

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu destinasi wisata yang cukup dikenal dunia karena memiliki daya tarik yang unik dan beragam serta memiliki kekhasan baik alam, budaya, flora serta fauna. Salah satu provinsi yang memiliki keagungan alam adalah Provinsi Jawa Barat. Jawa Barat berada di bagian barat Pulau Jawa di Indonesia. Terbangungnya busur kepulauan gunung api (aktif dan tidak aktif) dari ujung utara Pulau Sumatra hingga ujung utara Pulau Sulawesi merupakan ciri utama Jawa Barat. Dan gunung tertinggi di Jawa Barat adalah Gunung Ciremai yang berada di Majalengka.

Majalengka merupakan salah satu daerah di Jawa Barat yang juga memiliki kekayaan alam. Tidak hanya Gunung Ciremai yang merupakan gunung tertinggi di Jawa Barat, melainkan banyak juga destinasi wisata lain yang ada di Majalengka. Mulai dari wisata alam, buatan hingga wisata budaya.

Dan berikut ini merupakan data Objek dan Daya Tarik Wisata (ODTW) yang didapat dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka.

**Tabel 1.1.**  
**Data Objek dan Daya Tarik Wisata (ODTW)**  
**Kabupaten Majalengka**

No.	Wisata	Jumlah	Ket.
1.	Wisata Alam	99	Diantaranya: Terasering Panyaweuyan, Curug Maja, Bukit Mercury Sayang Kaak
2.	Wisata Buatan	37	Diantaranya: Paraland, Taman Dirgantara, Jatiwangi Art Factory
3.	Wisata Budaya	39	Diantaranya: Rumah Adat Panjalin, Petilasan Prabu Siliwangi, Sanggar Sekar Laras

*Sumber Data ODTW: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka*

Tabel tersebut menunjukkan bahwa Kabupaten Majalengka memiliki banyak objek wisata yang menarik untuk dikunjungi. Baik itu yang sudah terjamah dan terekspos, maupun yang belum terekspos. Dan hal ini dipengaruhi oleh ketepatan cara manajemennya.

Hasibuan (2007: 10), mengatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan. Manajemen berlaku pada setiap aspek kehidupan termasuk pemerintahan. Manajemen pada pemerintahan sangat dibutuhkan guna pelaksanaan program-program pemerintah secara efektif dan efisien. Kegiatan manajemen yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kinerja pemerintahnya, termasuk pada pemerintah yang mengelola wisata dalam mensosialisasikan destinasi wisatanya yaitu Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. Begitupun dengan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan yang ada di Kabupaten Majalengka.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka memiliki visi “Terwujudnya Pariwisata Berkelanjutan Berbasis Masyarakat Yang Berbudaya”. Adapun salah satu tugas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka adalah perumusan konsep kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pengkoordinasian, pemantauan, evaluasi serta pelaporan di bidang destinasi pariwisata yang meliputi pengelolaan dan pengembangan daya tarik wisata dan usaha pariwisata. Dan tugas ini dilakukan oleh Bidang Humas.

Hubungan Masyarakat (HUMAS) adalah komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama dan pemenuhan kepentingan bersama. Dan fungsi lain dari humas adalah menciptakan kombinasi dua arah penyebaran informasi dan organisasi/lembaga atau lebih singkatnya adalah menerima dan mensosialisasikan informasi (Effendy, 2006: 23).

Sosialisasi adalah proses mengkomunikasikan kebudayaan kepada warga masyarakat yang baru. Dalam hal ini berarti sosialisasi adalah mengkomunikasikan atau menyampaikan sesuatu kepada pihak lain. Termasuk

mensosialisasikan destinasi wisata. Cara mensosialisasikan wisata ini bisa melalui media atau digital dan juga bisa secara langsung seperti dari mulut ke mulut (Soekanto, 1993: 234).

Namun sudah hampir setengah tahun Negara kita termasuk Majalengka ini dilanda pandemic yang membuat perekonomian menjadi turun drastis, begitupun dengan sektor pariwisata. Dan dalam hal ini pula pemerintah pusat dan daerah mengalami kewalahan pada berbagai aspek, salah satunya adalah dalam mensosialisasikan destinasi wisata yang ada. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah dalam menghadapi pandemic ini, mulai dari pemberlakuan pembatasan sosial berskala besar (PSBB), pemberlakuan sistem serba online, hingga penerapan sistem Adaptasi Kebiasaan Baru. Dan sistem ini merupakan perubahan budaya atau perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal tetapi ditambah dengan penerapan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan covid-19.

Seperti yang sudah penulis uraikan diatas bahwa Kabupaten Majalengka ini memiliki banyak destinasi wisata, baik itu wisata alam, wisata buatan, maupun wisata budaya. Sumber daya alam yang menjadi faktor pendukung pun sangat berpengaruh atas keelokan Kabupaten Majalengka ini. Namun tidak dipungkiri bahwa beragam hambatan dan tantangan juga pasti akan selalu ada. Dan hal ini diakui pula oleh Kementerian Pariwisata dan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka. Terlebih lagi di kondisi saat ini yaitu masa adaptasi kebiasaan baru.

Banyak destinasi wisata Majalengka yang sudah cukup dikenal baik itu oleh warga sekitar maupun oleh orang luar Majalengka. Namun ternyata masih banyak pula wisata yang belum terkenal dan terekspos. Seperti Rumah Adat Panjalin, Patilasan Nyi Rambut Kasih, Sanggar Sekar Laras, Patilasan Prabu Siliwangi, Makam Pangeran Muhamad, dan lain-lain. Dan wisata-wisata yang belum terekspos itu kebanyakan merupakan wisata budaya. Padahal wisata budaya ini merupakan media pendidikan dan rekreasi serta merupakan jendela informasi daerah. Namun ternyata wisata budaya ini belum menjadi destinasi akhir pekan yang populer bagi masyarakat. Hal ini dikarenakan rendahnya



kesadaran dan kepedulian masyarakat terhadap wisata budaya dan juga kurangnya promosi atau sosialisasi yang dilakukan pihak terkait, kemudian masih lemahnya sistem pengelolaan atau manajemen (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) yang diterapkan dan belum memadainya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana manajemen humas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka dalam mensosialisasikan Wisata Budaya pada masa adaptasi kebiasaan baru. Apa saja faktor pendukung manajemen humas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka dalam mensosialisasikan wisata budaya pada masa adaptasi kebiasaan baru. Apa saja hambatan-hambatan manajemen humas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka dalam mensosialisasikan wisata budaya pada masa adaptasi kebiasaan baru. Dan bagaimana upaya humas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka mengatasi hambatan-hambatan manajemen humas dalam mensosialisasikan wisata budaya pada masa adaptasi kebiasaan baru.

Inilah yang menjadi latar belakang peneliti untuk mengkaji dan mengambil judul **“MANAJEMEN HUMAS DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN MAJALENGKA DALAM MENSOSIALISASIKAN WISATA BUDAYA PADA MASA ADAPTASI KEBIASAAN BARU”**

## **B. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah bertujuan untuk membatasi studi dan agar penelitian dapat berjalan dengan fokus dan tuntas.

Penelitian ini dibatasi pada masalah proses manajemen humas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka dalam mensosialisasikan Wisata Budaya pada masa adaptasi kebiasaan baru, faktor pendukung dan hambatan yang ada pada manajemen humas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka dalam mensosialisasikan Wisata Budaya pada masa adaptasi kebiasaan baru, dan upaya humas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan

Kabupaten Majalengka mengatasi hambatan-hambatan manajemen humas dalam mensosialisasikan Wisata Budaya pada masa adaptasi kebiasaan baru.

### C. Perumusan Masalah

#### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

- a. Lemahnya system manajemen yang diterapkan DISPARBUD Kabupaten Majalengka dalam mensosialisasikan wisata budaya.
- b. Kurangnya promosi dan sosialisasi yang dilakukan DISPARBUD Kabupaten Majalengka mengenai wisata budaya.
- c. Rendahnya kesadaran dan kepedulian masyarakat dan pihak DISPARBUD Kabupaten Majalengka terhadap wisata budaya.

#### 2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi studi dan bidang kajian penelitian, dan mengandung penjelasan mengenai dimensi-dimensi apa yang menjadi pusat perhatian yang kelak akan dibahas secara mendalam dan tuntas.

Penelitian ini difokuskan pada Manajemen Humas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka dalam mensosialisasikan Wisata Budaya pada masa adaptasi kebiasaan baru.

#### 3. Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimana proses Manajemen Humas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka dalam mensosialisasikan Wisata Budaya pada masa adaptasi kebiasaan baru?
- b. Apa saja faktor pendukung dari Manajemen Humas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka dalam mensosialisasikan Wisata Budaya pada masa adaptasi kebiasaan baru?
- c. Apa saja hambatan-hambatan Manajemen Humas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka dalam mensosialisasikan Wisata Budaya pada masa adaptasi kebiasaan baru?

- d. Bagaimana upaya humas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka mengatasi hambatan-hambatan manajemen humas dalam mensosialisasikan wisata budaya pada masa adaptasi kebiasaan baru?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui proses manajemen humas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka dalam mensosialisasikan wisata budaya pada masa adaptasi kebiasaan baru.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung manajemen humas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka dalam mensosialisasikan wisata budaya pada masa adaptasi kebiasaan baru.
3. Untuk mengetahui apa saja hambatan-hambatan manajemen humas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka dalam mensosialisasikan wisata budaya pada masa adaptasi kebiasaan baru.
4. Untuk mengetahui bagaimana upaya humas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka mengatasi hambatan-hambatan manajemen humas dalam mensosialisasikan wisata budaya pada masa adaptasi kebiasaan baru.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Secara Teoritis
  - a. Untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan keilmuan khususnya di bidang ilmu komunikasi.
  - b. Sumbangan ide dan pemikiran tentang pengetahuan mengenai manajemen humas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka dalam mensosialisasikan wisata budaya pada masa adaptasi kebiasaan baru.
  - c. Sumbangan pemikiran bagi mahasiswa yang mengambil Jurusan Ilmu Komunikasi yang berfokus pada Manajemen Humas atau yang berhubungan dengan penelitian ini.



## 2. Secara Praktis

- a. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dalam bidang komunikasi, khususnya manajemen humas.
- b. Diharapkan dapat dijadikan literature bagi mahasiswa lainn yang akan melakukan penelitian selanjutnya khususnya pada manajemen humas.

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Seperti yang didefinisikan oleh Bogdan dan Taylor (Moleong, 2004: 4-5), metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen.

Dengan penelitian ini diharapkan dapat mendeskripsikan tentang manajemen humas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka dalam mensosialisasikan wisata budaya pada masa adaptasi kebiasaan baru.

### 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan studi kasus. Penelitian studi kasus memusatkan diri secara intensif pada satu objek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. Penelitian studi kasus bertujuan untuk mempelajari secara intensif mengenai latar belakang masalah keadaan dan posisi suatu peristiwa yang sedang berlangsung saat ini, serta interaksi lingkungan unit sosial tertentu yang bersifat apa adanya (*given*). Subjek penelitian dapat berupa individu, kelompok, institusi atau masyarakat (Gunawan, 2015: 112).

### 3. Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.

Sumber data primer penelitian ini adalah wawancara dan observasi langsung yang dilakukan kepada pihak-pihak yang terkait di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua yang berkaitan dan dibutuhkan dalam kegiatan penelitian.

Peneliti akan memperolehnya dari buku, jurnal, dokumen-dokumen, penelitian terdahulu, internet, dan lain-lain yang terkait dengan manajemen humas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka dalam mensosialisasikan wisata budaya pada masa adaptasi kebiasaan baru.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan 3 cara, yaitu:

#### a. Observasi

Sutrisno Hadi (Sugiyono, 2016: 145), mendefinisikan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks dan suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis serta psikologis. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Oleh karena itu proses terpenting dari observasi ini adalah proses pengamatan dan ingatan.

Teknik observasi ini akan peneliti gunakan untuk mengamati bagaimana manajemen humas Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka dalam mensosialisasikan wisata budaya pada masa adaptasi kebiasaan baru.



b. Wawancara

Wawancara adalah teknik untuk memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab dan sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan (Burhan Bungin, 2007: 111).

Teknik wawancara ini akan peneliti gunakan untuk meneliti manajemen humas yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka dalam mensosialisasikan wisata budaya pada masa adaptasi kebiasaan baru.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan cara melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain. Teknik dokumentasi ini salah satu cara yang digunakan penelitian kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan (Haris, 2010: 143).

Teknik dokumentasi ini akan peneliti gunakan untuk mengumpulkan dokumen-dokumen penting, foto, video, buku dan surat-surat tertulis yang berkaitan dengan tema penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis studi kasus. Creswell (2003:15), mengatakan bahwa studi kasus merupakan penelitian yang mengeksplorasi secara mendalam suatu program, suatu peristiwa, suatu aktivitas, suatu proses dan satu atau lebih individu. Ia juga menyebutkan bahwa studi kasus dapat berupa kasus tunggal atau kasus yang dibatasi oleh waktu dan tempat. Pengumpulan data dengan studi kasus ini sangat luas dan menarik banyak sumber seperti pengamatan langsung atau partisipan, wawancara, catatan arsip atau dokumen, artefak fisik dan materi audiovisual.