BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan mendeskripsikan dan membahas hasil penelitian yang telah dilakukan di CV. Laksana Indah Untuk Bersama (LAINUBA) *Tour Organizer*, mengenai Strategi Komunikasi *Tour Leader* Cv. Laksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer* dalam kegiatan *Study Comparative.*

Data yang terkumpul pada hasil penelitian ini berasal dari hasil observasi, penelusuran data *online*, studi dokumentasi dan studi kepustakaan, selain itu pula untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam dan menyeluruh, maka penulis melakukan wawancara mendalam, yaitu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada informan yang benar-benar mengetahui dan memahami sepenuhnya mengenai strategi komunikasi *Tour Leader* Lainuba.

Untuk pada tahap analisis, yang dilakukan oleh penulis adalah membuat daftar pertanyaan untuk proses wawancara, pengumpulan data, dan analisis data yang dilakukan sendiri olah penulis.

Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih sistematis dan terarah, maka penulis membagi dalam tiga pembahasan, yaitu :

1. Profil informan
2. Analisis deskriptif hasil wawancara penelitian
3. Pembahasan.

4.1 Deskripsi Data Informan

Pada tahap ini penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan yang telah ditentukan. Mereka merupakan informan yang mengetahui dan paham betul tentang strategi komunikasi *Tour Leader* Cv. Laksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer*.

Berikut profil dari ketiga informan dan informan pelengkap berdasarkan jenis kelamin, tanggal lahir, pendidikan hinggan jabatan yang di pegang saat ini.

1. Soni Arisondiat

Gambar 4.1
Foto Soni Arisondiat



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2012

Bapak Soni Arisondiat lahir di Tasikmalaya tanggal 28 Januari, sosok pria yang pekerja keras, tidak mengenal menyerah, tegas tapi santai, merupakan gambaran mengenai sosok bapak satu anak ini. Suami dari Ibu Dewi Mayasari Guryani ini merupakan lulusan sarjana Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran Bandung.

Bapak Soni Arisondiat mengawali karirnya di salah satu perusahaan telekomunikasi ternama yang ada di Bandung yaitu Telkomsel, dengan status mahasiswa beliau sudah bisa masuk dan bergabung dalam perusahaan telekomunikasi tersebut, hanya satu tahun beliau bertahan di perusahaan tersebut, kemudian karir beliau selanjutnya adalah bekerja di Telkom Speedy sebagai spv, ini pun tidak bertahan lama hanya satu tahun.

Diawal tahun 2008 beliau masuk kembali pada perusahaan awal beliau memulai karirnya, namun kali ini beliau ditempatkan pada divisi *service management* yang dimana disinilah awal pertemuan Bapak Soni dengan Bapak Dian Riana, dua tahun berada pada divisi *service management* tak lantas membuat bapak dari satu orang ini merasa puas.

Dengan bermodalkan keyakinan untuk sebuah perubahan, bapak soni menyatakan keluar dari Telkomsel pada tahun 2010, ditahun 2009 sampai 2010 beliau bekerja sama dengan salah satu *agent travel* yang berdomisili di kota Yogjakarta sebagai pemegang lisensi area Jawa Barat.

Di dunia usahalah beliau baru merasa bahwa hidupnya lebih berarti, waktu yang beliau miliki bisa dinikmati bersama keluarga, di tahun 2010 kontrak kerja yang disepakati oleh *agent travel* dengan beliau habis, ditahun itulah dimana sebuah perubahan dalam hidupnya terjadi.

Dirintisnya Cv. Laksana Indah Untuk Bersama atau yang sering dipanggil Lainuba *Tour Organizer* membuat semua terasa berbeda, dengan format baru, tim pendukung yang baru Bapak Soni mengawali karirnya di dunia usaha dengan namanya sendiri.

Rasa optimis yang dimilikinya akhirnya membuahkan hasil, dengan penuh perjuangan, dan tanpa menyerah beliau berusaha membangun Lainuba hingga pada saat ini, sedikit demi sedikit nama Lainuba sudah mulai dikenal dibeberpa kampus di Bandung, Jakarta, Bogor, sampai ke Lampung.

Apa yang dilakukan bukan sekedar aji mumpung semata, tetapi melewati berbagai tahap, mulai dari kerja pada *agent travel* lain sebagai *Tour Leader* semasa kuliah, dipercaya memegang lisensi area Jawa Barat oleh *agent travel* yang ada di Jogja.

Jadi jika pada akhirnya Bapak Soni Arisondiat memiliki sebuah kantor biro pariwisata bukan hanya kebetulan, tetapi memang impian yang beliau ingin realisasikan semasa beliau duduk menjadi mahasiswa hingga pada saat beliau bekerja.

Kemampuan beliau sudah terlewat luar biasa, selain sebagai pemilik dari Cv. Laksana Indah Untuk Bersama, tetapi beliau juga memposisikan dirinya sebagai marketing dan juga *Tour Leader*. Kemampuannya membuat sebuah perjalanan wisata tidak perlu diragukan lagi.

Bahkan beberapa kampus sudah menjadi pelanggan setia dari Lainuba, setiap tahunnya Lainuba dipercayakan menjadi *agent travel* yang mengurusi kegiatan rutin dari kampus tersebut.

Alasan peneliti memilih Bapak Soni Arisondiat sebagai informan kunci adalah karena beliau yang merancang dari kegiatan *Study Comparative* ini, beliau juga bertugas sebagai *Tour Leader* pada *Study Comparative* ini, dan hamper semua data yang diperlukan peneliti ada pada Bapak Soni Arisondiat.

2. Dewi Mayasari Guryani

Gambar 4.2
Foto Dewi Mayasari Guryani



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2012

Ibu Dewi Mayasari Guryani lahir di kota Tasikmalaya pada tanggal 14 Februari 1988, merupakan anak terakhir dari dua orang saudara, ibu Dewi Mayasari Guryani ini merupakan istri dari Bapak Soni Arisondiat yang tak lain adalah pemilik dari Cv. Laksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer*.

Ibu Dewi tercatat sebagai lulusan mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Padjajaran Bandung tahun 2006, dengan spesialisasi *Public Relations*, setelah menyelesaikan pendidikan diplomanya, ibu dewi melanjutkan bekerja di salah satu perusahaan telekomunikasi ternama di Bandung, sebelum beliau menikah dengan bapak soni arisondiat.

Setelah menikah dengan Bapak Soni Arisondiat, Ibu Dewi diminta sang suami Bapak Soni Arisondiat untuk membantunya dalam mengembangkan bisnis biro perjalanan wisatanya yang sedang dirintis pada saat itu. Kiprah ibu dewi di dunia pariwisata terbilang sudah cukup lama, karena pada saat belum bernamakan Lainuba pun ibu dewi sudah ikut serta didalamnya.

Didalam Cv. Laksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer*, ibu dewi memegang divisi administrasi dan *customer relations*, dimana bagian ini merupakan bagian yang diawasi secara langsung oleh pemilik Lainuba sendiri yaitu bapak soni arisondiat, mengingat divisi administrasi dan *customer relations*, merupakan divisi yang akan berhubungan langsung dengan pelanggan.

Divisi ini dibentuk dan dibuat atas dasar ingin membuat pelayanan yang memuaskan, karena bagi bapak soni arisondiat, kunci dari bidang usaha jasa adalah pelayanan, jika pelayanan anda memuaskan maka anda akan diingat bahkan jasa anda akan selalu digunakan tetapi tidak jika sebaliknya.

Alasan mengapa peneliti memilih Ibu Dewi Mayasari Guryani sebagai informan peneliti adalah yang pertama, karena ibu dewi memegang jabatan yang cukup penting di Cv. Laksana Indah Untuk Bersama yaitu sebagai Administrasi dan *Customer Relations*, yang kedua, karena Ibu Dewi Mayasari Guryani merupakan *Tour Leader* pada saat kegiatan *Study Comparative* kali ini, dan yang ketiga, karena Ibu Dewi Mayasari Guryani mempunyai data-data yang peneliti butuhkan dalam penelitian ini.

3. Dian Riana

Gambar 4.3
Foto Dian Riana



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2012

Bapak Dian Riana lahir di kota Sukabumi pada tanggal 10 desember 1980, Bapak yang satu ini memiliki berbagai macam pengalaman kerja yang bisa dikatakan luar biasa. Perusahaan telekomunikasi ternama pernah beliau tempati, sampai pada akhirnya beliau bekerja disalah satu Bank yang juga ternama.

Pengalaman beliau semasa kuliah yang menjadikan bapak yang akrab dipanggil seno ini bisa diperhitungkan, beliau pernah dikirim sebagai delegasi ke berbagai negara dalam misi kebudayaan, Malaysia, Jepang, Korea, Polandia merupakan negara-negara yang pernah beliau datangi pada misi kebudayaan yang diselenggarakan oleh Universitas Padjajaran.

Posisi yang beliau dapatkan semasa bekerja di salah satu perusahaan telekomunikasi menuntut beliau memberikan pelayanan yang terbaik dan semaksimal mungkin dengan standar yang berlaku pada perusahaan tersebut, dengan standar yang diberlakukan membuat beliau terbiasa dan memahami akan sebuah arti dari pelayanan.

Kemampuan beliau dalam memberikan materi sebuah pelayanan pun tidak dapat diragukan lagi, pemahaman beliau mengenai sebuah kualitas dari pelayanan membawa beliau sering diikut sertakan mendampingi General Manager Telkomsel, Ibu Riri A Yulita pada saat memberikan pelatihan-pelatihan mengenai kemampuan, dan pelayanan.

Perkenalannya dengan Bapak Soni Arisondiat berlangsung ditempat kerjanya yang sama yaitu di perusahaan telekomunikasi yang ada di Bandung, sebelum pada akhirnya pada tahun 2010 Bapak Dian Riana menyatakan berhenti dari perusahaan telekomunikasi tersebut.

Di tahun yang sama, Bapak Dian Riana mendapatkan kembali pekerjaan, dengan pengalaman kerja yang memang sudah terbilang baik bukan suatu kendala bagi Bapak Dian Riana untuk dapat mendapatkan pekerjaan lagi, tempat kerja inilah yang sampai kini beliau masih tekuni, bermodalkan pengalaman yang luar biasa beliau sudah diangkat dan menduduki bagian yang cukup penting.

Pertemanan yang sudah dirajut oleh Bapak Soni tidak begitu saja putus, komunikasi yang dilakukan selalu terjadi, sama halnya ketika Bapak Soni Arisondiat membangun usaha di bidang jasa yaitu membuka kantor biro perjalanan wisata.

Bapak Dian Riana dengan semangat dan tulus membantu membangun usaha yang sedang dijalani sahabatnya, dengan modal kemampuan yang beliau miliki beliau mencoba memberikan pemahaman tentang arti dari sebuah kualitas pelayanan.

Tim yang dimiliki Bapak Arisondiat dalam Cv.Laaksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer* pasti mendapatkan bimbingan mengenai pelayanan yang terbaik, dengan tangan dinginnya setidaknya tim yang dimiliki Bapak Soni mengetahui apa arti dari sebuah pelayanan.

Dengan bantuan yang telah diberikan Bapak Dian Riana kepada Bapak Soni, Bapak Soni meminta agar Bapak Dian Riana menduduki divisi *Service Quality* pada struktur Cv. Laksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer*.

Alasan peneliti memilih Bapak Dian Riana sebagai informan peneliti adalah selain beliau menjadi *Tour Leader* dari perjalanan *Study Comparative* ini, tetapi juga pemahaman beliau mengenai kualitas dari pelayanan, terutama kualitas pelayanan selama diperjalanan.

4. I Made Arta Arimbawa

Gambar 4.4
Foto I Made Arta Arimbawa



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2012

I Made Arta Arimbawa merupakan informan pendukung peneliti untuk kegiatan *Study Comparative* ini, I made arta arimbawa adalah *guide local* Bali yang secara khusus didatangkan oleh Lainuba *Tour Organizer* untuk memberikan informasi-informasi mengenai pulau Bali kepada peserta *Study Comparative*.

Selama peserta *Study Comparative* berada di pulau Bali, I made arta arimbawa atau yang akrab di panggil Bli Ari ini akan selalu menemani peserta kemana pun, informasi-informasi yang diberitahukan oleh bli ari kepada peserta bersifat mengenalkan pulau bali.

Bli ari sebagai *guide* mengemban tugas yang dimana beliau akan memberitahukan apa yang memang peserta belum ketahui, mengklarifikasi apa yang peserta ketahui mengenai Bali.

Walaupun bli ari hanya sebagai informan pendukung peneliti, pada saat sesi wawancara peneliti menanyakan beberapa pertanyaan mengenai peserta, seperti bagaimana pertama kali bli ari mencoba mengenal khalayak dari peserta *Study Comparative* ini, terutama pada respon dari peserta sendiri terhadap informasi-informasi yang bli ari sampaikan.

Bli ari berpendapat bahwa respon merupakan langkah awal kita sebagai *guide* melihat apakah kita berhasil atau tidak masuk menjadi bagian dari mereka, jika pada sekali waktu mereka sangat berantusias memperhatikan setiap informasi yang disampaikan berarti kita sebagai *guide* berhasil masuk dan menjadi bagian dari mereka.

Ada beberapa bentuk respon yang dapat dilihat secara jelas, yang pertama adalah cara pandang mereka ketika pertama kali kita datang, jika pandangan mereka tertuju pada kita, maka respon awal sudah didapatkan, kemudian pada saat kita menyapa mereka, antusias mereka terhadap sapaan balasan kepada kita merupakan bentuk respon yang kedua.

Setelah itu memasuki dari informasi yang disampaikan, cara pandang mereka masih menjadi bukti kuat bahwa mereka memperhatikan kita, kemudian jika kita memberikan suatu instruksi kepada mereka dan mereka mengikutinya maka mereka sudah sepenuhnya memperhatikan kita dan kita berhasil menjadi bagian dari mereka.

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

4.2.1 Mengenal Khalayak *Study Comparative*

Cv. Laksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer* selama berkiprah dan ikut meramaikan dunia pariwisata di kota Bandung memiliki cara tersendiri dalam mengenal khalayak yang akan dihadapinya, cara ini dilakukan untuk dapat bisa mengetahui lebih jauh karakteristik dari khalayak itu sendiri.

Sesuai dengan yang disampaikan oleh ketiga informan peneliti, mereka serempak menjawab bahwa pada saat tahap awal ini yaitu mengenal khalayak, langkah yang dilakukan adalah mencari tahu informasi mengenai latar belakang dari khalayak itu sendiri, apakah khalayak dari kalangan umum atau dari kalangan pelajar, mahasiswa, atau karyawan.

Setelah mengetahui latar belakang khalayak, hal yang perlu diperhatikan dan perlu dicari tahu adalah usia, jenis kelamin, dan juga agama dari khalayak. Tujuannya adalah agar tidak terjadi salah penafsiran ketika menyampaikan pesan, ini berkaitan dengan poin selanjutnya yaitu penyusunan pesan.

Untuk kegiatan *Study Comparative* ini, para *Tour Leader* sudah mempersiapkan informasi apa saja yang harus mereka cari dan mereka ketahui, sebagai contoh, peserta *Study Comparative* ini adalah mahasiswa, mayoritas berjenis kelamin wanita, dan beragama Islam, dan mereka terdiri dari mahasiswa tingkat I dan mahasiswa tingkat II, informasi ini

berguna bagi *Tour Leader* sebagai pegangan mereka selama menjadi *leader* peserta di perjalanan.

Selain menjadi pegangan, informasi awal ini berguna sebagai jalan masuk *Tour Leader* untuk dapat masuk dan menjadi bagian dari peserta, sebagai contoh, candaan yang akan digunakan *Tour Leader* akan jauh lebih dapat diterima oleh peserta karena *Tour Leader* sebelumnya sudah mengetahui hal-hal tentang peserta juga info-info terbaru yang peserta juga mengetahuinya, terutama jargon-jargon yang sering digunakan mahasiswa zaman sekarang.

Menurut salah satu informan yaitu Bapak Dian Riana, agar peserta tidak merasa ragu dan kaku ketika meminta bantuan kepada kita, kita harus bisa menjadi bagian dari peserta, tujuannya adalah agar tidak ada rasa ragu atau kaku ketika peserta membutuhkan bantuan dari kita dan bentuk dari mengenal khalayak, beliau beri nama *personal touch*.

Sesuai dengan kutipan beliau yang disampaikan pada sesi wawancara yang dilakukan disela-sela kegiatannya:

> "Sebagai bentuk mengenal khalayak hal yang akan saya lakukan, bentuknya saya namakan ini dengan istilah *personal touch* jadi *personal touch* disini saya akan menyapa atau mengenal satu persatu dengan cara menyapa, menawarkan obat-obatan sebagai bentuk *first impression* saya kepada mereka jadi kesannya saya nanti harus memperlihatkan kepada mereka bahwa saya ini siap membantu atau *helpul*, kemudian juga ramah jadi mereka tidak perlu merasa ragu atau kaku ketika meminta bantuan dalam perjalanan" (Dian Riana dalam wawancara, 10 Juli 2012)

Selain itu, ketiga informan melakukan hal yang sama untuk dapat mengetahui sejauhmana pengetahuan peserta mengenai kegiatan *Study Comparative* ini, yaitu dengan cara bertanya secara mendalam kepada peserta, dari pertanyaan yang diajukan dapat diketahui sejauhmana pengetahuan peserta, cara ini juga dilakukan ketika *Tour Leader* ingin mengetahui harapan apa yang peserta ingin dapatkan dari kegiatan *Study Comparative* ini.

Pada tahap mengenal khalayak walaupun Poltekes Kemenkes Jurusan Gizi merupakan kali kedua menggunakan jasa Cv. Laksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer* pengenalan khalayak perlu dilakukan kembali karena untuk mengetahui karakteristik dari peserta itu sendiri.

4.2.2 Penyusunan Pesan Dalam Kegiatan *Study Comparative*

Pesan dapat terbentuk dengan menentukan tema atau materi, yang merupakan syarat utama dalam mempengaruhi dan membangkitkan khalayak. Awal dari berhasil dalam berkomunikasi adalah bangkitnya perhatian dari khalayak terhadap pesan yang ingin disampaikan.

Materi penyusunan pesan yang dilakukan Cv. Laksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer* pada tahap perencanaan adalah penetapan perkiraan besarnya jumlah biaya yang akan dikeluarkan oleh masing-masing peserta, menentukkan tema dari kegiatan ini, menentukkan

tempat kunjungan, setelah itu perencanaan jadwal kegiatan yang akan dilakukan selama kegiatan *Study Comaparative* ini berlangsung.

Penetapan perkiraan biaya termasuk dalam penyusunan pesan tahap awal karena sebagai langkah awal untuk menarik perhatian dan ketertarikkan panitia penyelenggara dengan biaya yang terjangkau, dan juga sebanding dengan apa yang didapatkan nanti. Karakteristik mahasiswa perlu dipelajari pada tahapan ini, karena ini berkaitan dengan poin pertama yaitu mengenal khalayak.

Setelah adanya kesepakatan mengenai biaya, berlanjut membahas mengenai tema dari kegiatan ini, nama *Study Comparative* diambil dan disesuaikan dengan apa yang akan peserta lakukan ketika melakukan kunjungan dibeberapa perusahaan dan juga kampus.

Setelah tema dibuat dan disepakati, untuk menarik perhatian yang lebih dari calon peserta, maka disusunlah sebuah jadwal kegiatan yang didalamnya tercantum beberapa tempat kunjungan yang bisa menarik perhatian, baik tempat wisata ataupun tempat kunjungan dari kegiatan *Study Comparative* ini.

Selain merancang kegiatan semaksimal mungkin dan semenarik mungkin, ada beberapa hal lain yang dapat menarik perhatian peserta ataupun panitia, seperti memberikan kemudahan dalam pada saat pelaksanaan, Cv. Laksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer* akan membantu mensukseskan kegiatan yang sudah dirancang, selain itu memberikan kemudahan dalam hal kunjungan, Cv. Laksana

Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer* siap membantu dalam hal pengurusan kunjungan kepada perusahaan.

Untuk tempat kunjungan Cv. Laksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer* memberikan rekomendasi kepada panitia mengenai objek kunjungan, karena sebelumnya pun pihak Lainuba yang membantu dalam hal pengurusan kunjungan kepada pihak perusahaan, tetapi pihak Cv. Laksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer* juga membuka permintaan serta masukkan apa saja dari pihak panitia, situasi ini bisa terbentuk jika sebelumnya sudah ada kedekatan yang tercipta, sudah tidak ada lagi rasa canggung atau tidak enak kepada pihak travel.

Setelah penyusunan pesan pada tahap perencanaan selesai dan disepakati oleh pihak panitia ataupun pihak kampus, Cv. Laksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer* kemudian melakukan *technical meeting* dihadapan semua calon peserta, hal ini dilakukan sebagai tindak lanjut dari perencanaan yang telah dibuat oleh Lainuba dengan panitia.

Dalam *technical meeting* tersebut, pihak Cv. Laksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer* menyampaikan beberapa hal yang sebelumnya sudah disepakati oleh pihak panitia, seperti perkiraan jumlah biaya yang akan dikeluarkan, objek wisata dan objek perusahaan yang akan dikujungi, serta penjelasan mengenai jadwal kegiatan selama melakukan kegiatan *Study Comparative.*

Pada *technical meeting* itu juga disampaikan tujuan mengapa kegiatan ini dilaksanakan, selain kegiatan ini merupakan kegiatan rutin dua tahun sekali, tetapi ada maksud dari kegiatan ini diselenggarakan. Pada kesempatan yang sama juga pemberitahuan tentang apa saja yang harus dipersiapkan ketika pelaksanaan diberitahukan kepada peserta, agar semua sudah mempersiapkan sebelumnya.

Kemudian informasi yang diberitahukan kepada peserta selanjutnya adalah fasilitas-fasilitas yang nantinya peserta dapatkan selama melaksanakan kegiatan *Study Comparative*, semua yang berkaitan dengan penyelenggaraan disampaikan dengan jelas dan rinci pada *technical meeting*, pada *technical meeting* itu juga dibuka sesi tanya jawab bagi peserta yang kurang paham mengenai informasi yang berkenaan dengan kegiatan *Study Comparative.*

Dan pada *technical meeting* penyampaian yang menarik juga mempengaruhi persepsi dari peserta, peserta akan tergugah dan akan merasa penasaran dengan yang disampaikan pada saat *technical meeting*, pengemasan dari awal hingga akhir merupakan langkah dan strategi yang digunakan agar pada saat perencanaan dan pada saat pelaksanaan kegiatan tetap menarik perhatian peserta.

4.2.3 Metode Yang Digunakan Dalam Kegiatan *Study Comparative*

Metode terdiri dari dua aspek penyampaiannya yaitu menurut cara pelaksanaannya dan menurut bentuk isinya, masing-masing *Tour Leader* Cv. Laksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer* memiliki caranya tersendiri dalam penggunaan metode.

Sebagai contoh, Bapak Soni Ariosndiat lebih memilih metode yang berdasarkan isi, yaitu dengan memilih metode informatif, metode edukatif, dan metode persuasif, beliau memiliki alasan tersendiri dalam pemilihan metode ini.

Sesuai yang disampaikan beliau disela-sela waktunya menjadi *Tour Leader*, beliau mengatakan bahwa acara ini merupakan kegiatan *study tour* yang bukan hanya sekedar acara main biasa, tetapi memiliki muatan edukasi yaitu dengan adanya kunjungan-kunjungan ke perusahaan, dan tentunya ini harus bisa disampaikan dengan jelas, agar peserta tertarik untuk ikut terlibat dalam kegiatan ini.

Sedangkan menurut Bapak Dian Riana, pemilihan metode yang tepat akan menciptakan situasi yang tepat pula, beliau lebih memilih metode persuasif, beliau berpendapat bahwa didalam metode persuasif sudah terkandung nilai-nilai informatif, edukatif, ataupun koersif. Jika kita sudah dihadapkan dengan peserta maka sebaiknya kita bersikap seperti sahabat agar kesan yang diciptakannya pun akan lebih baik, adanya pertukaran ide antara peserta dengan *Tour Leader* merupakan misi yang ingin dicapai oleh Bapak Dian Riana.

Adanya pertukaran pemikiran merupakan hal yang ingin dicapai oleh Bapak Dian Riana karena jika peserta sudah merasa nyaman, mereka akan mengungkapkan apa yang mereka ingin katakan termasuk saran bagi Cv. Laksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer* mengenai kegiatan *Study Comparative* ini.

Karena alasan itulah mengapa beliau lebih memilih metode persuasif yang menurut beliau metode ini cocok digunakan pada peserta *Study Comparative* kali ini.

Sesuai dengan apa yang diungkapkan Bapak Dian Riana pada saat sesi wawancara berlangsung:

> "Saya lebih memilih metode persuasif, karena pada metode persuasif ini didalamnya ada mencakup informasi, edukasi, dan koersif, jadi bagusnya untuk mendekati peserta itu dengan persuasif, jadi tidak ingin mendidik atau apapun, karena lebih nyaman seperti adanya *sharing* antara kita dan peserta seperti layaknya sahabat" (Dian Riana dalam wawancara, 10 Juli 2012)

Sedangkan metode yang digunakan oleh Ibu Dewi Mayasari Guryani, tidak jauh beda dengan metode yang digunakan Bapak Soni Arisondiat dan Bapak Dian Riana, namun Ibu Dewi memasukkan metode koersif didalamnya, ini pun dengan alasan yang jelas.

Seperti yang disampaikan Ibu dewi pada saat sesi wawancara disela-sela kegiatannya:

> "Metode yang saya gunakan berdasarkan metode penyampaian bentuk isi, saya pergunakan semuanya karena semua saling berkaitan, seperti metode informatif saya gunakan untuk menyampaikan berbagai informasi mengenai berbagai objek, *rundown*, sedangkan metode edukatif saya gunakan pada saat menyampaikan informasi karena metode edukatif itu seperti mengajar, kemudian metode persuasif saya gunakan untuk

> mengajak para peserta untuk mau menyimak dari informasi yang disampaikan dan metode koersif saya gunakan untuk memberikan efek tegas kepada para peserta mengenai jadwal yang sudah dibuat itupun dengan cara penyampaian yang menarik"
> (Dewi Maya Guryani dalam wawancara, 10 Juli 2012)

Ibu Dewi berpendapat bahwa dengan memasukkan metode koersif akan memberikan efek tegas, tegas dalam hal ini adalah lebih mematuhi jadwal kegiatan yang sudah disusun sebelumnya, sebagai contoh, ketika dimana pada jadwal sudah memasuki waktu istirahat makan siang ataupun sholat, maka seluruh pihak yang terlibat harus mengikutinya, namun tetap dengan cara penyampaian yang menarik tidak menimbulkan kesan adanya sebuah pemaksaan.

4.2.4 Media Yang Digunakan Dalam Kegiatan *Study Comparative*

Media merupakan alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan kepada komunikan untuk mencapai sasaran komunikasi. Penggunaan media ini tergantung dari tujuan yang akan dicapai, pesan yang akan disampaikan dan khalayak yang akan dituju.

Unsur media yang digunakan Cv. Laksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer* terbilang cukup banyak, mengingat media komunikasi ini digunakan sejak awal perencanaan hingga pada kegiatan *Study Comparative* berlangsung, selain media komunikasi, media hiburan juga menjadi salah satu media yang digunakan.

Menurut Bapak Soni Arisondiat, media ini meliputi pada saat perencaan dan pada saat kegiatan berlangsung, media yang digunakan selama perencanaan adalah media komunikasi, seperti telepon, fax, internet untuk berhubungan dengan pihak panitia ataupun pada saat melakukan pengurusan kunjungan ke perusahaan. Sedangkan media yang digunakan pada saat berlangsungnya kegiatan lebih kepada media hiburan.

Seperti yang diungkapkan Bapak Soni Arisondiat pada saat sesi wawancara mengatakan bahwa:

> "Media yang digunakan terbagi menjadi dua yaitu pada saat perencanaan dan pada saat kegiatan, media pada saat perencanaan meliputi telepon, fax, internet, sedangkan media yang digunakan pada saat kegiatan adalah media seni dan media hiburan"
> (Soni Arisondiat dalam wawancara, 10 Juli 2012)

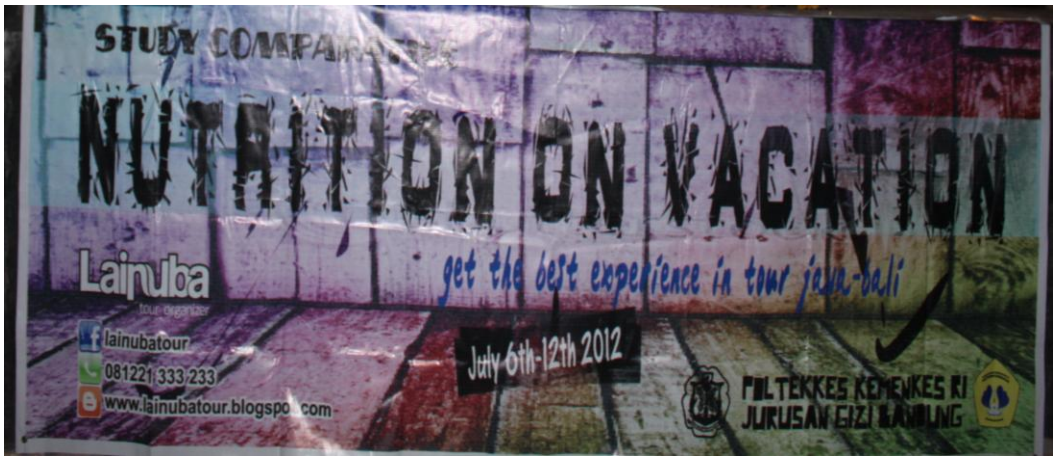
Sedangkan menurut Ibu Dewi, untuk mempublikasikan bahwa adanya kegiatan *Study Comparative* ini media yang digunakan adalah media publikasi berupa banner, spanduk, ataupun flyer.

Seperti yang disampaikan Ibu Dewi dalam wawancara:

> "Ada media banner yang kita gunakan sebagai bentuk pemberitahuan dari kegiatan ini, dari awal hingga akhir, kemudian ada media flyer juga sebagai bentuk publikasi" (Dewi Mayasari Guryani dalam wawancara, 10 Juli 2012)

Dan menurut Ibu dewi media yang digunakan terbilang efektif karena sebagai bentuk publikasi, media ini menarik perhatian dari peserta pada saat kegiatan ini diberitahukan kepada peserta dan jumlah peserta dari kegiatan ini mencapai tiga bis.

Gambar 4.5
Foto Media Spanduk



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2012

Gambar 4.6
Foto Hiburan Tarian Khas Bali



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2012

Gambar 4.7
Foto Hiburan *Fire Dance* (1)



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2012

Gambar 4.8
Foto Hiburan *Fire Dance* (2)



Sumber : Arsip Peneliti 2012

Maka Strategi Komunikasi yang dilakukan *Tour Leader* CV. Laksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer* dalam kegiatan *Study Comparative* sudah sesuai dengan asumsi-asumsi Anwar Arifin yang ada pada bukunya Strategi Komunikasi Suatu Pengantar Ringkas, menurut Anwar Arifin terdapat beberapa langkah dalam menyusun strategi komunikasi yaitu, mengenal khalayak, penyusunan pesan, penetapan metode, dan penggunanaan media.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang telah penulis deskripsikan pada sub bab sebelumnya terlihat bahwa strategi yang digunakan *Tour Leader* Cv. Laksana Indah Untuk Bersama (Lainuba) *Tour Organizer* dalam Kegiatan *Study Comparative* dinilai cukup berhasil dalam melaksanakan strategi komunikasinya melalui kriteria mengenal khalayak, menyusun pesan, menetapkan metode, penggunaan media.

Tahapan-tahapan yang dilakukan meliputi pada saat perencanaan kegiatan *Study Comparative* sampai pada saat kegiatan *Study Comparative* ini berlangsung, tahapan awal mengenal khalayak merupakan tahap dimana titik awal semua informasi harus dicari dari calon peserta.

Tahap mengenal khalayak, lebih relevan untuk memahami latar belakang dari peserta, apakah peserta itu dari kalangan umun, pelajar, mahasiswa, atau karyawan, selain untuk mengetahui latar belakang peserta berasal, pada tahap mengenal khalayak juga hal yang harus diperhatikan adalah usia, agama, dan jenis kelamin.

Tahap mengenal khalayak akan berpengaruh ke tahap selanjutnya, maka wajar jika informasi yang dicari meliputi hal yang seperti diatas, untuk kegiatan *Study Comparative* kali ini, setiap *tour leader* sudah mempunyai caranya sendiri dalam mengenal khalayak dari peserta *Study Comparative.*

Sebagai contoh, peserta *Study Comparative* ini adalah mahasiswa, mayoritas berjenis kelamin wanita, dan beragama Islam, dan mereka terdiri dari mahasiswa tingkat I dan mahasiswa tingkat II, informasi ini berguna bagi *Tour Leader* sebagai pegangan mereka selama menjadi *leader* peserta di perjalanan.

Kegiatan *Study Comparative* ini adalah kegiatan rutin yang dilakukan oleh Poltekes Kemnkes Jurusan Gizi Bandung dalam kurun waktu dua tahun sekali, kegiatan ini tidak bersifat wajib karena pihak kampus tidak mewajibkan mahasiswanya ikut.

Dengan kebijakan seperti itu maka perlu adanya daya tarik yang perlu dikeluarkan oleh pihak Lainuba dan pihak panitia penyelenggara, agar para mahasiswa bersedia ikut walaupun kegiatan ini bukan kegiatan wajib yang harus diikuti.

Tahap selanjutnya yang masih ada kaitannya adalah penyusunan pesan, dimana penyusunan pesan yang dilakukan Lainuba dengan panitia adalah merancang sebuah kegiatan *study* tapi bukan sekedar *study* biasa, maka dibuatlah sebuah kegiatan yang bernama *Study Comparative.*

Study Comparative merupakan nama dari kegiatan kali ini, yang dimana didalamnya terdapat kegiatan kunjungan ke perusahaan-perusahaan yang masih ada kaitannya dengan jurusan gizi, kemudian ada kunjungan membandingkan dengan Poltekes jurusan gizi yang ada di Bali.

Penyusunan pesan tahap awal ini meliputi kegiatan yang akan berlangsung, dengan membuat sebuah jadwal kegiatan selama kegiatan *Study Comparative* ini berlangsung. Dengan menonjolkan objek-objek wisata yang menarik dan yang akan dikunjungi selama di Bali, memilih tempat kunjungan perusahaan yang bagi mahasiswa gizi merupakan tempat yang harus didatangi bagi setiap mahasiswa gizi.

Selain menonjolkan dari sisi objek dan tempat kunjungan, panitia dan Lainuba beserta para *tour leader* merancang sebuah kegiatan yang menarik selama berada di Bali, ini terbukti dengan adanya acara *gathering* Hima, acara makan malam dipinggir pantai dengan diiringi pertunjukkan kesenian khas Bali.

Setelah perencanaan kegiatan ini sudah disetujui pihak kampus dan ketua jurusan, maka diadakan *technical meeting* untuk memberitahukan bahwa adanya kegiatan *Study Comparative* ini, didalam *technical meeting* ada beberapa hal yang menjadi sorotan peneliti, selain menjelaskan jadwal kegiatan, panitia bekerja sama dengan pihak panitia dan kampus memberitahukan tujuan dari kegiatan ini.

Bahwa kegiatan ini merupakan kegiatan *study tour* yang bukan hanya sekedar acara main biasa, tetapi memiliki muatan edukasi yaitu dengan adanya kunjungan-kunjungan ke perusahaan.

Pada *technical meeting*, penyampaian yang menarik juga mempengaruhi mahasiswa untuk bergegas mendaftarkan diri untuk ikut serta dalam kegiatan *Study Comparative.*

Tour leader Lainuba memiliki metodenya tersendiri dalam menjalankan tugasnya selama menjadi *leader* peserta *Study Comparative*, sebagai contoh metode yang digunakan Bapak Soni lebih kepada metode informatif, dan metode edukatif, yang menurut beliau informatif merupakan metode yang pasti digunakan oleh seorang *tour leader* selama bertugas, selain informasi yang disampaikan muatan pendidikannya pun ada.

Berbeda dengan Bapak Dian Riana, beliau lebih menekankan pada metode persuasif, menurut beliau didalam metode persuasif sudah terkandung metode informatif, metode edukatif, dan metode koersif.

Jadi jika disimpulkan mengapa beliau menggunakan metode persuasif, karena ingin menciptakan suasana yang nyaman dengan beliau bersikap seperti sabahat mereka, dan menurut Bapak Dian untuk mendekati peserta akan lebih baik dengan cara persuasif dari pada dengan menggunakan cara yang terkesan mendidik.

Dan menurut bapak dian riana juga jika sudah berhasil sampai pada tahap peserta merasa nyaman, maka mereka akan jauh terbuka dan ini merupakan jalan untuk kita masuk dan menjadi bagian dari mereka, keuntungan yang bisa didapat adalah mereka tidak akan merasa kaku ataupun canggung dan mereka akan dengan mudah memberikan saran kepada Lainuba.

Sedangkan metode yang digunakan Ibu dewi tidak jauh berbeda dengan metode yang digunakan Bapak Soni Arisondiat, dan Bapak Dian Riana, ibu dewi memasukkan metode koersif didalam metode yang digunakannya, metode koersif memberikan efek tegas dan memaksa, tegas dan memaksa dalam hal ini adalah mematuhi peraturan yang sudah dibuat, seperti contoh jadwal kegiatan yang sudah dibuat, namun metode ini juga diiringi dengan cara penyampaian yang menarik.

Kemudian untuk media yang digunakan, media yang digunakan terbagi menjadi dua jenis, media yang digunakan pada saat perencanaan dan media yang digunakan pada saat kegiatan *Study Comparative* ini berlangsung.

Media komunikasi yang digunakan pada saat perencanaan adalah telepon, fax, internet, media ini efektif digunakan selama perencanaan berlangsung, baik untuk menghubungi panitia, ataupun pada saat membantu pengurusan kunjungan ke perusahaan.

Kemudian ada media yang digunakan pada saat kegiatan berlangsung, media yang digunakan lebih kepada media hiburan. Termasuk didalamnya media yang digunakan selama diperjalanan, media yang digunakan selama diperjalanan juga bisa dikategorikan sebagai media hiburan karena media yang digunakan sesuai dengan ada yang di bis, seperti Dvd player, Televisi, dan Karoke.

Gambar 4.9
Foto Peserta Menggunakan Fasilitas Di Bis



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2012

Gambar 4.10
Foto Diperjalanan



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2012

Sedangkan menurut Ibu Dewi, untuk mempublikasikan bahwa adanya kegiatan *Study Comparative* ini media yang digunakan adalah media publikasi berupa banner, spanduk, ataupun flyer.

Media yang digunakan terbilang efektif karena sebagai bentuk publikasi, media ini menarik perhatian dari peserta pada saat kegiatan ini diberitahukan kepada peserta.

Untuk mengetahui dan mengecek hasil yang peneliti dapatkan, bahwa apa yang dilakukan *tour leader* dari awal hingga akhir benar dilakukan, peneliti melakukan beberapa sesi wawancara dengan pihak panitia tetapi tidak menunjukkan bahwa peneliti sedang mencari tahu mengenai kebenaran yang terjadi.

Awalnya peneliti melakukan pendekatan terhadap panitia yang memang mengetahui benar mengenai perencanaan kegiatan *Study Comparative* ini. Ada beberapa panitia yang peneliti cari tahu informasinya, dan hampir semua mengatakan bahwa apa yang telah dilakukan dari awal sampai akhir itu sesuai, walaupun ada beberapa keinginan mereka tidak tercapai karena situasi dan kondisi pada saat itu.

Tetapi semua mengatakan hal yang sama bahwa tidak ada perbedaan. ini menandakan bahwa *tour leader* memang melakukan semuanya sesuai dengan perencanaan dan bisa dikatakan bahwa yang dilakukannya itu berhasil sampai peserta pun bisa menilainya.