

AKTIVITAS KOMUNIKASI KELEMBAGAAN PENGELOLA HOMESTAY DI DESA SAWARNA BAYAH KABUPATEN LEBAK BANTEN

Irmulansati Tomohardjo¹, Ida Anggraeni Ananda¹, Santa Margaretha Niken Restaty¹,
Samsul Hadi²

¹Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana, Jalan
Meruya Selatan Raya No. 1, Kembangan Jakarta Barat

²Kelompok Sadar Wisata Pesona Tanjung Layar Desa Sawarna Kecamatan Bayah Kabupaten
Lebak, Banten

Informasi Artikel

Dikirim: 6 Agustus 2021
Diterima: 18 November 2021

Korespondensi pada penulis:

Telepon:
081296720291
Email:
irmulan_sati@mercubuana.ac.id

Abstract

Sawarna Village, Bayah District, Lebak Regency, Banten Province has a beach area that can be visited by tourists and is known as a tourist destination for Sawarna Beach. Then the creativity of local residents emerged in their daily activities by managing homestays for tourists who want to live and enjoy Sawarna Beach. The communication process through institutions around Sawarna Village, Bayah District, Lebak Regency, is one of the supports for homestay managers to carry out activities to add productive value. So the purpose of this study is to explain how the institutional communication activities for homestay managers in Sawarna Bayah Village, Lebak Regency, Banten Province. The research method is a case study, the type of research is descriptive qualitative, with in-depth interview data collection techniques. The results showed that interactive institutional communication activities for homestay managers were carried out through tourism awareness groups (Pokdarwis), PKK, the Tourism Office, village institutions, several institutions such as PTP, INHUTANI, PLN and the PKL community. They coordinate about supporting of government events, awareness of the economic value of the products produced and interventions for empowering homestay managers.

Keywords: *Communication Activity; Homestay Manager; Lebak; Sawarna Beach Bayah*

PENDAHULUAN

Sejak munculnya krisis ekonomi di Indonesia, pada awal tahun 2020, yang disebabkan pandemi Covid 19, membawa dampak kepada seluruh segi kehidupan individu dan masyarakat pada umumnya, termasuk pada aktivitas pariwisata. Seperti yang terjadi di wilayah Kabupaten Lebak Provinsi Banten, telah mengalami penurunan signifikan jumlah wisatawan yang berkunjung. Data yang dilansir oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Lebak (Badan Pusat Statistik Kabupaten Lebak, 2021), menunjukkan pada tahun 2019, jumlah kunjungan wisatawan nusantara ke Kabupaten Lebak sebanyak 750.641 jiwa, pada tahun 2020, sebanyak 63.213 jiwa. Sedangkan perkembangan kunjungan wisatawan mancanegara, pada tahun 2019 tercatat 84 jiwa dan pada tahun 2020 kunjungan wisatawan mancanegara sebanyak 14 jiwa. Maka perbandingan kunjungan tahun 2019 dan 2020 sangat kontras, secara umum prosentase penurunan lebih dari 80%.

Situasi pandemi juga mewarnai industri pariwisata pantai yang ada di Pantai Sawarna, Kecamatan Bayah Kabupaten Lebak Provinsi Banten. Industri pariwisata di Pantai Sawarna telah

mengalami krisis sejak bulan Desember 2018, yakni saat munculnya bencana tsunami yang terjadi di pesisir pantai provinsi Banten. Namun efeknya juga berimbas kepada kehidupan para nelayan dan pengelola homestay di wilayah Selatan Provinsi Banten, walaupun tidak ada tsunami di wilayah Selatan, salah satunya di wilayah Pantai Sawarna Bayah, Kabupaten Lebak.

Penduduk lokal Desa Bayah telah menekuni industri wisata pantai bertahun-tahun, apalagi sejak *booming* nya Pantai Sawarna melalui media sosial. Hal tersebut menginisiasi para penduduk untuk membuat homestay (rumah tinggal), yang dikelola oleh penduduk (khususnya ibu-ibu rumah tangga) yang tinggal di sekitar Pantai Sawarna, yang telah berlangsung sejak lama. Saat penelitian pertama oleh team peneliti dibuat (tahun 2019), para ibu-ibu sudah menganggap membantu perekonomian keluarga adalah hal yang biasa. Para ibu-ibu melakukan aktivitasnya sejak pagi sampai malam hari, dimulai dari persiapan di dapur, persiapan untuk para tamu / konsumen / penyewa homestay dan melakukan aktivitas pembayaran jika ada konsumen yang hendak melakukan transaksi keuangan (Tomohardjo, Irmulansati, Ida A. A., 2020).

Rentetan bencana alam dan pandemi tersebut menjadikan situasi di sekitar Pantai Sawarna yang diminati sebagai tujuan wisata laut, menjadi berubah drastis. Hal ini terbukti dengan menurunnya jumlah wisatawan yang menginap di rumah tinggal (homestay) milik penduduk lokal. Sekaligus berdampak pada pendapatan para penjual makanan, minuman, pulsa, pernik-pernik serta penggunaan fasilitas pendukung wisatawan, dari para pengendara ojek, penjual makanan minuman di warung-warung sekitar pantai, para pengelola rumah sewa di sekitar pantai dan para pengelola homestay dari jalan masuk sampai ke bibir pantai Sawarna. Hal ini tampak kontras dengan situasi pada tahun 2018 lalu, sebelum terjadinya bencana alam tsunami dan pandemi covid 19. Untuk itu penelitian kedua ini (tahun 2020) oleh team peneliti dilaksanakan di Desa Sawarna, secara khusus berlokasi di wilayah Desa Wisata Sawarna, Kecamatan Bayah Kabupaten Lebak Provinsi Banten.

Para pengelola homestay melakukan aktivitas komunikasinya dengan beragam stakeholder, maka perlu pemahaman khusus yang terkait hubungan kelembagaan yang belum optimal dan spesifik, karena pengelola homestay masih mengalami kendala khususnya akibat pandemi serta saat memetakan siapa saja yang harus dikelola aktivitas komunikasinya yang sesuai dengan target.

Kajian konsep yang dipergunakan dalam penelitian ini mengacu pada model komunikasi linier (Fill, 2006), yang diinisiasi oleh tokoh komunikasi dunia, Wilbur Schramm. Komponen yang dimiliki dalam model komunikasi linier meliputi sumber atau komunikator, yakni individu atau organisasi yang mengirimkan pesan. Kedua, *encoding*, merupakan proses pengiriman pesan yang bertujuan dalam bentuk simbol-simbol. Komponen ketiga, sinyal, yakni proses transmisi pesan melalui media yang khusus. Keempat, *decoding* yang merupakan proses memahami simbol pesan. Kelima, *receiver* yakni individu dan organisasi yang menerima pesan. Keenam, *feedback* adalah proses pengiriman secara timbal balik dari penerima dan pengirim. Terakhir, komponen *noise* yakni proses distorsi komunikasi sehingga menyulitkan pengirim dan penerima melakukan interpretasi.

Selanjutnya konsep kedua yang menjadi rujukan kajian dalam penelitian ini adalah pendekatan komunikasi interaktif. Pendapat Goffman (1969), bahwa pendekatan interaksional menekankan pada proses pengadopsian peran oleh para pemain-pemain atau pelaku komunikasi dalam proses komunikasi. Serta munculnya pemahaman bersama satu sama lain atas perilaku masing-masing, menjadi aturan main dalam proses komunikasi interaktif. Konsep tersebut dikembangkan juga oleh Mc Ewan (1992) dan Rogers & Kincaid (1981) bahwa prosedur komunikasi formal dan informal akan terbentuk melalui prosedur komunikasi dan pemahaman bersama serta mendukung terbentuknya derajat kepercayaan yang tercipta diantara para pelaku komunikasi atau partisipan komunikasi (Fill, 2006).

Maka dapat dipetakan bahwa komunikasi linier relevan dengan situasi dan kondisi para pengelola homestay yang melakukan aktivitas komunikasi kelembagaan, yang bersifat satu arah, pada awalnya. Namun dengan perkembangan teknologi komunikasi, para pengelola homestay juga menerapkan komunikasi interaktif. Hal ini relevan dengan semakin maraknya penggunaan media sosial sebagai salah satu media komunikasi kelembagaan para pengelola homestay dengan para pemangku kepentingan.

Penggunaan media sosial dapat dicermati dari hasil penelitian terdahulu, yang dilakukan oleh Mustika Permatasari, Dilla Pratiyudha, M. Taslim (Permatasari, Mustika, Dilla Pratiyudha, n.d.), berjudul Peran Media Sosial dalam pengembangan Homestay di Desa Terong Kabupaten Belitung. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa, hasil wawancara terhadap 26 pengelola homestay di Desa Terong, 31% memiliki media sosial, sisanya belum memiliki media sosial. Selanjutnya dijelaskan

bahwa dari 26 pengelola homestay tersebut, yang mengetahui fungsi media sosial sebagai ketersediaan informasi sebanyak 7,7%. Serta terdapat 19,2% mengetahui pemasaran digital, 19,2% memiliki sarana promosi homestay, 19,2% memiliki petunjuk papan informasi tentang ketersediaan homestay, hampir 61,5% para pengelola homestay memiliki catatan pengunjung tamu yang menginap di homestay, dan terakhir, peran media sosial terhadap pengelola homestay di Desa Terong, hanya berkisar 47%.

Maka optimalisasi penggunaan media sosial sebagai bagian dari komunikasi interaktif pengelola homestay menjadi wajib, guna mendukung ketersediaan informasi selama masa pandemi, serta mampu menjangkau seluruh komponen pemangku kepentingan. Sehingga dapat diasumsikan bahwa komunikasi kelembagaan terjadi dalam konteks komunikasi linier dan komunikasi interaktif, yang dilakukan oleh para pengelola homestay dengan semua stakeholder, para pelaku pariwisata lainnya. Komunikasi kelembagaan ini pada dasarnya merupakan komunikasi yang dilakukan komunikator dengan publik eksternal dalam beragam situasi, guna pencapaian tujuan tertentu, khususnya yang terjadi dalam situasi kondisi pandemi Covid 19. Maka rumusan masalah penelitian yang diusulkan team peneliti adalah bagaimana aktivitas komunikasi kelembagaan para pengelola homestay di Pantai Sawarna Bayah Kabupaten Lebak Provinsi Banten. Sedangkan tujuan penelitian yaitu mendeskripsikan aktivitas komunikasi kelembagaan pengelola homestay di Pantai Sawarna Bayah Kabupaten Lebak Provinsi Banten.

METODE

Dalam kajian penelitian kualitatif, pada dasarnya tidak harus dilaksanakan di habitat alamiah, anggota budaya yang diteliti dan penelitiannya tidak selalu bersifat holistik, melainkan suatu aspek budaya atau suatu segi kehidupan kelompok. Bahkan subjek penelitian pun tidak harus satu kelompok, melainkan bisa saja satu individu (sebagai studi kasus) (Mulyana, 2018).

Semua penelitian yang bersifat kualitatif berdasarkan ciri ciri sebagai berikut, pertama, memiliki aspek teoritis pada proses interpretasi manusia. Kedua, memfokuskan perhatian pada studi tindakan manusia dan artefak yang tersituasikan secara sosial. Ketiga, menggunakan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Keempat, mengandalkan terutama bentuk bentuk naratif untuk meng-kode data dan menulis teks untuk disajikan kepada khalayak (Lindlof, 1995). Maka pendekatan penelitian dalam penelitian lebih memfokuskan pada pendekatan kualitatif, dengan metode penelitian studi kasus. Mengutip pendapat Yin, bahwa penelitian studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan “how” atau “why”, bila peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa peristiwa yang akan diselidiki, dan bilamana fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) di dalam konteks kehidupan nyata (Yin, 2003). Maka penelitian ini memfokuskan pada penelitian studi kasus deskriptif.

Pada penelitian kualitatif, proses dalam teknik pengambilan data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya dengan menggunakan teknik triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain (Moleong, 2004). Data primer dalam proses penelitian ini, dimulai dari wawancara mendalam (in depth interview).

Prosedur yang dilakukan adalah induktif, bebas dari kategori yang apriori (Goldhaber, Gerald M., 1998). Proses pengambilan data penelitian dilakukan di desa Sawarna, kecamatan Bayah, kabupaten Lebak. Selanjutnya untuk data sekunder, peneliti melakukan pengambilan data pendukung berupa studi pustaka terhadap data pendukung dari BPS, media massa dan laporan penelitian terdahulu tentang perkembangan pariwisata di Kabupaten Lebak.

Proses pengambilan data penelitian ini melalui teknik wawancara kepada key informan / pihak yang diwawancarai yaitu para pemilik yang mengelola homestay di Desa Sawarna Bayah Lebak Banten, khususnya yang berada di sekitar pantai Sawarna. Waktu pengambilan data bulan November – Desember 2020. Para key informan meliputi:

1. Teh Ria Lisnawati, sebagai ibu rumah tangga sekaligus mengelola homestay Andrew Batara di Desa Sawarna.
2. Ibu Isom Komalasari, ibu rumah tangga, pemilik warung makan dan mengelola homestay.
3. Kang Adek, pemilik homestay, sekaligus pengurus RT dan aktif di organisasi Kelompok Sadar Wisata Desa Sawarna.

Analisa data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisa data kualitatif dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan dengan cara bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. (Moleong, 2004)

Dalam penelitian ini maka proses dalam teknik pengambilan data adalah dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan, dokumen resmi dan sebagainya dengan menggunakan teknik triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. (Moleong, 2004)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada dasarnya potensi Kabupaten Lebak khususnya di bidang pariwisata dan maritim sangatlah bagus, dengan kondisi panjang pantai seluas 91.42 kilometer persegi. Kabupaten Lebak memiliki beragam jenis wisata baik yang berupa wana rimba, pantai, gunung, seni budaya, termasuk kuliner. Misalnya adanya Taman Nasional Gunung Halimun Salak, bentangan sungai yang sangat panjang, sekaligus seni budaya suku Badui. Sehingga tata ruangnya tidak mungkin untuk industri, karena masuk area konservasi. Maka masyarakat Kabupaten Lebak, fokusnya kepada area pertanian, namun bisa dioptimalkan perekonomiannya jika hanya mengacu pada sektor pertanian.

Guna mendukung industri pariwisata, Kabupaten Lebak juga memiliki icon kota baru yang berupa Museum Multatuli, berlokasi di tengah tengah pusat kota Rangkas Bitung. Berdiri megah diapit kantor bupati, alun alun dan pusat kantor pemerintahan. Dimana museum Multatuli tersebut telah diresmikan pada tanggal 2 Desember 2016, sesuai dengan hari peringatan Kabupaten Lebak setiap tanggal 2 Desember. Nama museum mengacu pada nama pena Edward Douwes Dekker, seorang keturunan Belanda yang tinggal di Indonesia dan menulis novel Max Havelaar. Maka museum tersebut diberi nama museum Multatuli. Edward DD pernah menjadi asisten Residen Lebak, dan hanya bertugas selama 82 hari, karena dipecat oleh Kerajaan Hindia Belanda, karena banyak menuliskan tentang ketidakadilan masyarakat di wilayah Banten. Gedung museum Multatuli tersebut menempati rumah bekas Wedana Lebak. Museum dibagi menjadi berbagai dimensi meliputi sejarah Banten, sejarah Lebak, Rangkasbitung masa kini, buku buku dan artefak peninggalan Edward DD baik yang tersisa di Lebak maupun yang siap dikirimkan oleh Pemerintah Belanda dari keluarga Edward DD di Belanda. Museum Multatuli juga menjadi bagian dari perpustakaan yang diberi nama Saijah dan Adinda, yang merupakan novel romantis yang ditulis oleh Edward DD dengan lokasi dan setting di Kabupaten Lebak. Seiring dengan perkembangan (*booming*) di industri pariwisata, maka pemerintah Kabupaten Lebak juga memfokuskan pada pengembangan pariwisata, tidak hanya pantai dan gunung, namun juga wisata alam, pemandian air panas, kebun teh, wisata budaya Badui yang kini telah menjadi icon nasional.

Dinas Pariwisata Kabupaten Lebak telah Menyusun Kelompok Kerja (Pokja) yang fokus terhadap pariwisata, baik secara SDM dan infrastruktur. Terdapat bermacam destinasi wisata di Kabupaten Lebak, khususnya fokus pada tujuan wisata pantai Sawarna, suku Badui dan Pantai Bagedur Malimping.

Kabupaten Lebak memiliki garis pantai yang sangat panjang, potensial, namun belum optimal pengelolaannya. Selain itu fokus juga kepada sarana prasarana dan infrastruktur pariwisata, perekonomian masyarakat di sekitar lokasi wisata, membangun desa wisata, membentuk lokasi sadar wisata, dan masyarakat akan bergerak untuk mendukung, sedangkan pemerintah sifatnya memberikan dorongan (stimuli).

Masih terdapat kendala dalam membangun industri pariwisata, yakni banyaknya potensi alam, namun pengelolaannya bukan kewenangan Pemerintah Daerah Lebak, karena dikelola oleh INHUTANI, PTPN khususnya untuk di Pantai Sawarna, dimana sebagai *icon* pariwisata yang komplit, baik dari sisi pantai, wisata gua, sekaligus wisata desa yang menjadi daya tarik wisatawan.

Pariwisata di Kabupaten Lebak, dipublikasikan melalui media sosial, termasuk adanya akses *comuter line* ke Rangkasbitung yang dapat membantu. Serta adanya pemilihan Saijah dan Adinda sebagai putra putri Lebak. Selanjutnya ada program *homestay* di Kabupaten Lebak, yakni di Suku Badui dan Pantai Sawarna (Tomohardjo, Irmulansati, Ida A. A., 2020).

Hasil penelitian team peneliti menunjukkan bahwa, aktivitas komunikasi kelembagaan para pengelola *homestay* sangatlah beragam. Hasil wawancara dengan key informan Kang Adek, menjelaskan bahwa, para pengelola dan pemilik *homestay* umumnya melakukan interaksi dengan pihak

pihak diluar Kelompok Sadar Wisata (PokDarWis), seperti Dinas Pariwisata Kabupaten, pihak kelurahan, yang fokus membahas tentang program pelatihan, baik tentang Sapta Pesona, program PokDarWis dan tata kelola untuk homestay.

Hasil wawancara dengan para *key informan* lainnya, yakni Ibu Isom Komalasari dan Teh Ria Lisnawati, didapat beberapa ulasan yang diawali dengan proses komunikasi yang dilakukan oleh para pengelola homestay, secara formal, melalui organisasi penampung aspirasi masyarakat yang diinisiasi untuk kepentingan aktivitas pariwisata, yakni Kelompok Sadar Wisata. Pengelola homestay pada dasarnya menjadi subjek penggerak dalam konteks komunikasi pariwisata. Organisasi tersebut bertujuan untuk mengoptimalkan peran para pengelola homestay, tidak hanya dari sisi aktivitas promosi, namun juga pemberdayaan dari sisi perekonomian, yakni aktivitas jual beli pernik pernik untuk wisatawan yang berkunjung. Pokdarwis memiliki beberapa pokja yakni pokja lifeguard, pokja ojek, pokja homestay dan pokja penginapan, yang semuanya menginduk ke Dinas Pariwisata Kabupaten Lebak.

Kelompok sadar wisata Desa Sawarna ini juga memiliki unit unit pendukung, yakni unit usaha, unit pemandu dan unit promosi yang dapat mendukung spirit Sapta Pesona. Sesuai dengan proses pengelolaan kelompok sadar wisata, yakni berupaya mengembangkan potensi desa wisata, khususnya desa wisata Sawarna. Bahasan yang diulas dalam aktivitas komunikasi tersebut, seperti yang disampaikan narasumber Kang Adek, selain pelatihan untuk pengelola homestay yakni pelatihan tata graha, juga aktivitas pelatihan yang diselenggarakan di luar Lebak, baik di Serang, Tangerang dan Bogor.

Selanjutnya komunikasi kelembagaan juga melibatkan organisasi PKK dan Posyandu. Agenda ini membantu para pengelola homestay untuk mendukung terjalannya aktivitas yang bernilai ekonomis, seperti membuat makanan olahan, produk unggulan lainnya, kesehatan ibu anak, pembuatan kerajinan tangan, kerajinan untuk sablon serta membuat alat alat dari barang bekas.

Menurut para narasumber, industri pariwisata sangat lentur, dapat teraplikasikan nilai ekonomisnya dari sisi manapun. Termasuk mendukung agenda Dinas Pariwisata Kabupaten Lebak, yang memiliki icon destinasi wisata, yakni Museum Multatuli, sehingga dapat membawa dampak turunan dengan upaya masyarakat, para pengelola homestay tetap beraktivitas walaupun situasi sedang pandemi. Aktivitas komunikasi melalui kelompok sadar wisata masih perlu dioptimalkan khususnya dalam menetapkan tujuan, target, potensi obyek wisata agar lebih tertata rapi, sekaligus mengupayakan terbangunnya kesadaran nilai nilai wisata kepada para pengelola homestay.

Selain itu dengan upaya yang sistematis dari para pengelola homestay, dapat mendukung terjadinya perubahan pola kunjungan wisatawan ke pantai Sawarna, sekaligus beraktivitas, menginap di homestay, menikmati pantai Sawarna dan aktivitas positif lainnya. Walaupun dengan keterbatasan fasilitas dan akses yang cukup jauh dari Kabupaten Lebak. Ulasan ini relevan dengan upaya yang dilakukan oleh pengelola homestay di Kabupaten Raja Ampat. Seperti hasil kajian Sisilia Maria Parinusa, Khusnul Ashar, David Kaluge (Parinusa, Sisilia Maria, Khusnul Ashar, n.d.), yang berjudul Analisis Determinan Lama Tinggal Wisatawan Homestay Studi Kasus Kabupaten Raja Ampat Provinsi Papua Barat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata lama menginap wisatawan asing lebih lama dibandingkan wisatawan domestik, yaitu 5 hari untuk wisatawan internasional dan 3 hari untuk wisatawan lokal. Selain itu usia wisatawan, tingkat pendapatan dan biaya akomodasi berpengaruh signifikan terhadap lama tinggal wisatawan di homestay tersebut. Para wisatawan yang mengunjungi kawasan Raja Ampat, yang masih sangat terbatas fasilitas wisatanya dengan kualitas pelayanan masyarakat lokal yang masih sangat sederhana, dapat memaklumi situasi tersebut. Hal ini membuktikan bahwa daya tarik keindahan alam bawah laut maupun keindahan pemandangan pulau – pulau kecil merupakan daya tarik utama bagi para wisatawan terutama wisatawan asing, sehingga mereka bisa menerima manajemen pelayanan homestay yang masih sangat sederhana dan bersedia membayar mahal untuk bisa menikmati itu semua.

Selain itu, Pemerintah Daerah Kabupaten Raja Ampat selaku penyelenggara kegiatan ini menghimbau dan mensosialisasikan program pembangunan homestay terutama di desa-desa wisata yang tersebar di pulau-pulau, sebagai upaya untuk menggerakkan ekonomi masyarakat lokal melalui peluang usaha homestay.

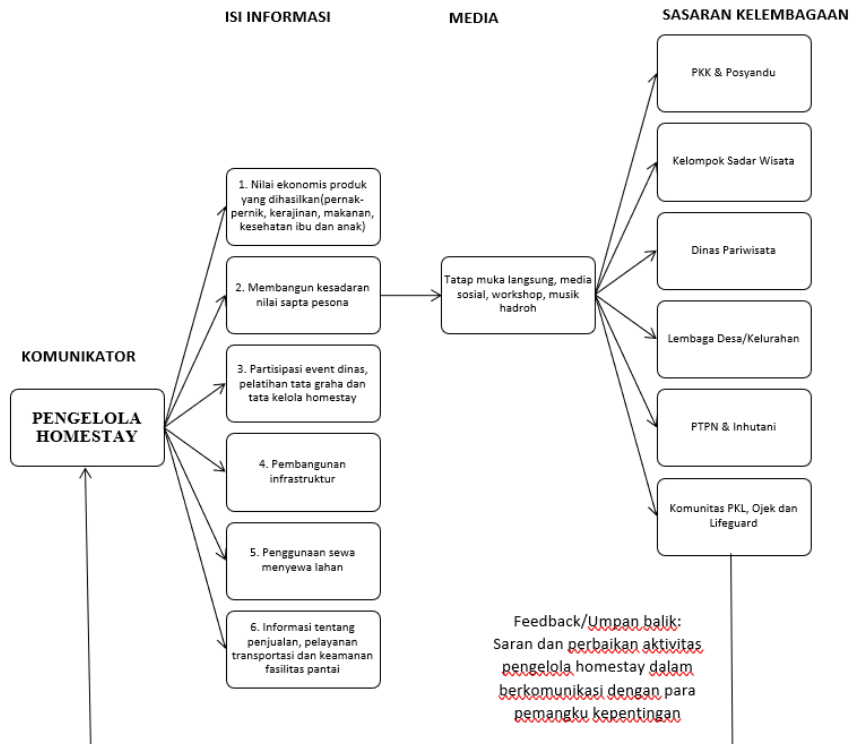
Hasil penelitian tersebut relevan dengan aktivitas komunikasi kelembagaan yang dilakukan oleh pengelola homestay di Pantai Sawarna, khususnya saat adanya event event kepariwisataan.

Sekaligus berguna untuk proses intervensi dari Dinas Pariwisata Kabupaten Lebak. Kegiatan ini juga didukung oleh Tim Pokdarwis Sawarna Bayah kepada para pengelola homestay, sehingga dapat terus menerus menumbuhkan minat, perubahan pengetahuan dan partisipasinya lebih memadai khususnya di sektor pariwisata. Secara umum lokasi homestay di Raja Ampat dan di Sawarna, memiliki kesamaan, yakni dikelilingi oleh wisata alam yang asli, dan memadai untuk kebutuhan wisatawan yang berkunjung.

Kemudian, ketiga narasumber penelitian ini juga menjelaskan bahwa aktivitas komunikasi kelembagaan mereka juga dilakukan dengan para pemilik tanah yakni PTPN dan INHUTANI, serta PLN untuk proses pengelolaan infrastruktur kelistrikan yang terpasang sepanjang rumah rumah pemilik homestay dan di area tepi pantai, untuk para pemilik saung, warung, kaki lima dan homestay. Kegiatan dengan lembaga - lembaga milik pemerintah ini berisi penyampaian informasi tentang kepemilikan tanah, informasi biaya sewa menyewa dan pembayaran biaya penggunaan listrik. Sedangkan dengan pihak kelurahan dan perangkat desa, berkaitan dengan proses pembangunan infrastruktur, pengelolaan saung-saung dan warung-warung di sekitar Pantai Sawarna, pembayaran pajak dan informasi tentang program pemerintah daerah yang perlu diikuti oleh para pengelola homestay.

Terakhir adanya komunikasi kelembagaan dengan melibatkan partisipasi Komunitas PKL. Sedangkan saat pandemi ini, aktivitas komunikasi dengan konsumen diluar Desa Sawarna tetap dilakukan para pengelola homestay guna mendukung aktivitas komunikasi pariwisata, melalui publikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) para konsumen yang sudah pernah berkunjung, serta melalui media sosial dan aplikasi Whatsapp, Instagram dan Facebook. (Sumber: Hasil wawancara dengan tiga narasumber, November - Desember 2020)

Hasil penelitian ini dapat disederhanakan dalam gambar berikut, yang menjelaskan pemetaan lembaga dan informasi dalam aktivitas komunikasi para pengelola homestay dengan stakeholder eksternalnya di Desa Sawarna. Alur pemetaan lembaga dan informasi sebagai rangkaian aktivitas komunikasi kelembagaan terdiri dari lembaga apa saja yang menjadi mitra terdekat dari pengelola homestay. Termasuk didalamnya konten informasi apa saja yang didiskusikan saat mereka saling berinteraksi.



Gambar 1. Pemetaan lembaga dan informasi dalam aktivitas komunikasi kelembagaan pengelola homestay di Desa Sawarna Kecamatan Bayah Kabupaten Lebak

Sumber: Data diolah Team peneliti dari hasil penelitian, November 2020

Maka menyimak dari gambar yang memolakan lembaga dan informasi dalam aktivitas komunikasi kelembagaan yang dilakukan oleh pengelola homestay tersebut, dapat dikaji bahwa komunikasi linier berlangsung terus menerus dengan stakeholder eksternal. Komunikasi kelembagaan menjadi penggerak dalam mendukung terbentuknya kesadaran, kemampuan dan keberdayaan baik secara individu maupun komunitas. Hal ini relevan dengan informasi yang dijadikan bahan diskusi dalam proses komunikasi tersebut, beragam dari sisi penambahan pengetahuan, nilai ekonomi atas produk dan jasa yang dihasilkan serta nilai kerjasama.

Disisi lain komunikasi interaktif terjalin dalam bentuk komunikasi melalui media sosial, yang dilakukan pengelola homestay, dengan konsumen langsung memberikan respon. Hanya saja kegiatan komunikasi pengelola homestay saat pandemi belum optimal, karena menurunnya kunjungan konsumen secara drastis. Namun pengelola homestay tetap berupaya untuk melakukan aktivitas komunikasi kelembagaan seperti sedia kala, walaupun secara terbatas.

Hal tersebut relevan dengan sisi kelembagaan, secara definisi merupakan struktur, mekanisme dan tatanan sosial yang mengatur suatu perilaku individu dalam suatu kumpulan manusia. Suatu kelompok yang terbangun atas dasar kesamaan kepentingan. Kata “kelembagaan” dalam Koentjaraningrat (1997) menunjuk pada sesuatu yang bersifat mantap (*established*) yang hidup (*constitued*) di dalam masyarakat. Bahwasanya menurut Eni Kardi Wiyati (Hamid, Farid, 2010), komunikasi kelembagaan yang berlaku antara pengelola homestay dan pemangku kepentingan, menjadikan proses komunikasinya menetap dan terus menerus, karena ada kebutuhan bersama dan saling percaya. Walaupun kelembagaan yang ada sudah terbentuk, dan bersifat top down dari pemerintah maupun yang bersifat murni (*genuine*) dengan mengedepankan kesadaran pengelola homestay itu sendiri, yang dapat dilihat dari nilai kearifan lokal mereka.

Menurut Yasya (Yasya, 2016), proses komunikasi kelembagaan pengelola homestay, proses kesadaran dan penetapan tujuan komunikasinya menjadi salah satu motivasi yang utama agar mereka mampu dan terlibat dalam proses komunikasi kedepannya. Seperti kebutuhan untuk tetap mengoptimalkan komunikasi dengan pemerintah daerah, lembaga pemangku kepentingan di level desa. Hal tersebut seiring dengan kebutuhan komunikasi dengan konsumen, yang sementara ini secara individual terlibat, baik secara langsung maupun bermedia. Saat berkomunikasi secara langsung, berarti menggunakan komunikasi antar personal, baik yang dilakukan dengan wisatawan maupun dengan para pemangku kepentingan.

Hal ini seiring dengan dengan ulasan dari hasil penelitian terdahulu, oleh Suharsono (Suharsono, n.d.) bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan Pokdarwis mampu meningkatkan kualitas pelayanan pemilik dan karyawan Homestay, di wilayah Pulau Untung Jawa. Komunikasi interpersonal dalam penelitian tersebut dibagi menjadi dua, yaitu proses komunikasi antara pemilik homestay dengan pengunjung yang menginap dan antar pemilik homestay. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan antara pemilik homestay dengan pengunjung pada dasarnya sudah dimulai sejak pengunjung mulai turun dari kapal motor penyeberangan di dermaga. Ketika wisatawan turun dan berjalan menuju kearah destinasi sudah disapa dan ditawarkan berbagai produk mereka, mulai dari makanan, minuman hingga kebutuhan menginap. Komunikasi interpersonal Pokdarwis dengan pemilik homestay masih diperlukan untuk standar kebersihan dan fasilitas yang cukup memadai dan hal ini diperlukan dengan pelatihan dan pendampingan.

Hasil penelitian diatas identik dengan proses komunikasi yang terjadi di Desa Sawarna. Proses komunikasi antar personal menjadi pendukung proses komunikasi kelembagaan yang dilakukan oleh para pengelola homestay di Desa Sawarna. Para wisatawan juga diberi informasi oleh anggota komunitas ojek, komunitas PKL, pengelola homestay dan para penjual makanan minuman yang berada di wilayah pesisir pantai Sawarna. Sekaligus, para pengelola homestay melakukan komunikasi antar personal dengan anggota pemangku kepentingan, khususnya untuk mendukung tercapainya tujuan mereka, baik untuk kemudahan beraktivitas, perijinan, pelayanan informasi, aktivitas sosialisasi lainnya, termasuk pelatihan seperti yang terjadi di Pulau Untung Jawa Kepulauan Seribu.

Komunikasi kelembagaan menjadi suatu keniscayaan bagi pengelola homestay, dimana mereka ditempatkan sebagai komunikator, pihak yang secara mandiri dan terbentuk “berdaya” secara sosial di lingkungannya. Mengapa demikian? Karena, pengelola homestay umumnya menjadi objek komunikasi kelembagaan, kini mereka telah menjadi subjek komunikasi kelembagaan yang memiliki keleluasaan menentukan situasi, jenis informasi dan kelompok kepentingan mana yang akan terlibat dalam proses

tersebut. Situasi saat ini telah berubah, sejalan dengan kondisi menurunnya pendapatan akibat krisis dan pandemi, bahwa pengelola homestay dapat secara langsung berinteraksi dengan para pemangku kepentingan sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Pola komunikasi yang interaktif tampak lebih dominan daripada komunikasi linier.

Pada dasarnya ruang lingkup kelembagaan menempatkannya sebagai kreasi manusia (*human creations*). Beberapa bagian penting dari kelembagaan adalah hasil akhir dari upaya atau kegiatan manusia yang dilakukan secara sadar. Apabila manusia hanya pasif saja dalam suatu system, maka system itu tidak ubahnya seperti kondisi alami atau system fisik yang mungkin saja dapat lebih menguasai kelangsungan kepentingan manusia.

Akhirnya, aktivitas komunikasi kelembagaan ini dapat menjadi role model bagi kepentingan para pemilik homestay lainnya dalam memetakan dan mengelola komunikasi dengan para pemangku kepentingan. Sekaligus menjadi rujukan apa saja informasi yang relevan, pola komunikasinya dan siapa saja pemangku kepentingan komunikasi kelembagaan yang terlibat dalam proses komunikasi tersebut.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa aktivitas komunikasi kelembagaan pengelola homestay adalah aktivitas komunikasi kelembagaan secara linier dan interaktif. Hal ini mengacu pada lembaga yang menjadi pemangku kepentingan para pengelola homestay yakni lembaga Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), PKK, Dinas Pariwisata, lembaga desa dan kelurahan, lembaga - lembaga PTPN, INHUTANI, PLN dan komunitas PKL. Agenda komunikasi mereka meliputi keterlibatan serta dukungan terhadap event pemerintah, kesadaran akan nilai ekonomis dari produk yang dihasilkan serta intervensi atas pemberdayaan para pengelola homestay, informasi tentang pembangunan infrastruktur, penggunaan lahan, informasi produk dan pelayanan. Media komunikasinya mempergunakan aplikasi media sosial, karena situasi pandemi sedang berlangsung. Serta menerapkan komunikasi antar personal untuk mendukung tercapainya tujuan pengelola homestay.

Saran penelitian, diharapkan memunculkan penelitian lanjutan yang bersifat aplikatif khususnya pada peningkatan kualitas komunikasi kelembagaan serta melihat bagaimana proses penyerapan nilai nilai pariwisata new normal, dengan tetap berbasis pada orisinalitas wisata maritim, budaya dan kearifan lokal masyarakat Desa Sawarna Kecamatan Bayah Kabupaten Lebak.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih team peneliti sampaikan kepada Pengurus Kelompok Sadar Wisata Desa Sawarna Kecamatan Bayah Kabupaten Lebak serta key informan para pengelola homestay yang telah memberikan ruang dan waktu untuk berdiskusi tentang tema penelitian ini, sehingga proses penelitian ini dapat berkesinambungan dan telah berjalan selama dua tahun, dari tahun 2019 – 2020. Serta ucapan terimakasih pada Pusat Penelitian Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan dukungan dan ijin penelitian kepada team peneliti. Terakhir, khusus kepada anggota team peneliti, Ida Anggraeni Ananda yang telah menghadap ke haribaanNya, Terimakasih atas kontribusinya dalam penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Lebak. (2021). *Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara Menurut Bulan di Kabupaten Lebak (Jiwa), 2019-2020*.
<https://lebakkab.bps.go.id/indicator/16/165/1/jumlah-kunjungan-wisatawan-nusantara-menurut-bulan-di-kabupaten-lebak.html>
- Fill, C. (2006). *Marketing Communications: Engagement, Strategiest and Practice* (Fourth Edi). Pearson Education Limited.
- Goldhaber, Gerald M., G. A. B. (1998). *Handbook of Organizational Communication*. Ablex Publishing Corporation.
- Hamid, Farid, H. B. (2010). *Ilmu Komunikasi Sekarang dan Tantangan Masa Depan*. Kencana Prenada Media.
- Lindlof, T. R. (1995). *Qualitative Communications Research Methods*. Sage Publication.

-
- Moleong, L. J. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. PT Remaja Rosdakarya.
- Parinusa, Sisilia Maria, Khusnul Ashar, D. K. (n.d.). Analisis Determinan lama tinggal wisatawan Homestay studi kasus Kabupaten Raja Ampat Provinsi Papua Barat. *Jurnal Pariwisata Pesona*, *vo.4 no.1*, 11 sd 23. <https://doi.org/DOI>: <https://doi.org/10.26905/jpp.v4i1.2471>
- Permatasari, Mustika, Dilla Pratiyudha, M. T. (n.d.). Peran Media Sosial dalam pengembangan Homestay di desa Terong Kabupaten Belitung. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, *Vol.8 no.2*, 106–119. <https://doi.org/https://doi.org/10.36983/japm.v8i2.68>
- Suharsono. (n.d.). Komunikasi Interpersonal Pokdarwis dalam meningkatkan kualitas pelayanan Homestay. *Jurnal Riset Komunikasi*, *vo.3 no.2*, 161–176. <https://jurnalrisetkomunikasi.org/index.php/jrk/article/view/158>
- Tomohardjo, Irmulansati, Ida A. A., S. M. N. R. (2020). *Women's Participation Pattern in Coastal Tourism Communication in Sawarna Beach Lebak District Banten Province Indonesia*. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200818.038>
- Yasya, W. (2016). *Komunikasi Kelembagaan dalam Pembangunan Masyarakat*. Deepublish.
- Yin, R. K. (2003). *Studi Kasus Desain dan Metode*. Raja Grafindo Persada.