

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Mahardhika merupakan sebuah organisasi kemasyarakatan yang dibentuk oleh masyarakat Dusun Thekelan, Desa Batur, Kabupaten Semarang. Tujuan pembentukan Pokdarwis Mahardhika adalah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membangun sektor pariwisata setempat. Kepala Desa Batur secara resmi mengizinkan pembentukan Pokdarwis Mahardhika melalui Surat Keputusan Kepala Desa Batur Nomor 141/040/VIII/2018 tentang “Pembentukan Kelompok Sadar Wisata Mahardhika Desa Batur, Kecamatan Getasan, Kabupaten Semarang”.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2012) mendefinisikan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) sebagai lembaga masyarakat yang anggotanya memiliki kepedulian dan tanggung jawab, serta bertindak sebagai motivator untuk mendukung terciptanya lingkungan yang kondusif bagi pertumbuhan dan perkembangan pariwisata. Disamping itu, Pokdarwis juga berperan mewujudkan Sapta Pesona dalam proses pembangunan kepariwisataan daerah dan memanfaatkannya demi kesejahteraan masyarakat setempat. Sapta Pesona merupakan konsep kepariwisataan yang dibuat oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dalam rangka mewujudkan lingkungan yang kondusif dan ideal bagi perkembangan kepariwisataan. Tujuh unsur Sapta Pesona adalah aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan.

Sebelum Pokdarwis Mahardhika dibentuk, mayoritas masyarakat Dusun Thekelan bertahan hidup dengan mengandalkan kesuburan tanah. Kondisi ekonomi warga Dusun Thekelan terbilang kurang baik karena hasil panen yang tidak menentu, terlebih banyak yang menjual hasil panennya dengan harga yang relatif rendah kepada pengepul. Di sisi lain, Dusun Thekelan sebenarnya memiliki banyak potensi wisata yang belum terkelola dengan baik. Beberapa potensi wisata tersebut, diantaranya: (1) lokasi Dusun Thekelan berada di jalur pendakian Gunung Merbabu sehingga membuat dusun tersebut kerap dijadikan tempat singgah oleh 80 hingga 150 pendaki setiap minggunya, (2) Dusun Thekelan memiliki udara yang sejuk dan tanah yang subur sehingga berpotensi menjadi agrowisata, (3) Dusun Thekelan memiliki kekayaan seni dan budaya seperti Tari Prajurit, *Drumblek*, dan Wayangan yang dapat dihadiri oleh 500 orang dalam sekali pertunjukan, serta (4) masyarakat Dusun Thekelan terkenal akan pluralismenya hingga cerita toleransi di Dusun Thekelan sempat beberapa kali dimuat di media massa seperti MediaIndonesia.com, Kompas.id, dan Kumparan.com.

Masyarakat setempat yang menyadari akan potensi wisata tersebut, akhirnya terdorong untuk membentuk Pokdarwis Mahardhika sebagai salah satu langkah mendongkrak kemajuan pariwisata di Dusun Thekelan. Awalnya masyarakat mencoba mengembangkan sejumlah titik potensi wisata, namun belum berjalan secara maksimal. Mereka belum memiliki sistem pengelolaan wisata resmi, dimana wisatawan yang berkunjung ke Dusun Thekelan biasanya hanya memberikan upah *seikhlasnya* kepada warga yang memandu mereka selama

berwisata. Tidak ada paket atau tarif wisata yang jelas. Masing-masing titik wisata dikelola oleh kelompok masyarakat yang berbeda dan tidak ada koordinasi antar kelompok. Disamping itu, tidak ada arah pembangunan kepariwisataan yang jelas, sehingga beberapa titik wisata pun tidak dirawat dengan baik.

Sejak Pokdarwis Mahardhika dibentuk, Dusun Thekelan telah berhasil menghadirkan beragam paket wisata baru, diantaranya adalah paket *One Day Tour*, *Live-in*, *Camping Ground*, dan *Sepeda Downhill*. Pokdarwis Mahardhika juga telah membuat “*Masterplan* Pengembangan Desa Wisata Thekelan” bersama dengan Tim KKN PPM Tematik UNDIP Tahun 2018. Beberapa wisatawan baru kini mulai tertarik berkunjung ke Dusun Thekelan, bahkan sejumlah organisasi swasta juga mulai tertarik menjalin kerjasama dengan Pokdarwis Mahardhika untuk mengembangkan wahana wisata alam.

Kendati demikian, pembangunan wisata di Dusun Thekelan tidak lepas dari berbagai hambatan. Berdasarkan keterangan dari salah satu anggota Pokdarwis Mahardhika, yakni Bento, terdapat beberapa hal yang menghambat tercapainya target yang telah dituangkan dalam *Master Plan* Pengembangan Desa Wisata Thekelan. Salah satu hambatan tersebut adalah terdapat konflik komunikasi antara Pokdarwis dengan masyarakat dan pemerintah setempat. Banyak masyarakat Dusun Thekelan masih belum memahami peran dan tanggungjawab Pokdarwis, serta belum sepenuhnya Sadar Wisata. Sadar Wisata adalah ketika masyarakat sudah menyadari sepenuhnya mengenai tugas dan tanggung jawab mereka sebagai tuan rumah yang baik untuk wisatawan dengan menghadirkan suasana kepariwisataan yang ideal sesuai dengan Sapta Pesona (Kementerian Pariwisata

dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, 2012). Saat ini, masyarakat Dusun Thekelan masih terjebak dalam pemahaman lama, dimana pengelolaan wisata bersifat sporadis dan tergantung permintaan di waktu tertentu saja.

Menurut data dari Wahyuningrum, et al (2020), meskipun Pokdarwis Mahardhika telah melaksanakan berbagai sosialisasi dan kegiatan pengembangan wisata, nyatanya keterlibatan masyarakat masih belum mencapai harapan. Masyarakat di luar pokdarwis hanya aktif terlibat sebagai penyedia tempat penginapan dan konsumsi di mana rata-rata omset yang masuk hanya sebesar Rp30.000,- hingga Rp50.000,- per orang. Hal ini belum cukup mampu untuk mendongkrak perekonomian warga Dusun Thekelan.

Pokdarwis juga mengalami masalah koordinasi dengan pemerintah Desa Batur dalam proses pembuatan Peraturan Desa (Perdes) yang akan digunakan sebagai landasan penentuan tarif tiket wisata. Menurut Bento, selama belum ada Perdes, Pokdarwis belum dapat menjual tiket wisata kepada para wisatawan secara legal, sehingga dana pengembangan wisata sejauh ini hanya bergantung pada swadaya masyarakat dan dana hibah yang diberikan oleh organisasi swasta. Tidak adanya pemasukan dari tiket wisata membuat Pokdarwis cukup kesulitan dalam membangun beberapa infrastruktur telah direncanakan dalam *Master Plan*.

Program-program yang dijalankan oleh Pokdarwis belum memenuhi target perencanaan pembangunan Desa Wisata Thekelan. Berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Pendek tahun 2018-2021 dalam *Master Plan*, selama kurun waktu tiga tahun seharusnya Pokdarwis dapat memperoleh target pemasukan minimal sebesar Rp494.450.000,00. Adapun target pemasukan tersebut

rencananya akan dialokasikan untuk: (1) Pengembangan *spot* foto di lima titik lokasi yang mencakup perbaikan akses jalan hingga pemasangan properti foto, (2) Pengembangan infrastruktur berupa perbaikan area parkir, pembuatan papan peta dan informasi, pembuatan gazebo, pemasangan petunjuk jalan, pembangunan Homestay dan toko souvenir, serta (3) Pengembangan sumber daya pengelola melalui pelatihan tour guide dan kelas bahasa asing (Rezagama, Andarini, & Syarifuddin, 2018, p. 31). Hingga saat ini, Pokdarwis baru berhasil mengembangkan *spot* foto di dua titik lokasi dan membuat beberapa papan informasi saja.

Keberadaan Pokdarwis sebagai salah satu implementasi Perencanaan Pembangunan Partisipatif, seharusnya mampu menggerakkan masyarakat dan para pemangku kepentingan lain untuk dapat bersama-sama mengelola potensi wisata setempat. Menurut Maripah (2017), Perencanaan Pembangunan Partisipatif adalah perencanaan pembangunan yang memiliki tujuan untuk melibatkan rakyat, dimana masyarakat bukan hanya berperan sebagai obyek, namun juga subyek pembangunan. Perencanaan pembangunan partisipatif memerlukan adanya proses komunikasi partisipatif, yang didefinisikan sebagai sebuah pendekatan dialogis yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi, persepsi, dan pendapat antar berbagai pemangku kepentingan yang dapat memfasilitasi adanya pemberdayaan, terutama bagi masyarakat rentan dan marginal (Mefalopulos, 2008). Dalam melihat permasalahan yang dihadapi oleh Pokdarwis Mahardhika, penggunaan model komunikasi partisipatif idealnya mampu melibatkan masyarakat dan para pemangku kepentingan, termasuk pemerintah setempat,

dalam musyawarah lokal untuk menentukan perencanaan, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi program pembangunan wisata (Jaya, 2017).

Apabila komunikasi partisipatif dijalankan secara optimal, harapannya rencana pembangunan wisata secara *bottom-up* yang berasal dari Pokdarwis Mahardhika dapat membawa pembangunan kepariwisataan di Dusun Thekelan ke arah yang lebih berkelanjutan. Kosep Pembangunan dari Bawah (*bottom-up*) memungkinkan masyarakat daerah untuk mengelola sumber dayanya secara mandiri dan dapat mengintegrasikannya dengan wilayah lain sehingga wilayah lokal dapat membangun diri mereka sendiri (Solihin, 2005). Penggunaan komunikasi partisipatif oleh Pokdarwis, seharusnya mampu menghasilkan keputusan untuk menjalankan aktivitas yang disepakati bersama oleh para pemangku kepentingan, serta saling berkontribusi untuk mencari solusi atas permasalahan yang timbul pada proses pembangunan kepariwisataan (Hidayat, 2018). Di sisi lain, kegiatan pariwisata tidak terlepas dari proses komunikasi sosial yang melibatkan seluruh elemen masyarakat sehingga berpotensi menimbulkan konflik. Konflik merupakan proses sosial yang tak terelakkan, yang bila dikelola dengan baik akan berkontribusi pada kreativitas, kekompakan, pertumbuhan relasional, dan produktivitas (Nicotera, 2009).

Peneliti tertarik melakukan penelitian ini karena melihat isu ini sebagai isu yang unik. Pokdarwis Mahardhika merupakan pokdarwis yang didirikan atas inisiatif warga Dusun Thekelan dan menjadi pokdarwis pertama di Desa Batur, Kecamatan Getasan, Kabupaten Semarang. Tidak semua Pokdarwis dibentuk atas dasar inisiatif masyarakat, melainkan atas inisiasi dari pemerintah setempat,

sehingga membuat masyarakat tidak berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan kepariwisataan (Karim *et al.*, 2017). Fenomena pembangunan partisipatif yang digagas oleh Pokdarwis ini belum banyak dilakukan, bahkan di Jawa Tengah sendiri masih banyak ribuan desa yang belum terkelola dan belum memiliki Pokdarwis (Suseno, 2016). Hal inilah yang menjadi daya tarik Pokdarwis Mahardhika sebagai salah satu pelopor pembangunan partisipatif pada sektor pariwisata yang ada di Dusun Thekelan. Melihat konflik pembangunan yang dihadapi oleh Pokdarwis, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana manajemen konflik komunikasi yang dilakukan oleh Pokdarwis Mahardhika dalam proses pengembangan wisata di Dusun Thekelan.

1.2 Rumusan Masalah

Masyarakat Dusun Thekelan membentuk Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Mahardhika dalam rangka meningkatkan pembangunan sektor pariwisata setempat. Munculnya Pokdarwis Mahardhika telah membawa beberapa perubahan positif pada pariwisata Dusun Thekelan, mulai dari pembentukan berbagai paket wisata baru hingga sistem wisata yang lebih tertata. Kendati demikian, proses pembangunan wisata di Dusun Thekelan tidak lepas dari berbagai konflik.

Banyak masyarakat Dusun Thekelan masih belum memahami peran dan tanggungjawab Pokdarwis, serta belum sepenuhnya Sadar Wisata. Masyarakat Dusun Thekelan masih terjebak dalam pemahaman lama, dimana pengelolaan wisata bersifat sporadis dan tergantung permintaan di waktu tertentu saja. Meskipun Pokdarwis Mahardhika telah melaksanakan berbagai sosialisasi dan

kegiatan pengembangan wisata, nyatanya keterlibatan masyarakat masih belum mencapai harapan. Di samping itu, Pokdarwis juga mengalami masalah koordinasi dengan pemerintah Desa Batur dalam proses pembuatan Peraturan Desa (Perdes) yang akan digunakan sebagai landasan penentuan tarif tiket wisata. Hingga saat ini, Pokdarwis belum berhasil mengantongi Perdes dan tidak bisa menjual tiket wisata sehingga dana pengembangan wisata sejauh ini hanya bergantung pada swadaya masyarakat dan dana hibah yang diberikan oleh organisasi swasta. Hal ini membuat Pokdarwis cukup kesulitan mencapai target pembangunan yang telah dituangkan dalam *Masterplan* Pengembangan Desa Wisata tahun 2018-2021.

Munculnya konflik dalam proses pembangunan wisata di Dusun Thekelan merupakan suatu hal yang tak terelakkan. Tumbuhnya konflik dalam proses komunikasi terjadi akibat pelemparan pesan yang tidak memuaskan antara komunikan dengan komunikator (Sekarningrum, Lestari, & Suparno, 2019). Pokdarwis sebagai aktor pembangunan partisipatif, seharusnya mampu menggerakkan masyarakat dan para pemangku kepentingan lain untuk dapat bersama-sama mengelola potensi wisata secara efektif. Selain itu, Pokdarwis diharapkan dapat melibatkan masyarakat dan pemerintah dalam musyawarah lokal untuk menentukan perencanaan, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi program pembangunan wisata, yang pada akhirnya dapat mendorong tercapainya tujuan pembangunan *bottom up*.

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan yang ingin diteliti adalah:

- Bagaimana manajemen konflik komunikasi yang diterapkan oleh Pokdarwis Mahardhika dalam menghadapi berbagai konflik yang timbul selama proses pembangunan wisata di Dusun Thekelan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- Mendeskripsikan jenis konflik komunikasi yang terjadi selama proses pembangunan wisata di Dusun Thekelan.
- Mendeskripsikan manajemen konflik komunikasi yang diterapkan oleh Pokdarwis Mahardhika dalam mengelola konflik yang timbul selama proses pembangunan wisata di Dusun Thekelan.

1.4 Signifikansi Penelitian

1.4.1 Signifikansi Akademis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai literatur maupun referensi akademik dalam Ilmu Komunikasi, khususnya Komunikasi Pembangunan Partisipatif, dan Manajemen Konflik Komunikasi sehingga mampu mendorong lahirnya penelitian-penelitian berikutnya.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta pemahaman kepada masyarakat, khususnya Pokdarwis dan para pelaku pembangunan kepariwisataan untuk menjalankan praktik komunikasi yang baik dalam rangka membangun destinasi wisata berbasis kemasyarakatan. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan solusi atas permasalahan pembangunan kepariwisataan yang ada di Indonesia.

1.4.3 Signifikansi Sosial

Penelitian ini diharapkan mampu menyadarkan masyarakat bahwa proses pembangunan tidak hanya menjadi tugas Pemerintah, namun memerlukan dukungan kuat dan partisipasi aktif masyarakat. Penelitian ini juga diharapkan mampu menumbuhkan semangat dan inisiatif masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam proses pengembangan kepariwisataan di Indonesia.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 *State of The Art*

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, diantaranya:

- a. Hastosaptyadhan (2016) melakukan penelitian berjudul “Komunikasi Partisipatif Kelompok Sadar Wisata dalam Pengelolaan Wisata Gunung Api Purba Nglanggeran, Kabupaten Gunung Kidul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan komunikasi partisipatif yang dilakukan oleh kelompok sadar wisata dalam proses pengelolaan wisata Gunung Api Purba Nglanggeran, (2) menganalisis hubungan antara karakteristik pribadi, kredibilitas fasilitator, dan dukungan dari berbagai lembaga dalam proses pengelolaan wisata, serta (3) menganalisis hubungan-hubungan dalam kelompok sadar wisata yang memiliki peran dalam proses pengelolaan wisata. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan kualitatif (*mixed method*). Pada metode kuantitatif, peneliti menggunakan pendekatan

korelasi (*correlational research*) untuk menjelaskan hubungan antar variabel. Kemudian peneliti menggunakan metode kualitatif dengan tujuan untuk melengkapi data dari metode kuantitatif sekaligus untuk mendeskripsikan keadaan di lokasi penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) anggota Pokdarwis memiliki motivasi dan pengetahuan yang baik dalam mengelola potensi wisata di Gunung Api Purba Nglanggeran dan komunikasi partisipatif yang dilakukan oleh Pokdarwis mampu memberikan solusi atas permasalahan modal dan perlengkapan (sarana) dalam proses pengembangan wisata setempat, (2) Komunikasi partisipatif yang dilakukan oleh Pokdarwis memiliki hubungan yang positif dan sangat nyata dengan karakteristik pribadi, kredibilitas fasilitator dan dukungan dari berbagai lembaga kepariwisataan, (3) Komunikasi partisipatif yang dilakukan oleh Pokdarwis memiliki hubungan yang positif dan sangat nyata terhadap pengelolaan wisata di Gunung Api Purba Nglanggeran.

- b. Farihanto (2016) meneliti tentang Konflik Komunikasi yang terjadi dalam proses pembangunan Desa Wisata Brayut, Kabupaten Sleman. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Adapun Farihanto menggunakan wawancara, penyusunan dokumen, dan observasi langsung sebagai metode pengumpulan data. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini adalah proses pembangunan Desa Wisata Brayut mengalami banyak Konflik Komunikasi. Konflik Komunikasi terjadi di dalam dan luar organisasi pengelola wisata. Salah

satu Konflik Komunikasi yang terjadi di luar organisasi pengelola wisata adalah adanya penolakan dari kelompok orangtua saat akan diadakannya kegiatan Ngayogjazz. Kelompok orangtua berpendapat bahwa kegiatan Ngayogjazz bertentangan dengan budaya tradisional. Di sisi lain, Konflik Komunikasi juga terjadi di dalam organisasi pengelola wisata. Tidak adanya estafet kepemimpinan di dalam organisasi sehingga ketua organisasi tidak pernah berganti sejak tahun 2003. Berbagai Konflik Komunikasi tersebut terjadi lantaran sistem komunikasi yang masih bersifat *High Context*, yang sering diasosiasikan dengan ‘budaya komunikasi orang Jawa’. Banyak pesan atau informasi yang belum dapat tersampaikan dengan baik pada kegiatan rapat atau sosialisasi akibat *high context communication* yang tidak bersifat lugas.

- c. Bakhtiar (2018) melakukan penelitian dengan judul “Aktivitas Komunikasi Kelompok Sadar Wisata dalam Pembangunan Pariwisata Daerah (Studi pada Kelompok Sadar Wisata Tulungrejo Kecamatan Bumiaji Kota Batu)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktifitas komunikasi yang dilakukan oleh Pokdarwis dalam membangun pariwisata setempat. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, dengan tipe penelitian deskriptif. Adapun Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran Pokdarwis Tulungrejo sangat signifikan dalam proses pengembangan wisata. Pokdarwis secara aktif memperkenalkan, melestarikan, dan mengelola beragam potensi wisata yang ada di Desa

Tulungrejo. Aktivitas komunikasi yang dilakukan untuk menunjang pembangunan wisata dilakukan secara mulut ke mulut serta melalui promosi menggunakan media sosial, hingga bekerjasama dengan berbagai biro perjalanan. Tidak hanya itu, komunikasi antara Pokdarwis dengan pemerintah setempat juga berjalan dengan baik. Hal ini terbukti melalui dukungan yang diberikan pemerintah untuk Pokdarwis dalam menerapkan internalisasi Sadar Wisata dan Sapta Pesona kepada masyarakat setempat.

- d. Sekarningrum, Lestari, dan Suparno (2019) melakukan penelitian untuk menemukan model manajemen konflik komunikasi yang diterapkan dalam menangani konflik komunikasi dalam pengembangan pariwisata berbasis masyarakat dalam mengelola potensi wisata di Gunungkidul, dan menganalisis peran pemangku kepentingan dalam mengembangkan potensi pariwisata di Gunungkidul. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Hasil penelitian menemukan model manajemen konflik komunikasi inovatif yang terdiri dari tiga tahap, yaitu perencanaan, implementasi, dan evaluasi. Inovasi dalam mengelola komunikasi konflik diperlukan dengan upaya yang memiliki dimensi kebaruan dan kegunaan sehingga diharapkan berdampak pada upaya yang lebih konkret dan membangun partisipasi masyarakat secara berkelanjutan. Peran Dinas Pariwisata sebagai penanggung jawab pengelolaan potensi wisata di Gunungkidul tidak optimal dalam menangani konflik komunikasi yang terjadi dan masyarakat setempat tidak banyak terlibat dalam perancangan, pengambilan keputusan atau implementasi kebijakan dalam

pengelolaan pariwisata. Penelitian ini memberikan kontribusi berupa model manajemen konflik yang dapat diterapkan pada dinas pariwisata dalam mengelola keindahan alam di suatu daerah.

1.5.2 Paradigma Penelitian

Penelitian ini disusun menggunakan paradigma Post-Positivistik dengan pendekatan kualitatif. Paradigma Post-Positivistik dipilih karena peneliti dapat melihat apa yang dialami oleh subjek penelitian, bagaimana mereka mengkonstruksi dunia sosial tempat mereka tinggal dan menafsirkan berbagai pengalaman yang mereka alami (Psathas dalam Shahreza, 2018:10). Paradigma Post-Positivistik memungkinkan peneliti untuk berinteraksi lebih dekat dengan subjek penelitian, sehingga mampu melihat berbagai macam realitas, makna, maupun pengalaman yang didapatkan subjek penelitian tanpa harus memisahkannya dengan nilai yang dibawa oleh peneliti. Menggunakan paradigma Post-Positivistik dan pendekatan kualitatif, peneliti bertujuan untuk menggambarkan penerapan manajemen konflik komunikasi, dan komunikasi partisipatif yang digunakan oleh Pokdarwis Mahardhika dalam menghadapi berbagai macam konflik komunikasi yang timbul selama proses pembangunan kepariwisataan di Dusun Thekelan.

1.5.3 Kelompok Sadar Wisata

Istilah mengenai Kelompok Sadar Wisata, disingkat Pokdarwis, pertama kali dikemukakan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada tahun 2012. Saat itu, pemerintah ingin menjadikan Pokdarwis

sebagai salah satu strategi penting untuk menggandeng masyarakat sebagai aktor penggerak pembangunan kepariwisataan. Pokdarwis biasanya berkedudukan di desa atau kelurahan, dimana keanggotaannya bersifat sukarela. Adapun definisi Kelompok Sadar Wisata menurut Buku Pedoman Pokdarwis adalah sebagai berikut:

“Pokdarwis adalah kelembagaan di tingkat masyarakat yang anggotanya terdiri dari para pelaku kepariwisataan yang memiliki kepedulian dan tanggung jawab serta berperan sebagai penggerak dalam mendukung terciptanya iklim kondusif bagi tumbuh dan berkembangnya kepariwisataan serta terwujudnya Sapta Pesona dalam meningkatkan pembangunan daerah melalui kepariwisataan dan manfaatkannya bagi kesejahteraan masyarakat sekitar.” (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, 2012)

1.5.4 Pembangunan Masyarakat

Pembangunan Masyarakat adalah proses mencapai perbaikan dalam beberapa aspek kehidupan masyarakat, dimana biasanya tindakan tersebut mengarah pada penguatan pola hubungan antar manusia dan kelembagaan masyarakat (Ploch dalam Phillips & Pittman, 2009). Pembangunan Masyarakat juga didefinisikan sebagai aksi sosial yang diinisiasi oleh sekelompok orang untuk mengubah keadaan ekonomi, sosial, budaya, dan lingkungan (Christenson & Robinson dalam Phillips & Pittman, 2009).

Hustedde (dalam Phillips & Pittman, 2009) menjabarkan tujuh teori dan perhatian utama dalam Pembangunan Masyarakat:

- a. Perhatian pada hubungan sosial: Teori Sosial Kapital.

Teori ini digunakan untuk melihat bagaimana kualitas hubungan sosial berperan penting untuk membangun solidaritas dan inisiatif keberhasilan pembangunan masyarakat.

b. Perhatian pada struktur sosial: Teori Struktural Fungsionalisme.

Menggunakan pendekatan ini, para praktisi pembangunan dapat memperhatikan kapasitas organisasi masyarakat untuk merangsang atau menghambat suatu perubahan.

c. Perhatian pada kekuasaan: Teori Konflik.

Teori ini dapat membantu masyarakat memahami jenis dan luasnya persaingan kepentingan antar kelompok serta melihat distribusi kekuasaan untuk kemudian menjadikan hal tersebut sebagai referensi dalam pengambilan keputusan pembangunan.

d. Perhatian pada makna yang dibagikan: Teori Interaksionisme Simbolik.

Interaksionisme simbolik sangat penting untuk memberikan wawasan tentang cara orang-orang mengembangkan kepekaan dalam berbagi makna. Hal ini yang kemudian digunakan untuk membangun solidaritas dalam proses pembangunan masyarakat.

e. Komunikasi untuk perubahan: Teori Aksi Komunikatif.

Teori Aksi Komunikatif yang dikemukakan oleh Habermas ini menekankan pada tindakan komunikatif emansipatoris yang bebas, terbuka, dan tidak terbatas pada konteks pembangunan masyarakat. Pada akhirnya, komunikasi emansipatoris digunakan sebagai katalisator munculnya ide-ide baru dan berbagai inisiatif pembangunan.

f. Motivasi untuk membuat keputusan: Teori Pilihan Rasional.

Menggunakan teori ini, aktor pembangunan masyarakat dapat menentukan banyaknya imbalan (*reward*) yang tepat untuk diberikan, serta meminimalisir risiko bagi individu yang terlibat dalam inisiatif pembangunan.

g. Integrasi perhatian dan paradigma yang berbeda: Teori Strukturasi Gidden.

Gidden menunjukkan bahwa hubungan antara media, negara dan masyarakat merupakan sebuah praktik sosial. Hubungan ini seharusnya tidak dikuasai oleh negara atau kelas dominan saja. Teori ini memperkenalkan analisis pembangunan tiga dimensi yang dikategorikan berdasarkan tradisi budaya, kepercayaan, norma masyarakat, dan bagaimana aktor pembangunan memanfaatkan ketiganya.

1.5.5 Komunikasi Pembangunan Partisipatif

Komunikasi pembangunan partisipatif lahir sebagai kritik dari konsep pembangunan *top-down*. Pembangunan tidak lagi dipandang sebagai fungsi dari apa yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat, namun lebih berfokus pada upaya partisipatif di mana individu atau kelompok itu sendiri berpartisipasi dalam mempertimbangkan, merencanakan, dan melaksanakan rencana pembangunan mereka sendiri untuk memastikan hasil pembangunan dapat dipertahankan dalam jangka panjang.

Tufte dan Mefalopulos (2009) mendefinisikan komunikasi pembangunan partisipatif sebagai sebuah pendekatan dialogis yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi, persepsi, dan pendapat

antar pemangku kepentingan yang dapat memfasilitasi adanya pemberdayaan, terutama bagi masyarakat rentan dan marginal. Dalam konteks yang sama, Singhal (dalam Cooper, 2010:5) mengartikan komunikasi partisipatif sebagai sebuah dialog yang dinamis, interaksional, dan transformatif antar orang, kelompok, maupun institusi yang memungkinkan orang-orang, baik secara individu maupun kelompok, dapat menyadari potensi mereka dan mengelola kesejahteraan mereka sendiri.

Mefalapulos (2008) mengidentifikasi empat bentuk tingkatan komunikasi pembangunan partisipatif, sebagai berikut:

- Partisipasi Pasif, dimana stakeholder utama dari proyek pembangunan hanya diinformasikan mengenai program yang akan dilaksanakan atau bahkan yang sudah berjalan, dan partisipasi mereka hanya dilihat melalui sistem penghitungan kehadiran dalam sesi diskusi.
- Partisipasi dengan Konsultasi, dimana stakeholder utama, yakni masyarakat, akan menjawab berbagai pertanyaan riset yang diajukan oleh para ahli atau peneliti dan digunakan sebagai masukan dalam menyusun program pembangunan.
- Partisipasi dengan Kolaborasi, dimana stakeholder utama (subjek pembangunan) membentuk sebuah kelompok yang ikut serta dalam proses diskusi dan analisis program pembangunan, serta berkolaborasi dengan fasilitator atau ahli yang merancang program pembangunan.
- Partisipasi Pemberdayaan, merupakan tingkat partisipasi tertinggi dimana masyarakat sebagai subjek pembangunan adalah pihak yang menginisiasi

sekaligus bertanggungjawab terhadap seluruh proses implementasi program pembangunan, dan pihak di luar hanya berperan sebagai pemberi masukan atau tambahan pengetahuan.

Rahim (dalam Satriani *et al.*, 2011) menjabarkan empat konsep yang dapat mendorong terjadinya pemberdayaan dalam Komunikasi Pembangunan Partisipatif, yakni:

- Heteroglasia, merupakan konsep yang menunjukkan bahwa dalam suatu sistem pembangunan terdiri dari berbagai macam kelompok dengan variasi budaya, ekonomi, level aktivitas, hingga ideologi yang berbeda-beda.
- Dialog, yakni proses komunikasi dua arah (transaksional) yang melibatkan pengirim dan penerima pesan yang saling berinteraksi dan berbagi makna dalam periode waktu tertentu.
- Poliponi, merupakan bentuk yang paling tinggi dari sebuah dialog, dimana pendapat atau aspirasi partisipan yang sebelumnya tidak berpadu akhirnya menjadi terbuka, jelas, tidak menutupi satu sama lain dan disadari secara kolektif, sehingga memunculkan ikatan yang dapat menguatkan proses pembangunan partisipatif.
- Karnaval, adalah konsep informal yang menghadirkan berbagai tradisi khas seperti legenda, festival, permainan, kuliner, humor, dan hiburan lainnya dalam proses komunikasi partisipatif.

1.5.6 Konflik

Konflik adalah komponen interaksi interpersonal yang tidak terelakkan dan secara intrinsik buruk, namun itu merupakan hal yang biasa

terjadi (Elgoibar *et al.*, 2017). Parker Follett (dalam Elgoibar *et al.*, 2017) mengeksplorasi sisi konstruktif dari konflik dan mendefinisikan konflik sebagai munculnya perbedaan, baik itu perbedaan pendapat atau perbedaan kepentingan.

Euwema dan Giebels (dalam Elgoibar, Euwema, & Munduate, 2017) menyoroti beberapa elemen kunci dari konflik, yakni:

- Konflik menyiratkan ketergantungan dan saling ketergantungan. Saling ketergantungan ini bisa positif (konteks kooperatif), negatif (konteks kompetitif), atau campuran. Saling ketergantungan juga mencerminkan perbedaan kekuasaan antar pihak.
- Sebagian besar konflik merupakan situasi motif campuran, karena pihak memiliki motif simultan untuk bekerja sama dan motif untuk bersaing. Para pihak, di satu sisi, bergantung satu sama lain untuk mewujudkan tujuan mereka, dan, di sisi lain, mereka pada saat yang sama adalah pesaing..
- Konflik adalah pengalaman psikologis. Konflik adalah pengalaman pribadi dan tidak serta merta memiliki dasar yang objektif karena tergantung pada persepsi situasi tertentu yang bersifat subjektif.
- Konflik menyangkut ketegangan kognitif dan afektif. Ketika seseorang merasakan tujuan dan ketidaksepakatan yang terhalang, dia akan merasa takut atau marah. Banyak penulis menganggap bahwa konflik bermuatan emosi, meskipun emosi tidak perlu dicap sebagai emosi negatif. Beberapa orang sebenarnya menikmati konflik. Pengalaman emosional dalam konflik juga ditulis oleh pengaruh budaya, sejarah, dan pribadi.

- Konflik bisa searah. Satu pihak dapat merasa frustrasi atau digagalkan oleh pihak lain sementara pihak kedua hampir tidak menyadari, dan tidak merasakan realitas yang sama dari konflik tersebut.
- Konflik adalah sebuah proses. Konflik merupakan proses dinamis yang tidak muncul secara tiba-tiba, tetapi membutuhkan waktu untuk berkembang dan melewati beberapa tahapan.

Lebih lanjut, Elgoibar, Euwema, dan Munduate (2017) menjelaskan beberapa jenis konflik, yakni: Konflik Tugas, Konflik Proses, dan Konflik Relasional. Konflik Tugas mengacu pada pendapat yang berbeda tentang konten, misalnya tentang distribusi sumber daya, tentang prosedur dan kebijakan, dan penilaian dan interpretasi fakta. Konflik Proses mengacu pada bagaimana tugas harus diselesaikan. Contohnya adalah ketidaksepakatan tentang masalah logistik dan delegasi. Sedangkan Konflik Hubungan mengacu pada "ketidakcocokan interpersonal". Contoh konflik hubungan adalah konflik tentang selera pribadi, preferensi politik, nilai-nilai, dan gaya interpersonal.

1.5.7 Manajemen Konflik Komunikasi

Manajemen konflik adalah tindakan yang disengaja untuk menghadapi situasi konflik, baik untuk mencegah atau meningkatkannya (Elgoibar *et al.*, 2017). Manajemen konflik mencakup tanggapan kognitif terhadap situasi konflik, yang dapat bervariasi dari sangat kompetitif hingga sangat kooperatif. Manajemen konflik tidak selalu melibatkan penghindaran, pengurangan, atau penghentian konflik. Ini melibatkan perancangan strategi

yang efektif untuk meminimalkan disfungsi konflik dan untuk meningkatkan fungsi konflik yang konstruktif untuk meningkatkan efektivitas tim dan organisasi (Rahim, 2002).

Sebagian besar ahli teori komunikasi lebih menyukai istilah manajemen konflik daripada resolusi konflik karena yang pertama menyarankan proses komunikasi yang berkelanjutan yang memusatkan perhatian pada interaksi, sedangkan yang terakhir menyarankan episode yang harus ditangani saat terjadi, memusatkan perhatian pada konten diskrit dari setiap episode (Nicotera, 2009). Individu, kelompok, maupun organisasi, berkomunikasi untuk menyelesaikan konflik, dan mereka juga menyelesaikan pekerjaan melalui konflik. Komunikasi digunakan untuk mengontrol, mencegah, maupun meningkatkan konflik.

1.5.8 *Dual Concern Model*

Dual Concern Model berpendapat bahwa cara pihak menangani konflik dapat digambarkan dan ditentukan oleh dua keprihatinan: kepedulian terhadap diri sendiri (kepentingan sendiri) dan kepedulian terhadap orang lain (kepentingan relasional) (Elgoibar *et al.*, 2017). Biasanya, kedua masalah tersebut mendefinisikan lima perilaku konflik yang berbeda, yakni memaksa, menghindari, mengakomodasi, kompromi, dan pemecahan masalah atau integrasi.

- **Memaksa.** Dalam pemaksaan, satu pihak bertujuan untuk mencapai tujuannya dengan memaksakan solusi kepada pihak lain. Kepedulian untuk kepentingan sendiri dan visi sendiri adalah yang penting.

- **Menghindar.** Dengan menghindar, satu pihak bertujuan untuk menghindari konfrontasi dengan pihak lain. Perilaku ini mencegah upaya untuk mengalah, bernegosiasi secara konstruktif, atau bersaing untuk mendapatkan keuntungan sendiri. Isu konflik kurang mendapat perhatian, biasanya karena pihak yang menghindar berpikir bahwa dia tidak akan mendapatkan keuntungan dari masuk ke dalam konflik (Euwema. & Giebels, 2017)
- **Mengakomodasi.** Mengakomodasi adalah mengalah atau mengikuti ide, keinginan, dan kebutuhan pihak lain. Mengakomodasi biasanya adalah hasil dari kepedulian yang rendah terhadap kepentingan konflik sendiri yang dikombinasikan dengan kepedulian yang tinggi terhadap kepentingan dan kebutuhan pihak lain.
- **Berkompromi.** Berkompromi melibatkan pencarian jalan tengah, dengan memperhatikan kepentingan sendiri dan kepentingan orang lain. Premisnya adalah bahwa kedua belah pihak harus menemukan jalan tengah di mana setiap orang menerima pertimbangan yang sama, artinya masing-masing pihak membuat beberapa konsesi.
- **Pemecahan Masalah atau Integrasi.** Pemecahan masalah adalah strategi *win-win solution* yang ditujukan untuk “mengoptimalkan daripada memuaskan para pihak”. Seseorang mencari solusi yang terbuka dan kreatif yang memenuhi kedua kepentingan tersebut.

1.5.9 Teori Fungsional

Teori Fungsional memandang interaksi sebagai instrumen dimana kelompok membuat keputusan, menekankan hubungan antara kualitas

komunikasi dan kualitas hasil yang dicapai kelompok. Teori yang dikemukakan oleh Parson (1951) ini melihat masyarakat manusia seperti organ tubuh manusia (Waskita, 2005). Teori ini terdiri dari dua asumsi pokok. Pertama, masyarakat diibaratkan seperti struktur tubuh manusia yang memiliki bagian-bagian yang saling berkaitan satu sama lain. Oleh karena itu, masyarakat juga mempunyai kelembagaan yang saling terkait dan tergantung satu sama lain. Kedua, setiap kelembagaan masyarakat menjalankan tugas tertentu untuk menjaga stabilitas sosial yang ada dalam masyarakat. Dalam konteks perubahan sosial sebagai proses komunikasi, teori ini memandang masyarakat sebagai sistem komunikasi yang terdiri dari bermacam elemen, yakni komunikator (sumber), komunikan (penerima), media (saluran), informasi, serta dampak komunikasi.

Teori Fungsional menganggap proses komunikasi yang berlangsung pada masyarakat berjalan lancar tanpa masalah sehingga masyarakat akan selalu berada pada situasi harmonis yang stabil, seimbang, dan mapan (Waskita, 2005). Teori ini mengesampingkan faktor individual seperti perbedaan karakter maupun kepentingannya. Oleh karenanya, untuk memperoleh situasi masyarakat yang harmonis, kelompok harus mengalami penyesuaian antar individu yang terkadang diwarnai berbagai konflik, baik antar individu maupun kelompok lain dalam masyarakat.

Teori Fungsional menjelaskan bahwa apabila ada satu bagian yang berubah dalam struktur masyarakat, maka perubahan itu akan diikuti oleh perubahan seluruh bagian masyarakat lainnya. Setiap bagian tersebut akan

terus mencari keseimbangan (equilibrium). Interlasi ini kemudian dianggap akan menimbulkan gejolak atau konflik, dan setiap bagian harus cepat menyesuaikan diri untuk mencapai keseimbangan lagi.

Pendekatan fungsional terhadap kelompok sangat dipengaruhi oleh konsep mengenai diskusi kelompok kecil. Hal ini sebagian besar didasarkan pada karya filsuf John Dewey, pada tahun 1910, telah memengaruhi pemikiran pragmatis abad ke-20. Terdapat enam langkah pemecahan masalah berdasarkan perspektif Dewey, yakni: (1) mengungkapkan kesulitan; (2) mendefinisikan masalah; (3) menganalisis masalah; (4) menyarankan solusi; (5) membandingkan alternatif dan mengujinya terhadap serangkaian tujuan atau kriteria; dan (6) menerapkan solusi terbaik. Teori Fungsional membahas cara komunikasi mempengaruhi ke enam elemen ini (Servaes, 2020).

1.5.10 *Fully Functional Society Theory*

Robert Heath (Littlejohn *et al.*, 2017) mengemukakan *Fully Functional Society Theory* untuk memahami bagaimana organisasi menggunakan wacana proposisional secara konstruktif dan destruktif untuk menentukan legitimasi mereka. Pendekatan Heath menempatkan retorika sebagai salah satu pertimbangan penting dalam komunikasi antara organisasi dengan pemangku kepentingan eksternal. Secara khusus, pendekatan tersebut mencakup empat prinsip, yakni:

- a. **Prinsip pertama;** retorika memiliki keterikatan dengan ekonomi politik. Konsep ekonomi politik yang dimaksud di sini adalah penyelarasan

kepentingan dan pengambilan keputusan terkoordinasi yang diperlukan untuk membentuk/ mengatur masyarakat. Organisasi menggunakan berbagai struktur komunikasi seperti debat kebijakan publik, komunikasi krisis, dan manajemen masalah, yang memungkinkan terbentuknya kontrak atau kesepakatan dengan para pemangku kepentingan. Lebih lanjut, retorika dapat digunakan untuk beragam tujuan diantaranya untuk kebutuhan persuasif, maupun manipulatif.

- b. **Prinsip kedua;** retorika yang etis dan bertanggung jawab secara sosial adalah retorika yang dapat mengarahkan kepada pilihan-pilihan yang solutif. Retorika harus menjadi dialog konstruktif, dimana wacana publik harus menyediakan fakta, bukti, identifikasi, dan kepentingan, serta memungkinkan para pemangku kepentingan untuk secara efektif memperdebatkan posisi. Dialog konstruktif merupakan komunikasi dua arah yang memungkinkan orang untuk berhadapan dengan berbagai pilihan, gagasan, dan preferensi. Perlu adanya dialektika kerja sama dan persaingan sehingga semua pemangku kepentingan dapat saling memperdebatkan kebutuhan mereka, namun tetap melakukannya dengan cara yang memungkinkan semua suara memiliki kesempatan untuk didengar.
- c. **Prinsip ketiga;** hubungan pemangku kepentingan eksternal dihasilkan dari, dan mengarah pada modal sosial. Modal sosial yang dimaksud adalah kemampuan berjejaring, dimana jaringan yang dimiliki dapat memberikan keuntungan bagi kepentingan organisasi. Mengembangkan hubungan dengan pemangku kepentingan memungkinkan organisasi memperoleh

modal sosial, dengan catatan hanya jika organisasi tersebut dapat menyelaraskan kepentingannya dengan kepentingan masyarakat. Dengan cara ini, organisasi tidak sekadar mengelola dan membangun reputasi, namun juga dapat membangun hubungan yang berkelanjutan dan saling percaya, yang memungkinkan semua pihak memanfaatkan hubungan itu untuk kepentingan bersama.

d. Prinsip keempat; bahasa dan kekuasaan saling terkait. Pemangku kepentingan yang berbeda akan menafsirkan pesan dengan cara yang berbeda pula. Bahasa dianggap sebagai realitas organisasi dan dapat menghasilkan berbagai kosa kata yang dengan kekuasaannya dapat memberdayakan sekaligus meminggirkan para pemangku kepentingan. Oleh karena itu, perlu adanya persetujuan atau kesepakatan antar pemangku kepentingan untuk berbicara dalam bahasa yang dapat digunakan dan dipahami oleh semua, dengan begitu hubungan yang kuat dapat dikembangkan.

1.6 Operasionalisasi Konsep

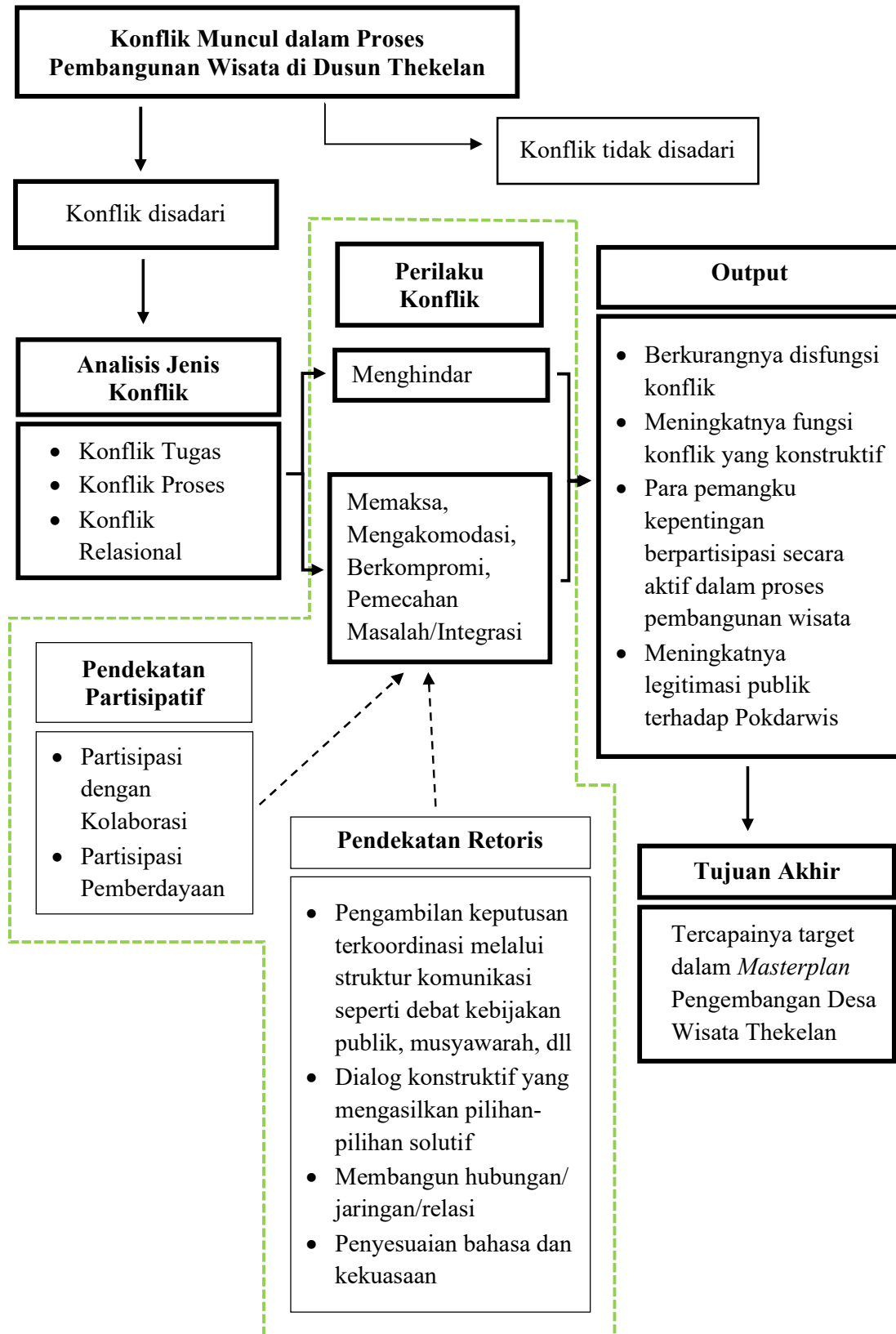
Proses pembangunan destinasi wisata di Dusun Thekelan yang melibatkan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Mahardhika, tentu tidak terlepas dari adanya hambatan. Meskipun Pokdarwis Mahardhika telah menerapkan berbagai macam aktivitas pengembangan kepariwisataan dan telah menjalankan praktik komunikasi, namun pembangunan di Dusun Thekelan belum dapat berjalan sesuai dengan harapan. Ketidaksesuaian antara target yang diharapkan dengan hasil yang diperoleh dilapangan salah satunya dipengaruhi oleh konflik. Penelitian ini akan

berfokus untuk mendeskripsikan bagaimana Pokdarwis Mahardhika menerapkan manajemen konflik komunikasi dalam rangka mengelola konflik yang terjadi selama proses pembangunan wisata di Dusun Thekelan.

Teori Fungsional dan Teori Konflik digunakan untuk melihat beragam konflik komunikasi yang terjadi akibat adanya perubahan dalam tata kelola wisata di Dusun Thekelan. Teori Komunikasi Pembangunan Partisipatif dapat membantu peneliti untuk mengidentifikasi proses komunikasi dialogis yang terjadi antara Pokdarwis dengan berbagai pemangku kepentingan dan menganalisis sejauh mana tingkat komunikasi partisipatif yang dijalankan oleh Pokdarwis Mahardhika selama proses pembangunan kepariwisataan di Dusun Thekelan. Sejalan dengan hal tersebut, peneliti juga menggunakan *Dual Concern Model* dan *Fully Functional Society Theory* untuk mengidentifikasi bagaimana Pokdarwis Mahardhika dapat melakukan manajemen konflik komunikasi untuk mengelola beragam konflik yang timbul, serta mencapai tujuan yang diharapkan selama proses pembangunan.

1.7 Proposisi

Proposisi diperlukan dalam penelitian studi kasus guna membantu peneliti menyeleksi beragam informasi yang relevan dengan kasus yang akan diteliti. Pada tahap analisis, proposisi teoritis ini akan dicocokkan dengan data empiris yang diperoleh di lapangan. Proposisi teoritis yang masuk ke dalam desain awal studi kasus dan diperkuat secara empiris oleh temuan studi kasus akan membentuk dasar bagi generalisasi analitik (Yin, 2009). Berikut merupakan proposisi yang digunakan dalam penelitian ini:



1.8 Metoda Penelitian

1.8.1 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dari subjek penelitian, serta mempelajari masalah atau data yang berlaku dalam masyarakat, termasuk tentang hubungan, kegiatan, sikap, pandangan hingga proses yang sedang berlangsung pada suatu waktu tertentu (Whitney dalam Pujileksono, 2016).

Adapun metode studi kasus dipilih karena dapat membantu peneliti mengidentifikasi kejadian yang bersifat kontemporer, mencakup pengamatan langsung terhadap suatu peristiwa sosial, serta memungkinkan peneliti untuk melakukan wawancara dalam rangka mengetahui perspektif serta partisipasi masyarakat. Yin (2009) menyatakan bahwa metode studi kasus juga memungkinkan peneliti untuk mempertahankan karakteristik holistik dan bermakna dari peristiwa kehidupan nyata, seperti siklus hidup individu, perilaku kelompok kecil, peran organisasi dan manajerial, dan sebagainya. Itu sebabnya peneliti pada penelitian studi kasus hanya memiliki sedikit kontrol atau bahkan tidak memiliki kontrol sama sekali atas perilaku atau peristiwa yang sedang ditelitinya.

Penggunaan metode studi kasus ini berangkat dari pertanyaan “*why*” dan “*how*”, yang tujuannya adalah untuk menjelaskan suatu atau serangkaian keputusan: mengapa diambil, bagaimana penerapannya, dan

dengan hasil apa (Schramm dalam Yin, 2009). Menggunakan metode studi kasus instrumental (*instrumental case study*), diharapkan peneliti dapat memahami serta mengilustrasikan beragam konflik komunikasi yang terjadi selama proses pembangunan kepariwisataan di Dusun Thekelan, serta menjabarkan manajemen konflik komunikasi yang diterapkan oleh Pokdarwis Mahardhika dalam rangka mencapai tujuan pembangunan kepariwisataan yang telah direncanakan.

1.8.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dusun Thekelan, Desa Batur, Kecamatan Getasan, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Mahardhika.

1.8.4 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan subjek penelitian serta melakukan observasi/pengamatan pada aktivitas pembangunan wisata di Dusun Thekelan.

b. Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari sumber lain berupa internet, dokumentasi, serta berkas administrasi lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti pada subjek penelitian.

1.8.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik pengumpulan data pada penelitian studi kasus diantaranya wawancara, observasi/pengamatan, dokumentasi, dan Diskusi Kelompok Terpusat (*Focus Group Discussion*) (Pujileksono, 2016). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan menggunakan pedoman wawancara dan alat pendukung berupa perekam suara dan buku catatan.
- b. Observasi, yakni pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap hal-hal yang tampak pada subjek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipan dimana peneliti ikut masuk ke dalam masyarakat dan terlibat secara langsung dalam kegiatan yang dilakukan oleh subjek penelitian. Tujuan dari observasi partisipan ini adalah agar peneliti mampu mendapatkan empati budaya dari subjek yang ditelitinya (O'Leary dalam Bhaskara, 2017).
- c. Analisis dokumentasi, meliputi kegiatan analisis, pengambilan dan pengumpulan foto, video, surat, dan kelengkapan administrasi lainnya yang berkaitan dengan subjek penelitian.

1.8.6 Teknik Analisis Data

Secara garis besar, penelitian ini disusun menggunakan teknik analisis data kualitatif menurut model Miles dan Huberman (dalam Mukhtar, 2013), yang dilakukan melalui empat tahap, yakni:

- a. Pengumpulan Data. Data dapat dikumpulkan sepanjang penelitian berlangsung dimana peneliti berkedudukan sebagai instrumen penelitian. Peneliti dapat melakukan analisis secara langsung sesuai dengan data yang telah diperoleh di lapangan. Sebelum turun ke lapangan, peneliti akan menyusun proposisi teoritis terlebih dahulu guna menuntun pengumpulan data studi kasus.
- b. Reduksi Data, yakni proses menyeleksi, merangkum, dan memfokuskan perhatian penelitian melalui transformasi data, pengabstrakan, dan penyederhanaan data mentah yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Tahapan ini meliputi pembuatan ringkasan, pengkodean, penelusuran tema, pembuatan gugus-gugus, pembuatan partisi, serta penulisan memo.
- c. Penyajian Data, yakni proses merangkai informasi secara terorganisir dengan menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, atau bentuk penyajian data lainnya. Penyajian data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teks narasi yang ditujukan untuk memahami apa yang terjadi di lapangan serta untuk merencanakan langkah penelitian selanjutnya sesuai dengan pemahaman peneliti.
- d. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, yakni proses dimana peneliti mungkin dapat menjawab rumusan masalah dengan menghadirkan kesimpulan berupa temuan baru yang ditampilkan dalam bentuk deskripsi atau gambaran yang lebih jelas, serta terdapat beberapa hubungan kausal/interaktif dan hipotesis/teori. Tahap ini dilakukan setelah peneliti sudah tidak berada di lapangan.

Adapun teknik analisis studi kasus yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Penjodohan Pola (*Pattern Matching*). Teknik Penjodohan Pola ini dilakukan dengan cara membandingkan pola berbasis empiris, berdasarkan temuan dari studi kasus, dengan yang pola yang diprediksi sebelum mengumpulkan data, yakni berupa proposisi. Jika pola empiris dan pola yang diprediksi tampak serupa, hasilnya dapat membantu studi kasus untuk memperkuat validitas internalnya (Yin, 2009). Peneliti menggunakan Teknik Penjodohan Pola menggunakan pola-pola yang lebih sederhana.

1.8.7 Kualitas Data

Penelitian kualitatif sering diperdebatkan akibat subjektivitas peneliti yang lebih tinggi, teknik pengumpulan data yang kebenarannya sulit diukur, serta sumber data yang dianggap kurang kredibel. Dalam rangka meningkatkan keabsahan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa Uji Keabsahan, yakni:

a. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas menentukan sejauh mana proses dan hasil dari suatu penelitian dapat dipercaya. Dalam rangka meningkatkan kredibilitas penelitian ini, peneliti menggunakan berbagai macam referensi pendukung untuk memperkuat data.

b. Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Konfirmabilitas merupakan cara untuk membuktikan suatu kebenaran penelitian. Konfirmabilitas dapat dicapai dengan cara mendiskusikan hasil penelitian dengan pihak yang tidak terkait atau tidak memiliki kepentingan

dalam penelitian tersebut untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih objektif. Dalam hal ini, peneliti mendiskusikan hasil penelitian dengan dosen pembimbing dan dosen penguji Tugas Akhir.

c. Triangulasi sumber data

Triangulasi digunakan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data guna memperoleh kebenaran tingkat tinggi manakala hasil penelitian dilihat dari berbagai sudut pandang. Ada beberapa proses triangulasi, yakni: triangulasi metode, triangulasi antar peneliti, triangulasi sumber data, dan triangulasi teori. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data dimana peneliti menelusuri kebenaran data dari bermacam sumber data yang berbeda-beda yang diperoleh melalui *in-depth interview* dengan beberapa narasumber, melakukan observasi, dan mengolah dokumen