

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENGEMBANGKAN PARIWISATA TAMAN BUAH
DI KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

Oleh :

MUHAMMAD ARIF

1403110074

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama : MUHAMMAD ARIF

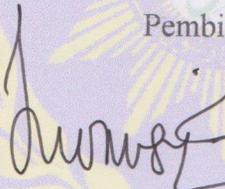
NPM : 1403110074

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENGEMBANGKAN PARIWISATA TAMAN BUAH DI
KABUPATEN DELI SERDANG

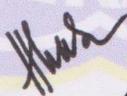
Medan, 28 Maret 2018

Pembimbing



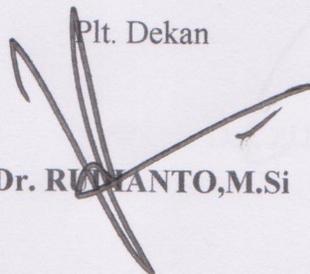
IRWAN SYARI TANJUNG S.Sos MAP

Disetujui Oleh
KETUA PROGRAM STUDI



NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom

Plt. Dekan



Dr. RUDIANTO, M.Si

PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama : MUHAMMAD ARIF

NPM : 1403110074

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Pada hari : Kamis, 22 Maret 2018

Waktu : 08.00 s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : NURHASANAH NASUTION, S.sos, M.I.kom

PENGUJI II : PUJI SANTOSO, S.S, M.SP

PENGUJI III : IRWAN SYARI TANJUNG S.Sos, MAP

PANITIA UJIAN

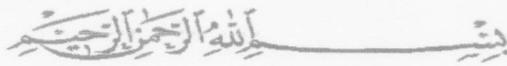
Ketua

Sekretaris

Dr. RUDIANTO, M.Si

Drs, ZULFAHMI, M.I.Kom

PERNYATAAN



Dengan ini saya MUHAMMAD ARIF, NPM 1403110074, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang dalam undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau menjiplak dan mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus di hukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 13 Maret 2018

Yang menyatakan,

Muhammad Arif

ABSTRAK

POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENGEMBANGKAN PARIWISATA TAMAN BUAH DI KABUPATEN DELI SERDANG

MUHAMMAD ARIF
NPM : 1403110074

Penelitian ini berlatar belakang dari adanya proses pengembangan pariwisata taman buah yang di lakukan oleh dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman mengenai wisata taman buah di kabupaten deli serdang. Permasalahan peneliti adalah Pola Komunikasi Organisasi Dalam Mengembangkan Pariwisata Taman Buah Di Kabupaten Deli Serdang. Manfaat penelitian ini sekiranya dapat menambah pengetahuan dalambidang komunikasi organisasi sekaligus dapat memberi kontribusi pada pemerintah dalam menetapkan uatu peraturan baru. Dengan begitu, tujuan penelitian ini untuk menegetahui pola komunikasi organisasi dalam mengembangkan pariwisata taman buah di kabupaten deli serdang.

Teori yang di pakai dalam penelitian ini mencakup teori komunikasi organisasi, pola komunikasi, teori mendapatkan kepatuhan, teori informasi organisasi dan teori perencanaan komunikasi. Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari 8 orang yaitu kepala seksi bagian pertamanan dan arsitektur kota, pengawas lapangan bagian perawatan tanaman, pengawas lapngan bagian penataan kawasan di taman buah serta 5 orang wisatwan.

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data yang di peroleh melalui wawancara, observasi dan juga dokumentasi selanjutnya di analisis dengan berdasarkan kategorisasi penelitian. Dilengkapi penjelasan dengan maksud untuk memberikan pemahaman tentang mengembangkan wisata taman buah di kabupaten deli serdang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pola komunikasi Organisasi yang digunakan sangat baik dengan media yang digunakan pun sangat mudah untuk berkomunikasi. Dalam penyampain pesannya pun sangat mudah sekali untuk di mengerti. Proses komunikasi aatsan dengan bawahan serta sebaliknya dari bawahan ke atasan pun menunjukkan komunikasi yang baik sehingga masing-masing jabatan sangat mudah untuk menjalan kan tugasnya. Tidak hanya itu, wisatawan pun puas dengan kinerja dinas perumahan dan kawasan permukiman yang membuat perkembangan taman buah sangat baik sehingga setiap harinya menambah banyak pengunjung yang datang.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin, pertama sekali penulis mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, karean atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan yang berjudul Pola Komunikasi Organisasi Untuk Mengembangkan Pariwisata Taman Buah Di Kabupaten Deli Serdang. Sebagai manusia yang tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, penulis juga meyakini bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk perbaikan selanjutnya.

Dalam proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini, penulis ingin menghaturkan ucapan trima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayahanda dan Ibu tercinta Hamdan dan Supiah yang penulis sangat sayangi dengan kasih sayang dan keikhlasan memberikan dukungan serta motivasi baik moril maupun materil kepada penulis dan sat ini penulis hanya bisa membalasnya dengan memanjatkan doa kehadiran Allah SWT, semoga kelak penulis menjadi orang yang bermanfaat bagi agama, nusa dan bangsa.
2. Bapak DR. Agussani, M AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak almarhum Drs. Tasrif Syam Msi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
4. Ibu Nurhasanah Nasution, S.Sos, M.I.Kom selaku ketua Jurusan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Irwan Syari Tanjung S.Sos, M.AP. selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam bimbingan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Bahrum Jamil, Drs, M.AP selaku dosen penanggap saat seminar proposal yang telah memberikan masukan dan kritik terhadap penelitian yang penulis lakukan.
7. Seluruh Dosen dan Staff Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Kakak kandung Hardiana Spd dan Abang kandung Hardiyansyah serta seluruh keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan penulisan skripsi.
9. Trima kasih kepada bapak kepala seksi Pertamanan dan Arsitektur Kota Anggiat Sipayung, ST serta pengawas lapangan bapak Syafitra Ibadillah, ST dan Ibu Patrisia Sembiring ST yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber dalam penelitian ini.
10. Buat teman-teman seperjuangan FISIP UMSU 2014, Kelas IKO B Pagi dan Kelas IKO HUMAS B Sore yang tidak bisa di sebutkan namanya satu persatu, semoga kelak menjadi orang yang berguna bagi agama, nusa dan bangsa

11. Buat sahabat penulis, Abdurrahman Fadhil pinem, Diah permata sari, Azira insani hsb, Mustafa nainggolan, Oscar fabio ramdhan, Syawilda Febriani Bey dan Putra rizki akbar yang telah memberikan penulis motivasi dan semangat selama menyelesaikan pendidikan di bangku perkuliahan.

12. Buat Pak Ridho Asril SH selaku sekretaris bagian humas PT. Perkebunan Nusantara III (PERSERO) Medan tempat penulis melakukan PKL yang telah memberikan banyak ilmunya kepada penulis.

Semoga segala bantuan, bimbingan dan pengorbana yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal dan mendapat balasan yang setimpal dan di ridhoi oleh Allah SWT. *Aminn yaa Robbal 'Alamin*

Medan, April 2018

Penulis

Muhammad Arif

1403110074

DAFTAR ISI

ABASTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah1	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II : URAIAN TEORITIS.....	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Landasan Konseptual.....	11
a. Pengertian Komunikasi Organisasi	11
b. Pola Komunikasi Organisasi	13
c. Pariwisata	18
C. Landasan Teoritis	21
a. Teori Informasi Organisasi.....	21
b. Teori Mendapatkan Kebutuhan.....	29
c. Teori Perencanaan Komunikasi.....	31
BAB III : METODE PENELITIAN.....	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Narasumber.....	37
C. Kerangka Konsep	37

D. Definisi konsep.....	38
E. Kategorisasi	38
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
G. Teknik Analisis Data.....	41
H. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
I. Deskripsi Lokasi Penelitian	42
J. Profil Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman.....	43
BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Penyajian Data.....	58
a) Deskripsi Identitas Narasumber	58
b) Hasil Penelian	59
B. Pembahasan	67
BAB V : PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial memerlukan komunikasi dalam kehidupannya, artinya memerlukan orang lain atau kelompok untuk saling berinteraksi. Ia selalu hidup dengan manusia lainnya, selalu berkomunikasi untuk mengatur dan mengorganisasi kehidupannya. Hal ini menunjukkan proses komunikasi sebagai proses interaksi sosial antara individu dengan lainnya dengan kelompok masyarakat. Proses interaksi melahirkan berbagai komponen individu, kelompok masyarakat, dan organisasi dengan sistem kepemimpinan. Seorang pimpinan secara rutin berkomunikasi dengan staffnya untuk menyampaikan berbagai informasi yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan. Dalam hal ini, seorang pimpinan dituntut untuk dapat berkomunikasi lebih baik daripada staffnya agar informasi yang disampaikan lebih jelas dan akhirnya berdampak pada keefektifitas lingkungan.

Pentingnya komunikasi bagi kehidupan manusia harus dipelajari dan dikembangkan guna meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan yang lainnya dan dapat berkomunikasi secara efektif untuk mencapai tujuan. Penggunaan komunikasi terus mengalami perkembangan seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi. Melalui perkembangan teknologi komunikasi akan lebih memudahkan pencapaian tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan perusahaan dan masyarakat.

Adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil, begitupula sebaliknya. Kurang atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat mengakibatkan macet atau berantakannya suatu perusahaan. Komunikasi menjadi sangat penting dalam kehidupan manusia. Bukan saja komunikasi dijadikan sebagai alat penyalur pesan, ide, gagasan atau buah pikirannya saja, tetapi komunikasi digunakan sebagai alat untuk memengaruhi orang lain atau sebagai alat interaksi menyamakan persepsi dan untuk mencapai berbagai tujuan individu, kelompok, perusahaan maupun masyarakat.

Komunikasi merupakan salah satu faktor penting terjadinya aktivitas. Melalui komunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi. Oleh karena itu, perlu adanya pengetahuan tentang komunikasi dan hal-hal yang berkaitan dengan komunikasi, sehingga kita sebagai generasi calon pemimpin organisasi dapat menjadi pemimpin yang kompeten dan menjalankan tugas dan tanggung jawab.

Organisasi adalah sarana dimana manajemen mengkoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia melalui pola struktur dari tugas tugas dan wewenang. Aktivitas komunikasi diorganisasi atau perkantoran senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai. Arus komunikasi dalam konteks komunikasi meliputi komunikasi vertikal, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal.

Korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan penguasaan komunikasi yang baik pimpinan organisasi dapat memiliki nilai tambah, baik dalam kehidupannya secara umum, maupun dalam berkontribusi dirinya di tempat kerja yang kelak, sehingga lebih produktif. Komunikasi yang efektif terjadi apabila individu mencapai pemahaman bersama, merangsang pihak lain melakukan tindakan dan mendorong orang untuk berfikir dengan cara baru. Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif akan menambah produktifitas, baik individu yang bersangkutan maupun organisasinya, sehingga dapat mengantisipasi masalah, membuat keputusan secara efektif, mengkoordinasi arus kerja, mengembangkan hubungan serta dapat mempromosikan program kerja dan jasa organisasi.

Kemampuan berkomunikasi secara efektif pada dasarnya akan menentukan keberhasilan seseorang, dimana pun ia berada, bukan hanya dalam dunia organisasi. Tujuan utama dalam mempelajari komunikasi adalah memperbaiki organisasi. Dengan kata lain, orang mempelajari komunikasi organisasi untuk menjadi menejrer yang baik. Karena nya penulis memandang studi pola komunikasi organisasi sebagai landasan kuat bagi pengembangan sumber daya manusia dan komunikasi perusahaan serta tugas-tugas lain yang berorientasi dalam organisasi.

Sektor pariwisata merupakan kegiatan yang tak pernah mati dan menjadi hal yang sangat penting bagi suatu negara. Dengan adanya pariwisata, lebih di

khususkan untuk pemerintah daerah, objek wisata akan menjadi pemasukan bagi daerah itu sendiri. Dengan berkembangnya pariwisata, akan mendokrak sektor yang lain, seperti: kunjungan wisatawan, ekonomi kreatif, membuka kesempatan kerja, mengurangi pengangguran. Sektor pariwisata tidak bisa berdiri sendiri, dan harus di dukung oleh kegiatan-kegiatan penunjang lainnya, yaitu: promosi wisata, fasilitas yang di tawarkan, akses transportasi dan tempat penginapan.

Lokasi yang diinginkan wisatawan sebagai tujuan berwisata antara lain lokasi yang tenang, memiliki pemandangan yang indah serta nyaman untuk tempat beristirahat, jika suatu objek wisata tidak terpelihara dengan baik maka para wisatawan akan enggan mendatangi tempat tersebut karena kebutuhannya akan berwisata tidak terpenuhi. Dengan demikian pemeliharaan lingkungan harus seiring dengan pengembangan lingkungan yang akan menentukan kelangsungan suatu tempat menjadi objek wisata.

Upaya pengembangan di sektor pariwisata pemerintah kabupaten Deli Serdang ialah melalui berbagai promosi untuk menarik simpatik, para wisatawan lokal maupun mancanegara. Para duta wisata kabupaten Deli Serdang juga di harapkan untuk terus mengembangkan tempat wisata yang ada. Selain itu pemerintah kabupaten Deli Serdang mengajak para investor untuk berinvestasi dalam usaha pengembangan pariwisata di daerah itu.

Dalam dekade terakhir ini, pengembangan pariwisata sangat penting untuk menarik wisatawan. Seperti yang terjadi di Deli Serdang. Pada hal ini, pola komunikasi organisasi adalah aspek penting untuk mengembangkan pariwisata. Deli Serdang adalah satu kabupaten yang di provinsi Sumatera

utara dan ibukotanya adalah Lubuk Pakam. Kabupaten Deli Serdang termasuk kabupaten yang terbilang daerahnya mengalami perkembangan yang cukup pesat baik di bidang pertanian, perikanan, peternakan, industri, dan maupun pariwisatanya. Terkhusus pada bidang pariwisata, saat ini kemajuan pariwisata Deli serdang semakin tampak dan terkenal, apalagi setelah di bangun dan beroperasinya Bandara Internasional Kualanamu (KNIA).

Tempat wisata di Deli Serdang cukup banyak mengingat bahwa kabupaten yang beribukotakan Lubuk Pakam ini memiliki wilayah administratif yang cukup luas. Berbagai jenis wisata seperti wisata alam , budaya, event, dan kuliner dapat di temukan, hanya saja terkendala aksesibilitas. Deli Serdang berdiri sudah cukup lama, beberapa kabupaten baru di Sumatera Utara adalah hasil pemekaran dari Deli Serdang sebagai kabupaten induk.

Salah satu tempat wisata yang menjanjikan adalah Taman Buah yang berada di Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang. Taman Buah ini merupakan kebun mini buah-buahan dan hortikultura yang terletak di kompleks perkantoran pemerintah kabupaten Deli Serdang di jalan karya jasa. Jika dari kota medan hanya memakan waktu sekitar 45 menit saja. Taman buah ini di kelola oleh pemerintah Kabupaten Deli Serdang. Hal yang menarik dari taman buah ini adalah wisatawan dapat menikmati buah sepuasnya, namun harus izin dengan pengelolanya dan haya buah yang sudah masak saja.

Taman Buah ini memiliki luas sekitar 4 hektar, pohon durian dan pohon mangga yang paling banyak dan dikelompokkan sesuai dengan jenisnya. Tidak hanya tanaman buah dan bunga saja yang menghiasi taman ini, tetapi ada fasilitas bermain untuk anak-anak yang disediakan dan terbilang cukup lengkap dan terawat. Tempat duduk santai dibentuk sedemikian rupa seperti buah-buahan, tong-tong sampah tersedia di berbagai sudut taman ini agar wisatawan mudah untuk membuang sampah. Dengan hal ini akan membuat taman buah akan selalu bersih dan semakin menambah wisatawan asing maupun lokal.

Dalam hal ini membuat pemerintah kabupaten Deli Serdang berusaha keras untuk mengembangkan pariwisata yang berada di kabupaten Deli Serdang khususnya taman buah. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin mengetahui masalah pola komunikasi organisasi dalam pengembangan pariwisata dengan judul **“POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENGEMBANGKAN PARIWISATA TAMAN BUAH DI KABUPATEN DELI SERDANG ”**

A. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang diuraikan oleh penulis, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pola Komunikasi Organisasi Untuk Mengembangkan Pariwisata Taman Buah Di Kabupaten Deli Serdang ?

B. Pembatasan Masalah

Sesuai dengan masalah penelitian yang di rumuskan di atas, berikut adalah penelitian merumuskan pembatasan masalah yang menjadi ruang lingkup

penelitian ini.

Dengan maksud agar permasalahan yang akan di teliti menjadi jelas, terarah dan tidak terlalu luas sehingga dapat di hindari adanya salah pengertian atau kesalah pahaman masalah penelitian.

1. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu menjabarkan atau mendeskripsikan hasil penelitian yang di lakukan dengan data yang di ambil secara langsung.
2. Penelitian ini di lakukan hanya pada dinas perumahan dan kawasan permukiman kabupaten deli serdang saja.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak di capai oleh penulis adalah “untuk menjelaskan Pola Komunikasi Organisasi Untuk Mengembangkan Pariwisata Taman Buah Di Kabupaten Deli Serdang “

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam prnrelitian ini adalah :

1. Secara Akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat di jadi kan sebagai rujukan dan berguna juga untuk referensi bagi mahasiswa yag melakukan kajian tentang pola komunikasi organisasi dalam mengembangkan pariwisata.
2. Secara Teoritis, hasil penelitian ini dapat bermanfaat menambah wawasan dan kemampuan berfikir mengenai pola komunikasi organisasi untuk mengembangkan pariwisata taman buah di kabupaten deli serdang.
3. Secara Praktis, sebagai masukan bagi pengelola taman buah yang bermanfaat

sebagai bahan pertimbangan penyusunan pola komunikasi organisasi.

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, masalah penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II URAIAN TEORITIS

Bab ini menjelaskan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti. Pada bab ini pula dimungkinkan mengajukan lebih dari satu teori yakni teori komunikasi dan komunikasi organisasi

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini mengungkapkan rancangan penelitian seperti jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian serta profil tempat penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang: hasil penelitian, hasil wawancara dan hasil pembahasan wawancara.

BAB V PENUTUP

Bab penutup terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang di lakukan oleh Frenly Sukarno (2016) dengan judul “Koordinasi Dalam Pengelolaan Objek Wisata Taman Nasional Kayan Mentarang Di Desa Tanjung Lapang Kilometer Delapan Kabupaten Malinau” . Penelitian ini menjelaskan tentang pentingnya koordinasi dalam pengelolaan objek wisata taman nasional kayak mentarang di desa tanjung lapang kilometer delapan.

Penelitian ini bertujuan untuuk mendeskripsikan koordinasi horizontal dalam kerangka konseptua joined up-goverment. Joined up – goverment merupakan model tata pemerintah yang mengedepankan aspek koordinasi yang kuat di antara lembaga pemerintah dalam megelola isu publik tertentu. Sektor pariwisata adalah salah satu prioritas pembangunan di suatu daerah terutama daerah kabupaten siduarjo.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan tipe deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ditetapkan secara popusive di kabupaten siduarjo. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder. Teknik analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penafsiran kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini adalaha koordinasi horizontal antar instansi terkait upaya pengembangan pariwisata di kabupaten siduarjo ini sudah melalui tahap-

tahap dimana terdapat hasil kesepakatan-kesepakatan yang sudah di sahkan dan di laksanakan oleh tim koordinasi dengan mensukseskan pembangunan pariwisata melalui pengembangan destinasi pariwisata. Partisipasi antar instansi dalam pelaksanaan koordinasi horizontal terkait pengembangan pariwisata di kabupaten siduarjo dikatakan sesuai pedoman kerja yang telah di rapatkan.

Selanjutnya pada tahun 2017 penelitian yang dilakukan oleh Wimo Adi Nugroho Setiyanto dengan judul JOINED-UP GOVERNMENT (Studi Tentang Koordinasi Horizontal Antar Instansi Terkait Upaya Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Siduarjo). Penelitian ini mempunyai latar belakang oleh pentingnya koordinasi dalam pengelolaan objek wisata dimana dalam situasi ini menempatkan dinas pariwisata dan dinas kehutanan yang melakukan koordinasi dalam pengelolaan objek wisata, untuk melaksanakan kordinasi sehingga tercapainya suatu tujuan dengan baik harus melakukan komunikasi, interasi, sinkronisasi, dan simplikasi dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentnag kemampuan dinas pariwisata dan dinas kehutanan dalam melakakukan koordinasi pengelolaan objek wisata taman nasional kayan mantarang di desa tanjung lapang kilometer delapan malinau. Metode yang digunakan penelitian ini adalah metode observasi, tanya jawab dan dokumen reserch.

Hasil penelitian ini menunnjukan bahwa kemampuan dinas pariwisata dan dinas kehutanan pada saat melaksakan koordinasi dalam pengelollan objek wisata taman nasional kayan mentarang masih kurang maksimal dilihat dari tugas pokok dan fungsi-fungsi nya maisng- masing. Komunikasi yang di lakukan dalam

pengelolaan objek wisata taman nasional kayan mentarang kilometer delapan masih kurang produktif dan efektif, sehingga komunikasi yang terjalin di dinas pariwisata dan dinas kehutanan dalam rangka koordinasi tidak berjalan sesuai rencana.

B. Landasan Konseptual

1) Pengertian komunikasi Organisasi

Dalam suatu instansi pemerintahan itu memerlukan antar yang satu dengan yang lain nya, sehingga pola komunikasi yang di gunakan harus baik agar tidak terjadi gangguan. Pola komunikasi organisasi merupakan bagian yang sangat penting dalam penyampaian informasi dari seorang pemimpin kepada staffnya, yaitu meliputi sumber informasi, sebagai pusat ingatan bagi organisasi dan pencipta gagasan atau ide ide agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan atau instansi.

Pola komunikasi merupakan salah satu paktor penting guna memperlancar arus produksi, oleh karena itu dalam instansi komunikasi adalah penyampaian informasi yang sangat penting guna mendukung faktor-faktor perusahaan. Organisasi juga merupakan bagian dari lingkungan tempat kita bekerja, tempat kita bermain dan organisasi adalah tempat kita melakukan apa saja. (Winardi, 2007:2)

Schein (1982) mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab. Schain juga mengatakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lain

dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut. (Muhammad,Arni, 2009:23)

Organisasi bisa dikatakan sebagai sebuah kelompok individu yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan tertentu, jumlah individu sangat bervariasi dari satu organisasi ke organisasi lainnya. Ada yang beranggotakan tiga atau empat orang bekerja dengan kontak yang sangat dekat, yang lainnya memiliki seribu karyawan tersebar di seluruh dunia.

Ada pun pengertian komunikasi organisasi menurut R. Wayne Pace dan Don F. Faules mengemukakan definisi fungsional komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di unit unit komunikasi dalam hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. (Ruliana.Poppy, 2014:17-18)

Zelko dan Dance mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi dalam organisasi itu sendiri seperti komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi sesama karyawan yang sama tingkatannya. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luarnya, seperti komunikasi dalam penjualan hasil produksi, pembuatan iklan, dan hubungan dengan masyarakat umum. Kemudian bersama Lesikar, mereka menambahkan satu dimensi lagi dari komunikasi organisasi yaitu dimensi komunikasi pribadi diantara sesama anggota organisasi yang berupa

pertukaran secara informal mengenai informasi dan perasaan di antara sesama anggota organisasi. (Muhammad,Arni, 2009:66)

Sedangkan Reeding dan Sanborn mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internasional, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi dari atasan ke bawahan, komunikasi bawahan ke atasan, komunikasi horizontal atau orang yang berada dalam satu tingkatannya dalam organisasi, keterampilan berorganisasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program. (Arni muhammad, 2009:65)

Dari berbagai definisi pola komunikasi organisasi diatas, dapat di simpulkan bahwa pola komunikasi organisasi adalah bentuk pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang mencakup dalam bidang ini adalah Komunikasi internal, komunikasi eksternal, hubungan persatuan pengelola, komunikasi ke bawah atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi keatas atau dari bawahan kepada atasan dan komunikasi dari orang-orang yang sama ingkatnya dalam organisasi, menulis dan komunikasi evaluasi program. Karena dengan adanya komunikasi ke bawah , ke atas, dan horizontal, koordinasi pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan tujuan organisasi bisa di capai.

2) Pola Komunikasi Organisasi

pada komunikasi organisasi kita tentu berbicara tentang bagaimana komunikasi itu dapat tersalurkan karena kita ketahui bahwa komunikasi yang

terjadi dengan orang-orang di dalam organisasi disebut komunikasi internal. Disamping itu, organisasi juga perlu melakukan komunikasi dengan pihak luar, seperti pemasok, pelanggan, kreditur, dll. Komunikasi yang terjadi dengan pihak luar disebut komunikasi eksternal.

Pola komunikasi dan aktivitas organisasi sangat tergantung pada tujuan, gaya manajemen dan iklim organisasi yang bersangkutan. Artinya bahwa komunikasi ini tergantung pada kekuatan-kekuatan yang bekerja dalam organisasi tersebut, yang di tunjukan pada mereka yang melakukan pengiriman dan penerima pesan.

Effendy (2012:112) mengatakan bahwa kehidupan organisasi dalam prosesnya terdiri dari dua dimensi yaitu dimensi komunikasi internal dan dimensi komunikasi eksternal. Komunikasi internal terjadi dalam suatu organisasi yang terdiri dari seluruh karyawan semua level yang disebut publik internal. Istilah publik internal sendiri mengacu pada baik itu menejer maupun orang-orang menjadi bawahannya. Publik internal ini merupakan sumber daya terbesar dalam organisasi. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang di lakukan organisasi pada publik yang di jadikan sasaran. (Ruliana.Poppy, 2014:17-91)

1). Komunikasi internal

Lawrence D. Brennan mengatakan bahwa komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi guna terwujudnya tujuan perusahaan dengan strukturnya yang khas dan pertukaran gagasan itu berlangsung secara horizontal

dan vertikal di dalam perusahaan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung. (Ruliana.Poppy, 2014:17-94)

Jika di perhatikan, komunikasi internal dalam sebuah organisasi itu di tunjang dalam bebrapa bentuk komunikasi antara lain, yakni komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal.

a. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang berlangsung dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas. Komunikasi dari pimpinan ke bawahan dan dari bawahan ke pimpinan secara timbal balik.

Komunikasi ke bawah di gunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesa tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan, dan kebijaksanaan umum.

Ada lima jenis informasi yang biasa di komunikasikan dari atasan kepada bawahan (Katz & Khan, 1996) :

1. Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan.
2. Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan.
3. Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi.
4. Informasi mengenai kinerja pegawai.
5. Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas.

Pegawai diseluruh tingkat dalam organisasi meras perlu di beri informasi. Manajemen ouncak hidup dalam dunia informasi. Kualitas dan kuantitas informasi harus tinggi agar dapat membuat keputusan yang bermanfaat dan

cermat. Manajemen puncak harus memiliki informasi untuk semua unit. Aliran informasi dan Manajemen puncak yang turun ke tingkat operatif merupakan aktivitas yang berkesinambungan dan sulit. Pemilihan caara menyediakan informasi yang mencakup tidak hanya pengeluaran sumber daya langsung moneter tetapi juga sumber daya piskis dan emosional. (Pace,Faules 2000:184-186)

Komunikasi dari atas dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari tingkat rendah ke tingkat atas . Semua pegawai dalam sebuah organisasi, kecuali mungkin mereka yang menduduki posisi puncak, mungkin berkomunikasi ke ats yaitu, setiap bawahan dapat mempunyai alasan yang baik atau otoritas nya lebih besar, lebih tinggi, atau lebih luas merupakan esensi komunikasi ke atas.

b. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal adalah tindakan komunikasi yang berlangsung di antara para karyawan atau bagian yang memiliki kedudukan yang sama dalam suatu organisasi. Fungsi komunikasi horizontal adalah :

1. Memperbaiki koordinasi tugas.
2. Upaya pemecahan masalah.
3. Upaya pemecahan konflik.
4. membina hubungan melalui kegiatan bersama.

c. Komunikasi diagonal

Komunkasi diagonal lintas-saluran adalah komunikasi antara pimpinan seksi dengan karyawan seksi lain. Spesialis karyawan biasanya paling efektif

dalam komunikasi lintas-saluran biasanya tanggung jawab mereka muncul di beberapa rantai otoritas perintah dan jaringan yang berhubungan dengan jabatan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi lintas-saluran merupakan hal yang pantas dan perlu ada, terutama bagi karyawan tingkat lebih rendah dalam suatu saluran. (Ruliana.Poppy, 2014:17-98)

2). Komunikasi eksternal

Komunikasi eksternal adalah semua cara yang dilakukan organisasi untuk berkomunikasi dengan khalayak yang dijadikan sasaran organisasi. Komunikasi eksternal ialah komunikasi antara pimpinan menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antar organisasi dengan khalayak.

Komunikasi eksternal dapat meliputi baik komunikasi dari organisasi ke khalayak maupun dari khalayak ke organisasi. Berikut ini akan dijelaskan dua bentuk komunikasi eksternal tersebut.

1). Komunikasi dari organisasi ke khalayak

Komunikasi dari organisasi ke khalayak pada umumnya bersifat informatif, yang dilakukan sedemikian rupa sehingga khalayak memiliki keterlibatan, sehingga menciptakan komunikasi yang sifatnya dua arah. Kegiatan ini sangat penting dalam usaha memecahkan masalah jika terjadi tanpa diduga, sebagai contoh, ialah masalah yang timbul akibat berita yang salah di muat dalam salah satu surat kabar. Dengan adanya hubungan baik dengan pihak media/pers sebagai kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi, masalah yang dijumpai tersebut kemungkinan besar tidak akan terlalu sulit untuk mengatasinya

2). Komunikasi dari khalayak ke organisasi

Komunikasi dari khalayak ke organisasi merupakan umpan balik sebagai efek dari kegiatan yang dilakukan organisasi. Jika informasi yang disebarkan ke khalayak menimbulkan efek yang sifatnya kontroversial (menyebabkan adanya pro dan kontra dari khalayak), maka ini disebut opini publik. Opini publik ini sering merugikan organisasi dan kerennya harus diusahakan atau diatasi secepat mungkin sehingga tidak menimbulkan masalah.

3) Pariwisata

Pariwisata merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia terutama menyangkut kegiatan sosial ekonomi. Diawali dari kegiatan yang semula hanya dinikmati oleh segelintir orang yang relatif kaya pada awal abad ke-20, dan kini telah menjadi bagian dari hak asasi manusia. Hal ini tidak hanya terjadi di negara maju tetapi mulai dirasakan pula di negara berkembang.

pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang – orang dalam suatu negara itu sendiri / di luar negeri, meliputi pendiaman orang – orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya, dimana ia memperoleh pekerjaan tetap. Menurut Undang – Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, menyebutkan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Adapun komponen-komponen dalam pariwisata adalah (1) pemasaran, (2) aksesibilitas, (3) destinasi, (4)

sumberdaya. (Burhan bungin, 2015:87)

1) Pemasaran

Menurut Prof. Dr. Salah Wahab, L.J Crampon, Ma, dan LM Rothfield, Ma. Pemasaran Pariwisata adalah suatu proses manajemen yang dilakukan oleh organisasi pariwisata nasional atau perusahaan-perusahaan termasuk dalam kelompok industri pariwisata untuk melakukan identifikasi terhadap wisatawan yang sudah punya keinginan untuk melakukan perjalanan wisata dan wisatawan yang mempunyai potensi akan melakukan perjalanan wisata dengan jalan melakukan komunikasi dengan mereka, mempengaruhi keinginan, kebutuhan, dan memotivasinya, terhadap apa yang disukai dan tidak disukainya, pada tingkat daerah-daerah lokal, regional, nasional maupun internasional dengan menyediakan obyek dan atraksi wisata agar wisatawan memperoleh kepuasan optimal. Elemen penting dalam pemasaran adalah jasa informasi, alat informasi, agen-agen informasi, komitmen pemerintah terhadap pariwisata.

2) Aksesibilitas

Aksesibilitas Pariwisata adalah semua jenis sarana dan prasarana transportasi yang mendukung pergerakan wisatawan dari wilayah asal wisatawan ke Destinasi Pariwisata maupun pergerakan di dalam wilayah Destinasi Pariwisata dalam kaitan dengan motivasi kunjungan wisata. Elemen penting dalam aksesibilitas adalah transportasi.

3) Destinasi

Destinasi pariwisata adalah suatu entitas yang mencakup wilayah geografis

tertentu yang didalamnya terdapat komponen produk pariwisata (attraction, amenities, accebilities) dan layanan, serta unsur pendukung lainnya (masyarakat, pelaku industri pariwisata, dan institusi pengembang) yang membentuk sistem yang sinergis dalam menciptakan motivasi kunjungan serta totalitas pengalaman kunjungan bagi wisatawan. Elemen penting dalam destinasi adalah view, wisata taman.

4) Sumber daya pariwisata

Dalam konteks pariwisata. Sumber daya dapat di artikan sebagai segala sesuat yang mempunyai potensi untuk di kembangkan guna mendorong sektor pariwisata, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sumber daya merupakan atribut alam yang bersifat netra sampai ikut capur tangan manusia dari luar untuk mengubah nya agar dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan manusia. Elemen penting dalam sumber daya adalah Tersedia nya informasi pariwisata. (Pitana. I Gde dan I Ketut Surya Diatra, Sp, MA, 2009:68)

Di dalam objek-objek kajian itu nanti nya masih ada lagi sub-sub komponen yang di sebut elemen-elemen pariwisata yang lebih spesifik lagi, sesuai dengan seberapa kompleks masalah pariwisata di objek pariwisata tersebut. Sehubungan dengan hal itu, peran komunikasi sangat penting di dalam bidang pariwisata, baik dalam aspek komponen maupun elemen-elemen pariwisata. Peran penting komunikasi tidak hanya pada komponen pemasaran pariwisata, namun pada semua komponen dan elemen pariwisata, memerlukan peran komunikasi, baik komunikasi personal, komunikasi massa, komunikasi persuasif,

serta komunikasi lainnya.

C. Landasan Teoritis

1) Teori Informasi Organisasi

Salah satu gagasan paling berpengaruh dalam teori komunikasi organisasi adalah pemikiran Karl Weick mengenai teori informasi organisasi yang berada dibawah naungan pemikiran sibernetika. Bertolak belakang dengan pemikiran Weber mengenai birokrasi, teori-teori berada dalam tradisi pemikiran sibernetika justru memandang struktur organisasi sebagai hasil dari pola-pola interaksi yang terjadi pada organisasi.

Tugas untuk mengelola informasi dalam jumlah besar adalah sebuah tantangan bagi banyak organisasi. Ketika pilihan untuk saluran-saluran komunikasi meningkat, jumlah pesan yang dikirim dan diterima serta kecepatan untuk mengirim pesan tersebut meningkat pula. Organisasi tidak hanya dihadapkan pada tugas untuk mengartikan pesan yang diterima, tetapi juga menghadapi tantangan untuk menentukan siapa yang harus menerima informasi yang disampaikan oleh organisasi tersebut. Beberapa teoritikus komunikasi organisasi menggunakan perumpamaan mengenai sistem yang hidup untuk mendeskripsikan suatu organisasi dalam mentransmisikan pesan kepada khalayak, termasuk anggota organisasi. Layaknya seperti sistem, organisasi terdiri dari orang dan tim yang saling terhubung satu sama lain untuk mencapai tujuan organisasi. (West dan Turner, 2009: 334)

Karl Weick mengembangkan suatu pendekatan untuk menjelaskan proses organisasi dalam mengumpulkan, mengelola, dan menggunakan informasi yang diterima. Weick melihat organisasi sebagai suatu sistem yang menerima

berbagai informasi yang membingungkan dan multitafsir dari lingkungannya dan berusaha untuk memahaminya. Dengan demikian teori ini, organisasi dalam perkembangannya akan mengalami evolusi seiring dengan upaya organisasi untuk memahami diri sendiri dan lingkungannya.

Fokus dari teori informasi organisasi adalah komunikasi informasi, hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Sangatlah jarang satu orang atau satu bagian pada perusahaan memiliki seluruh informasi yang di perlukan untuk dapat menyelesaikan tugasnya. Informasi yang dibutuhkan berasal dari berbagai sumber. Namun demikian tugas mengelola atau memproses informasi tidaklah sekedar bagaimana memperoleh informasi, bagian tersulit adalah bagaimana memahami informasi dan mendistribusikan informasi yang diterima itu dalam organisasi.

Teori informasi organisasi menjelaskan bagaimana organisasi memahami organisasi memahami informasi yang membingungkan dan multitafsir. Teori ini memfokuskan perhatiannya pada proses mengorganisasi anggota suatu organisasi untuk mengelola informasi dari pada struktur organisasi. Terdapat beberapa asumsi yang mendasari teori ini yaitu:

- 1) Organisasi berada dalam suatu lingkungan informasi.
- 2) Informasi yang diterima suatu organisasi berbeda dalam hal tingkat kepastiannya.
- 3) Organisasi berusaha untuk mengurangi ketidakpastian informasi.

(Morrison, 2013:400)

Asumsi yang pertama menyatakan bahwa organisasi bergantung pada informasi agar organisasi tersebut dapat berfungsi secara efektif dan mencapai tujuan organisasi. Weick (1979) memandang konsep lingkungan informasi sebagai sesuatu yang berbeda dari lingkungan fisik dimana organisasi berada. Weick mengonseptualisasikan bahwa lingkungan informasi ini diciptakan oleh anggota organisasi itu sendiri. Meskipun Weick sedikit menyebutkan mengenai lingkungan informasi termediasi, beberapa ilmuwan memandang lingkungan informasi sebagai suatu lingkungan media yang berhubungan dengan media baru. Secara luas, dapat diartikan bahwa lingkungan informasi dalam suatu organisasi dipengaruhi oleh teknologi baru yang dipakai.

Asumsi kedua mengindikasikan adanya ambiguitas dalam informasi. Ketidakjelasan (*equivocality*) berarti tingkat ketidakpastian yang dihadapi para anggota organisasi. Dan menurut Weick, adanya pengorganisasian membantu para anggota organisasi untuk mengurangi ketidakpastian informasi yang diperoleh. Ketidakjelasan (*equivocality*) juga merujuk pada informasi yang rumit, tidak pasti, dan tidak dapat diprediksi. Untuk mengurangi atau mengatasi ketidakpastian ini, anggota organisasi terlibat di dalam suatu proses komunikasi untuk mencapai kepastian informasi.

Asumsi ketiga dalam teori ini menyatakan bahwa organisasi dimulai dalam aktifitas kerjasama untuk membuat informasi yang diterima agar lebih dapat dipahami. Weick memandang proses untuk mengurangi ketidakpastian informasi (*equivocality*) ini sebagai sebuah aktifitas bersama diantara anggota organisasi. Tentunya, ini bukan merupakan tanggung jawab dari satu orang

dalam organisasi saja untuk mengurangi ketidakjelasan informasi tersebut, namun membutuhkan kerjasama antar anggota organisasi. Hal ini menggambarkan sejauh mana unit-unit dalam organisasi tergantung dan saling berhubungan satu sama lain dalam mengurangi ambiguitas mereka sehingga terjadi sebuah siklus guna mengomunikasikan umpan balik yang berlangsung terus menerus untuk memberi dan menerima informasi.

Dalam hal ini, Weick mengajukan dua strategi komunikasi dalam upaya organisasi untuk mengurangi ketidakpastian yaitu: 1) siklus dan 2) aturan bersama.

1) Siklus Prilaku

Ketika anggota organisasi melakukan interaksi diantara mereka setiap hari maka kegiatan mereka menciptakan organisasi. Perilaku mereka saling berkaitan satu sama lain karena perilaku satu orang bergantung kepada perilaku orang lain. Jika informasi yang diterima sangat tidak jelas, organisasi akan terlibat di dalam serangkaian perilaku komunikasi untuk mengurangi tingkat ambiguitas, yang mana Weick mengkategorikan perilaku ini sebagai suatu siklus. Weick menggunakan istilah rangkaian interaksi ganda untuk menjelaskan mengenai siklus yang terjadi dalam proses komunikasi tersebut. Dikarenakan siklus-siklus ini mengharuskan para anggota dalam organisasi untuk melakukan aktivitas dan proses komunikasi satu sama lain untuk mengurangi tingkat ambiguitas, Weick menyatakan bahwa hubungan antar individu-individu dalam organisasi lebih penting bagi proses mengorganisasi informasi dibandingkan talenta atau pengetahuan yang dibawa oleh individu manapun ke dalam tim.

Siklus komunikasi yang di gunakan untuk mengurangi ketidakpastian terdiri atas empat tahap yaitu : aksi, respons, penyesuaian dan interaksi ganda. Keempat hal ini lah yang membentuk organisasi.

2) Aturan Bersama

Dalam teori informasi organisasi, aturan merujuk pada panduan yang disusun oleh perusahaan untuk menganalisis ketidakjelasan sebuah pesan sekaligus untuk menuntun respons-respons terhadap organisasi. Aturan ini mencakup beberapa hal meliputi durasi, personel, keberhasilan, dan usaha. Durasi merujuk pada suatu pilihan yang dibuat oleh organisasi untuk terlibat dalam komunikasi yang dapat diselesaikan dalam waktu yang paling singkat. Personel merujuk pada orang dalam organisasi yang paling paham akan permasalahan dan menjadi sumber daya kunci untuk mengurangi ketidakjelasan. Keberhasilan merupakan aturan organisasi yang menyatakan bahwa rencana yang sukses di masa lalu akan digunakan untuk mengurangi ketidakjelasan yang dihadapi saat itu. Sedangkan usaha menuntun organisasi dalam memilih strategi informasi yang membutuhkan usaha paling kecil untuk mengurangi ketidakjelasan tersebut.

Kita berusaha mengurangi ketidakpastian dengan berkomunikasi atau berinteraksi dengan orang lain. Selama proses ini, anda akan bergerak dari ketidakpastian tinggi atau ekuivokalitas tinggi menuju ekuivokalitas rendah. Proses untuk mengurangi ketidak pastian merupakan proses evolusi yang terdiri atas 3 tahap atau 3 bagian yaitu penerimaan informasi, seleksi dan retensi. (morrison, 2013: 404)

a. Penerimaan informasi (*Enactment*)

Definisi tentang situasi, atau menyatakan adanya informasi yang samar-samar dari lingkungan internal dan eksternal suatu organisasi. Hal ini merujuk pada cara informasi akan diterima dan diinterpretasikan oleh organisasi karena organisasi berada diantara suatu lingkungan yang masuk ke dalam organisasi melalui sebuah proses. Para anggota organisasi menciptakan ulang lingkungan dengan menentukan dan merundingkan makna khusus bagi suatu peristiwa.

Teori *enactment* digunakan untuk memahami proses pengorganisasian yang terjadi dalam menghadapi adanya perubahan lingkungan. Teori ini juga digunakan untuk memahami cara orang berpikir dan bertindak sebagai anggota organisasi dan menjelaskan hubungan antara kegiatan anggota organisasi dan lingkungan. Kegiatan berorganisasi berfungsi untuk mengurangi ketidakpastian informasi. Organisasi memiliki karakteristik kompleksitas dan perubahan lingkungan yang dipersepsikan manajemen secara kolektif.

Organisasi akan menggunakan berbagai aturan yang dimilikinya dalam mengambil keputusan mengenai bagaimana organisasi mengambil keputusan terhadap ketidakpastian yang muncul. Jika organisasi tidak memiliki peraturan yang cukup untuk mengurangi ketidakpastian maka berbagai siklus

komunikasi haruslah dianalisis untuk menentukan apakah siklus komunikasi yang ada dapat membantu organisasi dalam memahami informasi yang tidak pasti.

b. seleksi (*selection*)

Proses kedua adalah seleksi yaitu proses dimana anggota organisasi menerima sejumlah informasi yang dianggap relevan dengan persoalan dan menolak informasi lain dan dinilai tidak relevan. Selain berfungsi untuk menyempitkan atau menegruutkan luasnya persoalan dengan cara menolak alternatif yang tidak ingin di tangani pada saat itu. Proses ini adalah upaya menyingkirkan ketidakpastian yang muncul dari informasi yang diterima pada tahap awal. Aturan-aturan dan siklus komunikasi digunakan untuk menentukan pengurangan yang sesuai dalam ketidakjelasan dan yang telah dijalankan oleh organisasi. Aturan dan siklus ini berdampak pada *equivocality* dari suatu informasi yang masuk kedalam organisasi. Dalam tahap ini kelompok diharuskan untuk membuat keputusan mengenai aturan dan siklus yang akan digunakan serta memilih metode terbaik untuk mendapatkan informasi.

c. Penyimpanan (*retention*)

Retensi adalah informasi tentang cara organisasi merespon perbedaan informasi yang masuk dengan mengumpulkan dan menyimpan informasi tersebut. Informasi yang di simpan nantinya

akan digabungkan dengan informasi lainnya yang sudah ada akan digunakan organisasi dalam melaksanakan kegiatannya di masa depan. Ketika organisasi telah menelaah kemampuannya untuk mengatasi ketidakpastian maka organisasi menganalisis efektifitas berbagai aturan dan siklus komunikasi yang ada dan kemudian melakukan retensi. Pada tahap ini, organisasi diminta untuk menentukan hal-hal apa saja yang harus ditangani dan hal-hal apa saja yang dapat diabaikan atau ditinggalkan.

Jadi, aktivitas utama sebuah organisasi adalah proses memahami informasi yang tidak jelas dan ambigu. Anggota-anggota organisasi mencapai proses memahami ini melalui tiga proses yang berkembang yaitu *enactment*, seleksi, dan retensi informasi. Organisasi sukses dalam hal ini ketika mampu untuk mengurangi ketidakjelasan dengan menggunakan cara-cara ini.

Teori ini juga menggunakan perspektif teoritis lainnya yang menjelaskan proses-proses yang dilalui oleh sebuah organisasi untuk menerima input dari orang lain. Pentingnya interaksi manusia dalam pemrosesan informasi karena komunikasi merupakan fokus sentral dari teori ini. Organisasi bukan hanya struktur semata, melainkan suatu kesatuan yang diciptakan oleh anggota-anggota organisasi yang terus menerus bertransformasi dan berubah.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pengkomunikasian informasi penting bagi suksesnya sebuah organisasi maka

perlu juga untuk memahami dua perspektif teoritis utama yang mempengaruhi teori ini yaitu Teori Sistem Umum dan Teori Evolusi Sosiokultural Darwin yang dijabarkan dalam (West & Turner 2008:337-339).

2) Teori Mendapatkan Kepatuhan

Upaya agar orang lain mematuhi apa yang kita inginkan merupakan tujuan komunikasi yang paling umum dan paling sering digunakan. Mendapatkan kepatuhan adalah upaya yang kita lakukan agar orang lain melakukan apa yang kita ingin mereka lakukan atau agar mereka menghentikan pekerjaan yang kita tidak sukai. Pesan-pesan yang dibuat agar orang memiliki kepatuhan merupakan salah satu topik yang paling banyak diteliti dalam ilmu komunikasi. Banyak riset mengenai strategi memperoleh kepatuhan ini terutama didorong oleh terbitnya hasil dari Gerald Marwell dan David Schmitt.

Marwell dan Schmitt menggunakan pendekatan teori pertukaran. Menurut mereka, kepatuhan adalah suatu pertukaran dengan sesuatu hal yang lain yang diberikan oleh pencari kepatuhan. Jika anda mengerjakan apa yang saya inginkan maka saya memberi anda sesuatu sebagai imbalannya seperti penghormatan, persetujuan, uang, pembebasan kewajiban dan perasaan yang menyenangkan. Pendekatan berdasarkan asumsi bahwa orang bertindak untuk mendapatkan sesuatu dari orang lain sebagai pertukaran bagi hal lainnya. Model ini memiliki orientasi pada kekuasaan. Dengan kata lain anda akan memperoleh kepatuhan mereka jika anda memiliki sumber daya yang cukup untuk memberikan atau tidak memberikan sesuatu yang mereka inginkan.

Dalam upaya untuk dapat menyusun sejumlah prinsip kepatuhan yang lebih ringkas, Marweel dan Schmitt kemudian meminta sejumlah untuk menerapkan ke-16 daftar tersebut ke dalam berbagai situasi yang memungkinkan orang untuk patuh agar mendapatkan imbalan tertentu. Hasilnya adalah lima strategi umum, atau lima kelompok taktik, yang mencakup:

1. Pemberian penghargaan (termasuk di dalamnya memberikan janji).
2. Hukuman (termasuk mengancam).
3. Keahlian (menunjukkan pengetahuan terhadap penghargaan).
4. Komitmen impersonal (misalnya daya tarik moral).
5. Komitmen personal (misalnya hutang).

(Morissan, 2013:163)

Walaupun karya Marwell dan Schmitt cukup mendasar, namun memiliki keterbatasan dalam hal kemampuannya untuk menjelaskan mengenai faktor pesan untuk mendapatkan kepatuhan. Lawrence Wheelles dan rekan melakukan analisis komprehensif dengan melakukan kajian dan mengintegrasikan berbagai skema mendapatkan kepatuhan. Menurutnya, cara terbaik untuk mengklasifikasikan pesan untuk mendapatkan kepatuhan adalah berdasarkan jenis kekuasaan yang digunakan komunikator ketika mencoba mendapatkan kepatuhan dari orang lain. Wheelles mengemukakan tiga tipe umum kekuasaan.

1. Kekuasaan dalam hal kemampuan untuk memanipulasi konsekuensi dari suatu arah tindakan tertentu. Orang tua seringkali menggunakan kekuasaan jenis ini ketika menghukum atau memberikan penghargaan kepada anak-anak mereka.

2. Kekuasaan atau kemampuan untuk menentukan posisi hubungan seseorang dengan orang lain
3. Kekuasaan atau kemampuan untuk menentukan nilai, kewajiban atau keduanya. Disini seseorang memiliki kredibilitas untuk mengatakan kepada orang lain berbagai norma tindakan yang di teriman atau diperlukan. Membalas pertolongan orang lain yang pernah menolong kita adalah contoh yang bagus untuk ini

Dalam situasi untuk mendapatkan kepatuhan, Anda harus menilai seberapa besar kekuasaan yang ada pada anda dan kemudian memilih taktik dengan menggunakan kekuasaan itu. Wheelers membuat daftar sejumlah taktik yang berhubungan dengan ketiga tipe kekuasaan. Kepustakaan mengenai teori mendapatkan kepatuhan pada umumnya didominasi oleh daftar strategi yang dapat digunakan orang, namun kebanyakan dari strategi tersebut tidak terlalu membantu kita untuk memahami dasar pemilihan strategi.

3) Teori Perencanaan Komunikasi

Sampai tahun 1970-an belum banyak orang membicarakan tentang perencanaan komunikasi sebagai suatu tujuan studi. Bahkan di beberapa perguruan tinggi yang belum menyadari hal ini mata kuliah perencanaan komunikasi belum diajarkan, sementara judul judul skripsi atau tesis banyak sekali mengambil topik tentang strategi komunikasi . Persoalannya, bagaimana bisa membicarakan strategi tanpa menyinggung perencanaan komunikasi.

Sebenarnya, perencanaan komunikasi sebelum tahun 1970-an sudah banyak praktikan dalam studi-studi kehumasan, promosi, pemasaran dan

penyuluhan. Misalnya dalam studi kehumasan diajarkan langkah-langkah operasional *public relation* dalam penanganan keluhan masyarakat. Demikian juga dalam studi promosi, oemasaran, dan penyuluhan materi kuliah perencanaan komunikasi juga diajarkan untuk mengetahui target sasaran, kerekteristik pesan yang akan dibuat dan tipe media yang akan dipilih.

Dalam pengalaman praktik-praktik komunikasi yang dilaksanakan sejak dekade 1970-an sampai sekarang, akhirnya beberapa pakar berhasil membuat definisi atau pengertian tentang perencanaan komunikasi, sebagai berikut:

- a. Perencanaan komunikasi adalah proses pengalokasian sumber daya komunikasi untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya tersebut tidak saja mencakup media massa dan komunikasi anatarpribadi, tapi juga setiap aktivitas atas dirancang untuk mengubah perilaku dan menciptakan keterampilan tertentu diantara individu dan kelompok dalam lingkup tugas-tugas yang dibebankan oleh organisasi. (Jhon Middleton,1978)
- b. Perencanaan komunikasi adalah teknik pengolahan alternatif yang tersedia untuk pencapaian tujuan komunikasi. Ini melibatkan pengambilan keputusan rasional, kontrol dan alokasi sumber daya komunikasi yang logis.
- c. Perencanaan komunikasi adalah suatu usaha yang sistematis dan kotinu dalam mengorganisasi aktivitas manusia terhadap upaya penggunaan sumberdaya komunikasi secara efisien guna merealisasikan kebijakan komunikasi (AMIC, 1982)
- d. Perencanaan komunikasi adalah sebuah dokumen tertulis yang menggambarkan tentang apa yang harus dilakukan yang berhubungan dengan komunikasi

dalam pencapaian suatu tujuan, dengan cara apa yang dapat dilakukan sehingga tujuan tersebut dapat dicapai, dan kepada siapa program komunikasi itu di tujuakan, dengan perlatan dan dalam jangka waktu berapa lama hal itu bisa di caapai, dan bagaimana cara mengukur (evaluasi) hasil-hasil yang di peroleh dari program tersebut (Robin Mehall)

- e. Perencanaan komunikasi adalah seni dan ilmu pengetahuan dalam mencapai target khalayak dengan menggunakan saluran-saluran komunikasi pemasaraan, misalnya periklanan, *public relation* / kehumasan, pengaalaman-pengalaman atau surat. Ia konsen dalam memutuskan siapa yaang menjadi target, kapan, dengan pesan apa dan bagaimana (Wikipedia)

Dari lima definisi atau pengertian perencanaan komunikasi diatas dapat ditarik beberapa pokok pikiran yang ada di dalamnya yakni :

- a. Pernencanaan komunkasi sebagai usaha yang disengaja.
- b. Perencanaan komunikasi dibuat dalam bentuk dokumen tertulis.
- c. Perencanaan komunkasi merupakan penerapan ilmu pengetahuan dan seni komunkasi
- d. Ia merupakan atktivitas manusia yang disusun secara sistematis dan berkelanjutan dari satu proses ke proses selanjutnya.
- e. Ia memiliki tujuan yang ingin di capai dalam jangka waktu tertentu.
- f. Untuk mencapai tujuan itu perencanaan komunikasi menetapkan alokasi sumber daya (dana, barang / alat, manusia atau keahlian, dan program)

- g. Perencanaan komunikasi menggunakan unsur-unsur komunikasi yang mencakup sumber, pesan, media, target sasaran, dan efek (perubahan) sebagai komponen audit.
- h. Perencanaan komunikasi memerlukan pengukuran hasil atau evaluasi.

Jadi, sebuah perencanaan komunikasi adalah sebuah dokumen tertulis yang harus menjawab : (1) Apa yang ingin dicapai, (2) Kenapa kita menginginkan ada hasil yang diperoleh , (3) Siapa yang menjadi target sasaran, (4) Apa yang menjadi kata kunci pada pesan yang akan dibawakan, (5) Siapa yang akan menjadi aktor dalam penyampaian pesan dan bagaimana cara untuk memilih dan menentukannya, (6) Dengan cara apa yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, (7) Bagaimana tipe saluran komunikasi yang bisa digunakan untuk menyampaikan setiap pesan, (8) Bagaimana mengukur atau mengevaluasi hasil dari program yang dijalankan itu.

Perencanaan komunikasi sebagai penuntun terhadap kegiatan komunikasi yang akan dilakukan. Ia menjadi dokumen kerja dan cetak biru yang harus diperbaharui secara periodik sesuai dengan kebutuhan khlayak. Ia menjelaskan bagaimana cara menyebarluaskan pesan yang tepat dari komunikator kepada khalayak yang tepat, melalui saluran yang tepat dengan waktu yang tepat. Ia juga membantu kita untuk membuat agenda kegiatan sehingga bisa menjadi pegangan bagi para *stakeholder* untuk selalu *well-inform*, terutama dalam kaitannya dengan apa yang kita tawarkan.

Dengan demikian, sebuah perencanaan komunikasi yang telah dibuat dalam bentuk cetak biru (*blue print*) seharusnya;

- a. Memberi fokus terhadap pekerjaan yang akan dilaksanakan.
- b. Membantu untuk menentukan prioritas.
- c. Menjadi pegangan untuk selalu berda dalam tataran perencanaan dan pengendalian.
- d. Membantu dalam mendapatkan sumber daya manusia untuk mendukung implementasi program.
- e. Memproteksi kita dari kebiasaan menegerjakan hal-hal yang bersifat mendesak pada saat-saat terakhir.

Perencanaan komunikasi membantukita bagaimana sebuah pesan yang kita bawakan konsisten dengan target sasaran. Perencanaan komunikasi sangat penting bagi kesuksesan suatu organisasi atau lembaga. Karena itu perencanaan komunikasi juga menjadi hal yang sangat krusial dalam mencapai suatu tujuan.

(Cangara, 2014:47-50)

BAB III

METODE PENELITIAN

A Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, titik tolak penelitian bertumpu pada minat untuk mengetahui masalah atau fenomena sosial yang timbul karena berbagai rangsangan, dan bukannya pada metodologi penelitian, sekalipun demikian, tetap harus diingat bahwa metodologi penelitian merupakan elemen penting untuk menjaga reliabilitas dan validitas hasil penelitian. (Bungin, 2008: 76).

Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak. Kedua, metode ini menyejikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden. Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Kekuatan dari penelitian kualitatif terletak pada kenyataan informasi yang dimiliki oleh responden dari kasus yang diteliti dan kemampuan analisis penelitian. Artinya dalam peneliti kualitatif, masalah yang dihadapi dalam penarikan sampel, ditentukan oleh pertimbangan-pertimbangan peneliti,

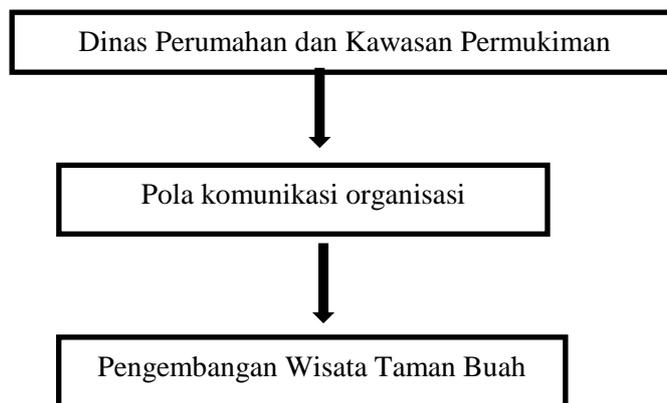
berkaitan dengan perlunya memperoleh informasi yang lengkap dan mencukupi sesuai dengan tujuan dan masalah penelitian.

B. Narasumber

Narasumber adalah orang yang memberi informasi dan pengetahuan. Untuk mendapatkan informasi yang diinginkan maka peneliti menentukan lima orang sebagai narasumbernya. Meliputi keseluruhan ruang lingkup dalam penelitian. Maka dari itu, yang menjadi narasumber penelitian ini adalah : kepala Bidang perumahan dan kawasan permukiman, pegawai dinas perumahan dan kawasan permukiman dan 5 wisatawan

C. Kerangka Konsep

Dalam melakukan penelitian, seorang peneliti membutuhkan kerangka konsep untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang akan ditelitinya tersebut. Menurut Nawawi (1991:43) kerangka konsep dirumuskan sebagai perkiraan teoritis yang akan dicapai setelah dianalisis secara seksama. Dari uraian tersebut maka kerangka konsep dapat digambarkan sebagai berikut :



D. Definisi Konsep

Konsep adalah istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Dari uraian diatas, digunakan konsep pemikiran untuk mempersempit pengertian yang akan diteliti :

1. Komunikasi organisasi adalah bentuk pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks.
2. Taman adalah sebuah areal yang berisikan komponen material keras dan lunak yang saling mendukung satu sama lain yang sengaja di rencanakan dan dibuat oleh manusia dalam kegunaannya sebagai tempat penyegar dan bermaaf bagi manusia.

E. Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur sesuatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan benar apa yang menjadi kategorisasi di dalam penelitian dan untuk menganalisa dari variabel tersebut adalah sebagai berikut :

Kategorisasi

Penelitian

Konsep Teoritis	Konsep Operasional
Pola komunikasi organisasi untuk mengembangkan pariwisata taman buah di kabupaten deli serdang	1. Pola komunikasi organisasi a) komunikasi internal vertikal horizontal b) komunikasi eksternal 2. koordinasi 3. pelayanan

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, (Sugiyono, 2010 : 224).

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk mendukung hasil penelitian sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah yang langsung diperoleh dari data sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Sumber data ini merupakan data mentah yang kelak akan diproses untuk tujuan-tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhannya. Dengan demikian, data primer diperoleh dari

sumber data primer, yaitu sumber pertama di mana sebuah data dihasilkan.
(Ardial, 2014:359-360)

1) Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu; ini merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik (Kartono, 1980 : 171). Wawancara pada penelitian kualitatif merupakan pembicaraan yang mempunyai tujuan dan didahului beberapa pertanyaan informal.

2) Observasi

Poerwandari (1998) berpendapat bahwa observasi merupakan metode yang paling dasar dan paling tua, karena dengan cara-cara tertentu kita selalu terlibat dalam proses mengamati. Observasi dalam rangka penelitian kualitatif harus dalam konteks alamiah (*naturalistik*).

3) Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2007 : 82). Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.

b. Data Sekunder

Data sekunder berasal dari data primer yang telah diolah lebih lanjut menjadi bentuk-bentuk seperti tabel, grafik, diagram, gambar dan sebagainya sehingga menjadi lebih informatif bagi pihak lain. Dengan demikian, data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber data yang kedua dari data yang kita butuhkan. (Ardial, 2014:360)

Kepustakaan

Penelitian kepustakaan adalah pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku tulisan yang mempunyai relevansi langsung dari masalah yang akan diteliti.

G. Teknik Analisis Data

Bogdan menyatakan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Berdasarkan hal tersebut diatas dapat dikemukakan di sini bahwa, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan diperoleh, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. (Gunawan, 2013: 210)

Penggunaan metode kualitatif ini dengan pertimbangan bahwa penelitian ini berusaha untuk menggambarkan strategi komunikasi pariwisata dengan konsep taman buah unuk menarik wisatawan oleh pemerintah kabupaten deli serdang.

Sebelum dianalisis data-data peneliti peroleh dalam penelitian terlebih dahulu diklasifikasikan sesuai dengan jenisnya sehingga didapatkan data yang benar- benar lengkap sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian, kemudian data tersebut deskriptif kualitatif sehingga akan memudahkan didalam mengolah dan menginterpretasi data hasil penelitian.

H. Lokasi dan Waktu Penelitian

Suatu penelitian sudah jelas harus memiliki lokasi penelitian yang nyata dan jelas, yang berfungsi untuk menghindari kekeliruan dan manipulasi suatu data hasil penelitian tersebut. Lokasi penelitian merupakan tempat untuk meneliti dan mencari data yang akan dikumpulkan yang berguna untuk penelitian.

Lokasi penelitian ini berlokasi di Kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman kabupaten deli serdang. Adapun penelitian ini dilakukan pada bulan Januari hingga Maret 2018.

I. Deskripsi Lokasi Penelitian

Yang menjadi lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Kantor Perumahan dan Kawasan Permukiman

Alamat : Jalan Komp. Pemda Deli Serdang No.10, Perbarakan, Pagar Merbau

Kabupaten : Deli Serdang

Provinsi : Sumatera Utara

J. Profil Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Deli Serdang

a. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 5 tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Struktur Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Deli Serdang adalah instansi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Deli Serdang.

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Deli Serdang dipimpin oleh Kepala Dinas, 1 (satu) Sekretariat, 4 (empat) Kepala Bidang, 3 (tiga) Kepala Sub Bagian dan 12 (delapan belas) Kepala Seksi dengan susunan sebagai berikut :

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat membawahi 3 (tiga) Sub Bagian terdiri dari :
 - Sub Bagian Umum
 - Sub Bagian Keuangan.
 - Sub Bagian Bina Program
3. Bidang Bangunan dan Gedung membawahi Membawahi 3(tiga) Seksi terdiri dari :
 - Seksi Bangunan dan Gedung Pemerintah
 - Seksi Pertamanan dan Arsitektur Kota

- Seksi Pengendalian dan Tata Bangunan
4. Bidang Pengembangan Kawasan Membawahi 3 (tiga) Seksi terdiri dari :
- Seksi Pengembangan Perumahan dan Kawasan Permukiman
 - Seksi Pemugaran dan Perbaikan Perumahan
 - Seksi Prasarana Lingkungan Perumahan dan Permukiman
5. Bidang Penyehatan Lingkungan membawahi 3 (tiga) Seksi terdiri dari :
- Seksi Penanggulangan Genangan dan Banjir.
 - Seksi Pengelolaan Limbah dan Persampahan.
 - Seksi Pengelolaan Air Minum
6. Bidang Pertanahan membawahi 3 (tiga) Seksi terdiri dari :
- Seksi Inventarisasi dan Analisa Potensi Tanah.
 - Seksi Koordinasi Pengadaan Tanah dan Penatagunaan Lahan.
 - Seksi Sengketa Pertanahan dan Pengendalian Pemanfaatan Tanah.

a. Sumber Daya Manusia

Jumlah SDM per 31 Desember 2017 untuk mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Deli Serdang adalah sebanyak 130 orang Pegawai Negeri Sipil

Komposisi SDM tersebut berdasarkan fungsional jabatan, yaitu :

- Pejabat struktural : 21 orang
- Pejabat fungsional : - orang
- Tenaga teknis/administrasi : 46 orang

Komposisi SDM tersebut berdasarkan strata pendidikan dan golongan, yaitu :

Menurut Strata Pendidikan :

- Magister (S-2)	:	3	orang
- Sarjana	:	37	orang
- Sarjana Muda	:	3	orang
- SLTA	:	23	orang
- SLTP	:	1	orang
- SD	:	0	orang
Jumlah	:	67	orang

Menurut Golongan :

- Golongan IV	:	4	orang
- Golongan III	:	42	orang
- Golongan II	:	20	orang
- Golongan I	:	1	orang
Jumlah	:	67	orang

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut :

1. Bangunan Kantor

Bangunan gedung kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Deli Serdang adalah bangunan permanen, terdiri dari :

- Gedung Kantor
- Rumah Dinas Eselon II
- Gudang
- Musholla

2. Kendaraan Dinas

Kendaraan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Deli Serdang adalah, terdiri dari :

- Kendaraan roda 4, sebanyak 15 (lima belas) unit.
- Kendaraan roda 2, sebanyak 16 (Enam Belas) unit.
- Mobil Tinja, sebanyak 2 (dua) unit.

3. Peralatan Kantor

Peralatan Kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Deli Serdang adalah, terdiri dari :

- Laptop, sebanyak 17 (tujuh belas) unit.
- Tablet sebanyak 5 (lima) Unit
- Komputer, sebanyak 35 (tiga puluh lima) unit.
- Printer A3, A4, All in one dan Portable sebanyak 52 (lima puluh dua) unit.
- Scanner, sebanyak 1 (satu) unit.
- Infocus, sebanyak 3 (tiga) unit.
- Theodolit sebanyak 1 (satu) unit
- GPS, sebanyak 10 (sepuluh) unit.

- Hammer test, sebanyak 4 (empat) unit.
- Kamera digital, sebanyak 4 (empat) unit.
- Meteran Roda sebanyak 2 (dua) Unit
- Mesin Fotocopy sebanyak 1 Unit
- Mesin Ketik Listrik sebanyak 4 (empat) Unit
- Mesin Ketik Manual sebanyak 1 (satu) Unit
- waterpass, sebanyak 2 (dua) Unit

Dan fasilitas kantor lainnya seperti lemari arsip, meja / kursi kerja, mesin penghitung uang, mesin penghancur kertas, dan peralatan pemadam kebakaran.

c. Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 5 tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Struktur Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Deli Serdang adalah Instansi teknis yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati Deli Serdang melalui Sekretaris Daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah di bidang Perumahan dan Permukiman dengan tugas pokok melaksanakan kewenangan Pemerintah Daerah Bidang Bangunan dan Gedung, Bidang Penyehatan Lingkungan, Bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman dan Bidang Pertanahan. Adapun fungsi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman adalah sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis di Bidang Bangunan dan Gedung, Perumahan dan Permukiman, Penyehatan Lingkungan dan Pertanahan.

- b. Penyelenggaraan Urusan Pemerintah dan pelayanan umum di Bidang Bangunan dan Gedung, Perumahan dan Permukiman, Penyehatan Lingkungan dan Pertanahan.
- c. Pembinaan dan melaksanakan tugas di Bidang Bangunan dan Gedung, Perumahan dan Permukiman, Penyehatan Lingkungan dan Pertanahan.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan Fungsi di Bidang Bangunan dan Gedung, Perumahan dan Permukiman, Penyehatan Lingkungan dan Pertanahan.

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Deli Serdang memiliki Core Area merupakan karakteristik khusus atau sasaran utama yang ingin dicapai sebagai suatu instansi pemerintah, yang dicerminkan oleh peran instansi pemerintah tersebut sesuai tugas pokok dan fungsinya. Core Area dari Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Deli Serdang yang diidentifikasi dari fungsi instansi tersebut adalah :

Melaksanakan kewenangan Pemerintah Daerah di Bidang Bangunan dan Gedung, Perumahan dan Permukiman, Penyehatan Lingkungan dan Pertanahan.

d. Visi dan Misi

Visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan, yang mencerminkan harapan yang ingin dicapai dilandai oleh kondisi dan potensi serta prediksi tantangan dan peluang pada Masa yang akan datang. Berdasarkan makna tersebut dan sesuai dengan Visi Pemerintah Kabupaten Deli Serdang, maka visi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman dan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut :

Penjabaran makna dari visi tersebut adalah sebagai berikut :

Layak; yaitu permukiman perkotaan dan perdesaan yang mempunyai persyaratan kecukupan prasarana dan sarana permukiman sesuai dengan Stándar Pelayanan Minimal sebagai tempat bermukim warga perkotaan dan perdesaan.

Produktif; yaitu permukiman perkotaan dan perdesaan yang dapat meningkatkan produktifitas masyarakat dan mendorong kegiatan perekonomian di lingkungan permukiman.

Berkelanjutan; yaitu permukiman perkotaan dan perdesaan yang asri, nyaman dan aman sebagai tempat bermukim warganya untuk jangka panjang.

Untuk memenuhi visi tersebut, pemerintah menjabarkannya ke dalam misi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Deli Serdang tahun 2014 sampai tahun 2019, yaitu :

1. Meningkatkan pembangunan infrastruktur untuk mewujudkan kualitas perumahan dan permukiman yang layak produktif dan berkelanjutan.

Sistem infrastruktur adalah merupakan pendukung utama fungsi – fungsi sistem sosial dan sistem ekonomi dalam kehidupan sehari – hari masyarakat. Sistem Infrastruktur dapat didefinisikan sebagai fasilitas – fasilitas atau struktur – struktur dasar yang dibangun dan yang dibutuhkan untuk berfungsinya sistem sosial dan ekonomi masyarakat.

Peran infrastruktur adalah sebagai mediator antara sistem ekonomi dan sistem sosial di dalam tantangan kehidupan manusia dengan lingkungan alam menjadi penting. Infrastruktur yang kurang (atau bahkan tidak) berfungsi akan memberikan dampak yang besar bagi masyarakat. Hal tersebut bahwa keberadaan

sistem infrastruktur mutlak dibutuhkan di dalam berbagai jenis kegiatan yang akan dibangun pembangunan infrastruktur perumahan dan permukiman meliputi pembangunan jalan lingkungan, penyediaan sarana dan prasarana permukiman dan pembangunan fasilitas permukiman.

2. Meningkatkan penyehatan lingkungan di perkotaan dan perdesaan.

Pengelolaan sistem drainase berwawasan lingkungan harus dilakukan secara terpadu mulai dari hulu hingga hilir. Dengan berubahnya paradigma ini diharapkan kita tidak lagi menganggap air sebagai ancaman atau bencana tetapi sebagai anugerah yang perlu dikelola dan dilestarikan dengan baik demi kelangsungan hidup generasi penerus kita.

Cakupan pelayanan sarana dan prasarana air limbah dan persampahan masih rendah dibanding jumlah penduduk yang ada di Kabupaten Deli Serdang. Cakupan yang rendah tersebut disebabkan karena pembangunan dan pengelolaan sarana dan prasarana air limbah masih berorientasi pada pembangunan dan pengelolaan yang dilakukan oleh pemerintah saja.

Pada sektor persampahan, timbunan sampah di Kabupaten Deli Serdang dari tahun ke tahun terus meningkat sejalan dengan bertambahnya jumlah penduduk dan pertumbuhan ekonomi masyarakat. Sedangkan kemampuan pengangkutan masih terbatas. Paradigma pengelolaan persampahan saat ini yaitu masih “kumpul-angkut-buang” , dan sampah masih dianggap sebagai limbah atau musuh yang harus dibuang. Cara pandang tersebut kedepan harus dirubah karena sampah sebagai sumber daya yang dapat diolah sehingga menghasilkan

pendapatan dan menjadi peluang kesempatan kerja bagi masyarakat serta meningkatkan peran investor / dunia usaha dalam pengolahan sampah.

Pelaksanaan kebersihan lingkungan merupakan tanggungjawab bersama, maka masyarakat sebagai penghasil sampah harus ikut bertanggungjawab baik pasif maupun aktif secara individu, keluarga, kelompok dan masyarakat untuk mewujudkan kebersihan bagi diri sendiri dan lingkungannya dengan difasilitasi oleh pemerintah melalui bimbingan dan penyuluhan serta pemanfaatan fasilitas. Perlu diingat bahwa alam ini bukan warisan nenek moyang kita tapi merupakan titipan untuk anak cucu kita kelak. Pembangunan dalam upaya meningkatkan penyehatan lingkungan meliputi membangun saluran drainase dan gorong – gorong untuk memperkecil genangan banjir dan limbah domestik keluarga, dan membangun sarana dan prasarana persampahan TPA, mobil pengangkutan, operasioanal dan sosialisasi pelaksanaan.

3. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Aparatur profesional untuk mewujudkan organisasi efisien.

Sumber Daya Manusia aparatur yang handal merupakan investasi berharga bagi sebuah organisasi, oleh karena itu perlu ditingkatkan kemampuan dan profesionalisme supaya organisasi bisa bertahan dan berkembang. Untuk dapat mempertahankan keprofesionalisme tersebut, maka Sumber Daya Manusia aparaturnya perlu dikembangkan dan ditingkatkan. Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur bertujuan untuk dapat memperbaiki kinerja pegawai - pegawainya yang bekerja secara tidak memuaskan karena kekurangan keterampilan. Selain itu tujuan diselenggarakan pengembangan Sumber Daya

Manusia aparatur diarahkan untuk membekali, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan, produktivitas dan kesejahteraan.

Fungsi utama dari aparatur pemerintah adalah mengabdikan pada masyarakat dan pada kepentingan umum dengan alat perlengkapan yang ada. Dalam melayani kepentingan umum aparatur pemerintah sebagai abdi, bukan sebaliknya mencari keuntungan atau mementingkan pribadi atau golongan. Aparatur pemerintah harus menjadi saluran dan jembatan pengabdian dalam melaksanakan kepentingan umum dan penuh dedikasi dan loyalitas, bukan sebaliknya. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya aparatur pemerintah harus tanggap terhadap perubahan yang setiap saat terjadi di kalangan masyarakat, bangsa dan negara. Setiap aparatur perlu menyadari tujuan negara dan sadar akan masyarakat umum yang memerlukan pelayanan oleh para aparatur sesuai dengan tugas dan fungsinya masing – masing. Dalam menjalankan tugas dan peran tersebut aparatur diharuskan selalu melakukan pengembangan sumber daya sesuai tuntutan zaman.

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) di kalangan birokrasi telah disadari sebagai sesuatu hal yang sangat penting untuk mewujudkan tercapainya kondisi pemerintah yang profesional dalam pemerintahan yang baik. Hal ini sudah menjadi fenomena yang umum di berbagai kalangan pemerintah saat ini baik di pemerintah pusat maupun daerah.

Dalam rangka peningkatan dan pengembangan kualitas aparatur pemerintah, maka salah satu upaya penting yang harus dilakukan adalah diklat guna mewujudkan aparatur pemerintah yang kompeten dan handal dalam

mengemban tugas pemerintahan dan pembangunan. Salah satu strateginya adalah dengan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kepribadian (attitude) melalui Pendidikan dan Pelatihan, karena Pendidikan dan Pelatihan mempunyai peran strategis terhadap keberhasilan pencapaian tujuan instansi.

4. Meningkatkan kinerja penataan, pemanfaatan dan pengendalian ruang yang berkualitas dan implementatif

Ruang adalah wadah yang meliputi ruang daratan, ruang lautan, dan ruang udara sebagai tempat manusia dan makhluk lainnya hidup dan melakukan kegiatan guna memelihara kelangsungan hidupnya. Ruang efektif yang dapat digunakan dipertanian maupun di perdesaan yang berupa lahan memiliki luas relatif tetap. Sementara penghuninya selalu berkembang dan bertambah seiring perkembangan waktu. Dengan perkembangan waktu dan penambahan jumlah penghuni, dalam pemanfaatan ruang, suka terjadi konflik kepentingan yaitu konflik kepentingan antar pemanfaatan ruang suka terjadi konflik kepentingan yaitu konflik kepentingan antar penduduk maupun antar kepentingan pembangunan. Perkembangan pembangunan di Kabupaten Deli Serdang berjalan secara pesat, namun belum sepenuhnya perkembangan tersebut terimbangi oleh kuantitas maupun kualitas penataan ruang. Penataan ruang adalah proses perencanaan tata ruang, pemanfaatan ruang dan pengendalian pemanfaatan ruang. Untuk terwujudnya tata ruang yang berkualitas dipertanian maupun perdesaan perlu pemantapan perencanaan penataan ruang dan atau rencana detail tata ruang yang sesuai perkembangan pembangunan dan berdasarkan kepada Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kabupaten Deli Serdang. Aspek pengelolaan yang

terpadu antara sumber daya, fungsi dan estetika lingkungan melalui pengembangan jaringan prasarana lingkungan permukiman yang sesuai rencana detail tata ruang dapat membentuk ruang yang berkualitas

Penataan Bangunan dan Gedung merupakan hal yang paling mendasar dalam penerapan pola pembangunan yang terencana dan terkendali. Misi ini dimaksudkan untuk terwujudnya pelaksanaan penataan ruang yang berkelanjutan. Mekanisme Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu alat dalam kegiatan pengaturan bangunan, IMB merupakan salah satu instrument dalam melakukan kegiatan pengawasan dan pengendalian pembangunan. Hal ini karena IMB memiliki fungsi mengatur implementasi peruntukan lahan yang ditetapkan dalam rencana tata ruang. IMB juga dibutuhkan untuk mewujudkan keteraturan dalam pembangunan fisik, sehingga bangunan secara fisik dapat dijamin dan hal – hal yang tidak diinginkan dapat dihindari melalui standar – standar yang ditetapkan dalam IMB.

Perwujudan peningkatan kinerja penataan ruang yang implementatif adalah dengan terselenggaranya penataan ruang kawasan strategis berbasis daya dukung lingkungan dan potensi lokal, terselenggaranya penataan ruang dan pengelolaan perkotaan dan perdesaan yang memenuhi standart dan terintegrasi, dan terselenggaranya tertib penataan ruang melalui penguatan perangkat dan pelaksanaan pengendalian dan pengawasan penataan ruang.

5. Melaksanakan pengadaan, pengendalian dan pemanfaatan tanah untuk kepentingan umum

Dalam pelaksanaan pembangunan tanah menjadi salah satu faktor utama bagi infrastruktur baik dalam hal pengadaan maupun pemanfaatan tanah, dimana tanah tersebut di nilai layak atau tidak bagi pembangunan infrastruktur Bagi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Bidang Pertanahan merupakan bagian baru yang terdiri dari 3 Seksi. Pertama, seksi inventarisasi dan analisa potensi tanah, kedua : Seksi Koordinasi Pengadaan Tanah dan Penatagunaan Lahan dan Ketiga : Seksi Sengketa Pertanahan dan Pengendalian Pemanfaatan tanah.

Deli Serdang mempunyai wilayah yang cukup luas yang mengelilingi kota medan, terdiri dari kawasan industri, kawasan pertanian/pangan serta kawasan wisata. Dalam hal ini diperlukan penataan lahan yang baik dengan menyusun data base pertanahan, inventarisasi tanah yang menjadi aset pemerintah kabupaten Deli Serdang, inventarisasi tanah untuk kepentingan pembangunan serta inventarisasi dan identifikasi tanah kosong dan lahan tidur untuk tujuan pembangunan yang berkelanjutan.

6. Mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan permukiman yang berwawasan lingkungan

Pemberdayaan masyarakat adalah upaya mendorong masyarakat untuk mandiri serta memiliki keputusan sendiri, prakarsa sendiri dan memperbaiki hidup dan lingkungan sendiri. Keterlibatannya, dapat berupa aktifitas dalam wujud sumbangan pikiran, pendapat maupun tindakan, dapat pula berupa sumbangan biaya, material untuk perbaikan lingkungannya.

Konsep pemberdayaan masyarakat mencakup pengertian pembangunan masyarakat dan pembangunan yang bertumpu pada masyarakat. Pendekatan

utama konsep pemberdayaan adalah bahwa masyarakat tidak dijadikan objek dari beberapa proyek pembangunan, tetapi merupakan subyek dari upaya pembangunannya sendiri.

Partisipasi masyarakat merupakan suatu proses teknis untuk memberikan kesempatan dan wewenang yang lebih luas kepada masyarakat untuk secara bersama – sama memecahkan berbagai persoalan. Pembagian kewenangan ini dilakukan berdasarkan tingkat keikutsertaan masyarakat dalam kegiatan tersebut. Partisipasi masyarakat bertujuan untuk mencari solusi yang lebih baik dalam suatu komunitas dengan membuka lebih banyak kesempatan bagi masyarakat untuk ikut memberikan kontribusi sehingga implementasi kegiatan tersebut berjalan lebih efektif, efisien dan berkelanjutan.

Keterpaduan antara Pemerintah Daerah dan masyarakat dalam proses perencanaan sangat menentukan dalam merumuskan, melakukan pemilihan dan penilaian terhadap berbagai alternative kegiatan yang ditetapkan. Hal ini berarti bahwa adanya kerjasama yang baik memberikan makna dalam perencanaan suatu pembangunan tidak dilakukan oleh sepihak dan atas dasar tersebut masyarakat mempunyai hak dan wewenang untuk ikut serta dalam merencanakan, melaksanakan, melestarikan dan mengembangkan pembangunan.

Keterlibatan secara langsung masyarakat lingkungan permukiman baik penanganan persampahan, pembangunan sarana air bersih, rehabilitasi utilitas permukiman baik drainase maupun jalan lingkungan. Sebagai sebuah instansi sektor publik, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Deli Serdang mempunyai rencana strategis yang berorientasi pada hasil yang ingin

dicapai selama kurun waktu 5 (lima) tahun, yaitu tahun 2014-2019 dengan memperhitungkan potensi, peluang dan kendala yang mungkin timbul. Rencana strategis Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Deli Serdang yang mencakup visi, misi, tujuan, sasaran serta cara pencapaian tujuan dan sasaran tersebut akan di uraikan dalam bab ini. Kemudian, sasaran yang ingin di capai dalam tahun 2016 akan dijelaskan dalam rencana kinerja (performance plan) 2016.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

1. Deskripsi Identitas Narasumber

Deskripsi identitas narasumber adalah menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas narasumber dalam penelitian ini maka akan dapat diketahui sejauh mana identitas narasumber dalam penelitian ini.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui proses wawancara dan observasi. Setelah melakukan penelitian peneliti mendapatkan data dari hasil wawancarai 8 (delapan) narasumber. Diantaranya, Bapak Anggiat Sipayung yang merupakan Kepala Seksi pertamanan di dinas perumahan dan kawasan permukiman kabupaten deli serdang, Bapak Fitra dan Ibu Patrisia Sembiring ST selaku pegawai lapangan di dinas perumahan dan kawasan permukiman kabupaten deli serdang, dan lima orang wisatawan.

Narasumber pertama dalam penelitian ini adalah Bapak Anggiat Sipayung selaku kepala seksi pertamanan dan arsitektur kota di dinas perumahan dan kawasan permukiman. Saat peneliti melakukan observasi, peneliti melihat bahwa Bapak Anggiat Sipayung ini contoh pemimpin yang sangat baik dan sangat memperhatikan masyarakatnya.

Narasumber kedua ialah Bapak Fitra dan Bapak Ibu Patrisia Sembiring ST yang merupakan pegawai lapangan di dinas perumahan dan kawasan

permukiman kabupaten deli serdang. Beliau lah yang melihat langsung ke lapangan wisata taman buah untuk membantu kepala seksi untuk mengembangkan wisata taman buah. Maka demikianlah peneliti menjadikan beliau sebagai narasumber dalam penelitian ini.

Narasumber ketiga dalam penelitian ini ialah wisatawan yang merupakan konsumen wisata taman . Peneliti memilih wisatawan karena mereka merupakan orang yang cukup berpengaruh dalam perkembangan wisata taman buah.

2. Hasil Penelitian

Penyajian data yang akan ditampilkan oleh peneliti didasarkan pada tiap-tiap kategori yang telah ditentukan. Sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan verifikasi, analisis data, dan penarikan kesimpulan. Berikut penyajian data berdasarkan kategorisasi :

a. Pola Komunikasi Organisasi

Pola komunikasi merupakan salah satu paktor penting guna memperlancar arus produksi, oleh karena itu dalam instansi komunikasi adalah penyampaian informasi yang sangat penting guna mendukung faktor-faktor perusahaan. Organisasi juga merupakan bagian dari lingkungan tempat kita bekerja, tempat kita bermain dan organisasi adalah tempat kita melakukan apa saja.

Dalam berkomunikasi , pola yang digunakan oleh dinas perumahan dan kawasan permukiman kabupaten deli serdang adalah

1) Komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang berlangsung dari atas ke

bawah dan dari bawah ke atas. Komunikasi pimpinan ke bawahan dan dari bawahan ke pimpinan secara timbal balik. Komunikasi kebawah di bagian pertamanan dan arsitektur kota ini berarti bahwa informasi bergerak dari jabatan lebih tinggi dalam hal ini dalam hal ini kepala seksi pertamanan dan arsitektur kota yaitu bapak Anggiat sipayung ST yang sudah menjabat kurang lebih empat tahun kepada mereka yang otoritas nya lebih rendah kepada pegawai lapangan yaitu bapak Syafitra Ibadillah SP.

Sumber informasi sebagai atasan mempunyai peran komunikasi ke bawah masing-masing dengan bawahannya di dinas perumahan dan kawasan permukiman adalah kepala seksi pertamanan dan arsitektur kota bapak Anggiat Sipayung ST saat di wawancarai ia mengatakan pemimpin memiliki wewenang untuk mengintruksikan apa telah menjadi keputusan kepala seksi dalam kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengembangan wisata taman buah. Dalam memberikan intruksi atau informasi dengan tatap muka langsung, melalui telepon, melalui whatsapp atau melalui rapat kerja.

Komunikasi kebawah di dinas perumahan dan kawasan permukiman khususnya di seksi pertamanan dan arsitektur kota dapat terjalin dengan baik di lakukan secara timbal balik dengan bawahan. Hal tersebut dapat dilihat frekuensi pertemuan yang di lakukan setiap hari dengan bawahan, baik tatap muka maupun melalui telepon dan whatsapp. Komunikasi mereka berjalan dengan baik dan memberikan implikasi terhadap kinerja dari masing masing pihak dalam mengani berbagai masalah pekerjaan yang dihadapi.

Hal-hal yang menyangkut tentang mengintruksikan dan memberikan

pengarahan baik melalui tatap muka maupun telepon dan whatshap melalui komunikasi personal sudah merupakan tugas seorang atasan. Komunikasi yang di lakukan berorientasi menjalankan sistem koordinasi, evaluasi dan koreksi setiap pengarahan pekerjaan.

Selanjutnya yaitu komunikasi dari bawah keatas. Komunikasi dari atas dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari tingkat rendah ke tingkat atas . Semua pegawai dalam sebuah organisasi, kecuali mungkin mereka yang menduduki posisi puncak, mungkin berkomunikasi ke ats yaitu, setiap bawahan dapat mempunyai alasan yang baik atau otoritas nya lebih besar, lebih tinggi, atau lebih luas merupakan esensi komunikasi ke atas.

Seperti yang di katakan oleh bapak fitra selaku pegawai lapangan di dinas perumahan dan kawasan permukiman khusus nya di taman buah mengatakan bahwa komunikasi saya kepada atasan berjalan dengan baik. Dan apabila ada komunikasi dari atasan yang kurang jelas, Maka saya akan menanyakan nya kembali seputar tugas yang di berikan oleh atasan.

Komunikasi yang di sampaikan oleh bawahan seperti kesulitan mengenai kerja saat di lapangan. Salah satu nya tanaman yang rusak akibat hama yang semakin banyak merusak tanaman yang ada di taman buah. Untuk itu bawahan langsung mengkomunikasikan kepada atasan untuk menanggulangi masalah tersebut agar cepat selesai.

Komunikasi yang di lakukan dengan atasan berjalan dengan lancar, hal ini dapat di lihat dari komunikasi yang cukup baik dari bawahan kepada atasan. Telah tercipta komunikasi ke atas yang di dasarkan atas komunikasi yang bersifat

timbal balik dan dua arah, karena hal tersebut harus mereka lakukan untuk membicarakan tugas pokok, berdiskusi mengenai adanya permasalahan yang muncul serta tentang laporan kerja yang rutin.

2) Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan anantara orang-orang yang sama tingkatan kedudukannya dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama. Dalam hal ini yaitu pengawas lapangan seksi pertamanan khususnya pada bagian penembangan tanaman dan penataan kawasan wisata taman buah. Masing masing pegawai itu biasanya berkomunikasi untuk saling menukar informasi agar proses pengembangan wisata taman buah berjalan dengan lancar.

Saat wawancara dengan bapak fitra bahwa berkomunikasi dalam hal koordinasi kerja yaitu hasil perkembangan dan perawatan taman akan dilihat langsung oleh pengawas penataan kawasan wisata taman buah. Apabila ada tanaman atau pohon yang rusak atau terserang hama mereka akan memecahkan masalah seperti menyemprot tanaman atau pohon tersebut agar pertumbuhannya semakin baik dan bebas dari hama.

Selanjutnya saat wawancara dengan ibu Patrisia Sembiring Sp selaku pengawas lapangan penataan kawasan di wisata taman buah. Melihat tanaman dan pohon buah yang semakin baik pertumbuhannya maka akan semakin bagus dilihat oleh masyarakat. Dengan membangun pagar yang bagus dan membuat

arsitektur buah yang menyerupai buah aslinya membuat daya tarik tersendiri untuk masyarakat mengunjungi wisata taman buah.

Dari komunikasi kedua pengawas tersebut kita bisa melihat komunikasi kedua pengawas tersebut berjalan dengan baik dan tidak ada hambatan. Sehingga proses untuk mengembangkan wisata taman buah di kabupaten Deli Serdang akan berjalan lancar.

3) Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal adalah semua cara yang dilakukan organisasi untuk berkomunikasi dengan khalayak yang dijadikan sasaran organisasi. Komunikasi eksternal ialah komunikasi antara pimpinan menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antar organisasi dengan khalayak.

Seperti yang dikatakan oleh kepala seksi pertaman dan arsitektur kota khususnya pengelola wisata taman buah bapak Anggiat P Sipayung ST mengatakan bahwa komunikasi antara pihak taman buah dengan masyarakat cukup baik. Bahkan sebagian masyarakat senang dengan adanya taman buah. Taman buah sendiri dimanfaatkan oleh masyarakat untuk rekreasi, tempat istirahat, olahraga dan tempat bermain anak.

Selain itu ada juga masyarakat yang keberatan dengan adanya ruang terbuka hijau atau taman buah. Oleh karena itu Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman akan mendengar keluhan dari masyarakat. Apa penyebab masyarakat keberatan dengan wisata taman buah dan akan di selesaikan dengan musyawarah sehingga keluhan tersebut bisa ditanggulangi oleh dinas Perumahan

dan Kawasan Permukiman serta membuat masyarakat senang dengan adanya taman buah.

Komunikasi eksternal mempunyai suatu proses pengolahan dan juga terhadap organisasi di dalamnya terjadi suatu tujuan dalam penetapan bagaimana menunjang komunikasi ini menjadi lebih berkembang secara eksternal. Penempatan dalam komunikasi ini sangat berpengaruh terhadap penyusunan program yang dilakukan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman. Bukan hanya penyusunan program, Tetapi komunikasi eksternal ini membuat kepala dinas atau kepala bidang seksi pertamanan dan arsitektur kota mempunyai hak mengambil keputusan terkait program yang akan di laksanakan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman untuk wisata taman buah.

b. Koordinasi

Koordinasi adalah kegiatan yang dikerjakan oleh banyak pihak dari satu organisasi yang sederajat dan untuk mencapai suatu tujuan bersama dengan kesepakatan masing-masing pihak agar tidak tersjadi kesalahan dalam bekerja baik mengganggu pihak yang satu dengan pihak lainnya.

Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman melaksanakan kewenangan desentralisasi dari pemerintah Kabupaten Deli Serdang dalam bidang pertamanan dan arsitektur kota. Dalam hal ini Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman sebagai pengelola terkait pertamanan khususnya mengelola wisata taman buah. Dalam hal ini Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman ingin memanfaatkan ruang terbuka hijau menjadi kawasan wisata yang bisa di manfaatkan untuk masyarakat sehingga tercapai suatu tujuan.

Saat wawancara kepada Bapak Angiyat P Sipayung selaku kepala seksi bagian Pertamanan dan arsitektur kota khususnya wisata taman buah. Iya mengatakan proses koordinasi dalam pengembangan wisata taman buah ini sangat berjalan dengan baik. Dalam hal ini kepala seksi memiliki wewenang untuk memberikan koordinasi kepada bawahannya agar proses pengembangan wisata taman buah berjalan dengan apa yang di inginkan. Mulai dari pengawasan perkembangan tanaman buah serta penataan kawasan wisata taman buah yang telah di berikan tugasnya kepada pengawas lapangan sehingga mereka melakukannya dengan baik.

Mengingat pentingnya pentingnya pelaksanaan koordinasi dalam upaya mengembangkan suatu pertamanan khususnya wisata taman buah. Seperti yang di katakann oleh Ibu Patrisia Sembiring ST selaku pengawas lapangan khususnya bagian penataan kawasan wisata taman buah. Ia mengakatkan bahwa koordinasi yang di berikan oleh atasan atau kepala seksi pertamanan dan arsitektur kota cukup baik. Hal ini membuat kinerja pengawas lebih mudah dan lebih efisien untuk melakukan tugas yang di berikan atasan. Seperti membuat arsitektur yang menyerupai buah, memberi payung warna warni, dan sarana yang baik untuk pengunjung sehingga pengunjung puas dengan pengelolaan wisata taman buah.

c. Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu proses interaksi antara seseorang yang berupaya memenuhi kebutuhan dengan seseorang yang ingin terpenuhi kebutuhannya. Yaitu antara pengunjung dan para petugas.

Pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.

Saat wawancara kepada Bapak Dicky Pranata salah satu wisatawan, Ia mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman untuk taman buah cukup memuaskan. Pasalnya sudah banyak perkembangan dari tahun ketahun yang telah dilakukan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman untuk wisata taman buah dan membuat peningkatan pengunjung yang datang. Layanan yang dilakukan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman melalui sarana yang ada saat ini. Seperti toilet yang bersih, ruang menyusui, permainan anak-anak serta alat olahraga. Selain itu wisata taman buah sendiri bisa buat view untuk berfoto karena tempat nya yang indah serta bersih. Sehingga wisatawan pun merasa nyaman dan puas dengan pelayanan sarana yang ada pada wisata taman buah.

Kebanyakan wisatawan nyaman oleh fasilitas yang di sediakan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Perumahan melalui wisata taman buah. Apalagi saat membawa keluarga untuk mengunjungi wisata taman buah ini. Banyak hhal-hala bisa di lakukan di wisata taman buah ini, seperti berolah raga, menemani anak bermain, beristirahat serta berfoto. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

B. Pembahasan

Berdasarkan haasil pengamatan penelitian mengenai Pola Komunikasi Organisasi Dalam Mengembangkan Pariwisata Taman Buah Di Kabupaten Deli Serdang. Maka akan menghasilkan pembahsan berdasarkan kategorisasi sebagai berikut :

1. Pola komunikasi organisasi

Pola komunikasi organisasi menjadi arus pesan yang merupakan sebuah aturan penyampaian pesan dalam sebuah organisasi dengan adanya batasan-batasan, namun satu sama lain berhubungan antara atasan dengan bawahan atau pun dengan sesama pegawai yang sama jabatan nya di suatu organisasi. Arus tersebut terdiri dari komunikasi vertikal meliputi komunikasi keatas dan kebawah dan komunikasi horizontal.

a1) Pola komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal yang terjadi di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman khususnya di Bidang Pertamanan dan arsitektur kota dalam mengembangkan wisata taman buah cukup baik. Komunikasi kebawah antara atasan dengan bawahan dalam hal ini terjadi di mulai dari gagasan kepala seksi bidang pertamanan dan arsitektur kota menyampaikan gagasan atau perintah kerja kepada pengawas lapangan khususnya taman buah agar bisa di jalankan dengan lancar. Dengan media yang ada seperti tatap langsung atau dengan penggunaan telepon seluler melalui aplikasi whatsapp.

Tidak ada bedanya dengan komunikasi ke atasan antara Pengawas lapangan dengan kepala seksi bidang pertamanan dan arsitektur kota. Komunikasi yang terjadi disini setiap pegawai lapangan di beri hak dan kebebasan untuk menyampaikan informasi mengenai perkembangan wisata taman buah. Penyampaian informasi tersebut di sampaikan melalui tatap muka langsung atau dengan penggunaan telepon seluler melalui aplikasi whatsapp.

b) Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal yang terjadi di Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman khususnya pada seksi bidang pertamanan dan arsitektur kota dalam mengembangkan taman buah terjadi sangat baik antara sesama pegawai nya. Komunikasi yang terjadi dalam jabatan yang sama tanpa di pengaruhi jabatan lain yang berbeda. Dalam hal ini bahwa

ketika masing-masing jabatan saling berkomunikasi dan saling memberikan informasi agar proses mengembangkan wisata taman buah berjalan dengan lancar

c) Komunikasi Eksternal

Komunikasi yang terjadi di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman khususnya pada seksi bidang pertamanan dan arsitektur kota dengan masyarakat sekitar. Komunikasi ini terjadi cukup lancar karena pihak pengelola sangat merangkul masyarakat sekitar. Sebaliknya pun masyarakat sekitar mampu berkomunikasi cukup baik dengan pihak pengelola. Apabila ada keluhan yang terjadi kepada masyarakat tentang proses pengembangan wisata taman buah. Maka pihak pengelola langsung menanggapi apa keluhan yang di keluhkan oleh masyarakat. Sehingga komunikasi yang sedang terjadi dengan baik dan tidak akan timbul adanya konflik sehingga proses pengembangan wisata taman buah berjalan dengan lancar

2. Koordinasi

Proses koordinasi di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman khususnya pada seksi bidang Pertamanan dan Arsitektur kota selaku pengelola wisata taman buah melakukan proses koordinasi yang sangat baik dan berjalan dengan lancar. Hal ini di ungkapkan oleh kepala seksi bidang pertamanan dan arsitektur kota tentang perintah kerja dengan pegawai nya saat melaksanakan aktifitas kerja mengelola wisata taman buah berjalan dengan baik dan pengawas lapangan nya pun sangat

menerima dengan baik perintah yang di berikan oleh kepala seksi. Hal itu yang membuat pengawas lapangan sangat mudah melakukan tugas yang di berikan oleh atasan sehingga proses menegmebngkan wisata taman buah berjalan dengan baik

3. Pelayanan

Proses pelayan yang berikan Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman khusus nya seksi bidang Pertamanan dan Arsitektur Kota selaku pengelola wisata taman buah kepada wisatawan sanagat baik. Hal itu yang membuat salah satu wisatawan puas dengan ada pelayan yang baik kepada pengunjung dengan sarana yang ada.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, Serta hasil analisis data maka kesimpulan dari penelitian yang berjudul Pola Komunikasi Organisasi Untuk Mengembangkan Pariwisata Tama Buah Di Kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa, pola komunikasi organisasi yang di lakukan dinas perumahan dan kawasan permukiman berjalan dengan baik dalam penyampaian pesan nya.
2. Komunikasi ke bawah pada bidang seksi perumahan dan arsitektur kota di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman dilakukan untuk penyampaian-penyampaian informasi berupa instruksi menyangkut tugas pokok dan fungsai dari masing masing pengawas di lapangan khususnya wisata taman buah, dengan melalua tatap muka, ataupun dengan media yang ada seperti telepon dan whatsApp. Selain intruksi, informasi mengenai kinerja paara pengawas lapangan juga di sampaikan , dengan diadakannya evaluasi kerja para pengawas lapangan di lakukan sebulan sekali, seiap diawal bulan.
3. Komunikasi ke atas pada bidang seksi pertamana dan arsitektur kota di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman adalah untuk menyampaikan sistem kerja, ide-ide, masukan-masukan dari bawahannya. Selain itu juga untuk menyampaikan keluhan-keluhan yang dirasakan pengaws

lapangannya. Komunikasi kebawah dilakukan melalui tatap muka, atau pun melalui media telepon maupun whatsApp.

4. Komunikasi horizontal pada bidang seksi pertamanan dan arsitektur kota di Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman dilakukan lebih untuk koordinasi kerja. Masalah personil, dan tugas-tugas pokok. Komunikasi tentang koordinasi pekerjaan ini bisa melalui telepon atau pun rapat kerja.
5. Komunikasi eksternal pada bidang seksi pertamanan dan arsitektur kota di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman ini dilakukan lebih dari ingin mendengar keluhan masyarakat dengan adanya wisata taman buah. Dan ada pun masyarakat senang dengan adanya taman buah. Dalam hal ini pihak pengelola bisa mengambil keputusan dengan ada nya masukan dari masyarakat dan pengelola pun bisa memberikan yang terbaik untuk masyarakat.
6. Pelayanan di wisata taman buah di lakukan untuk wisatawan yang datang. Pelayanan di lakukan dengan membuat sarana seperti toilet yang bersih, ruang menyusui, musholla, alat olahraga dan tempat anak bermain. Hal itu yang akan membuat masyarakat nyaman dan senang serta menambah peningkatan pengunjung di wisata taman buah.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas, maka ada beberapa saran yang disampaikan agar dapat di jadikan bahan pertimbangan serta evaluasi terhadap Pola Komunikasi Organisasi Dalam Mengembangkan Pariwisata Taman Buah :

1. Pola komunikasi organisasi pada bagian seksi pertamanan dan arsitektur kota bisa dipertahankan, karena sudahefisien dan lancar, dapat dilihat dari frekuensi pertemuan yang hampir setiap hari, sehingga tidak ditemukan hambatan-hambatan yang cukup berarti.
2. Pertahankan komunikasi yang terjalin dengan baik antara pegawai agar tetap memiliki rasa kebersamaan dan kekeluargaan antara pegawai di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman sehingga bisa lebih membuka komunikasi bagi bawahan dalam menyampaikan ide dalam mengembangkan pariwisata taman buah.
3. Sebaiknya pihak pengelola harus memasarkan wisata taman ke seluruh kota. Sehingga tidak hanya masyarakat Deli Serdang aja yang tau, tetapi dari kota lain bisa mengunjungi wisata taman buah dan membuat wisatawan meningkat untuk datang ke wisata taman buah.
4. Sebaiknya pemerintah kabupaten Deli Serdang lebih gencar untuk memasarkan eksistensi taman buah melalui media sosial seperti Instagram dan Twitter, kemudian perlu perluasan lahan parkir untukantisipasi jika pengunjung melonjak.

Daftar Pustaka

- Ardial, H. 2014. *Paradigma Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bungin, Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bungin, Burhan. 2015. *Komunikasi Pariwisata*. Jakarta : PT. Aditya Andrebina Agung.
- Cangara, hafied. 2014. *PERENCANAAN & STRATEGI KOMUNIKASI*. Jakarta: PT. Rajawali pers
- Faules, Wayne. 2000. *Komunikasi Organisasi*. Bandung : Raja Rosda Karya.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kartono, Kartini. 1980. *Pengantar Metodologi Research Sosial*. Bandung Alumni.
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi : Individu Hingga Massa*. Jakarta : Kencana.
- Pitana, I Gde dan Surya Diatra, I Ketut. 2009 *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Yogyakarta: Andi.
- Ruliana, Poppy. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- West, Ricard dan Lynn H. Turner. 2008. *Teori Komunikasi : Analisis dan Aplikasi*. Jakarta : Salemba Humanika
- Winardi, J. 2007. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Nugroho, Adi. “ JOINED OF GOVERNMENT (Koordinasi horizontal antar instansi dalam upaya pengembangan pariwisata di kabupaten Siduarjo) “ *Kebijakan dan manajemen publik* 5. 2 (Mei _ Agustus 2017) 1-15 9 February 2018 <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp77ac9e273efull.pdf>
- Sukarno, Frenly. “ Koordinasi Dalam pengelolaan Objek Wisata Taman Nasional Kayan Mentarang Di Desa Tanjung Lapang Kecamatan Delapan Kabupaten Malinau “ *Pemerintahan Integratif* 4.2 (2016) 217-232 9 February [http://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2017/01/07%20Frenly%20Sukarno%20\(01-10-17-01-45-46\).pdf](http://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2017/01/07%20Frenly%20Sukarno%20(01-10-17-01-45-46).pdf)





