# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang banyak berkontribusi dalam kemajuan dan perkembangan suatu daerah. Mengacu pada data statistik Daerah Istimewa Yogyakarta, jumlah Pendapatan Asli Daerah yang dihasilkan dari sektor pariwisata pada tahun 2010-2014 terus mengalami peningkatan disetiap tahunnya (Statistik Kepariwisataan 2014, 2014). Disisi lain, dalam lingkup nasional sektor pariwisata dianggap sebagai sektor yang potensial di masa yang akan datang. Sektor pariwisata dimanfaatkan oleh daerah-daerah di Indonesia yang kekurangan akan sumber daya alam sebagai suatu sarana untuk meningkatkan PAD. Namun, sebagai konsekuensinya, daerah-daerah tersebut haruslah melakukan pengembangan-pengembangan terhadap potensi-potensi pariwisata masing-masing daerah dengan mencari dan menciptakan peluang-peluang baru terhadap produk-produk pariwisata yang diunggulkan (Taslim, 2013).

Dalam pengembangan dan pengelolaan potensi wisata tersebut tentu perlu menjadi perhatian khusus bagi pemerintah daerah guna membina setiap pelaku kepariwisataan yang ada di daerahnya. Terlebih Menteri Pariwisata Arief Yahya dengan tegas menyatakan bahwa pariwisata Indonesia sejujurnya belum siap menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) pada tahun 2015. Menpar merujuk pada data yang dikeluarkan World Economic Forum (WEF), yang menunjukkan daya saing pariwisata Indonesia ada di posisi 70 dari 144 negara. Sementara di ASEAN, Indonesia berada di peringkat empat, di bawah Singapura, Malaysia dan Thailand. Ini berarti Indonesia masih harus membenahi sektor pariwisata yang ada agar dapat berjalan sesuai dengan harapan MEA di tahun 2015 khususnya di sektor pariwisata (Hazliansyah, Republika, 04 Desember 2014).

Sehubungan dengan hal tersebut, salah satu provinsi yang turut berkontribusi besar dalam pemasukan Pendapatan Asli Daerah di bidang pariwisata adalah provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Sebagai provinsi dengan kota sejuta budaya dan sejarahnya ini memiliki banyak sekali potensi pariwisata yang selalu menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan lokal maupun mancanegara. Wali kota Yogyakarta Haryadi Suyuti menuturkan bahwa Yogyakarta yang semula memiliki *tagline* "*Jogja Never Ending Asia*" dan kini berubah menjadi "*Jogja Istimewa*" diharapkan dapat meningkatkan semangat masyarakat dalam seluruh aspek kehidupan (Rusqiyati, Antara News, 25 Februari 2015).

Salah satu aspek yang tidak dapat dipisahkan dari *image* kota Yogyakarta itu sendiri adalah dari bidang pariwisata. Maraknya gerakan *"Visit Jogja"* oleh pemerintah kota Yogyakarta tak ubah menjadi salah satu hal yang membuat kota pelajar ini selalu menjadi primadona bagi para wisatawan guna berkunjung. Banyaknya destinasi wisata yang kian merebak di masyarakat membuat pemerintah kota Yogyakarta memberikan wewenang kepada seluruh masyarakat khususnya pelaku yang berkepentingan di sektor pariwisata setempat guna mengelola objek wisata didaerahnya demi kelangsungan pariwisata di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Salah satu pelaku kepentingan di sektor pariwisata yang memiliki kontribusi dan peran penting dalam pengelolaan objek wisata adalah masyarakat sekitar destinasi yang tergabung dalam kelompok sadar wisata atau disebut juga *Pokdarwis*. Di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sendiri, Pokdarwis memiliki kontribusi besar dalam membantu pengelolaan kepariwisataan khususnya yang ada di kota Yogyakarta dan sekitarnya. Keberadaannya yang masih tidak diketahui banyak orang juga membuat organisasi ini hanya bergerak di lingkungannya saja. Namun, banyaknya jumlah Pokdarwis kian memperkuat provinsi DIY sebagai kota penuh budaya. Hal ini dapat terlihat dari begitu kuatnya masyarakat khususnya yang berkepentingan di sektor pariwisata dalam menjaga dan mengelola kepariwisataan yang ada. Kontribusi besar Pokdarwis membantu pemerintah

daerah maupun pihak swasta dalam mengelola kepariwisataan khususnya yang ada di Yogyakarta yang secara tidak langsung juga turut meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar di daerah kepariwisataan yang dikelolanya.

Pokdarwis itu sendiri merupakan sekelompok masyarakat yang anggotanya terdiri atas para pelaku kepariwisataan yang memiliki kepedulian dan tanggungjawab serta berperan sebagai penggerak dalam mendukung terciptanya iklim kondusif bagi tumbuh dan berkembangnya kepariwisataan yang ada di daerahnya. Kelompok ini juga berperan dalam mewujudkan Sapta Pesona guna meningkatkan pembangunan daerah melalui kepariwisataan dan manfaatnya (Rahim, 2012: 16). Potensi wisata yang ada di daerah menjadi salah satu modal utama bagi Pokdarwis guna mengelola dan mengembangkannya kedalam bentuk objek wisata. Untuk itu, Pokdarwis senantiasa menjadi penggerak penting dalam tumbuh kembang suatu objek wisata yang dikelolanya serta membantu mensejahterakan masyarakat disekitarnya.

Kabupaten Bantul merupakan salah satu kabupaten yang memiliki potensi pariwisata yang kuat dalam menarik minat kunjung wisatawan. Banyaknya destinasi wisata yang terus berkembang baik dari segi fasilitas maupun akses membuat pariwisata di kabupaten Bantul menjadi salah satu daerah yang cukup berkembang pesat dalam menarik wisatawan dibanding dengan daerah lain di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Kabupaten Sleman misalnya, dalam hal infrastruktur masih kalah unggul dibanding dengan objek wisata yang ada di kabupaten Bantul. Hal tersebut juga diungkapkan AA Ayu Laksmidewi selaku Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sleman yang mengakui bahwa masih terdapat beberapa kekurangan pada objek wisata khususnya desa wisata dalam hal fasilitas dan mengharapkan seluruh pelaku wisata di desa wisata dapat terus berupaya meningkatkan perkembangannya (Desa Wisata Primadona Baru Objek Wisata Sleman, 2015).

Adapun objek-objek pariwisata yang menunjang pembangunan daerah Bantul meliputi objek daya tarik wisata alam yang berupa pantai,

pegunungan, hutan, gua, serta agrowisata. Selain itu juga terdapat objek daya tarik wisata budaya berupa petilasan/ziarah, monumen, museum, padepokan, serta situs. Dan yang terakhir berupa objek daya tarik wisata buatan/minat khusus yang meliputi wisata taman rekreasi dan pemandian, wisata pendidikan, serta sentra industri kerajinan (Data Pokok Pembangunan Kabupaten Bantul, 2014). Banyaknya wisata dalam bentuk fisik maupun nonfisik yang ada di kabupaten Bantul tidak lepas dari campur tangan pemerintah, swasta, serta masyarakat setempat.

Hampir seluruh objek wisata yang memiliki potensi wisata untuk dikembangkankan, dikelola oleh Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) melalui bimbingan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Bantul. Pokdarwis merupakan masyarakat yang berkontribusi besar dalam pengelolaan destinasi wisata tersebut. Pokdarwis ini sendiri tidak luput dari kerja sama dengan pihak-pihak lain seperti pemerintah dan swasta yang turut serta membantu satu sama lain. Pokdarwis inilah yang nantinya mampu bertanggungjawab atas destinasi wisata yang ada di daerahnya tersebut guna kelangsungan yang akan datang khsusunya di sektor pariwisata. Keberadaan pokdarwis diharapkan dapat terus menggali potensi dan keunggulan pariwisata di daerahnya yang diharapkan juga nantinya dapat meningkatkan perekonomian daerah setempat guna kelangsungan kehidupan yang lebih baik.

Dasar hukum yang menjadi ujung tombak dibentuknya Pokdarwis antara lain mengacu pada Undang-Undang tahun 2009, Instruksi Presiden Republik Indonesia tahun 2005 dan 2009, serta Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata tahun 2005 dan 2010 (Rahim, 2012: 8-9). Berdasarkan dasar hukum tersebut maka semakin memperkuat keberadaan Pokdarwis selaku masyarakat yang turut memegang andil dalam kepariwisataan yang ada. Data Pokdarwis di kabupaten Bantul sendiri pada tahun 2013 tercatat sebanyak 27 kelompok sadar wisata (Data Pokdarwis TA 2013 Kabupaten Bantul, 2013). Dalam jumlah yang besar tersebut, tentu masing-masing Pokdarwis memiliki Pola Komunikasi tertentu dalam

berkomunikasi mengelola objek wisata di kabupaten Bantul. Hal ini dikarenakan setiap Pokdarwis memiliki arah aliran komunikasinya masing-masing.

Dalam jurnal analisis pariwisata oleh Pemayun menyebut bahwa berbagai komponen yang terkait dengan sektor kepariwisataan harus ditingkatkan agar pengembangan di sektor kepariwisataan dapat menumbuhkan kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan untuk memperbesar devisa negara, memperluas dan memeratakan kesempatan kerja atau usaha bagi masyarakat dan dapat mendorong pembangunan daerah. Peningkatan pembangunan di sektor pariwisata itu sendiri dilakukan dengan mengembangkan seluruh sumber dan potensi kepariwisataan yang sudah ada maupun yang baru agar dimanfaatkan serta digali lebih dalam (Pemayun, 2010: 10). Dengan kata lain, sumber daya merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan guna mengembangkan suatu potensi khususnya di sektor kepariwisataan agar mampu mensejahterakan masyarakat dan membantu pembangunan daerah serta menambah devisa negara.

Salah satu sumber daya yang penting dalam sebuah kepariwisataan adalah sumber daya manusia khususnya bagi mereka yang sadar akan wisata. Potensi suatu daerah dapat berkembang karena campur tangan sumber daya manusia yang terlibat dalam sektor pariwisata khususnya. Dengan meningkatkan sumber daya manusia nantinya dapat membantu mendorong pembangunan di daerahnya melalui kepariwisataan yang mereka kelola dan kembangkan. Nurrohim dan Anatan menyebut bahwa kesuksesan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh keterampilan dan kompetensi masing-masing individual dan kerja sama antaranggota tim dalam organisasi. Dalam menjalin kerja sama untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan adanya komunikasi (Nurrohim dan Anatan, 2009 :2). Hal tersebut berarti bahwa komunikasi menjadi salah satu faktor penting guna mencapai tujuan suatu organisasi. Melalui komunikasi pula, hubungan antar individu yang terlibat dalam sektor pariwisata khususnya mampu menciptakan suatu hubungan kerja sama dalam meningkatkan keterampilan individu masing-masing.

Komunikasi dalam sebuah organisasi dapat menjadi sebuah jembatan bagi tiap-tiap individu maupun kelompok di dalamnya guna menyampaikan pesan yang ingin mereka sampaikan sesuai dengan tujuannya. Dalam pelaksanaannya, Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) membutuhkan sebuah komunikasi antara Pokdarwis dan pihak-pihak lain guna mencapai tujuan yang diharapkan. Melalui komunikasi yang akan terjalin secara terus menerus inilah yang nantinya akan menciptakan suatu pola atau bentuk komunikasi dalam pengelolaan objek wisata khususnya di kabupaten Bantul. Pola komunikasi inilah yang akan berkembang seiring berjalannya waktu dan akan menghasikan suatu pola komunikasi tertentu. Pola komunikasi yang ada dalam Pokdarwis juga terbentuk dari dalam lingkungan Pokdarwis maupun dengan pihak diluar Pokdarwis.

Untuk itu, peneliti hendak mendalami lagi tentang pola komunikasi kelompok sadar wisata (Pokdarwis) dalam pengelolaan objek wisata di kabupaten Bantul. Dengan menganalisis topik tersebut, peneliti berharap dapat lebih memahami bagaimana bentuk pola komunikasi yang ada di suatu Pokdarwis dalam tugasnya mengelola suatu destinasi wisata dalam sektor pariwisata yang berbasis masyarakat. Minimnya pengetahuan masyarakat tentang keberadaan Pokdarwis juga menjadi salah satu faktor yang melatarbelakangi peneliti guna mendalami dan memberikan gambaran tentang organisasi masyarakat tersebut.

## B. Rumusan Masalah

Kelompok sadar wisata (Pokdarwis) merupakan kelompok masyarakat yang berkontribusi penting dalam pembangunan pariwisata khususnya di kabupaten Bantul. Banyaknya jumlah pokdarwis yang ada di kabupaten Bantul tentu memerlukan sebuah komunikasi yang terjalin antar Pokdarwis guna berkoordinasi dalam pengelolaan objek wisata di daerah tersebut. Komunikasi yang terjalin secara terus menerus inilah yang akan menciptakan pola-pola komunikasi dalam lingkungan Pokdarwis itu sendiri.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka pertanyaan yang hendak diteliti ialah :

1. Bagaimana arah aliran komunikasi internal maupun eksternal Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dalam pengelolaan objek wisata di Kabupaten Bantul?
2. Bagaimana pola komunikasi internal maupun eksternal Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dalam pengelolaan objek wisata di Kabupaten Bantul?

## C. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa:

1. Manfaat Teoritis
   a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pengetahuan pada perkembangan ilmu komunikasi khususnya pola komunikasi yang berkaitan dengan pariwisata.
   b. Dapat menjadi rujukan bagi pihak-pihak terkait khususnya dibidang komunikasi guna melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan tema serupa.
2. Manfaat Praktis
   a. Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan sekaligus menambah kajian studi Ilmu Komunikasi peneliti mengenai pola komunikasi, serta dapat menjadi salah satu karya tulis yang dapat menerima respond positif dari Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) kabupaten Bantul dalam pengelolaan objek wisata yang ada.
   b. Penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) kabupaten Bantul, khususnya dalam pengelolaan objek wisata.

## D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yakni :

1. Guna menganalisis dan mendeskripsikan arah aliran komunikasi internal maupun eksternal yang terjadi pada Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dalam pengelolaan objek wisata di Kabupaten Bantul.
2. Guna menganalisis dan mendeskripsikan pola komunikasi baik dengan pihak yang ada di dalam maupun di luar lingkungan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dalam pengelolaan objek wisata yang ada di Kabupaten Bantul.

## E. Tinjauan Pustaka

1. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian tentang Pola Komunikasi Orang Rimba Taman Nasional Bukit Dua Belas Jambi oleh Alamsyah Mandaloni, Komunikasi dan Penyiaran Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, tahun 2009. Penelitian ini mendeskripsikan tentang pola komunikasi orang rimba Taman Nasional Bukit Dua Belas Kecamatan Pauh Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi. Dalam penelitian ini, pola komunikasi setiap kelompok maupun individu sangatlah beragam, mulai dari yang termarginalkan sekalipun hingga mereka yang ilmu pengetahuannya terpenuhi oleh lingkungan di mana mereka beraktifitas. Pola inilah yang nantinya mempengaruhi tujuan dalam berkomunikasi didalamnya.

Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket, wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi antar sesama orang Rimba menggunakan pola total dan rantai, sedangkan pola komunikasi orang Rimba dengan orang Terang menggunakan pola roda yaitu tersentral pada satu orang yaitu waris atau jenang.

Selain itu, penelitian yang terkait dengan pola komunikasi lainnya yaitu tentang Pola dan Relasi Antarpersonal Dalam Komunikasi Organisasi pada Pelaksanaan Pengawasan Reguler di Inspektorat Pembantu Kota Administrasi Jakarta Utara oleh Megawati Purnama, Ilmu Komunikasi, Universitas Gajah Mada, tahun 2014. Penelitian ini mengkaji dan menganalisis mengenai pola dan relasi antarpersonal dalam komunikasi organisasi pada pelaksanaan pengawasan reguler. Metode yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

Adapun hasil dari penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi internal yang terdiri dari jaringan formal dan informal proses penyebaran informasi yang digunakan secara serentak dan tidak menggunakan peneyebaran informasi secara berurutan. Proses komunikasi yang terjadi pada pelaksanaan pengawasan reguler membentuk pola komunikasi, di mana hasil penelitian menjelaskan bahwa di dalam komunikasi internal pengawasan reguler membentuk satu struktur pola dalam organisasi yaitu pola roda. Sedangkan pola lainnya yaitu pola lingkaran, pola rantai, pola Y dan pola seluruh saluran tidak terjadi pada pengawasan reguler sebab pada penyebaran pesan tidak menunjukkan kearah pola-pola tersebut.

Penelitian terdahulu terkait pola komunikasi pada organisasi yang berikutnya adalah penelitian tentang Komunikasi Organisasi Komunitas Motor “KNC” (Kawasaki Ninja Club) Wilayah Bandung (Studi Deskriptif Tentang Pola Komunikasi Organisasi Komunitas Motor “KNC” Wilayah Bandung Dalam Membangun Solidaritas Anggotanya) oleh Yuni Rizani, Ilmu Komunikasi, Universitas Komputer Indonesia, tahun 2012. Penelitian ini mendeskripsikan tentang pola komunikasi organisasi komunitas motor “KNC” wilayah Bandung dalam membangun solidaritas anggotanya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik penelitian yang digunakan adalah *purposive sampling* dan diperoleh informan kunci berjumlah empat orang dan informan

tambahan berjumlah dua orang. Pencarian data diperoleh dari observasi lapangan, wawancara, studi pustaka, dan pencarian di internet.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa arus pesan terjalin saling bergantung dan saling mempengaruhi antara satu jabatan dengan jabatan yang lain, hal ini membentuk pola komuniasi organisasi yang dapat terlihat dari peranan jaringan kerja komunikasi organisasi KNC (Kawasaki Ninja Club) Bandung. Dengan adanya perbedaan jabatan pada masing-masing pengurus dan anggota, tidak menjadikan salah satunya menjadi terpisah, semua saling berkaitan dan saling berhubungan satu sama lain, sehingga dalam diri masing-masing anggota dapat merasa satu dan terbentuklah suatu solidaritas anggota pada organisasi komunitas motor KNC (Kawasaki Ninja Club) Bandung. Kesimpulan Penelitian ini menjelaskan bahwa pada komunitas motor KNC (Kawasaki Ninja Club) Bandung, terjalin arus pesan komunikasi dari masing-masing individu yang ditentukan oleh jabatan-jabatan yang ada dan terbentuk sebuah peranan jaringan kerja komunikasi organisasi yang pada akhirnya membentuk pola Rasi bintang yang mana antara individu yang satu dengan yang lain saling berhubungan, dari hal ini terbentuklah sebuah solidaritas pada anggota-anggotanya.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada subjek dari penelitian. Subjek penelitian ini mengarah pada kelompok sadar wisata (Pokdarwis) yang notabennya adalah suatu kelembagaan di tingkat masyarakat yang masih jarang diketahui dan dikaji oleh peneliti yang telah ada. Selain itu, objek dari penelitian ini juga lebih kepada pola komunikasi Pokdarwis dalam pengelolaan suatu destinasi wisata. Sedangkan penelitian sebelumnya lebih kepada bagaimana pola komunikasi suatu kelompok tertentu di suatu daerah dan tentang bagaiamana pola komunikasi dapat membangun relasi dalam suatu organisasi serta pola suatu komunitas dalam membangun solidaritas anggota suatu komunitas. Untuk itu, penelitian ini dianggap memiliki kebaruan tersendiri dari penelitian-penelitian sebelumnya.

2. Kerangka Teori

**a. Komunikasi Organisasi**

Dalam suatu organisasi, komunikasi merupakan salah satu hal yang menjembatani seluruh bagian dalam struktur organisasi dalam mencapai tujuan bersama. Melalui komunikasi setiap anggota dalam struktur organisasi dapat berinteraksi satu sama lain dan memberikan timbal balik (*feedback*) untuk mencapai tujuan dalam organisasi. Menurut Greenberg dan Baron (dalam Sunyoto dan Burhanudin, 2011: 70) menyatakan bahwa komunikasi merupakan proses mengirim berbagai informasi atau pesan kepada pihak lain yang mana si pengirim dapat berperan sebagai pengirim (*sender*) maupun penerima (*receiver*). Dengan kata lain, antara dua pihak yang berkomunikasi dapat bertindak sebagai pengirim maupun penerima, begitupun sebaliknya. Ini menandakan dalam proses mengirim informasi atau pesan terdapat dua arus komunikasi di dalamnya.

Dalam prosesnya, komunikasi pada dasarnya merupakan sebuah penciptaan makna melalui penggunaan simbol atau makna yang terjadi antara dua orang atau lebih. Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila makna yang diciptakan dapat sesuai dengan yang diinginkan oleh komunikator (Mulyana, 1999: 49). Jika makna yang dimaksudkan oleh komunikator tidak sesuai dengan yang diinginkan maka akan terjadi *miss communication* atau salah komunikasi. Hal ini disebabkan oleh proses komunikasi yang tidak sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh komunikator yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman terhadap apa yang disampaikan oleh komunikator.

Menurut Hasibuan, 2006 (dalam Fitriyani, 2013: 523) organisasi sendiri merupakan bentuk perkumpulan yang bersifat formal antara dua orang atau lebih yang diantaranya berkerja sama dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Dengan kata lain, organisasi terdiri dari perkumpulan banyak orang yang bersifat formal dimana di dalamnya terbentuk sebuah struktur tertentu dalam bekerja sama mencapai suatu

tujuan. Guna mencapai tujuan dalam organisasi, para anggota di dalamnya sudah terikat dalam sistem kerja yang telah diatur agar kerja sama yang terjalin dapat berjalan sebagaimana porsinya masing-masing. Komunikasi keorganisasian dapat diartikan sebagai proses interaksi yang mana baik pengirim maupun penerima pesan berorientasi pada maksud dan tujuan dari sumber komunikasi yang didapat, melalui suatu pola dan media tertentu (Pareek, 1996: 97).

Organisasi berperan sebagai suatu jaringan hubungan yang saling bergantung (*interdependent*) di dalamnya. Dengan kata lain apa yang disebutkan oleh Goldhaber, 1979 (dalam Pace and Faules, 2015: 201) tersebut mengandung arti bahwa jika sesuatu saling bergantung maka hal-hal yang ada di dalamnya secara otomatis akan saling mempengaruhi serta dipengaruhi oleh satu sama lain dalam organisasi tersebut. Pola dan sifat hubungan dalam organisasi dapat dipengaruhi oleh jabatan dan juga peranan yang ditetapkannya sehingga dapat memberikan struktur dan konsistensi pada organisasi tersebut. Sesuai dengan peranan dan jabatannya, proses komunikasi sesuai struktur tersebut dapat mempengaruhi pola komunikasi yang terjalin di dalamnya.

Komunikasi dalam sebuah organisasi dapat dijadikan sebuah alat guna mengatasi dan mengurangi ketidakjelasan (*ambiguity*) yang melekat di dalamnya. Segala bentuk ketidakjelasan dapat diminimalisir dengan berinteraksi satu sama lain melalui komunikasi. Muhammad, 1995 (dalam Manopo, 2014: 360) menambahkan bahwa Goldhaber juga mengemukakan adanya komunikasi yang baik dalam suatu organisasi akan memperlancar hubungan kerja sama di dalamnya serta dapat memaksimalkan keberhasilan dalam suatu organisasi. Untuk itu komunikasi dalam organisasi selain dapat meminimalisir ketidakjelasan juga dapat mempengaruhi hubungan kerja serta keberhasilan dalam suatu organisasi. Semakin baik komunikasi yang

terjalin maka semakin tinggi tingkat keberhasilan serta semakin rendah ketidakjelasan dalam organisasi tersebut, demikian sebaliknya.

Komunikasi organisasi *(organizational communication)* terjadi dalam suatu organisasi yang berlangsung dalam sebuah jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok (Mulyana, 2010: 83). Wiryanto, 2005 (dalam Romli, 2011: 2) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan terkait organisasi di dalam kelompok yang bersifat formal maupun informal dalam organisasi tersebut. Romli juga menambahkan komunikasi formal merupakan komunikasi yang sesuai dengan struktur organisasi yang sifatnya berorientasi pada kepentingan organisasi, misalnya berupa cara kerja didalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Sedangakan komunikasi informal merupakan komunikasi yang disetujui secara sosial atau dengan kata lain tidak bergantung pada struktur organisasi. Orientasinya bukan kepada organisasi akan tetapi lebih kepada kepentingan anggotanya secara individual.

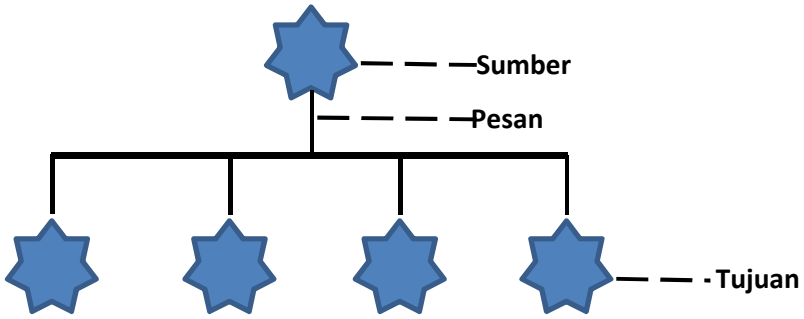
**1) Aliran Informasi dalam Organisasi**

Terkait aliran informasi dalam organisasi, Pace and Faules (2015) menyatakan bahwa salah satu tantangan terbesar dalam komunikasi organisasi adalah bagaiamana menyampaikan informasi ke seluruh bagian organisasi dan bagaimana menerima informasi dari seluruh bagian organisasi. Proses tersebut berhubungan dengan aliran informasi. Guetzkow, 1965 (dalam Pace and Faules, 2015: 171) menyatakan bahwa aliran informasi dalam suatu organisasi dapat terjadi dengan tiga cara yaitu serentak, berurutan, atau kombinasi dari kedua cara tersebut.

a. Penyebaran Pesan secara Serentak

Sebagaian besar dalam suatu organisasi menginginkan sebuah pesan yang dapat diterima dalam waktu yang bersamaan. Melalui penyebaran pesan secara serentak, pesan

yang akan disampaikan dapat diterima secara bersamaan dalam waktu yang sama meskipun dalam tempat yang berbeda-beda.




**Gambar 1.1 Penyebaran Pesan Serentak**

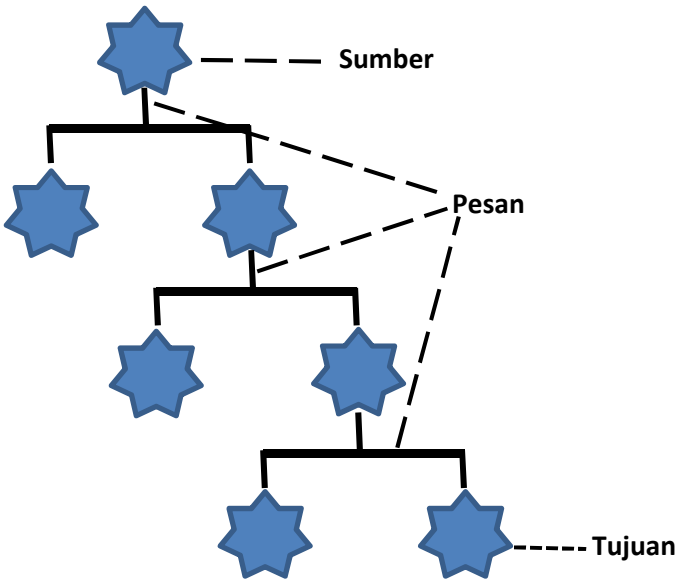
Berkembangnya media telekomunikasi saat ini mempermudah tugas menyebarkan informasi secara sederhana dalam organisasi yakni dengan menyebarkannya secara serentak kepada seluruh anggota yang bersangkutan. Penyebaran secara serentak mampu mengefektifkan serta mengefisienkan sebuah organisasi dalam melancarkan aliran informasinya. Dalam keadaan mendesak pesan yang disampaikan secara serentak mampu mempermudah organisasi dalam mempersingkat waktu.

b. Penyebaran Pesan secara Berurutan

Penyebaran informasi berurutan terjalin melalui pesan yang disampaikan dari A kepada B kepada C kepada D kepada E dalam serangkaian transaksi dua orang. Dalam hal ini setiap individu kecuali orang kesatu (sumber pesan), mula-mula menginterpretasikan pesan yang diterimanya dan kemudian meneruskan hasil interpretasinya kepada orang berikutnya dalam rangkaian tersebut.

Penyebaran pesan berurutan memperlihatkan pola "siapa berbicara kepada siapa". Penyebaran tersebut mempunyai suatu pola sebagai salah satu ciri terpentingnya.

Bila pesan disebarkan secara berurutan, penyebaran informasi berlangsung dalam waktu yang tidak beraturan, jadi informasi tersebut tiba di tempat yang berbeda dan pada waktu yang berbeda pula. Adanya keterlambatan dalam penyebaran informasi akan menyebabkan informasi tersebut sulit digunakan untuk membuat keputusan karena ada anggota lain yang belum memperoleh informasi.




**Gambar 1.2 Penyebaran Pesan Secara Berurutan**

**2) Arah Aliran Komunikasi dalam Organisasi**

Arah dan aliran komunikasi dalam organisasi, seringkali juga disebut dengan jaringan komunikasi dalam organisasi yang menunjukkan adanya aliran informasi dan bagaimana informasi itu disampaikan. Adapun aliran komunikasi tersebut meliputi :

a. Komunikasi Internal

Komunikasi internal terjadi di dalam lingkungan organisasi. Komunikasi yang terjadi di lingkungan organisasi ini merupakan suatu proses penyampaian pesan atau informasi dengan antar anggota di dalamnya guna kepentingan organisasi (Romli, 2011: 6). Melalui komunikasi

internal inilah pesan disampaikan guna mencapai tujuan dalam organisasi. Menurut Soemirat (2000: 2.15) dalam penerapannya komunikasi memiliki sifat yang beragam tergantung pada struktur organisasi yang ada. Komunikasi ini dapat terjadi di antara anggota yang memiliki level kepangkatan yang sama seperti antar pimpinan dan bawahan.

Berdasarkan alur komunikasi yang terjadi di dalam organisasi, komunikasi internal terbagi menjadi 4 (empat) jalur yaitu vertikal, horizontal, diagonal, dan grapevine.

1) Komunikasi Vertikal

Soemirat (2000: 2.16-17) menjelaskan bahwa komunikasi vertikal merupakan arah arus komunikasi yang terjadi dari atas (pimpinan) ke bawah (bawahan) atau *downward communication* dan dari bawah (bawahan) ke atas (pimpinan) atau *upward* communication. Pada *downward communication,* pimpinan menyampaikan pesan kepada bawahan. Alur ini berfungsi sebagai berikut:

a. Penyampaian dan pemberian instruksi kerja oleh pimpinan baik dalam bentuk perintah, arahan, maupun uraian pembagian tugas. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kinerja dari para anggota dalam organisasi.
b. Penjelasan kepada anggota terkait pentingnya tugas yang dilakukannya serta bagaimana tugas dan peranannya dalam organisasi. Penjelasan tersebut dilakukan agar setiap jabatan melaksanakan peranannya sesuai dengan tanggungjawab tugasnya masing-masing.
c. Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku seperti bagaimana waktu kerja, cara pengaturan gaji, asuransi kesehatan dan lain-lain. Dengan informasi tersebut setiap anggota dalam

organisasi dapat mengatur dan memposisikan dirinya sesuai porsinya dalam organisasi.

d. Pemberi informasi bagaimana mengembangkan misi perusahaan. Dalam mengembangkan misi perusahaan pimpinan perlu memperhatikan lingkungan organisasinya.

Komunikasi ke bawah terjadi pada saat pimpinan hendak menyalurkan pesannya kepada bawahan secara terstruktur dan tidak dalam keadaan insidental. Hal tersebut bertujuan untuk mengurangi adanya desas-desus (rumor) atau informasi yang simpang siur dalam organisasi supaya dapat menciptakan suasana kerja yang menyenangkan sehingga dapat meningkatkan produktivitas dalam organisasi. Apabila komunikasi ke bawah berjalan dengan lancar maka motivasi bawahan untuk melakukan pekerjaannya menjadi lebih baik dan efisien (Purwanto, 2006: 40). Demikian juga sebaliknya apabila komunikasi ke bawah tidak berjalan sebagaimana mestinya maka lingkungan kerja dalam organisasi menjadi kurang kondusif dan efisien.

Dalam arah aliran komunikasi internal juga terjadi dari bawah (bawahan) ke atas (pimpinan) atau *upward communication*. Metode yang digunakan dalam komunikasi ini dapat berupa penyampaian informasi secara lisan, tulisan, gambar, skema, atau kombinasi diantara seluruhnya. Soemirat (2000: 2.18) menyebutkan bahawa dalam *upward communication* juga memiliki beberapa fungsi sebagai berikut :

a. Bawahan menyampaikan informasi terkait pekerjaan yang sudah maupun yang belum selesai dilaksanakan. Hal tersebut dilakukan supaya apa yang terjadi dalam

lingkungan organisasi terkait perkembangannya dapat terus dipantau dan diketahui oleh pimpinan.

b. Penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan kepada atasan terkait organisasi. Dalam sebuah organisasi seluruh anggota atu bawahan memiliki hak untuk memberikan saran maupun kritikan terkait perkembangan di lingkungan organisasinya.
c. Pemberian kritikan dan saran tersebut nantinya dapat membantu pemimpin dalam pengambilan keputusan. Segala keputusan dalam sebuah organisasi tidak semata-mata hanya oleh wewenang pimpinan, akan tetapi pihak-pihak lain yang ada dalam struktur organisasi juga turut berkontribusi dalam pengambilan keputusan.

*Upward communication* juga mampu membantu organisasi dalam memecahkan masalah-masalah yang terjadi serta mengambil keputusan secara cepat karena pada dasarnya sudah seharusnya seorang pemimpin juga memperhatikan aspirasi dari bawahannya. Keterlibatan bawahan dalam pengambilan keputusan di lingkungan organisasi merupakan suatu hal yang positif sebagai salah satu upaya pencapaian tujuan organisasi itu sendiri. Sehingga dalam hal ini bawahan harus terlibat secara langsung dalam komunikasi kepada pimpinannya agar hal-hal yang mampu menunjang keberhasilan tujuan organisasi dapat dipertibangkan kembali sebelum keputusan ditetapkan (Purwanto, 2006: 41).

2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal yaitu arus informasi yang terjadi secara mendatar atau sejajar di antara para pekerja dalam satu unit, menurut Soemirat (2000: 2.21) tujuan dari arus informasi antara lain :

a. Mengkoordinasikan pengerjaan tugas. Setiap anggota dalam satu unit yang sama dapat mengkoordinasikan sistematis pengerjaan tugas sebagai salah satu upaya agar melaksanakan tugas sesuai dengan tujuan organisasi.
b. Bertukar informasi dalam rencana dan kegiatan. Apapun informasi yang ada di dalam organisasi setiap anggota khususnya dalam satu unit yang sama dapat saling memberikan informasi terbaru terkait perencanaan dan kegiatan dalam organisasi.
c. Mengatasi masalah. Dalam komunikasi horizontal akan memudahkan setiap anggota untuk mengatasi masalah secara bersama khususnya terkait permasalahan yang ada dalam satu unitnya.
d. Mendapatkan pemahaman bersama. Dengan komunikasi horizontal juga setiap pemaknaan informasi akan dicerna bersama. Sehingga apabila ada anggota yang kurang memahami akan dibantu oleh anggota lain untuk memberikan pemahaman.
e. Memusyawarahkan, negosiasi dan menengahi perbedaan. Komunikasi dijadikan sebagai alat guna bermusyawarah bersama dan menyelesaikan berbagai persoalan yang ada dalam organisasi.
f. Membangun dukungan interpersonal.

3. Komunikasi Diagonal (*Cross-channel Communication*)

Soemirat (2000: 2.24) menjelaskan bahwa komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang terjadi diantara dua orang yang memiliki kedudukan dan bagian yang berbeda dalam struktur organisasi. Dalam komunikasi ini cenderung dilakukan guna menyampaikan ide atau masukan tanpa adanya bentuk perintah. Komunikasi dapat menghemat waktu bagi para anggota pada level bawah. Dalam penggunaan alur ini diperlukan dua syarat yakni :

a. Setiap pekerjaan melakukan komunikasi secara diagonal harus memperoleh izin dari atasnya langsung. Segala kegiatan yang dilakukan dalam organisasi harus dalam kendali dan wewenang atasan.
b. Setiap pekerjaan yang melakukan komunikasi diagonal harus menginformasikan hasil yang dicapai kepada atasan langsung. Setiap anggota dalam organisasi harus langsung memberitahu atasan mengenai hasil pencapaian yang telah dikerjakannya secara langsung tanpa melalui perantara dan sistem komunikasi yang terstruktur.

4. Komunikasi Grapevine

Dalam arah aliran komunikasi internal juga terdapat komunikasi yang informasinya berasal dari desas-desus atau sering disebut komunikasi *Grapevine* yang merupakan sumber informasi yang bersifat penting dan juga dianggap akurat (Pareek, 1996: 74). *Grapevine* diartikan sebagai metode penyampaian informasi yang bersifat rahasia dari individu kepada individu dan tidak dapat diperoleh melalui saluran biasa/umum. Dengan kata

lain informasi yang berasal dari komunikasi *Grapevine* tidak berlangsung secara terbuka maupun terstruktur dalam organisasi.

Menurut Davis & O'Cornnor (dalam Soemirat, 2000: 24), *Grapevine* memiliki ciri-ciri seperti berlangsung dari mulut ke mulut, bebas dari hambatan posisi (jabatan) dan organisasi, informasi bergerak cepat, informasi seringkali tidak lengkap dan memungkinkan disalahartikan, cenderung dihasilkan oleh situasi yang berlangsung di dalam suatu organisasi, serta umumnya 75-90% pesan *grapevine* adalah akurat. Lingkungan organisasi beserta isinya merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap munculnya informasi yang berasal dari desas-desus.

b. Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang terjadi di antara orang-orang yang berada di dalam organisasi dengan khalayak di luar organisasi. Adapun tujuan utama dilaksanakan komunikasi eksternal oleh sebuah organisasi yakni :

1. Untuk membina dan memelihara hubungan yang baik. Suatu organisasi tentu tidak terlepas dari adanya kerja sama dengan pihak luar, untuk itu pihak-pihak diluar organisasi dapat membantu organisasi dengan membina sekaligus memelihara hubungan baik di antara keduanya demikian juga sebaliknya.
2. Untuk menciptakan opini public yang menguntungkan. Organisasi melalui komunikasi eksternal dapat memelihara dan menjaga citra positif organisasi agar

terciptanya opini public yang menguntungkan bagi organisasi (Soemirat, 2000: 2.25).

Komunikasi merupakan hal yang mengikat suatu organisasi dalam membantu anggota-anggota dalam mencapai tujuan individu dan juga organisasi serta merespon dan mengimplementasikan perubahan di dalam lingkungan organisasi, mengkoordinasikan aktivitas organisasi, dan ikut memainkan peran dalam hampir semua tindakan organisasi (Romli, 2011: 7).

**3) Teknologi Informasi dalam Organisasi**

Organisasi pada saat ini telah mengalami perubahan khususnya disebabkan oleh adanya kemajuan teknologi komunikasi. Komunikasi dengan kemajuan teknologi komunikasi ini sering dibandingkan dengan revolusi teknologi. Teknologi komunikasi tidak hadir sendirian tetapi tertanam dalam proses-proses sosial organisasi.

Pace and Faules (2015: 229) menjelaskan bahwa teknologi komunikasi bermedia dalam organisasi bermanfaat yakni :

1. Dengan adanya komunikasi bermedia mampu memperlancar dan mengurangi hambatan-hambatan dalam batasan ruang dan waktu.
2. Mempermudah komunikasi antar pegawai dalam berhubungan dengan siapa pun dan dimana pun meskipun terpisah oleh lokasi yang berbeda namun tetap dapat menyampaikan pesan secara efektif dan efisien serta menghemat waktu.
3. Pesan-pesan komunikasi bermedia dapat menerobos hierarki tradisional. Hal ini berarti sistem penyampaian pesan menggunakan media komunikasi mampu menembus susunan atau tingkatan media tradisional.

4. Organisasi dapat dengan cepat menentukan norma-norma, perilaku dan keputusan organisasi. Hal ini disebabkan oleh mudahnya akses berkomunikasi antaranggota dalam struktur organisasi dalam berinteraksi meskipun tidak dalam lokasi yang sama, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan cepat terlebih dalam keadaan yang insidental atau mendesak.

Pace and Faules juga menambahkan dalam proses komunikasi dalam fasilitas bermedia juga bermanfaat guna :

1. Menghilangkan hambatan waktu yang berkaitan dengan pengiriman dokumen. Segala bentuk dokumen dapat diterima oleh yang bersangkutan dalam waktu yang singkat tanpa adanya hambatan.
2. Menghilangkan pesan berganda kepada orang yang sama. Setiap pesan yang disampaikan akan disesuaikan dengan objek orang yang dituju sehingga dapat meminimalisir adanya pesan berganda kepada orang yang sama.
3. Meniadakan waktu menunggu pesan tersebut ada di kantornya atau tersedia sebelum bertanya tentang pesan tersebut. Dengan komunikasi menggunakan media pesan yang dikirimkan pada saat itu akan sampai juga pada waktu yang sama meskipun berbeda lokasi. Sehingga tidak perlu menunggu pesan terlalu lama.

**4) Gaya Kepemimpinan dalam Organisasi**

Menurut Bennis & Nanus, 1985 (dalam Devito, 2011: 361-362) kepemimpinan terlihat dalam tiga sisi gaya kepemimpinan yaitu lepas-kendali, demokratis, dan otoriter.

a. Pemimpin Lepas-Kendali

Pemimpin lepas-kendali hanya akan memberikan informasi dan menjawab pertanyaan yang relevan jika

diminta secara khusus. Pemimpin akan senantiasa memberikan izin kepada anggotanya untuk mengembangkan dan menjalankan tugasnya sendiri tanpa memberikan arahan maupun menyarankan terkait alternatif tindakan. Hal ini membuat secara tidak langsung pemimpin mengizinkan para anggotanya untuk melakukan kesalahan dan tidak akan menghukumnya. Dengan demikian posisi pemimpin seperti ini tidak akan terancam dalam organisasi.

b. Pemimpin Demokratis

Lain halnya dengan pemimpin lepas-kendali, pemimpin demokratis senantiasa memberikan pengarahan, pemantapan, serta berkontribusi memberikan saran untuk pengarahan dan alternatif tindakan. Meskipun demikian, pemimpin demokratis tetap mengizinkan anggotanya untuk mengembangkan dan melaksanakan cara yang dikehendakinya serta memperkenankan untuk membuat keputusannya sendiri.

c. Pemimpin Otoriter

Pemimpin otoriter berusaha meminimumkan komunikasi antarkelompok, hal ini membuat peran pemimpin menjadi lebih penting dan dominan. Pemimpin otoriter menginginkan tidak adanya campur tangan dari para anggota karena berasumsi bahwa dirinya adalah pemegang tanggung jawab terbesar dalam perkembangan kelompoknya. Pemimpin semacam ini menentukan kebijakan kelompok atau membuat keputusan tanpa berkonsultasi atau memastikan persetujuan dari para anggotanya. Segala keputusan yang ada murni dari dan oleh dirinya selaku pemimpin.

**b. Pola Komunikasi**

Pola komunikasi dapat dikatakan sebagai sebuah *pattern* dari suatu komunikasi yang sifatnya fleksibel dan dapat berubah dengan dipengaruhi oleh proses komunikasi tertentu yang digunakan dan disepakati oleh organisasi itu sendiri. Dalam suatu masyarakat tentu terdapat suatu ketergantungan dan keterikatan antara komponennya (individu) yang akan saling mempengaruhi, saling menjaga dan menghargai sesuai dengan norma-norma dan nilai-nilai yang diakui, dianut serta ditaati untuk mengatur interaksi sosial dalam kehidupan sehari-hari (Purwasito, 2003: 81). Dengan demikian, dikehidupan sehari-hari dalam suatu masyarakat akan terbangun sebuah komunikasi yang saling memberikan *feedback* guna kelangsungan yang akan datang.

Pengertian pola komunikasi juga diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam suatu proses pengiriman dan penerimaan melalui cara yang tepat, sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (Djamarah, 2004). Proses pengiriman dan penerimaan pesan tersebut mengaitkan dua komponen yakni gambaran atau rencana (Rusdin, 2014: 322). Komponen tersebut meliputi langkah-langkah pada suatu aktifitas dengan gambaran atau rencana yang merupakan bagian penting atas terjadinya hubungan antarmanusia atau kelompok dan organisasi. Langkah-langkah tersebut berkaitan dengan sistem struktur dalam kelompok atau organisasi yang telah ditentukan. Struktur inilah yang akan menciptakan pola tertentu khususnya dalam komunikasi.

**1) Pola Struktur Jaringan Komunikasi**

Interaksi dalam sebuah organisasi akan saling mempengaruhi dan membentuk suatu pola-pola komunikasi yang akan berkembang seiring berjalannya waktu. Secara sederhana, Devito (2011: 382) mendefinisikan jaringan komunikasi sebagai suatu saluran tertentu yang digunakan untuk meneruskan pesan dari

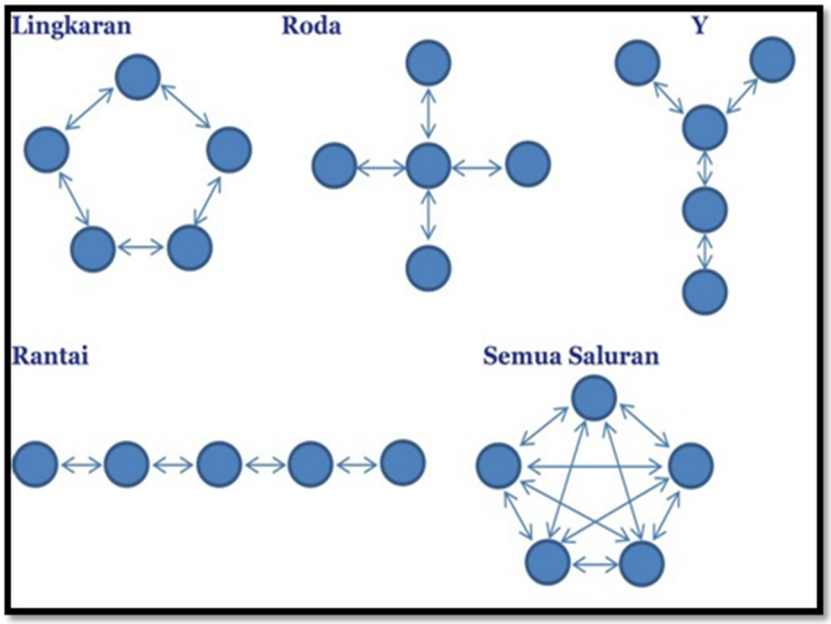
satu orang ke orang lain. Jaringan hubungan dalam tukar menukar pesan pada suatu organisasi akan membentuk pola-pola komunikasi dalam organisasi tersebut. Dalam komunikasi keorganisasian terdapat suatu pola jaringan dimana sumber pesan yang dikirim dan diterima mengikuti suatu pola tetap dalam organisasi itu sendiri yang mana dapat bermanfaat dalam proses komunikasi (Pareek, 1996: 100).

Dalam Littlejohn and Foss (2009: 371) menjelaskan bahwa jaringan *(networks)* merupakan susunan sosial yang diciptakan oleh komunikasi antarindividu dan kelompok dimana saat manusia saling berkomunikasi, tercipta sebuah mata rantai atau jaring-jaring yang merupakan jalur komunikasi dalam sebuah organisasi. Gonzales (dalam Jahi, 1993) menambahkan bahwa jaringan komunikasi itu sendiri menggambarkan komunikasi interpersonal, dimana terdapat para pengemuka opini dan pengikut yang saling memiliki hubungan komunikasi pada suatu topik tertentu yang terjadi dalam suatu sistem sosial tertentu seperti organisasi.

Dalam organisasi, jaringan terdiri dari beberapa orang yang menduduki posisi dan peranan tertentu. Ketika berkomunikasi satu sama lain pertukaran pesan yang terjalin akan melalui sebuah jalur yang disebut dengan jaringan. Jaringan komunikasi ini sendiri mencakup dua orang, beberapa orang atau keseluruhan organisasi. Luasnya jaringan ini dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain hubungan peranan, arah dan arus pesan, hakikat seri dan arus pesan, dan isi dari pesan (Yuliana, 2012: 54). Sehingga jaringan komunikasi yang terbentuk akan disesuaikan dengan cakupan pertukaran pesan individu-individu yang terlibat dalam organisasi itu sendiri.

Menurut Devito (2011: 382-383) jaringan komunikasi merupakan jenis umum pola komuniakasi kelompok serta

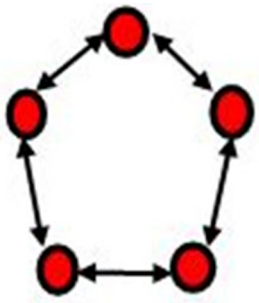
organisasi dan dapat dijumpai pada umumnya. Suatu jaringan lebih menekankan pada struktur jaringan komunikasi yang terjadi dalam kelompok atau organisasi. Devito membagi struktur jaringan komunikasi tersebut kedalam 5 pola yakni :




**Gambar 1.3 Lima struktur jaringan komunikasi**

a) Pola Struktur Lingkaran

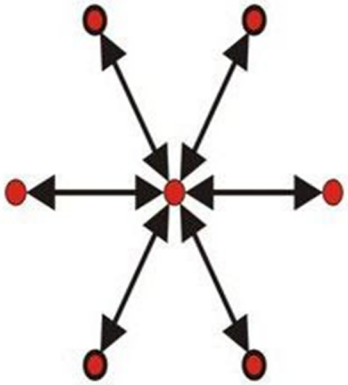
Dalam struktur lingkaran, sebuah organisasi tidak memiliki pemimpin. Semua anggota posisinya sama. Mereka memiliki wewenang atau kekuatan yang sama untuk mempengaruhi kelompok. Semua anggota dapat berinteraksi dengan dua anggota lain disisinya namun terbatas pada setiap levelnya.



**Gambar 1.4 Pola Struktur Lingkaran**

b) Pola Struktur Roda (Wheel Network)

Struktur roda memiliki pemimpin yang jelas dan posisinya berada dipusat. Pemimpin dalam struktur ini dapat berkomunikasi dengan seluruh anggota lainnya. Dalam struktur ini pemimpin merupakan satu-satunya orang yang dapat mengirim dan menerima pesan dari seluruh anggotanya. Oleh sebab itu setiap anggota yang ingin berkomunikasi dengan anggota yang lainnya, pesan haruslah disampaikan melalui pemimpinnya terlebih dahulu sebelum disampaikan kepada anggota lain yang dituju.

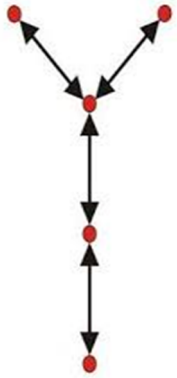


**Gambar 1.5 Pola Struktur Roda**

c) Pola Struktur "Y" (Y Network)

Dalam struktur Y terdapat seorang pemimpin yang jelas. Jaringan Y memasukkan dua orang sentral yang menyampaikan informasi kepada yang lainnya pada batas luar suatu pengelompokan. Pada jaringan ini, sejumlah saluran terbuka dibatasi dan komunikasi bersifat disentralisasi atau dipusatkan. Orang hanya bisa secara resmi berkomunikasi dengan orang-orang tertentu saja. Dalam strukur Y orang kedua dari bawah berperan sebagai pemimpin kedua yang dapat mengirim dan menerima pesan dari dua orang lainnya,

sedangkan ketiga anggota lainnya terbatas hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang lainnya saja.



**Gambar 1.6 Pola Struktur Y (Y Network)**

d) Struktur Rantai (Chain Network)

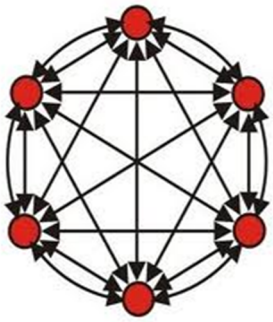
Dalam struktur rantai dikenal menganut hubungan komunikasi garis langsung (komando) baik ke atas maupun ke bawah. Sama halnya dengan struktur jaringan lingkaran yang memungkinkan setiap anggota untuk berkomunikasi dengan dua anggota lain di sisinya, struktur rantai juga memiliki arus yang demikian hanya saja anggota yang berada paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja di sisinya. Orang yang berada ditengah memiliki peran lebih sebagai pemimpin daripada yang berada diposisi yang lain karena dalam struktur ini aliran komunikasi bersifat terpusat. Setiap anggota dalam saluran ini hanya dapat berkomunikasi secara resmi kepada orang tertentu saja, hal ini dikarenakan struktur jaringan ini memiliki saluran terbuka yang dibatasi.



**Gambar 1.7 Pola Struktur Rantai**

e) Struktur Semua Saluran/ Bintang (Pinwheel Network)

Dalam struktur ini seluruh anggota memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota satu dengan lainnya. Setiap anggota dapat berkomunikasi dengan anggota lainnya karena seluruh saluran dalam jaringan ini bersifat terbuka.



**Gambar 1.8 Pola Struktur Semua Saluran/Bintang**

**c. Peranan Jaringan Kerja Komunikasi**

Menurul Pace and Faules (2015: 176) sebuah organisasi terdiri dari orang-orang dalam berbagai jabatan yang mana ketika mulai berkomunikasi satu dengan yang lainnya, berkembanglah keteraturan dalam kontak "siapa berbicara kepada siapa". Setiap individu dalam jaringan memiliki peranannya masing-masing. Analisis jaringan telah mengungkapkan sifat-sifat khas sejumlah peranan jaringan komunikasi. Adapun tujuh peranan jaringan komunikasi tersebut yakni:

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 individu-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 hanya memiliki sedikit kontak dengan anggota lain dalam organisasi dan cenderung mengasingkan dan diasingkan 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 di antara 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 seorang penghubung ialah mengintegrasikan dan menjadi penghubung antarklik.

5. Penjaga Gawang (*Gatekeeper*)

   Penjaga gawang (*Gatekeeper*) merupakan seseorang yang mengendalikan perpindahan pesan-pesan dan kontak-kontak dengan tujuan meminimalkan kelebihan beban dan meningkatkan kefektifan dalam suatu organisasi. Penjaga gawang pada intinya akan melakukan pengendalian atas pesan-pesan yang akan 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 mengubungkan para anggota organisasi dengan orang-orang dan peristiwa-peristiwa di luar batas-batas struktur organisasi. Pada dasarnya seorang kosmopolit berperan guna menghubungkan organisasi dengan orang-orang dan gagasan-gagasan dalam lingkungan yang lebih besar.

## F. Metode Penelitian

1. Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan paradigma konstruktivisme. Dengan kata lain penelitian ini menjelaskan tentang fakta-fakta secara realitas atau sesuai dengan keadaan yang sebenarnya tanpa mengubah apapun. Paradigma ini memandang ilmu sosial dalam sudut pandang *socially meaningful action* atau secara sosial bermakna tindakan melalui pengamatan secara langsung dan mendetail terhadap pelaku sosial yang

menciptakan dan memelihara kehidupan sosial mereka (Hidayat, 2003: 3).

2. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian berupa metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif ini sendiri merupakan penelitian yang digunakan untuk menjelaskan segala bentuk gejala, fakta, dan kejadian secara akurat terkait sifat atau keadaan daerah tertentu (Zuriah, 2007: 47).

## G. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu Penelitian

Secara keseluruhan penelitian ini menghabiskan waktu selama empat bulan yakni pada bulan Desember 2015 sampai dengan Maret 2016.

1) Waktu pengumpulan data. Penelitian ini memerlukan dua gelombang untuk mengumpulkan data, yaitu :
   a) Pengumpulan data gelombang pertama. Gelombang pertama peneliti lakukan pada tanggal 16 Desember 2015.
   b) Pengumpulan data gelombang kedua. Gelombang kedua pengumpulan data peneliti lakukan pada tanggal 23 Januari 2016.
   c) Pengumpulan data gelombang ketiga. Gelombang ketiga pengumpulan data peneliti lakukan pada tanggal 26 Januari 2016.
2) Waktu analisa data. Peneliti memerlukan waktu dua bulan guna menganalisa data temuan yakni pada bulan Februari 2016 sampai dengan bulan Maret 2016.

b. Lokasi Penelitian

Berdasarkan pertimbangan akses dan ketersediaan narasumber, peneliti mengambil lokasi penelitian di kabupaten Bantul. Lokasi ini dipilih karena berdasarkan data yang diperoleh, kabupaten Bantul memiliki jumlah kelompok sadar wisata (Pokdarwis) yang cukup banyak yakni 27 kelompok tercatat pada tahun 2013. Disisi lain, Pokdarwis kabupaten Bantul juga merupakan salah satu Pokdarwis yang aktif dalam

pengelolaan objek wisata yang ada di kabupaten Bantul hingga mampu bersaing pada tingkat nasional. Akses yang dapat dijangkau juga membuat peneliti memilih kabupaten Bantul sebagai lokasi penelitian.

## H. Narasumber Penelitian

Narasumber adalah orang yang menjadi sumber informasi (Hariwijaya dan Djaelani, 2004: 40). Narasumber yang diambil dalam penelitian ini adalah beberapa Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) di kabupaten Bantul yang akan dipilih melalui metode *purposive sampling* atau acak ditentukan oleh peneliti yang dirasa sesuai sebagai narasumber dalam penelitian. Narasumber yang akan dijadikan sampel oleh peneliti adalah Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) di kabupaten Bantul yang tercatat dalam data pemerintahan kabupaten Bantul khususnya Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Bantul selaku instansi daerah yang menaunginya. Adapun empat kelompok yang peneliti ambil sebagai narasumber tersebut adalah Pokdarwis Cerme Asri, Pokdarwis Goa Cemara, Pokdarwis Kalibuntung, dan Pokdarwis Pantai Baru.

| NO | NAMA POKDARWIS | LOKASI PENELITIAN | WAKTU PENELITIAN |
|---|---|---|---|
| 1. | Cerme Asri | Desa Selopamioro, Srunggo | 16 Desember 2015 |
| 2. | Goa Cemara | Desa Gadingsari, Sanden | 23 Desember 2015 |
| 3. | Pantai Baru | Desa Poncosari, Srandakan | 23 Desember 2015 |
| 4. | Kalibuntung | Desa Srihardono, Pundong | 26 Desember 2015 |

**Tabel 1.1 Narasumber, Lokasi, dan Waktu Penelitian**

## I. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Menurut Umar (2003: 56), data primer merupakan data yang langsung diperoleh peneliti pada saat berada di lapangan yang telah peneliti pilih sebagai objek penelitian. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara *(interview)*

Wawancara merupakan salah satu metode yang dilakukan sesudah observasi atau mengamati objek yang akan diteliti. Wawancara *(interview)* adalah cara memperoleh data atau informasi dengan cara berbincang serta berinteraksi secara langsung dengan berhadapan satu sama lain baik antara individu dengan individu maupun individu dengan kelompok (Ratna, 2010: 222).

Adapun beberapa manfaat dalam melakukan wawancara bagi peneliti dalam penelitian ini adalah peneliti tidak hanya mendapatkan informasi yang fokus diteliti saja, melainkan peneliti juga memungkinkan untuk mendapatkan informasi tambahan terkait pola komunikasi dan interaksi yang ada pada keempat Pokdarwis yang peneliti jadikan narasumber serta mengetahui tentang bagaimana perkembangan keempat Pokdarwis dalam pengelolaan objek wisata. Peneliti juga dapat memperoleh data feedback secara langsung karena proses memperoleh data yang dilakukan secara bertatap muka secara langsung sehingga segala pertanyaan akan langsung diperoleh ketika peneliti tanyakan.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2005: 62), data sekunder adalah data yang tidak langsung diterima kepada peneliti namun dapat melalui pihak lain maupun mencari melalui dokumen. Data tersebut diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan

penelitian, selain itu peneliti menggunakan data yang diperoleh dari internet. Adapun bentuk data sekunder tersebut meliputi :

1. Observasi

   Observasi merupakan salah satu cara memperoleh informasi atau data dengan cara mengamati secara langsung objek yang akan diteliti. Menurut Margono (1997: 158) observasi diartikan sebagai pengamatan gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian secara langsung dan mencatatnya kedalam bentuk tulisan sesuai dengan peristiwa yang berlangsung pada objek penelitian saat itu.

   Teknik observasi dalam penelitian ini mampu membantu peneliti untuk mengetahui keadaan dilapangan secara langsung yang mampu dilihat, didengar, dan dirasakan ketika melakukan observasi. Segala yang peneliti lihat dilapangan dapat membantu peneliti menentukan apakah narasumber ini layak atau tidak untuk dijadikan sample penelitian. Khususnya dalam hal aktivitas oprasional Pokdarwis dalam pengelolaan objek wisata akan dapat terlihat bagaimana kelompok tersebut saling berinteraksi untuk mengatut keadaan objek wisata yang mereka kelola. Dengan melakukan observasi maka peneliti dapat memiliki gambaran tentang apa saja yang akan digali melalui tahap wawancara nantinya.

2. Dokumentasi

   Dokumentasi digunakan sebagai bukti pengambilan data yang dilakukan peneliti pada saat mengambil informasi dari narasumber yang sudah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan sebuah alat elektronik sebagai perekam informasi baik yang berbentuk audio maupun visual. Menurut Arikunto (2006: 158) menjelaskan bahwa dokumentasi adalah teknik mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapot, agenda dan sebagainya.

   Teknik dokumentasi membantu peneliti dalam mendapatkan data tambahan terkait pola komunikasi Pokdarwis dalam pengelolaan

objek wisata. Dengan data dokumentasi inilah peneliti dapat mengetahui apakah apa yang disampaikan oleh narasumber sudah sesuai dengan data-data seperti laporan rutin kelompok tersebut dalam mengelola objek wisata atau belum. Selain itu, peneliti dapat memperoleh informasi tambahan terkait aktivitas yang ada di lapangan ketika Pokdarwis melakukan pengelolaan objek wisata dan dapat dijadikan referensi tambahan dalam memperoleh data.

## J. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif merupakan proses menganalisa data temuan dengan mengelompokkan dan memilahnya agar nantinya dapat dikembangkan, mencari dan menemukan pola apa saja yang penting, serta memutuskan apa yang dapat diceritakan kembali kepada orang lain (Moleong, 2007: 248).

1. Pengumpulan Data

   Proses pengumpulan data merupakan kegiatan awal dalam melakukan sebuah penelitian. Data yang digunakan dapat berupa kata-kata, fenomena, foto, sikap, dan perilaku keseharian yang diperoleh peneliti dari hasil di lapangan. Metode penelitian adalah cara yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data (Arikunto, 2006). Adapun metode penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data diantaranya observasi, wawancara, dokumentasi, dan dengan menggunakan alat bantu berupa kamera dan rekaman video.

   Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara, serta dokumentasi pada keempat lokasi Pokdarwis dan langsung menemui narasumber guna memperdalam data yang ingin diperoleh terklait pola komunikasi Pokdarwis dalam peengelolaan objek wisata di kabupaten Bantul.

2. Reduksi Data

Dalam analisis data, reduksi dapat diartikan sebagai suatu proses mengelompokkan dan membuang data yang tidak diperlukan dalam analisis dengan cara sedemikian rupa sampai kepada ditarik kesimpulan akhir dan dicek serta disesuaikan pembenarannya (Miles, 1992). Tahapan ini terkait penelitian yang peneliti lakukan dilakukan dengan melakukan pemilihan data dengan mengambil data yang sesuai dengan tujuan penelitian dan tidak memasukan data yang tidak sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu, bagaimana arah aliran komunikasi internal dan eksternal Pokdarwis dalam pengelolaan objek wisata di kabupaten Bantul, serta bagaimana pola komunikasi Pokdarwis baik internal maupun eksternal dalam pengelolaan objek wisata di kabupaten Bantul.

3. Penyajian Data

Miles (1992) menyebutkan bahwa data dan informasi yang sudah diperoleh di lapangan dapat dimasukkan kedalam sebuah matriks atau kerangka guna dilakukan penyajian data. Dalam penyajian data ini informasi dan data akan disusun berdasarkan kategori yang telah ditentukan dalam reduksi data dan kemudian disederhanakan agar lebih mudah dipahami. Dalam penelitian ini, peneliti menyajikan data dari lapangan yang telah direduksi sebelumnya dan data tersebut dapat menjawab kedua masalah dalam penelitian ini.

4. Penarikan kesimpulan

Miles (1992) menyebut apabila seluruh kategori dalam penyajian data telah terisi, maka sekumpulan informasi yang telah tersusun memungkinkan untuk dilakukan penarikan kesimpulan. Dalam tahapan ini hasil penelitian akan ditarik kesimpulan dengan kalimat yang singkat-padat dan mudah dipahami. Penarikan kesimpulan harus sesuai dan konsisten dengan judul, tujuan dan perumusan masalah yang dibuat oleh peneliti.

Dalam penelitian ini kesimpulan yang diperoleh peneliti berdasarkan dari hasil data-data yang telah sesuai dengan tujuan penelitian dan menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini terkait bagaimana arah aliran dan juga pola komunikasi baik internal maupun eksternal Pokdarwis dalam pengelolaan objek wisata di kabupaten Bantul.