



Efektifitas Komunikasi Kelompok Pengelola Wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo

Ali Mustofa

e-mail: alimustofa2794@gmail.com

IAIN Ponorogo

Kayyis Fithri Ajhuri

e-mail: dikayyis@iainponorogo.ac.id

IAIN Ponorogo

Submitted: 9 Juni 2022

Accepted: 12 Februari 2023

Published: 28 Februari 2024

Abstrak: Tujuan penelitian ini merupakan penerapan komunikasi kelompok oleh pengelola di wisata. Menyebutkan hambatan-hambatan apa saja yang ditemui oleh pengelola dalam berkomunikasi kelompok sehingga dapat Menjelaskan langkah yang dilakukan untuk menjaga komunikasi kelompok antar pengelola agar tetap efektif di wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo. Rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya, bagaimana penerapan komunikasi kelompok oleh pengelola dan Hambatan komunikasi apa saja yang ditemui oleh pengelola dalam berkomunikasi kelompok di wisata. Kemudian Langkah-langkah apa saja yang dilakukan untuk menjaga komunikasi kelompok antar pengelola agar tetap efektif di wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, dokumentasi dan wawancara kemudian untuk teknik analisis data dengan mereduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Sumber data berupa sumber primer dan sekunder. Pertama Penerapan komunikasi dalam membidik wisatawan dalam rangka meningkatkan serta mempertahankan jumlah pengunjung yang dilakukan pengelola objek wisata. Yang kedua Hambatan yang ditemui Pengelola teknis berupa komunikasi antar pengelola contohnya HT pengelola rusak atau mati. Dan yang ketiga Langkah yang dilakukan untuk menjaga komunikasi kelompok antar pengelola agar tetap efektif di ada dua secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung diwujudkan pada kegiatan *briefing* setiap pagi Secara tidak langsung dengan cara pembagian *jobdesk* pada karyawan.

Kata Kunci: Komunkasi, Efektifitas Komunikasi, Komunikasi Kelompok, dan Pengelola Wisata

Abstract: *The purpose of this study is the application of group communication by managers in tourism. Mention what obstacles are encountered by managers in group communication so that they can explain the steps taken to maintain group communication between managers so that it remains effective in Gita Waterpark Pulung tourism, Ponorogo Regency. The formulation of the problems in this study include, how is the application of group communication by managers and what communication barriers are encountered by managers in group communication on tourism. Then what are the steps taken to maintain group communication between managers so that it remains effective in Gita Waterpark Pulung tourism, Ponorogo Regency. The research method used is qualitative research. Data was collected by means of observation, documentation and interviews, then for data analysis techniques by reducing data, presenting data and drawing conclusions. Sources of data in the form of primary and secondary sources. First, the application of communication in targeting tourists in order to increase and maintain the number of visitors carried out by tourism object managers. The second obstacle encountered by the technical manager was in the form of communication between managers, for example the HT manager was damaged or died. And the third step taken to maintain group communication between managers to remain effective, there are two direct and indirect. It is directly manifested in briefing activities every morning. Indirectly by distributing job desks to employees.*

Keywords: Communication, Effectiveness of Communication, Group Communication, and Tourism Manager

PENDAHULUAN

Mengelola perilaku komunikasi adalah hal penting yang harus dilakukan dalam berbagai level dan konteks. Manajemen komunikasi komunikasi mulai dilakukan dari level antarpribadi sampai sistem sosial. *“How people manage their communication processes through constructing meaning about their relationships with other in various setting”*.¹ Sebagai komunikator yang baik, seseorang harus mampu mengelola kepada siapa ia sedang berinteraksi. Dengan cerdas komunikator

¹ Deddy Mulyana, *Komunikasi Kontekstual Teori dan Praktik Komunikasi Kontemporer* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2013), 248.

mampu memilah dan memilih tata bahasa dan sikap dalam berkomunikasi melihat bagaimana penerima pesan mampu mencerna dan menerima isi pesan dengan baik dan memahami tujuan dan maksud dari pesan. Dengan begitu komunikasi yang dihasilkan oleh komunikator dan penerima pesan menjadi efektif dan dapat berjalan dua arah.

Sepanjang sejarah, konsep komunikasi yang efektif telah berkembang, baik dalam arti untuk menggambarkan keefektifan komunikasi maupun dalam menetapkan kriteria untuk menentukan komunikasi yang efektif. Pendekatan klasik dari Quintilian menganggap bahwa komunikasi yang efektif merupakan gabungan antara keterampilan yang diperoleh dan karakter moral yang tinggi: “Orang yang baik akan berbicara dengan baik pula.” Periode sejarah retorika yang kemudian merumuskan keefektifan, umpamanya, dalam arti, antara lain, keterampilan dalam penggunaan bahasa secara *artistic* (retorika stilistik) dan penyajian komunikasi secara terampil (periode elokasi).

Komunikasi merupakan kegiatan sehari-hari yang tidak pernah lepas dari kehidupan manusia. Kegiatan komunikasi adalah bertukar pesan dengan orang yang ingin kita beri pesan. Harold Lasswell menyatakan bahwa cara terbaik dalam menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut: “*Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?*” yang artinya Siapa Mengatakan Apa Dengan Saluran Apa Kepada Siapa Dengan Pengaruh Bagaimana.² Dalam komunikasi ada tiga unsur penting yang selalu hadir dalam setiap komunikasi yaitu, sumber informasi (*receiver*), saluran (*media*), dan penerima informasi (*audience*).³

Kabupaten Ponorogo khususnya Kecamatan Pulung memiliki Wisata Waterpark, menjadi tempat pariwisata yang paling menarik. Waterpark tersebut dinamai Gita Waterpark Pulung karena berada di Kecamatan Pulung. Selain

²Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 69.

³Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi Teori Paradigma dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*, (Jakarta: Penada Media Group, 2013), 57.

keindahan dan kesegaran udara Kolam Renang, tradisi wisata merupakan salah satu faktor Waterpark sebagai tempat pariwisata domestik maupun mancanegara yang paling menarik di Kabupaten Ponorogo.

Wisata Gita Waterpark di Ponorogo adalah salah satu tempat wisata yang berada di Jl. Gambiran No. 99, Desa Pulung, Kecamatan Pulung, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur, Indonesia. Wisata Gita Waterpark di Ponorogo adalah tempat wisata yang ramai dengan wisatawan pada hari biasa maupun hari liburan. Tempat ini sangat indah dan bisa memberikan sensasi yang berbeda dengan aktivitas kita sehari-hari. Wisata Gita waterpark di ponorogo memiliki pesona keindahan yang sangat menarik untuk di kunjungi. Sangat disayangkan jika kita berada di kota Ponorogo tidak mengunjungi wisata Gita Waterpark di ponorogo yang mempunyai keindahan yang tiada duanya tersebut. Wisata Gita Waterpark di Ponorogo sangat cocok untuk mengisi kegiatan liburan anda, apalagi saat liburan panjang seperti libur nasional, ataupun hari libur lainnya. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengambil judul penelitian yaitu “Efektifitas Komunikasi Kelompok Pengelola Wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo”.

Rumusan Masalah

Agar pembahasan ini nantinya tersusun secara sistematis, maka perlu dirumuskan permasalahan. Berdasarkan kronologi permasalahan yang disampaikan dalam latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan komunikasi kelompok oleh pengelola di wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo?
2. Apa saja hambatan yang ditemui oleh pengelola dalam berkomunikasi kelompok di wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo?
3. Langkah-langkah apa saja yang dilakukan untuk menjaga komunikasi kelompok antar pengelola agar tetap efektif di wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendiskripsikan penerapan komunikasi kelompok oleh pengelola di wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo.
2. Menyebutkan hambatan-hambatan apa saja yang ditemui oleh pengelola dalam berkomunikasi kelompok di wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo.
3. Menjelaskan langkah-langkah apa saja yang dilakukan untuk menjaga komunikasi kelompok antar pengelola agar tetap efektif di wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo.

Metodelogi Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif jenis komunikasi Kelompok. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.⁴

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah Objek Wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo. Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian di Objek Wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo.

2. Sumber data

Sumber data diperoleh dari Informan pengelola Objek Wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo. Dalam hal ini peneliti mencari dan menggali informasi mengenai di Objek Wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo.

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2015), 15.

3. Data

Data dalam penelitian ini ada dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.⁵

a. Data primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan menggunakan teknik observasi, dokumentasi dan wawancara. Data primer ini diperoleh dengan mewawancarai Bapak Imam selaku Pengelola di Objek Wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo, sekaligus pengambilan gambar.

b. Data Sekunder

Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data dari dokumen-dokumen grafis (table, catatan, notulen rapat, SMS, dan lain-lain). Foto-foto, film, rekaman video, dan benda-benda yang dapat memperkaya data primer. Peneliti menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara. Adapun sumber data sekunder yang digunakan adalah foto keadaan di Objek Wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo dan dari artikel jurnal yang relevan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Metode Wawancara

Dalam Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata wawancara dimaknai sebagai tanya jawab peneliti dengan narasumber. Menurut Mulyana Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu.⁶

⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 308.

⁶ Mulyana, Deddy. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya 2008), 5.

Sedangkan Supranto menguraikan bahwa wawancara adalah tanya jawab antara petugas dengan responden yang berupa percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.⁷

Kegiatan penelitian ini akan dilaksanakan dengan wawancara terbuka dan berstruktur karena informan atau narasumber mengetahui bahwa mereka sedang diwawancarai dan tahu pula tujuan dari wawancara. Selain itu pada saat wawancara, peneliti sudah menetapkan dan menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang tersusun secara sistematis. Adapun sumber data yang akan penulis jadikan sebagai sumber wawancara Pengelola Objek Wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo

b. Metode Observasi

Metode Observasi yaitu dengan pengamatan dan pencatatan suatu objek dengan sistematika fenomena yang akan diselidiki (Sukandarrumidi). Dan menurut Sutrisno Hadi dalam bukunya Sugiyono mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.⁸

Jadi metode observasi yang dimaksud adalah suatu proses pengamatan secara langsung dengan panca indera sendiri. Metode ini peneliti gunakan untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan:

- 1) Letak dan keadaan geografis Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo
- 2) Keadaan lingkungan Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo
- 3) Proses efektifitas komunikasi Gita Waterprak Pulung Kabupaten Ponorogo

c. Metode Dokumentasi

⁷Moleong, Lexy. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya 2015), 15.

⁸Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. (Bandung : Penerbit Alfabeta 2008),.144

Metode Dokumentasi sekarang ini lebih banyak dipakai sebagai alat untuk keperluan penelitian kualitatif karena dapat dipakai dalam berbagai keperluan. Ada dua kategori foto atau dokumentasi yang dapat di manfaatkan dalam penelitian kualitatif yaitu foto yang dihasilkan orang dan foto yang dihasilkan oleh peneliti sendiri.⁹

Dalam hal ini peneliti akan mengambil sumber dokumentasi meliputi:

- 1). Foto Pengelola Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo
- 2). Foto Kondisi Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo

5. Analisis Data

Analisis data dapat diartikan sebagai proses yang menghubungkan, memisahkan-memisahkan dan mengelompokkan data yang ada sehingga dapat ditarik kesimpulan yang benar. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif analitik, analisis yang diwujudkan bukan dalam bentuk angka melainkan dalam bentuk laporan dan uraian deskriptif.

Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data pada penelitian kualitatif deskriptif menurut milles dan Huberman antara lain:

a) *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data adalah proses memilih, menyederhanakan, memfokuskan, mengabstraksikan, dan mengubah data kasar ke dalam catatan lapangan.

b) *Data Display* (Penyajian Data)

Sajian data merupakan suatu cara merangkai data dalam suatu struktur pengelola yang memudahkan untuk pembuatan kesimpulan dan atau penyimpulan data.

c) *Conclusion Drawin/ Verification* data

Verifikasi data merupakan penjelasan tentang mujahadah keliling dan ukhuwah Islamiyah. Mujahadah keliling memiliki peran dalam peningkatan

⁹Moleong, Lexy. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*.,.160

ukhuwah Islamiyah karena dengan adanya mujahadah keliling wisatawan akan merasakan kebersamaan dan tumbuh rasa solidaritas antar sesama serta ukhuwah akan tertanam pada wisatawan yang mengikutinya.

d) Pengecekan Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada tiga kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Masing-masing kriteria tersebut menggunakan teknik sendiri-sendiri. Pada kriteria *credibility* menggunakan beberapa teknik pemeriksaan yaitu perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, dan triangulasi. Sedangkan kriteria kebergantungan dan kepastian menggunakan teknik *auditing*.¹⁰

6. Tahap tahap kelapangan

Pelaksanaan penelitian terdiri dari empat tahap yaitu: tahap sebelum ke lapangan, tahap pekerjaan lapangan, tahap analisis data, dan tahap penulisan laporan yang ditempuh sebagai berikut:

a) Tahap Sebelum ke lapangan

Tahap ini meliputi kegiatan penentuan fokus, penyesuaian paradigma teori, penjajakan alat peneliti, permohonan izin kepada subyek yang diteliti, dan konsultasi fokus penelitian.

b) Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahap ini meliputi pengumpulan bahan-bahan yang berkaitan dengan pola Pendidikan Agama Islam dalam keluarga nelayan. Data ini diperoleh dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

¹⁰Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.*, 246-252

7. Tahap Analisa Data

Menurut Miles dan hubermen yang dikutip Sugiyono aktivitas dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.¹¹

- a) Mereduksi atau merangkum data, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu.
- b) Penyajian data dalam uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya secara naratif.
- c) Penarikan kesimpulan berupa penemuan baru yang belum pernah ada.

8. Tahap Penulisan Laporan

Tahap ini meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai pemberian makna data. Setelah itu melakukan konsultasi hasil penelitian dengan dosen pembimbing untuk mendapatkan perbaikan, saransaran demi kesempurnaan skripsi yang kemudian ditindaklanjuti hasil bimbingan tersebut dengan penulis skripsi yang sempurna.

PEMBAHASAN

A. Analisis Penerapan Komunikasi Kelompok oleh Pengelola Di Objek Wisata Gita Waterpark

Penerapan komunikasi dalam membidik wisatawan domestik ini sangat penting dilakukan dalam rangka meningkatkan serta mempertahankan jumlah kunjungan seperti yang diungkapkan oleh Bapak Imam selaku Pengelola objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo, sebagai berikut:

¹¹Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.* ,337

“...penerapan komunikasi dalam membidik pengunjung itu sangat penting mas, di objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo terutama agar bisa meningkatkan jumlah kunjungan pengunjung tersebut. Tujuan utama dari penerapan komunikasi pemasaran yang kami lakukan adalah untuk memperoleh tingkat kunjungan yang tinggi serta memperoleh target-target pemasaran yang lain.”¹²

Menurut pengamatan peneliti setelah beberapa kali mengunjungi objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo cukup banyak, apalagi pada saat hari libur jumlah pengunjung terlihat lebih banyak dari hari-hari biasa. Kebanyakan dari mereka yang datang ke objek wisata Gita Waterpark Pulung kabupaten ponorogo adalah rombongan anak-anak sekolah serta dari kalangan keluarga.

1) Media Luar Ruang

Pihak objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo menggunakan media luar ruang yaitu *out door* dalam penerapan komunikasi pemasarannya. Media ini dipilih karena tingginya eksposur berulang kali yang diasumsikan memberikan keuntungan dan terjangkaunya pasar sasaran. Promosi yang dilakukan melalui media luar ruang berupa spanduk dan baliho, yang mempunyai titik-titik sendiri.

1. Bentuk Cetakan

Periklanan yang dilakukan objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo juga dalam bentuk penyebaran brosur maupun selebaran dan lain-lain. Pembuatan brosur dilakukan oleh pihak objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo sendiri melalui karyawannya.

¹²Hasil wawancara dari Pengelola objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo Bapak Imam pada tanggal 13 februari 2022.

Menurut pengamatan peneliti ada beberapa bentuk brosur maupun selebaran yang dibuat oleh Pengelola dan Karyawan objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo itu sendiri, brosur untuk wahana yang baru yang ada di objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo.

Pada brosur tentang objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo isinya yaitu fasilitas yang dimiliki oleh objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo yang dilengkapi dengan gambar-gambar waterboom, kolam renang, kolam anak, kolam air hangat, flying fox, playground, bianglala, kapal ayun, kereta mall, serta café. Dalam brosur juga disebutkan mengenai prosedur pendaftaran kunjungan rombongan. Dan untuk mempermudah pengunjung untuk menuju lokasi objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo maka dalam brosur tersebut juga disertai dengan peta sebagai petunjuk lokasi objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo.

B. Analisis Hambatan Yang Ditemui Kelompok oleh Pengelola Dalam Berkomunikasi Di Objek Wisata Gita Waterpark

1.) Gangguan Teknis

Dalam hambatan komunikasi pengenalan terhadap pengelola menjadipenting sebagai awal untuk menjadi gangguan teknis memberikan pelayanan sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Imam, sebagai berikut:

“Dalam melakukan kegiatan sering sekali kita menghadapi kendala teknis yaitu permasalahan komunikasi antar Pengelola atau karyawan. Saya ambil contoh biasanya HT Pengelola rusak atau mati, jadi jika Pengelola ingin berkomunikasi mengalami gangguan teknis, selain itu kita buat group WhatsApp khusus buat Pengelola, biasanya yang sering terjadi waktu ada pemberitahuan atau

informasi di *group* banyak karyawan yang sering lalai tidak menyimak atau membacanya, jadi sering *miss communication*.”¹³

Berdasarkan hasilwawancara diatas dapat dijelaskan bahwa gangguan teknis yang terjadi merupakan kendala yang biasa terjadiditempat wisata yang sering dilakukan oleh petugas pengelola wisata Gita Waterpark

2.) Gangguan Semantik dan Psikologis

Dalam hambatan komunikasi terhadap pengelola menjadi penting sebagaimana untuk mengakibatkan gangguan Semantik dan psikologis sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Imam.

“Semua karyawan memang berasal dari Pulung sini aja, tetapi ada salah satu karyawan yang lahir dan besar di Cilacap Jawa Tengah yaitu bapak Muslih. Nah, itu lucunya disini mas, sering kali beliau menggunakan bahasa Ngapak kalo berkomunikasi dengan karyawan yang lain, jadi kita kurang memahaminya.”¹⁴

Berdasarkan hasilwawancara diatas dapat dijelaskan bahwa gangguan semantik dan psikologis yang terjadi merupakan kendala yang biasa terjadi ditempat wisata yang sering dilakukan oleh petugas pengelola wisata Gita Waterpark.

3.) Rintangan Fisik

Rintangan fisik ialah rintangan yang disebabkan karena kondisi geografis misalnya jarak yang jauh sehingga sulit dicapai, tidak adanya sarana kantor pos, kantor telepon, jalur transportasi dan sebagainya. Dalam komunikasi antar manusia, rintangan fisik bisa juga diartikan karena adanya

¹³ Hasil wawancara dari Bapak Imam selaku Pengelola di objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo pada tanggal 15 februari 2022.

¹⁴ Hasil wawancara dari Bapak Imam selaku Pengelola di objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo pada tanggal 15 februari 2022.

gangguan organik, yakni tidak berfungsinya salah satu pancaindra penerima.

Seperti yang diungkapkan oleh bapak Imam

“Kalau di rintangan fisik yang emang mas tanyakan emang objek wisata Gita Waterpark ini tidak berada di pinggir jalan raya agak masu sedikit ke pemukiman warga nah itu yang menjadikan kendala disini karena kondii geografis yang agak jauh dari jalan raya”.¹⁵

Berdasarkan wawancara diatas mengenai gangguan fisik menjadikan faktor hambatan komunikasi yang mengakibatkan pengelolaan objek wisata Gita Waterpark, selain itu menjadi evaluasi pengelola untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik.

4.) Rintangan Status

Rintangan status ialah rintangan yang disebabkan karena jarak sosial diantara peserta komunikasi, misalnya perbedaan status antara senior dan junior atau atasan dan bawahan. Perbedaan seperti ini biasanya menuntut perilaku komunikasi yang selalu memperhitungkan kondisi dan etika yang sudah membudaya dalam masyarakat, yakni bawahan cenderung hormat pada atasannya, seperti yang dikatakan oleh pak Imam.

“Dalam organisasi pengurusan ini melihat status khusus pengelola yaitu tidakada, misalnya saya menganggap diri saya itu senior itu disini tidak berlaku karena semuanya satu rasa satu saudara”.¹⁶

Berdasarkan wawancara diatas mengenai gangguan status menjadikan faktor hambatan komunikasi yang mengakibatkan pengelolaan objek wisata Gita Waterpark, selain itu peneliti melihat tidak ada rintangan pengelola disini tidak ada perbedaan status senior dan junior.

¹⁵ Hasil wawancara dari Bapak Imam selaku Pengelola di objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo pada tanggal 15 februari 2022.

¹⁶ Hasil wawancara dari Bapak Imam selaku Pengelola di objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo pada tanggal 15 februari 2022.

5.) Rintangan Kerangka Berfikir

Rintangan kerangka berpikir ialah rintangan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan khalayak terhadap pesan yang digunakan dalam berkomunikasi. Ini disebabkan karena latar belakang pengalaman dan pendidikan yang berbeda. Yang diungkapkan oleh bapak Imam dalam wawancara yaitu:

“Alhamdulillah mas kalo disini kita tidak ada perbedaan persepsi, misal dalam melaksanakan apel pagi dan bersih-bersih untuk menyiapkan buka wahana dan kita sepakat untuk siap sebelum jam 07.30.”¹⁷

Berdasarkan wawancara diatas mengenai gangguan berfikir menjadikan faktor hambatan komunikasi yang mengakibatkan pengelolaan objek wisata Gita Waterpark, selain itu peneliti melihat tidak ada rintangan pengelola disini tidak ada perbedaan berfikir dalam mengelola wisata Gita waterpack.

6.) Rintangan Budaya

Rintangan budaya ialah rintangan yang terjadi disebabkan karena adanya perbedaan norma, kebiasaan dan nilai-nilai yang dianut oleh pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi. Seperti yang dikatakan oleh bapak Imam

“Mas kalo disini kita tidak ada perbedaan nilai bahkan budaya, misal dalam melakukan kebiasaan dalam mempersiapkan kegiatan pagi dan bersih-bersih untuk menyiapkan buka wahana dan kita sepakat untuk siap sebelum jam 07.30 misalnya pelampung ditata rapih peralatan

¹⁷ Hasil wawancara dari Bapak Imam selaku Pengelola di objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo pada tanggal 15 februari 2022.

untuk pengunjung supaya respon positif dari pengunjung dengan demikian agar mereka merasa nyaman".¹⁸

Selain itu peneliti melihat tidak ada rintangan budaya pengelola disini dalam mengelola wisata Gita Waterpark. Berdasarkan wawancara diatas mengenai gangguan budaya menjadikan faktor hambatan komunikasi yang mengakibatkan pengelolaan objek wisata Gita Waterpark.

C. Analisis Langkah Apa Saja Yang Dilakukan Untuk Menjaga Komunikasi Antar Kelompok Pengelola Agar Tetap Efektif Di Objek Wisata Gita Waterpark

Efek komunikasi adalah situasi yang diakibatkan oleh pesan komunikator dalam diri komunikannya. Efek komunikasi ini berupa efek psikologis yang terdiri dari tiga yaitu Kognitif, Afektif, Behavioral Dengan komunikasi, seseorang menjadi tahu tentang sesuatu. Berarti komunikasi berfungsi untuk memberikan informasi. Peneliti selama melakukan penelitian di wisata Gita Waterpark Pulung sejalan dengan teori yang digunakan peneliti, yakni¹⁹:

1) Kognitif

Menurut pengamatan peneliti dari hasil wawancara maupun observasi, biasanya mereka membantu mempromosikan objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo dengan cara memberitahukan tentang keberadaan objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo kepada kerabat, teman maupun masyarakat disekitar tempat tinggal mereka dan kemudian mengajak mereka untuk datang ke objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo. dengan cara melayani pengunjung dengan sebaik mungkin, tidak hanya Pengelola dan Penjaga Loket saja tetapi juga seluruh karyawan dari objek wisata Gita Waterpark Pulung

¹⁸ Hasil wawancara dari Bapak Imam pada tanggal 15 februari 2022.

¹⁹ Wahyullahi M.A., *Komunikasi Dakwah*, (PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010), 21.

Kabupaten Ponorogo harus melayani pengunjung sebaik mungkin dengan bersikap ramah dan menyenangkan. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Imam, sebagai berikut:

“...seluruh karyawan memang harus memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pengunjung. Kalo pengunjung merasa senang berada di objek wisata Gita Waterpark, paling tidak suatu saat mereka akan kembali lagi ke tempat ini. Untuk itu pernah diadakan semacam pelatihan tentang tata cara melayani pengunjung serta menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun. Hal ini dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan di objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo ini...”²⁰

Hal ini bertujuan untuk menanamkan image positif kepada para pengunjung. Dengan pelayanan yang baik diharapkan para pengunjung merasa puas dan nyaman berada di objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo sehingga mereka memutuskan untuk mengunjungi kembali objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo.

2) Afektif

Yaitu dengan pesan yang disampaikan terjadi perubahan perasaan dan sikap. Misalnya, karena suatu pidato yang bersifat persuasif, tercipta sikap untuk melakukan sesuatu (sikap setuju atau tidak setuju terhadap sesuatu).

Kegiatan yang dilakukan untuk menjaga komunikasi antar pengelola agar tetap efektif yaitu dengan mengadakan semacam pertemuan Reguler yang diadakan setiap 3 bulan sekali, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Imam, sebagai berikut :

²⁰Hasil wawancara dari Bapak Imam selaku Pengelola di objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo pada tanggal 13 februari 2022.

“...untuk langkah-langkah yang kami lakukan untuk menjaga komunikasi antar pengelola agar tetap efektif kami mengadakan pertemuan setiap 3 bulan sekali bagi seluruh karyawan. Pertemuan ini dilakukan untuk lebih mengakrabkan para karyawan. Segala saran dan keluhan yang ada bisa diungkapkan secara langsung dalam pertemuan ini. Selain itu setiap hari juga diadakan apel pagi sebelum mulai bekerja...”.²¹

Kelompok pengelola di objek wisata Gita Waterpark terdiri dari seluruh pegawai objek wisata Gita Waterpark. Para karyawan ini dibagi berdasarkan masing-masing bidang dalam struktur organisasi objek wisata Gita Waterpark Ponorogo. Jadi, masing-masing bidang memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap dilaksanakannya event-event objek wisata 2022.

Selain karyawan dari masing-masing bidang yang bertanggung jawab terhadap setiap event, karyawan lain yang dibentuk oleh pengelola objek wisata adalah sebagai pelaksana. Para pelaksana ini selanjutnya disebut sebagai panitia kegiatan yang ada di objek wisata Gita Waterpark. Setiap anggota kelompok memiliki fokus masing-masing, yakni sebagai videografer, fotografer dan desainer grafis.

3) Behavioral

Yaitu pengaruh yang berupa tingkah laku dan tindakan. Karena menerima pesan dari komunikator atau penyampai pesan, komunikan bisa bertindak untuk melakukan sesuatu. Pernyataan tersebut ditegaskan oleh Bapak Imam, sebagai berikut:

“...untuk langkah-langkah yang kami lakukan untuk menjaga komunikasi antar pengelola agar tetap efektif kami mengadakan pertemuan setiap 3 bulan sekali bagi seluruh karyawan. Pertemuan yang kami lakukan hanya kumpul-kumpul saja bagi seluruh

²¹Hasil wawancara dari Bapak Imam selaku Pengelola di objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo pada tanggal 15 februari 2022.

karyawan, gathering aja, dari situ segala saran, keluhan itu bisa dibuka-bukaan diungkapkan, selain itu juga bila kalo ada yang ulang tahun atau nukah kita beri selamat dan kadang-kadang kita juga mengadakan syukuran bersama-sama, hal ini dilakukan agar para karyawan bisa lebih akrab jadi suasana kerja juga akan lebih kondusif...".²²

Bisa dilihat dari pernyataan diatas bahwa bentuk pertemuannya seperti *gathering*, seluruh karyawan baik yang staf maupun *outsourcing* misalnya juru parker, *cleaning service*, *gardener* dan lain-lain berkumpul bersama.

KESIMPULAN

Hasil dari penelitian mengenai efektifitas komunikasi kelompok pengelola wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan komunikasi kelompok yang dilakukan pengelola objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo pada teori efektifitas komunikasi yang mencakup aspek kognitif, afektif, dan behavioral. Pada aspek kognitif mempermudah pengelola dalam menyampaikan informasi kepada karyawan tentang keberadaan wisata Gita Waterpark di Kecamatan Pulung. Pada aspek afektif memunculkan perasaan atau *feedback* yang dirasakan pengelola pada fasilitas yang disediakan di tempat wisata tersebut. Dan aspek behavioral merujuk pada kenyamanan pengelola pada saat bekerja di wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo.
2. Hambatan yang ditemui Pengelola dalam berkomunikasi kelompok di objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo yaitu hambatan teknis

²² Hasil wawancara dari Bapak Imam selaku Pengelola di objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo pada tanggal 15 februari 2022.

berupa permasalahan komunikasi antar Pengelola contohnya HT Pengelola rusak atau mati. Solusi yang digunakan untuk mengatasi hal tersebut adalah penggunaan media sosial *whatsapp* sebagai jalan keluar. Kedua hambatan semantic dan psikologis berupa mis komunikasi antar pengelola yang disebabkan karena perbedaan latar belakang pada salah satu karyawan. Solusi yang digunakan adalah penggunaan Bahasa Indonesia sebagai jalan keluar.

3. Langkah-langkah yang dilakukan untuk menjaga komunikasi kelompok antar Pengelola agar tetap efektif di objek wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo ada dua secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung diwujudkan pada kegiatan *briefing* setiap pagi untuk menjaga kekompakan dan solidaritas dalam mengelola wisata Gita Waterpark Pulung Kabupaten Ponorogo. Secara tidak langsung dengan cara pembagian *jobdesk* pada karyawan dalam bentuk *shift* penjagaan setiap posko di wisata Gita Waterpark, selain itu diadakannya evaluasi bersama setiap tiga bulan sekali.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Afandi, Sunarti, dkk, *Peran Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Destinasi Wisata Bahari Pulau Gili Noko Kabupaten Gresik. (Studi Pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Gresik)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 49 No. 1 Agustus 2017.
- Mulyana, Deddy, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016),
- Bungin, Burhan. *Sosiologi Komunikasi Teori Paradigma dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. (Jakarta: Penada Media Group, 2013)
- Soyomukti, Nurani, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2010)
- Mulyana, Deddy *Komunikasi Kontekstual Teori dan Praktik Komunikasi Kontemporer*. (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2013)
- Mulyana, Deddy. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya 2008)
- Lexy, Moleng. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya 2015)

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Penerbit Alfabeta 2008)
- Soyomukti, Nurani. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Yogyakarta: Ar-ruzz Media, 2012)
- Cangara, Hafied. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013)
- Effendy Uchjana Onong, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001)
- Cangara Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jakarta: Rajawali Press, 2011)
- Muhammad Arif, *Komunikasi Organisasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2002)
- Sendjaja Djuarsa Sasa, et al, *Modul Teori Komunikasi*. (Jakarta: Universitas Terbuka, 2008), Cet Ke-8
- Iwan J. Azis, Lydia M, dkk, *Pembangunan Berkelanjutan Peran dan Kontribusi Emil Salim*. (Jakarta: Kepustakaan Populer Gramedia, 2010)
- Aditia Heriyantara, *Pengelolaan Sapta Pesona di Objek Wisata Pantai Padang*. (Padang: Universitas Negeri Padang, 2015).
- Murianto dan Lalu Masyhudi, *Pemahaman dan Penerapan Sapta Pesona Pada Pokdarwis di Wisata di Pantai Surga, Desa Ekas, Kabupaten Lombok Timur*. *Media Bina Ilmiah*. Vol. 11, No. 6, Juni 2017.
- Siti Munawaroh, Sudarmo Ali Murtolo, dkk, *Peranan Kebudayaan Daerah Dalam Perwujudan Masyarakat Industri Pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta*. (Yogyakarta: Direktorat Jendra Kebudayaan, 1999)
- Roudhonah, *Ilmu Komunikasi*. (Jakarta: UIN Jakarta Press, 2007)
- Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi*. (Jakarta: Kencana, 2007)
- Pasal 25 ayat 1, *Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 62 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsidan Tata Kerja Dinas Pariwisata*. (Ponorogo: Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Ponorogo, 2016)
- Pasal 25 ayat 2, *Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 62 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pariwisata*.

Wawancara

Hasil wawancara dari Pengelola bapak Imam tanggal 15 februari 2022 jam 13.00.

Internet

<https://ihategreenjello.com/pesona-keindahan-wisata-gita-waterpark>, diakses pada tanggal 17 Februari 2022.

<https://ihategreenjello.com/pesona-keindahan-wisata-gita-waterpark>, diakses pada tanggal 17 Februari 2022.