.

Dan penelitian ini menggunakan analisis jaringan komunikasi sebagai metode penelitian. Data penelitian yang diambil menggunakan wawancara yang berisi pertanyaan sosiometri dan juga dokumentasi. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara terpimpin dimana poin-poin pertanyaannya sudah dipersiapkan lebih dulu kepada informan dan juga pendukungnya.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan adalah jaringan komunikasi dalam pengolahan kebijakan pariwisata terbentuk karena peningkatan program objek tujuan wisata yang ada di kota Banjarmasin yang merangkap paket kegiatan dan juga objek wisata dalam Perencanaan

Strategik (Renstra) Dinas Budaya, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Banjarmasin 2006-2010. Dan jaringan komunikasi dalam pengelolaan kebijakan pariwisata kota Banjarmasin pada dinas budaya, pariwisata dan olahraga mempunyai empat klik yaitu klik A sebagai klik mayoritas. Dalam klik A sebagai mayoritas bentuk atau pola jaringan komunikasinya adalah pola Y dan untuk klik yang lain klik B,C,D pola jaringannya berbentuk rantai. Dalam jaringan menunjukkan peran-peran anggota ada yang sebagai opinion leader, gate keepers, bridge, islate dan terdapatnya peluang untuk menghadirkan seseorang dalam peran cosmoplities dan liasion dan juga pihak yang berada diluar jaringan yaitu media massa lokal, ASITA, MUI, dan unsur dinas lainnya yang berperan pada jaringan komunikasi ini.

Sehingga dari hasil penelitian tersebut, peneliti merekomendasikan untuk pemerintah agar menghadirkan seseorang yang dapat berperan sebagai cosmopolities dan liasion yang dapat membuka informasi yang berasal dari luar organisasinya dan juga pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengelolaan kapal wisata. (Fajar, Skripsi,2009)

Selain penelitian diatas, ada juga penelitian lain yang memiliki hubungan pada penelitian-penelitian aktor pariwisata sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan Selvi Yovina Haryono baru-baru ini tahun 2018 dengan judul penelitian “Peran Pemandu Wisata dalam Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan di Candi Borobudur”. Latar belakang penelitian ini adalah pembangunan pariwisata yang berkelanjutan berhubungan dengan lima aspek yang terdiri dari aspek spiritual, aspek lingkungan, aspek ekonomi, aspek budaya dan aspek sosial dalam kegiatan pemandu.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dimana dilakukan pengambilan data menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi terlibat dan studi dokumentasi yang kemudian analisis data dilakukan secara deskriptif. Dan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui peran dan tanggung jawab prmuwisata atau pemandu pada kegiatan pemanduan wisatawan di candi Borobudur dan untuk mengetahui praktik yang pemandu lakukan dilapangan sampai mengetahui sejauh mana para pemandu mampu memberikan kontribusi pada pembangunan pariwisata yang berkelanjutan di candi Borobudur.

Hasil dari penelitian ini adalah pemandu wisata lokal candi Borobudur belum mampu membantu mewujudkan tujuan dari kelima aspek pembangunan pariwisata berkelanjutan secara optimal di candi Borobudur. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber informasi adalah para pemandu, dan hasil diatas dikarenakan oleh dua faktor yakni faktor pertama adalah

ketidakpuasan seorang pemandu wisata terhadap profesinya dimana terdapat empat aspek yang mempengaruhi yaitu beban kerja dan tekanan yang tinggi, status sosial yang rendah, minimnya program pelatihan yang didapatkan, dan juga senioritas dan persaingan yang ketat. Kemudian faktor yang kedua adalah berhubungan dengan buruknya manajemen pengelolaan pariwisata di candi Borobudur terkait praktik industri yang tidak sehat, fasilitas pariwisata yang ada belum memadai, terdapat pemusatan perhatian pada candi Borobudur dan komunikasi serta hubungan kerjasama antar pemandu wisata dengan para pemangku kepentingan tidak begitu efektif. (Haryono, Tesis, 2018).

Ada juga penelitian yang berhubungan dengan pemandu yaitu penelitian yang dilakukan oleh Maria Iswati pada tahun 2014 lalu yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Domestik Di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta”. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya kepuasan pengunjung wisata untuk sebuah tempat wisata. Salah satu upaya agar para pengunjung merasa puas adalah dengan menjaga kualitas dari pelayanan diberikan. Pelayanan yang disajikan dalam hal ini dimulai dari fasilitas, kinerja petugas, isi dari objek wisata, serta pemandu yang terdapat dilapangan dilihat dari cara pemandu yang menjelaskan informasi kepada wisatawan, membawa wisatawan dengan nyaman dan aman dan menjawab pertanyaan yang diberikan oleh wisatawan. sehingga dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana standar pelayanan pemandu dan pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan Penelitian ini menggunakan metode penelitian campuran antara penelitian kuantitatif dan juga kualitatif dimana dalam penelitian deskriptif ini data yang dikumpulkan adalah data primer dan juga data sekunder berdasarkan observasi dan kuisioner. Narasumber penelitian ini dari para wisatawan domestik yang datang berkunjung ke museum Benteng Vredeburg Yogyakarta dengan menggunakan jasa pemandu.

Hasil dari penelitian ini adalah para wisatawan yang berkunjung menggunakan jasa pemandu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemandu. Terdapat standar pelayanan yang baik dan sesuai yang akan diberikan sesuai dengan teori yang ada oleh pemandu di museum Benteng Vredeburg. Kepuasan para pengunjung dengan pelayanan yang diberikan oleh pemandu memiliki hubungan yang akan memberikan efek terhadap citra yang ada pada museum Benteng Vredeburg kepada pengunjung yang datang dan membuat minat wisatawan untuk datang berkunjung kembali (Iswati, Skripsi, 2014).

Selanjutnya ada juga penelitian yang memiliki kesamaan pada penelitian sebelumnya tentang pengaruh kualitas pemandu yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ratih Melatisiwi Purwaningsih pada tahun 2013 lalu dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Candi Prambanan (Tinjauan Khusus Pada Kemampuan Berbahasa Verbal)”. Latar belakang penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menghubungkan dua variabel yaitu kemampuan berbahasa sebagai variabel bebas dan kepuasan wisatawan serta motivasi agar melakukan kunjungan ulang ke tempat wisata Candi Prambanan. Metode penelitian ini menggunakan rasionalistik dengan analisis data kualitatif. Penelitian ini menghubungkan dan mengeksplor tiga variabel yaitu kemampuan berbahasa verbal, kepuasan wisatawan dan motivasi agar datang berkunjung kembali. Teknik pengambilan data pada penelitian ini menggunakan cara observasi dan wawancara mendalam terhadap variabel kemampuan berbahasa verbal, sedangkan data kepuasan wisatawan dan motivasi untuk datang berkunjung kembali diambil dengan menggunakan wawancara terstruktur.

Hasil dari penelitian ini adalah pemandu wisata di Candi Prambanan memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan wisatawan dengan kemampuan berbahasa verbal pemandunya. Dalam penelitian ini berikut beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yaitu penggunaan bahasa baku dan tidak baku, penggunaan logat jawa yang kental, gaya pemanduan, representatif, direktif, komisif, ekspresif dan deklarasi merupakan ujaran dan wacana (monolog dan dialog), ekspresi air muka dan bahasa tubuh sehingga para wisatawan merasa puas dengan pelayanan pemandu wisata dan membuatnya berminat untuk datang kembali ke Candi Prambanan (Purwaningsih, Jurnal, Vol.5 No.3, Desember, 2013)

.

2. Kerangka Pemikiran

a. Pola Struktur Jaringan Komunikasi

Menurut Baird dan Kreps (1997;1990) mengatakan karena struktur hirarkinya yang ketat, jarak fisik yang jauh dari orang-orangnya, perbedaan yang besar dalam kompetensinya dan beberapa tugas khusus yang harus diselesaikan, maka organisasi mesti menciptakan sejumlah jaringan komunikasi bermacam-macam. Joseph A. Devito (1997) dalam buku komunikasi antar manusia mengatakan untuk meneruskan pesan dari

satu orang ke orang lain dengan menggunakan sebuah saluran merupakan sebuah jaringan. Terdapat dua perspektif yang berbeda dalam melihat sebuah jaringan, perspektif yang pertama adalah kelompok kecil sesuai dengan sumber daya yang dimilikinya akan mengembangkan pola komunikasi yang menggabungkan berbagai struktur jaringan komunikasi. Kemudian jaringan komunikasi yang digunakan untuk mengirimkan pesan dari satu orang ke orang lainnya dalam kelompok merupakan sistem komunikasi umum. Berikutnya perspektif yang kedua adalah organisasi yang menciptakan struktur yang diformalkan untuk sarana komunikasi organisasi. Dengan kedua perspektif tersebut jaringan komunikasi merupakan bentuk umum pola komunikasi kelompok dan dapat ditemukan biasanya pada sebuah kelompok atau organisasi. Berikut adalah lima jaringan komunikasi dalam bentuk strukturnya yaitu :

- **Struktur Lingkaran.** Struktur lingkaran tidak memiliki pemimpin. Semua anggota posisinya sama. Mereka memiliki wewenang atau kekuatan yang sama untuk mempengaruhi kelompok. Setiap anggota bisa berkomunikasi dengan dua anggota lain disisinya.
- **Struktur Roda.** Struktur roda memiliki pemimpin yang jelas, yaitu posisinya di pusat. Orang ini merupakan satu-satunya yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua anggota. Oleh karena itu, jika seorang anggota ingin berkomunikasi dengan anggota lainnya maka pesannya harus disampaikan lewat pemimpinnya.
- **Struktur Y.** Struktur Y. Relatif kurang tersentralisasi dibanding dengan struktur roda, tetapi lebih tersentralisasi dibanding dengan pola lainnya. Pada struktur Y juga terdapat pemimpin yang jelas. Tetapi satu anggota lain berperan sebagai pemimpin kedua. Anggota ini dapat mengirimkan dan menerima pesan dari dua orang lainnya. Ketiga anggota lainnya komunikasinya terbatas hanya dengan satu orang lainnya.
- **Struktur Rantai.** Struktur rantai sama dengan struktur lingkaran kecuali bahwa para anggota yang paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang

saja. Keadaan terpusat juga terdapat disini. Orang yang berada di posisi tengah lebih berperan sebagai pemimpin daripada mereka yang berada di posisi lain.

- **Struktur Semua Saluran.** Struktur semua saluran atau pola bintang hampir sama dengan struktur lingkaran dalam arti semua anggota adalah sama dan semuanya juga memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya. Akan tetapi, dalam stuktur semua saluran, setiap anggota bisa berkomunikasi dengan setiap anggota lainnya. Pola ini memungkinkan adanya partisipasi anggota secara optimum.

b. Peranan Jaringan Kerja Komunikasi

Analisis jaringan telah mengungkapkan berbagai macam sifat-sifat khas yang ada pada peranan jaringan komunikasi. Sebuah organisasi terdiri dari orang-orang dalam berbagai jabatan yang mana ketika mulai berkomunikasi satu dengan lainnya, berkembanglah keteraturan dalam kontak “siapa berbicara kepada siapa” hal ini diungkapkan oleh Pace and Faules (2015: 176). Setiap individu dalam jaringan memiliki peranannya masing-masing. Adapun tujuh peranan jaringan komunikasi yang diketahui adalah sebagai berikut :

1. Anggota Klik

Klik adalah sebuah kelompok individu yang paling sedikit separuh dari kontaknya merupakan hubungan dengan anggota-anggota lainnya. Satu prasyarat keanggotaan klik adalah bahwa indivu-individu harus mampu melakukan kontak satu sama lainnya, bahkan dengan cara tidak langsung. Klik terdiri dari individu-individu yang keadaan sekelilingnya (kantor, tempat bekerja) memungkinkan kontak antarindividu, yang satu sama lain saling menyukai dan yang merasa amat puas dengan kontak-kontak tersebut.

2. Penyendiri (*Isolate*)

Seorang penyendiri cenderung merasa bahwa dirinya kurang dapat berbaur dengan lingkungannya dan tidak terlalu memiliki tujuan yang jelas berada dalam lingkungannya karena kurangnya motivasi dari anggota lain. Penyendiri (*Isolate*) itu sendiri merupakan anggota organisasi yang memiliki sedikit kontak dengan anggota

lain dalam organisasi dan cenderung mengasingkan oleh anggota lainnya (Soemirat, 2000:8.19)

3. Jembatan (*Bridge*)

Jembatan (*Bridge*) adalah seorang anggota klik yang memiliki sejumlah kontak sekaligus menjadi pengontak langsung antara dua kelompok pegawai dalam organisasi yang juga berperan sebagai pemroses sentral informasi yang menyediakan hubungan langsung diantara klik-klik yang berlainan.

4. Penghubung (*Liaison*)

Penghubung adalah orang yang memegang peranan penting bagi berfungsinya organisasi secara efektif. Penghubung dapat melancarkan dan juga menghambat aliran informasi. Pada intinya peranan seseorang penghubung ialah mengintegrasikan dan menjadi penghubung antar klik.

5. Penjaga Gawang (*GateKeeper*)

Penjaga Gawang (*GateKeeper*) merupakan seseorang yang mengendalikan perpindahan pesan-pesan dan kontak-kontak dengan tujuan meminimalkan kelebihan beban dan meningkatkan keefektifan dalam suatu organisasi. Penjaga gawang pada intinya melakukan pengendalian atas pesan-pesan yang disebarkan.

6. Pemimpin Pendapat (*Opinion Leader*)

Berlawanan dengan pemimpin resmi, pemimpin pendapat (*opinion leader*) merupakan seorang yang tidak memiliki jabatan formal yang mana memiliki peran dalam membimbing pendapat dan mempengaruhi orang-orang dalam organisasi terhadap keputusan yang akan mereka ambil. Pemimpin pendapat inilah yang sangat berpengaruh dan dibutuhkan pendapatnya dalam organisasi. Pemimpin pendapat merupakan orang-orang yang selalu mengikuti setiap persoalan dan dipercayai untuk mengetahui apapun yang sebenarnya terjadi dalam lingkungan organisasi. Seorang pemimpin pendapat akan melancarkan pembentukan dan perubahan sikap dan membantu dalam pengambilan keputusan informal.

7. Kosmopolit

Seorang kosmopolit adalah individu yang melakukan kontak dengan dunia luar, dengan individu-individu di luar organisasi. Kosmopolit menghubungkan para anggota organisasi dengan orang-orang dan peristiwa-peristiwa di luar batas-batas

struktur organisasi. Pada dasarnya seorang komospolit berperan guna menghubungkan organisasi dengan orang-orang dan gagasan-gagasan dalam lingkungan yang lebih besar.

c. Pemandu

Salah satu penyalur informasi yang dapat dipercaya harus bersumber pada orang yang mempunyai pengetahuan dan pengalaman dalam urusan perjalanan wisata adalah pemandu wisata (guide). Pengertian pemandu pariwisata dari berbagai sudut pandang atas profesi pemandu (Nuriata:2015) antara lain sebagai berikut:

a. Dari sudut pandang perjalanan wisata

Pemandu wisata merupakan salah satu elemen perjalanan wisata, berupa orang yang memberikan jasa pelayanan membantu perjalanan wisata itumenjadi lebih mudah dipahami, lebih transparandalam wawasan harapan dan kenyataan (ekspekatsi dan persepsi).

b. Dari sudut pandang wisatawan

Pemandu wisata merupakan orang yang membimbing wisatawan dalam sebuah perjalanan wisata, dengan pengetahuan yang luas mengenai sebuah destinasi perjalanan wisata tertentu, dapat memberikan informasi petunjuk dan pengarahan dari destinasi tersebut tadi lebih apresiatif.

c. Dari sudut pandang pemandu wisata

Pemandu wisata, merupakan sebuah profesi dalam lingkungan bisnis perjalanan wisata, berupa profesi jasa pelayanan, memberikan bantuan bimbingan dalam sebuah perjalanan wisata yang memuaskan secara efektif dan efisien, serta untuk jasa yang diberikannya mendapatkan imbalan pendapatan.

d. Dari sudut pandang perusahaan perjalananan (*Tour Organizer*)

Pemandu wisata merupakan profesi perlengkapan atau suplemen dari komponen-komponen paket wisata, dalam sebuah perjalanan wisata sehingga kualitas dari produk paket wisata akan lebih baik dengan adanya pelengkap bimbingan perjalanan wisata

tersebut. Selain itu bagi *Tour Organizer*, pemandu wisata merupakan promotor bagi produk-produk paket wisata lain yang dihasilkan *Tour Organizer* tersebut.

e. Dari sudut pandang Negara/Nasional

Pemandu wisata sering disebut duta bangsa karena perannya sebagai insan terdepan yang kontak langsung dengan wisatawan domestik maupun asing, harus mampu merefleksikan dirinya sebagai bangsa Indonesia yang murah senyum, menerima dengan hati yang lapang, mencerminkan pribadi dan kepribadian bangsa Indonesia yang dapat menjadi primum yang baik dalam pengurusan perjalanan wisata di Indonesia.

Fungsi dan Tugas Pemandu Wisata

Profesi pemandu pariwisata harus dapat memenuhi kriteria :

- Mempunyai pengetahuan yang luas mengenai pariwisata yang berkaitan dengan pemanduan.
- Menghargai dan bertanggung jawab atas pekerjaan dari profesi pemanduan wisata.

Fungsi pemandu wisata dalam sebuah perjalanan wisata secara umum dapat disimpulkan pada tiga tindakan pekerjaan yang dapat digerakkan oleh pemandu yakni :

1. Memberi informasi mengenai segala hal yang menyangkut perjalanan wisata.
2. Mengarahkan perjalanan wisata sesuai dengan itinerary dengan segala fasilitas perjalanan yang disiapkan.
3. Memutuskan tindakan, setelah memperhatikan mulai dari perencanaan sampai pelaksanaan, diputuskan untuk memulai perjalanan wisata bersama wisatawan.

Ketiga tindakan pekerjaan tersebut pada intinya adalah tugas pemandu wisata sebagai pembimbing wisatawan dari sebuah perjalanan wisata untuk mencapai tujuan perjalanan wisata, secara efektif dan efisien. (Nuriata: 2015).

Esensi dari seluruh pekerjaan pemandu wisata adalah terciptanya komunikasi yang baik antara wisatawan dengan pemandu wisata. Melalui komunikasi yang baik, niat

pemandu wisata. Mempersiapkan jasa pelayanan pemanduan, memenuhi harapan wisatawan atas keberhasilan perjalanan wisata yang dilakoninya dengan memuaskan.

Tugas pemandu wisata, dapat diperhatikan deskripsi sebuah profesi pekerjaan pemandu wisata. Deskripsi pekerjaan pemandu wisata tergolong dalam deskripsi pekerjaan yang spesifik, bukan bersifat sebuah pekerjaan yang bersifat umum, dalam arti ada kemampuan khusus yang harus dipenuhi oleh seorang pekerja pemandu pariwisata (Nuriata: 2015).

Deskripsi pekerjaan pemandu pariwisata :

1. Nama Jabatan: Pemandu wisata-pramuwisata
2. Karakteristik pekerjaan: Jasa pelayanan pemandu wisata.
3. Uraian pekerjaan:
 - Mengikuti panduan perjalanan berdasarkan program perjalanan.
 - Menyusun pekerjaan pemanduan wisata mulai dari perencanaan, organizing, koordinasi dan pengawasan sampai pada pelaksanaan perjalanan wisata.
 - Mempersiapkan semua kebutuhan dari perjalanan wisata, sarana dan prasarana perjalanan wisata termasuk mempersiapkan dokumenperjalanannya.
4. Membentuk komunikasi dengan wisatawan untuk dapat melaksanakan perjalanan wista dengan baik sesuai dengan harapan wisatawan dengan puas. Komunikasi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:
 - Memberikan informasi menyangkut segala uraian dan kebutuhan perjalanan wisata.
 - Memberikan interpretasi atas barang, benda berwujud dan tidak berwujud yang ditemui dan melatarbelakangi selama mengadakan perjalanan wisata.
 - Memberikan konsultasi, saran atas perjalanan wisata menyangkut lokasi atraksi wisata, fasilitas, kemudahan pencapaian, lama waktu perjalanan dan biaya perjalanan.
 - Memperkenalkan dan memberikan saran pilihan atas pelaksanaan perjalanan wisata yang baik yang memenuhi harapan wisatawan.

- Menunjukkan hal-hal yang baik yang dapat ditemukan selama perjalanan wisata dan memberitahukan kewaspadaan dan kekhawatiran dalam pelaksanaan perjalanan wisata.
 - Mengarahkan perjalanan untuk dapat mencapai kepuasan yang tinggi bagi wisatawan dengan membangkitkan hasil yang diperoleh akan lebih baik dari harapan wisatawan.
 - Mempertimbangkan kondisi dan situasi dari perjalanan wisata untuk dapat mencapai tujuan lebih berhasil secara efektif dan efisien.
 - Memutuskan bentuk perjalanan wisata yang akan dipilih wisatawan dengan persyaratan kondisi dan liabilitas dari perjalanan wisata.
 - Melaksanakan perjalanan wisata bersama wisatawan dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria komunikasi tersebut diatas.
5. Melakukan hubungan pribadi dengan wisatawan, pemandu rekan sejawat dalam organisasi perusahaan perjalanan, sumber daya manusia lain dari perusahaan bisnis pariwisata dengan pebisnis pariwisata, badan pemerintah atau swasta dan pengelola lingkungan dalam kondisi interaksi pekerjaan yang baik dengan prinsip mutual symbiosis, menguntungkan kedua belah pihak.
 6. Mempersiapkan kondisi fisik, terutama masalah kesehatan, pakaian dan aksesoris serta kondisi non-fisik yang termasuk dalam kriteria etika-pemanduan yang sopan dan baik.
 7. Keahlian
 - Pemandu wisata sebagai profesi.
 - Diberika legalisasi baik dari pemerintah maupun asosiasi.
 8. Mempersiapkan semua peralatan yang merupakan kebutuhan dalam pemanduan wisata dari sebuah perjalanan wisata, terutama peralatan komunikasi.

F. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif atas analisis jaringan komunikasi antar pemandu dalam relasi pariwisata pada kawasan destinasi wisata Kab. Mangarai Barat. Metode kualitatif menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati,

dengan menggunakan logika ilmiah (Azwar, 1998:5). Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif.

1. Paradigma Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan Positivisme. Dikutip dalam buku Burhan Bungin, bahwa paradigma positivistik menekankan pengalaman sebagai sumber pengetahuan dan memandang pengetahuan memiliki kesamaan hubungan dengan pandangan aliran filsafat yang dikenal dengan nama positivisme serta sering kali juga disebut dengan berbagai label lain, seperti empirisme, behaviorisme, naturalisme, dan sainsisme. Positivisme adalah positif. Positif adalah segala yang tampak seperti apa adanya, sebatas pengalaman-pengalaman objektif. Paham filsafat positivisme menganjurkan bahwa pengetahuan haruslah positif. Pengetahuan yang positif adalah pengetahuan yang objektif serta bebas dari nilai, prasangka, dan subjektivitas. Filsafat positivisme menjunjung tinggi objektivitas dan menganggapnya sebagai salah satu persyaratan dasar pengetahuan yang benar. Kebenaran harus bersifat objektif dan universal.

2. Jenis Penelitian

Dalam bukunya Tanzeh & Suyitno (2006: 10) bahwa penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti dan seakurat mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya. Tujuan dilakukannya penelitian secara deskriptif adalah agar penelitian mampu mempertegas hipotesa-hipotesa, agar mampu memperkuat teori-teori lama atau juga membantu didalam kerangka menyusun teori-teori baru.

3. Pengumpulan Data

a. Data Primer

Salah satu teknik dalam mengumpulkan data primer seperti yang diungkapkan oleh Saryono & Anggraeni (2010: 76). Teknik yang dapat dilakukan salah satunya adalah wawancara dan observasi. Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara melakukan sesi tanya jawab sambil bertatap muka ataupun menggunakan media yang dilakukan antara pewawancara dengan informan.

Sementara observasi dilakukan guna mendapatkan gambaran tentang objek penelitian. Dari proses observasi peneliti akan mendapatkan hasil berupa gambaran ruang(tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian, peristiwa dan waktu.

b. Data Sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder dilakukan dengan menghadirkan materi berupa dokumentasi. Agar peneliti dapat memahami dan mendapatkan kesimpulan penelitian yang maksimal tentang Analisis Pola Jaringan Komunikasi pada pemandu di Labuan Bajo maka penulis meneliti dan mempelajari dokumen-dokumen, arsip, laporan dan beberapa catatan dan laporan evaluasi yang tersedia.

4. Analisis Data

Tujuan analisis data kualitatif adalah :

- (1) menganalisis proses berlangsungnya fenomena sosial;
- (2) menganalisis makna dibalik fenomena sosial tersebut dari data dan informasi yang diperoleh (Bungin, 2009 : 153).

Analisis yang digunakan peneliti dengan menggunakan variabel-variabel secara independen dari data yang diperoleh baik data primer maupun sekunder. Setelah data telah terkumpul peneliti akan mengolah dan menulis hasil observasi, wawancara dan mengklarifikasi data tersebut, data yang diklarifikasikan, kemudian peneliti menganalisis, setelah dianalisis peneliti akan menarik kesimpulan dari hasil analisis terhadap data yang terjadi di lapangan yaitu pada para pemandu wisata yang ada di Labuan Bajo Manggarai Barat.

5. Narasumber dan Informan Penelitian

Narasumber dan informan utama dari penelitian ini adalah adalah para pemandu wisata yang berada di kawasan Manggarai Barat. para pemandu wisata yang akan menjadi narasumber dari penelitian ini tentu tidak sebatas hanya wisatawan yang ada disana, tetapi dengan ketentuan-ketentuan tertentu. Lokasi pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur. Rencananya proses penelitian ini akan memakan waktu selama dua minggu waktu tersebut dapat berubah sesuai dengan kondisi dan kejadian di lapangan. Labuan Bajo dipilih

sebagai lokasi penelitian dikarenakan Labuan Bajo merupakan tempat yang strategis bagi para pemandu wisata dan banyak wisatawan yang berkunjung kesana.