



**MANAJEMEN KONFLIK KOMUNIKASI DALAM PROSES
PEMBANGUNAN WISATA DI DUSUN THEKELAN**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I
Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Disusun oleh

Nama : Osadhani Rahma Pemila

NIM : 14030115140100

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2022

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Osadhani Rahma Pemila
Nomor Induk Mahasiswa : 14030115140100
Tempat, Tanggal Lahir : Tegal, 13 April 1997
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah (skripsi) yang saya tulis dengan judul:

**Manajemen Konflik Komunikasi dalam Proses Pembangunan Wisata
di Dusun Thekelan**

Merupakan sebenar-benarnya hasil karya ilmiah saya sendiri dan bukan hasil jiplakan dari skripsi orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak terbukti kebenarannya, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 29 Juni 2022



Osadhani Rahma Pemila
NIM 14030115140100

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Manajemen Konflik Komunikasi dalam Proses
Pembangunan Wisata di Dusun Thekelan

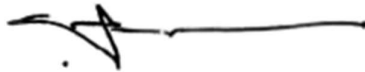
Nama Penyusun : Osadhani Rahma Pemila

NIM : 14030115140100

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Semarang, 29 Juni 2022

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan I

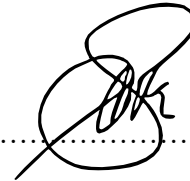


Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Yanuar Luqman S.Sos., M.Si.

(.....)



Dosen Penguji :

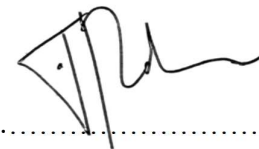
1. Drs. Wiwid Noor Rakhmad M.I.Kom

(.....)



2. Dr. Drs. Turnomo Rahardjo M.Si.

(.....)



**“LEARN,
EMPOWER,
AND INSPIRE”**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Konflik Komunikasi dalam Proses Pembangunan Wisata di Dusun Thekelan”. Saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung saya selama proses penyusunan skripsi, diantaranya:

1. Kedua orangtua saya, yakni Ayah Subagyo dan Ibu Alpiyah, yang selama 25 tahun ini selalu mencurahkan kasih dan sayangnya tanpa henti, mempercayai setiap keputusan yang saya ambil, mendoakan dan memberikan saya semangat untuk menyelesaikan studi S1 di Prodi Ilmu Komunikasi UNDIP.
2. Mas Yanuar (Dr. Yanuar Luqman S.Sos., M.Si.) selaku Dosen Pembimbing yang telah menginspirasi saya untuk mengambil topik penelitian mengenai Komunikasi untuk Perubahan Sosial, memberikan saya arahan selama menyusun skripsi, serta memberikan banyak bacaan menarik terkait Komunikasi Pembangunan.
3. Mas Hardjo (Dr. Drs. Turnomo Rahardjo M.Si.) dan Mas Wiwid (Drs. Wiwid Noor Rakhmad M.I.Kom) selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji serta memberikan saran untuk perbaikan skripsi ini.
4. Kak Uli (S. Rouli Manalu, S.Sos., MCommSt., Ph.D.) selaku Ketua Departemen Ilmu Komunikasi dan seluruh civitas akademika di FISIP UNDIP yang telah memberikan bantuan dan arahnya selama saya berkuliah hingga terselesaikannya skripsi ini.

5. Pengurus Pokdarwis Mahardhika dan masyarakat Dusun Thekelan yang telah bersedia menjadi subjek penelitian skripsi ini. Terima kasih sudah meluangkan waktunya untuk diwawancarai dan bahkan selalu menyambut saya dengan sepenuh hati, sehingga saya merasa menjadi bagian dari Dusun Thekelan.
6. Sahabat saya, yakni Paundria Dwijastuti, Randyani Rarasati, Abimanyu Ramadhan, Bima Try Anggara, Dwi Fitri Lestari, Septiani C. Tyas, Erlinda Puspita, Obed Cahya, Rizky Dwi Aprilianto, dan Nighwan Hetami. Terima kasih sudah menjadi pendengar yang baik, menemani saya di masa-masa sulit maupun indah, memberikan banyak dukungan, serta mendorong saya untuk menjadi pribadi yang lebih baik.
7. Teman-teman Ilmu Komunikasi 2015 dan para pejuang Sarjana Corona. Terima kasih atas kebersamaanya selama masa perkuliahan. *See you on top!*
8. Falasifah, Naela Marizka, Adzra Az Zahra, Zia Al Khaq, dan teman-teman komunitas BACK-IND lainnya. Terima kasih telah memberikan saya dukungan moral untuk menyelesaikan skripsi sembari tetap menjalankan aktivitas edukasi pengelolaan sampah.
9. Mentor sekaligus senior saya di Ilmu Komunikasi UNDIP, Mbak Dewi Nur Cahyaningsih, yang selalu memberikan saya banyak pelajaran berharga, mulai dari ilmu kepemimpinan, *Public Speaking*, dan hal-hal terkait Ilmu Komunikasi lainnya.
10. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung saya, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas doa dan dukungannya.

MANAJEMEN KONFLIK KOMUNIKASI DALAM PROSES PEMBANGUNAN WISATA DI DUSUN THEKELAN

ABSTRAK

Masyarakat Dusun Thekelan membentuk Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Mahardhika dalam rangka meningkatkan pembangunan pariwisata setempat. Munculnya Pokdarwis Mahardhika telah membawa beberapa perubahan positif pada pariwisata Dusun Thekelan. Kendati demikian, proses pembangunan wisata di Dusun Thekelan tidak lepas dari berbagai konflik komunikasi yang menyebabkan Pokdarwis tidak dapat mencapai target pembangunan yang telah dituangkan dalam *Masterplan* Pengembangan Desa Wisata tahun 2018-2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis konflik komunikasi yang terjadi selama proses pembangunan kepariwisataan di Dusun Thekelan, serta mendeskripsikan manajemen konflik komunikasi yang diterapkan oleh Pokdarwis Mahardhika. Paradigma yang digunakan adalah paradigma pos-positivistik dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan Teknik Penjodohan Pola. Teori Komunikasi Pembangunan Partisipatif, *Dual Concern Model Theory*, dan *Fully Functional Society Theory* digunakan untuk melihat bagaimana Pokdarwis Mahardhika menerapkan manajemen konflik komunikasi.

Hasil dari penelitian ini menemukan adanya konflik tugas dan konflik proses antara Pokdarwis dengan pemerintah lokal dan masyarakat Dusun Thekelan. Konflik berupa (1) Adanya ketidaksesuaian pembagian tugas dan koordinasi antara Pokdarwis Mahardhika dengan Pemerintah Desa akibat munculnya Pokdarwis lain, (2) Peraturan Desa mengenai pelegalan tiket wisata yang tidak kunjung disahkan, (3) Masyarakat menolak keberadaan Pokdarwis sebagai organisasi independen karena menganggap bahwa Pokdarwis Mahardhika lebih mementingkan keuntungan kelompok dan tidak transparan dalam mengelola dana wisata, serta (4) Kurangnya partisipasi aktif masyarakat dalam proses pembangunan wisata. Adapun manajemen konflik yang diterapkan oleh Pokdarwis meliputi penghindaran, mengakomodasi, berkompromi, serta integrasi pemecahan masalah yang dilakukan dengan cara (1) menelaraskan kepentingan/pengambilan keputusan terkoordinasi melalui musyawarah, (2) dialog konstruktif yang mengasikkan pilihan-pilihan solutif, serta (3) membangun jaringan dengan pemangku pementingan eksternal melalui aktivitas pengelolaan media sosial dan pengadaan kegiatan informal yang mengusung konsep karnaval.

Kata kunci : Pokdarwis, Pembangunan Partisipatif, Manajemen Konflik Komunikasi, *Dual Concern Model*, *Fully Functional Society Theory*, Desa Wisata

COMMUNICATION CONFLICT MANAGEMENT IN TOURISM DEVELOPMENT PROCESS IN DUSUN THEKELAN

ABSTRACT

The Dusun Thekelan community formed the Tourism Awareness Group, named Pokdarwis Mahardhika, in order to increase local tourism development. The emergence of Pokdarwis Mahardhika has brought some positive changes to the tourism of Dusun Thekelan. However, the tourism development process in Dusun Thekelan cannot be separated from various communication conflicts that have caused Pokdarwis Mahardhika to be unable to achieve the development targets set out in the 2018-2021 Tourism Village Development Master Plan.

This study aims to determine the types of communication conflicts that occur during the tourism development process in Dusun Thekelan, and to describe the communication conflict management applied by Pokdarwis Mahardhika. The paradigm used is a post-positivistic paradigm with a descriptive qualitative approach. This research uses case study method with Pattern Matching Technique. Participatory Development Communication Theory, Dual Concern Model Theory, and Fully Functional Society Theory are used to see how Pokdarwis Mahardhika applies communication conflict management.

The results of this study found that there was a Task Conflict and Process Conflict between Pokdarwis and the local government and the people of Dusun Thekelan. The conflicts that occurred included (1) There is a discrepancy in the division of tasks and coordination between Pokdarwis Mahardhika and the Village Government due to the emergence of other Pokdarwis, (2) Village regulations regarding the legalization of tourist tickets that have not been legalized, (3) The community rejects the existence of Pokdarwis as an independent organization because they think that Pokdarwis Mahardhika is more concerned with group profits and is not transparent in managing tourism funds, and (4) Lack of active community participation in the tourism development process. The conflict management implemented by Pokdarwis includes avoiding, accommodating, compromising, and integrating/ problem solving which is carried out by (1) aligning interests/coordinated decision making through deliberation, (2) constructive dialogue that results in solution choices, and (3) build networks with external stakeholders through social media management activities and the provision of informal activities that carry the carnival concept.

Keywords: Pokdarwis, Participatory Development, Communication Conflict Management, Dual Concern Model, Fully Functional Society Theory, Tourism Village.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa serta kepada pihak-pihak yang telah terlibat dan membantu terselesaikannya penelitian yang berjudul “Manajemen Konflik Komunikasi dalam Proses Pembangunan Wisata di Dusun Thekelan”. Tema skripsi ini dipilih karena peneliti melihat adanya beragam konflik yang timbul dalam proses pembangunan partisipatif di Dusun Thekelan. Pokdarwis sebagai aktor utama dalam pembangunan kepariwisataan berbasis masyarakat memiliki peran penting dalam mengelola beragam konflik tersebut. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan gambaran tentang bagaimana Pokdarwis menerapkan manajemen komunikasi untuk menyelesaikan berbagai konflik yang timbul dalam proses pembangunan kepariwisataan.

Hasil akhir dari tugas akhir ini digunakan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Penelitian ini dalam proses pembuatannya telah diupayakan semaksimal mungkin, namun masih terdapat beberapa kekurangan di dalamnya. Kritik dan saran akan sangat membantu demi perbaikan penelitian ini. Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi para pembaca serta masyarakat.

Penulis,

Osadhani Rahma P

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	0
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Signifikansi Penelitian	9
1.4.1 Signifikansi Akademis	9
1.4.2 Signifikansi Praktis	9
1.4.3 Signifikansi Sosial.....	10
1.5 Kerangka Teori.....	10
1.5.1 <i>State of The Art</i>.....	10
1.5.2 Paradigma Penelitian	14
1.5.3 Kelompok Sadar Wisata	14
1.5.4 Pembangunan Masyarakat	15
1.5.5 Komunikasi Pembangunan Partisipatif.....	17
1.5.6 Konflik.....	19
1.5.7 Manajemen Konflik Komunikasi	21
1.5.8 <i>Dual Concern Model</i>	22
1.5.9 Teori Fungsional.....	23
1.5.10 <i>Fully Functional Society Theory</i>	25
1.6 Operasionalisasi Konsep	27
1.7 Proposisi	28
1.8 Metoda Penelitian	30

1.8.1 Desain Penelitian	30
1.8.2 Lokasi Penelitian	31
1.8.3 Subjek Penelitian.....	31
1.8.4 Jenis dan Sumber Data	31
1.8.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	32
1.8.6 Teknik Analisis Data.....	32
1.8.7 Kualitas Data	34
BAB II	36
2.1 Proses pembentukan Pokdarwis Mahardhika.....	36
2.2 Struktur Organisasi dan Logo Pokdarwis Mahardhika.....	39
2.2.1 Struktur organisasi Pokdarwis Mahardhika.....	39
2.2.2 Logo Pokdarwis Mahardhika	41
2.3 <i>Master Plan</i> Pengembangan Desa Wisata Thekelan	41
2.3.1 Peta Potensi Wisata di Dusun Thekelan	42
2.3.2 Konsep dan Rancangan Desa Wisata	42
2.3.3 Paket Wisata	44
2.3.4 Rencana Kegiatan, Pengembangan, serta Anggaran.....	47
2.4 Aktivitas Komunikasi Pokdarwis dalam Pembangunan Kepariwisataaan di Dusun Thekelan	48
2.4.1 Rapat Rutin.....	48
2.4.2 Menjalin Kerjasama dengan Berbagai Pemangku Kepentingan	49
2.4.3 Promosi Wisata.....	50
BAB III.....	51
3.1 Informan 1	53
3.1.1 Konflik Komunikasi dalam Proses Pembangunan Kepariwisataaan di Dusun Thekelan.....	53
3.1.2 Manajemen Konflik Komunikasi yang Diterapkan oleh Pokdarwis Mahardhika	56
3.2 Informan 2.....	59
3.2.1 Konflik Komunikasi dalam Proses Pembangunan Kepariwisataaan di Dusun Thekelan.....	59
3.2.1 Manajemen Konflik Komunikasi yang Diterapkan oleh Pokdarwis Mahardhika	63
3.3 Informan 3.....	66

3.3.1	Konflik Komunikasi dalam Proses Pembangunan Kepariwisataaan di Dusun Thekelan	66
3.3.2	Manajemen Konflik Komunikasi yang Diterapkan oleh Pokdarwis Mahardhika	67
3.4	Informan 4	70
3.4.1	Konflik Komunikasi dalam Proses Pembangunan Kepariwisataaan di Dusun Thekelan	70
3.4.2	Manajemen Konflik Komunikasi yang Diterapkan oleh Pokdarwis Mahardhika	72
3.5	Informan 5	75
3.5.1	Konflik Komunikasi dalam Proses Pembangunan Kepariwisataaan di Dusun Thekelan	75
3.5.2	Manajemen Konflik Komunikasi yang Diterapkan oleh Pokdarwis Mahardhika	76
3.6	Informan 6	77
3.6.1	Konflik Komunikasi dalam Proses Pembangunan Kepariwisataaan di Dusun Thekelan	77
3.6.2	Manajemen Konflik Komunikasi yang Diterapkan oleh Pokdarwis Mahardhika	79
3.7	Interpretasi Hasil Pengamatan dan Olah Dokumentasi	80
3.7.1	Konflik Komunikasi dalam Proses Pembangunan Kepariwisataaan di Dusun Thekelan	81
3.7.2	Manajemen Konflik Komunikasi yang Diterapkan oleh Pokdarwis Mahardhika	83
BAB IV	87
4.1	Manajemen Konflik Komunikasi dalam Proses Pembangunan Wisata di Dusun Thekelan	90
4.1.1	Konflik antara Pokdarwis Mahardhika dengan Pemerintah Desa Batur	90
4.1.2	Konflik antara Pokdarwis Mahardhika dengan Masyarakat Dusun Thekelan	95
4.2	Penjodohan Pola (<i>Pattern Matching</i>)	98
BAB V	102
5.1	Simpulan	102
5.2	Implikasi	103
5.2.1	Akademis	103
5.2.2	Praktis	103

5.2.3 Sosial	104
5.3 Keterbatasan Penelitian	104
5.4 Rekomendasi	104
DAFTAR PUSTAKA	106