

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Komunikasi menjadi sebuah bagian yang tak akan pernah terpisahkan dalam perjalanan kehidupan manusia. Komunikasi sendiri pada dasarnya merupakan sebuah cara yang dilakukan manusia untuk mendapatkan sebuah informasi atau pesan.

Menurut Onong Uchajana Effendy komunikasi adalah proses pernyataan antar manusia, di mana yang dinyatakan itu adalah pikiran dan perasaan seseorang kepada orang lain, dengan menggunakan bahasa sebagai penyalurnya. Dengan demikian komunikasi adalah mekanisme yang di mana relasi manusia ada dan berkembang melalui semua simbol serta pikiran bersama dengan alat untuk menyalurkannya melalui ruang dan mempertahankannya.

Maka dari itu komunikasi merupakan pengetahuan dan keterampilan paling penting yang harus dimiliki dalam berinteraksi dan berkehidupan antar manusia. Bungin, (2017:185) mengungkapkan bahwa komunikasi adalah strategi dalam menjalankan sistem sosial dan mata pencaharian. Keberhasilan komunikasi dapat mempengaruhi orang dalam kehidupan, sebaliknya kendala dalam komunikasi serta kegagalan komunikasi akan mempengaruhi masyarakat dalam memenuhi keberhasilan hidup.

Berbicara tentang komunikasi dalam aspek ekonomi tidak terlepas dari sektor pariwisata yang merupakan bagian penting dalam suatu daerah karena menjadi sektor andalan dalam meningkatkan pendapatan asli daerah. Di samping itu dengan adanya pariwisata dapat membuka ruang serta cenderung menimbulkan dampak positif berupa kesempatan dalam rangka memakmurkan berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Pariwisata merupakan industri yang berkembang pesat secara global dan saat ini menjadi sumber pekerjaan dan mata pencaharian bagi banyak orang. (Paisal et al., 2022) menjelaskan bahwa pembangunan pariwisata di daerah sebagai salah satu sektor pembangunan tidak dapat dilepaskan dari pembangunan masyarakat lokal dan pembangunan fasilitas pendukungnya. Salah satu faktor keberhasilan pengembangan sebuah destinasi wisata adalah komunikasi. Melalui komunikasi peluang keterkenalan suatu destinasi wisata akan terbuka semakin lebar dikenal oleh masyarakat luas.

Perkembangan pariwisata di Indonesia dapat dilihat dengan semakin banyaknya destinasi wisata yang muncul dan menjadikan sektor pariwisata memiliki peranan penting dalam mendukung keberhasilan pembangunan daerah. Secara umum di Indonesia pengembangan pariwisata, diberikan wewenangnya kepada Dinas Pariwisata. Dinas Pariwisata Kabupaten Sukabumi sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sukabumi Nomor 11 tahun 2016 dan Peraturan Bupati Sukabumi Nomor 11 tahun 2021 berkedudukan, bertugas dan berfungsi yaitu “Kerja Sama Pengembangan dan Pengelolaan Daya Tarik Wisata”. Untuk menjalankan tugas pokok tersebut Dinas Pariwisata Kabupaten Sukabumi

menyelenggarakan beberapa fungsi diantaranya: merumuskan kebijakan teknis; menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pariwisata; membina dan melaksanakan tugas bidang wisata dan melaksanakan pengembangan pariwisata. Salah satu upaya untuk meningkatkan minat berkunjung di Situ Gunung *Suspension Bridge*, Dinas Pariwisata Kabupaten Sukabumi mengundang Gubernur Jawa Barat, Bapak Ridwan Kamil berkunjung ke Situ Gunung dan menarik perhatian publik.

Di Indonesia terdapat berbagai destinasi wisata yang dikunjungi oleh wisatawan dalam negeri maupun wisatawan asing. Wisata ini memiliki potensi yang luar biasa, baik berupa wisata alam maupun budaya, berada pada banyak titik lokasi destinasi serta tersebar di seluruh wilayah, juga karena kualitas dan daya tariknya yang sangat unik dan beragam (Gamal, 2004). Situ Gunung ini terkenal dengan jembatan gantung yang membentang sepanjang 243meter dengan lebar 1,8 meter pada ketinggian 121 meter di atas permukaan tanah. Jembatan Gantung ini menghubungkan ke kawasan Curug Sawyer. Tidak hanya itu di kawasan taman wisata Situ Gunung *Suspension Bridge* memiliki beberapa tempat yang menarik untuk dikunjungi diantaranya Curug Sawyer, area kemah, Amphitheater, restoran De Balcone, dan danau Situ Gunung. Situ Gunung *Suspension Bridge* masih termasuk kedalam bagian dari kawasan Taman Nasional Gunung Gede Pangrango (TNGGP).

Dalam pengelolaan objek wisata Situ Gunung *Suspension Bridge* Dinas Pariwisata Kabupaten Sukabumi bekerjasama dengan pihak swasta yaitu PT. Vontis Aquam Vivam dimana hal tersebut telah tercantum dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sukabumi dan Peraturan Bupati Sukabumi mengenai kerja sama

pengembangan dan pengelolaan daya tarik wisata. Wisata ini memiliki keindahan alam sehingga di bangun sebuah jembatan Gantung *Suspension Bridge* yang menghubungkan kekawasan curug sawer untuk menarik daya tarik wisatawan yang ingin berkunjung ke Objek Wisata tersebut.

Pada bulan Maret 2020, Indonesia harus mengalami masa pandemi Covid-19 sehingga organisasi pemerintahan harus mengalami keterpurukan serta membangun sebuah strategi yang baru di masa pandemi dalam setahun terakhir ini, menyebabkan permasalahan sosial yang cukup serius dengan adanya wabah covid-19 sehingga berdampak terhadap aspek ekonomi, sosial dan kesejahteraan masyarakat. Dampak pandemi cukup memperhatikan karena semua kegiatan diberhentikan, sehingga dalam hal ini berpengaruh pada jasa pariwisata, seperti jasa transportasi, pemandu wisata atau tour guide, penginapan, UMKM, dan lain sebagainya yang tidak mendapatkan pemasukan dari kunjungan wisatawan.

Kunjungan Wisatawan mancanegara ke Indonesia pun turun secara kumulatif pada periode Januari sampai Juni 2020 dengan persentase sebesar 59,96% atau sebesar 3,09 juta kunjungan jika dibandingkan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara tahun 2019 sebesar 7,72 juta kunjungan (BPS, 2020). Bali yang menjadi salah satu destinasi wisata yang terkena dampak yang menyebabkan penurunan jumlah wisatawan yang datang berkunjung. Upaya pemerintahan bali untuk menangi kasus ini dengan menerapkan sosial distancing serta penutupan sementara destinasi wisata objek itu sendiri. Usendi & Prasetyo (2021) memaparkan dari kasus permasalahan diatas strategi dalam memulihkan pariwisata Bali di new normal yakni dengan memberikan keyakinan bahwa pemerintah

bersama pelaku industri pariwisata di Bali telah menerapkan standarisasi kesehatan dan keamanan yang sangat memadai dan juga akan memberikan alternatif berwisata yang aman ketika berkunjung ke Bali pada saat terjadi pandemi.

Begitupun dengan wisata Situ Gunung yang ikut mengalami dampak pada saat pandemi covid-19. Faktor yang dialami ialah penurunan pengunjung yang mengakibatkan pemasukan wisata menurun drastis,

Menurut hasil wawancara terdahulu yang peneliti lakukan bersama dengan pihak pengurus serta pengelola Situ Gunung *Suspension Bridge* mengenai penurunan pengunjung wisatawan, bahwa:

“Terdapat penurunan jumlah pengunjung wisatawan serta peningkatan jumlah pengunjung pada hari tertentu, pada hari biasa jumlah pengunjung mencapai 2000 juta jiwa sedangkan pada saat hari weekend yaitu Sabtu dan Minggu memiliki jumlah data peningkatan pengunjung yang bisa mencapai lebih dari 2000 juta jiwa.”

Sehingga pihak pengelola wisata memerlukan upaya ataupun strategi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Salah satu strategi yang dapat digunakan ialah strategi komunikasi yang efektif dalam pengelolaan wisata agar bisa meningkatkan minat wisata pada masyarakat. Strategi komunikasi adalah perencanaan (planning) dan manajemen (management) untuk mencapai suatu tujuan (Effendy, 2017:32).

Dalam Bungin (2017:62) Komunikasi Pariwisata Tourism Communication Pemasaran Dan Brand Destinasi, Strategi komunikasi adalah bagaimana mengubah perhatian orang terhadap suatu produk menjadi tindakan memilih atau membeli produk itu. bahwa di dalam dunia bisnis strategi komunikasi harus memperhatikan hal-hal lain di sekitarnya seperti; 1) pemahaman terhadap

proses komunikasi; 2) berpikir positif; 3) memahami Bahasa; 4) kejelasan pesan; 5) daya persuasi; 6) kelengkapan pesan; 7) keinginan baik.

Sedangkan menurut Suryajaya, (2018:3) *Wonderful Indonesia Revolusi Tour & Travel Digital*. strategi komunikasi pariwisata digital *Connectivity* membuat sebuah penyebaran informasi berlangsung lebih cepat dan tiada batas. Sumber informasi destinasi pariwisata yang dulu nya hanya bergantung dari sumber resmi pemerintahan daerah, kini telah berubah dan berkembang menjadi lebih banyak sumber lain yang lebih up to date. Di era digital saat ini, situs ulasan lebih dipercaya oleh masyarakat dibandingkan dengan website resmi yang dikelola oleh objek wisata yang terkait. Hal ini menunjukkan bahwa peran media massa di dalam komunikasi itu sangat penting untuk memaksimalkan pesan di dalam komunikasi. Untuk mencapai sebuah komunikasi yang efektif maka perlu adanya tindakan terorganisasi di dalam memersuasi pesan sehingga komunikasi menjadi lebih efektif.

Strategi komunikasi juga membahas manajemen komunikasi dalam pengelolaan wisata untuk mengkomunikasikan berwisata dengan melibatkan beberapa pihak yang terkait dalam pengelolaan wisata tersebut. Strategi komunikasi sangat penting digunakan untuk meningkatkan minat berwisata, karena jika tidak adanya strategi komunikasi maka komunikasi tidak akan efektif.

Fungsi dari manajemen komunikasi dalam pengelolaan wisata di masa pandemi terhadap objek wisata *Situ Gunung Suspension Bridge* yaitu untuk mengkomunikasikan berwisata kepada pengunjung di masa pandemi dan melibatkan beberapa pihak yang terkait dalam pengelolaan wisata. Sehingga semua

potensi wisata di Situ Gunung dapat dimaksimalkan dengan baik dalam pengelolaan wisata di masa pandemi mulai dari promosi, pemasaran hingga akses transportasi yang baik dengan menggunakan komunikasi pariwisata. Maka dari itu, perencanaan serta manajemen komunikasi memiliki peran yang penting untuk mencapai keberhasilan pariwisata serta pengelolaan komunikasi yang efektif untuk mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk memperdalam penelitian terhadap strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata di Kabupaten Sukabumi. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Komunikasi Dinas Pariwisata Kabupaten Sukabumi Dalam Menumbuhkan Minat Berwisata Di Situ Gunung *Suspension Bridge* Kabupaten Sukabumi.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti telah merumuskan masalah dalam penelitian terbagi menjadi makro dan mikro, sebagai berikut:

### **1.2.1 Rumusan Masalah Makro**

Adapun pertanyaan makro dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana Strategi Komunikasi Dinas Pariwisata Kabupaten Sukabumi Dalam Menumbuhkan Minat Berwisata Di Situ Gunung *Suspension Bridge* Kabupaten Sukabumi?”**

### **1.2.2 Rumusan Masalah Mikro**

1. Bagaimana perencanaan Komunikasi Dinas Pariwisata Kabupaten Sukabumi Dalam Menumbuhkan Minat Berwisata Di Situ Gunung *Suspension Bridge* Kabupaten Sukabumi?
2. Bagaimana manajemen komunikasi Dinas Pariwisata Kabupaten Sukabumi Dalam Menumbuhkan Minat Berwisata Di Situ Gunung *Suspension Bridge* Kabupaten Sukabumi?
3. Bagaimana hambatan Dinas Pariwisata Kabupaten Sukabumi Dalam Menumbuhkan Minat Berwisata Di Situ Gunung *Suspension Bridge* Kabupaten Sukabumi?

## **1.3 Maksud Dan Tujuan**

### **1.3.1 Maksud**

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana ‘Strategi Komunikasi Dinas Pariwisata Kabupaten Sukabumi Dalam Menumbuhkan Minat Berwisata Di Situ Gunung *Suspension Bridge* Kabupaten Sukabumi.’”

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui Strategi Komunikasi Dinas Pariwisata Kabupaten Sukabumi Dalam Menumbuhkan Minat Berwisata Di Situ Gunung *Suspension Bridge* Kabupaten Sukabumi. Sementara, tujuan dari penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yang telah dikemukakan, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perencanaan Komunikasi Dinas Pariwisata Kabupaten Sukabumi Dalam Menumbuhkan Minat Berwisata Di Situ Gunung *Suspension Bridge* Kabupaten Sukabumi.
2. Untuk mengetahui manajemen komunikasi Dinas Pariwisata Kabupaten Sukabumi Dalam Menumbuhkan Minat Berwisata Di Situ Gunung *Suspension Bridge* Kabupaten Sukabumi
3. Untuk mengetahui bagaimana hambatan komunikasi Dinas Pariwisata Kabupaten Sukabumi Dalam Menumbuhkan Minat Berwisata Di Situ Gunung *Suspension Bridge* Kabupaten Sukabumi

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini secara teoritis diharapkan memberikan kontribusi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya dan dapat memberikan pengetahuan bagi orang lain khusus nya dalam Strategi Komunikasi Dinas Pariwisata Kabupaten Sukabumi Dalam Menumbuhkan Minat Berwisata Di Situ Gunung *Suspension Bridge* Kabupaten Sukabumi.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian diharapkan dapat membantu pengelola Dinas Pariwisata dalam meningkatkan minat berwisata di Situ Gunung *Suspension Bridge* untuk menjadi bahan pertimbangan dan dapat dijadikan sumber informasi agar dapat diterapkan dalam upaya meningkatkan jumlah kunjungan.

**1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini menambah wawasan peneliti serta menjadi wujud implementasi ilmu dalam bidang ilmu komunikasi. Melalui penelitian ini, peneliti mendapatkan wawasan mengenai Strategi Komunikasi Dinas Pariwisata Kabupaten Sukabumi Dalam Menumbuhkan Minat Berwisata Di Situ Gunung *Suspension Bridge* Kabupaten Sukabumi.

**2. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi para masyarakat dan memberi wawasan yang lebih luas dalam kegiatan dan pemberdayaan sosial bagi masyarakat sekitar. Untuk meningkatkan kesejahteraan yang berperan dalam pengembangan pariwisata Situ Gunung *Suspension Bridge*.