

**KOMUNIKASI ORGANISASI DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN TORAJA UTARA DALAM UPAYA PENGEMBANGAN
PARIWISATA**

**SITA SILAMBI BIDA
JOORIE M. RURU
RULLY MAMBO**

Abstract

Communication is one of the important factors in an organization that allows each member to exchange information and cooperate to achieve organizational goals. The purpose of this research is to describe and identify the communication of the Culture and Tourism Office of North Toraja Regency in the effort of Tourism Development. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques of observation, interviews and documentation. The data obtained were then analyzed using Miles and Huberman analysis techniques which consisted of data reduction, data presentation and conclusion drawing. The focus in this study refers to the dimensions of internal communication, which consist of vertical communication and horizontal communication. Based on the research results, the Department of Culture and Tourism of North Toraja Regency conducts organizational communication in accordance with the organizational structure where there are two flows of information delivery, namely vertically (top down and bottom up) and horizontally. Vertical communication is carried out to provide and convey information, reports, ideas or complaints related to work, while horizontal communication is carried out to coordinate various activities, programs and policies related to the implementation of the duties and functions of each field.

Keywords: communication, organizational communication, tourism development

Abstrak

Komunikasi merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah organisasi yang memungkinkan setiap anggota dapat saling bertukar informasi dan melakukan kerjasama untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengidentifikasi komunikasi organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Toraja Utara dalam upaya pengembangan pariwisata. Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan menggunakan teknik analisis Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Fokus dalam penelitian ini mengacu pada dimensi komunikasi internal, yang terdiri dari komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Berdasarkan hasil penelitian Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Toraja Utara melakukan komunikasi organisasi sesuai dengan struktur organisasi dimana terdapat dua alur penyampaian informasi yakni secara vertikal (atas ke bawah dan bawah ke atas) dan komunikasi horizontal. Komunikasi vertikal dilakukan untuk memberikan dan menyampaikan informasi, laporan, gagasan dan keluhan yang berkaitan dengan pekerjaan, sedangkan komunikasi horizontal dilakukan untuk mengkoordinasikan berbagai kegiatan, program maupun kebijakan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi dari masing-masing bidang.

Kata Kunci: Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Pengembangan Pariwisata

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan instrument yang digunakan manusia untuk berinteraksi dan membangun hubungannya dengan orang lain. Melalui komunikasi manusia dapat saling terhubung satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam kehidupan berorganisasi. Adanya komunikasi dalam organisasi akan memudahkan individu maupun kelompok dalam mencapai tujuan yang sebelumnya tidak dapat diraih secara sendiri-sendiri.

Dinas kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Toraja Utara merupakan instansi yang bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pariwisata di Kabupaten tersebut. Disbudpar Toraja Utara memiliki kewenangan dalam mengatur dan membuat berbagai kebijakan, regulasi maupun strategi yang berorientasi pada pengembangan pariwisata. Pada dasarnya pengembangan pariwisata Toraja Utara diselenggarakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Toraja Utara dan dibantu oleh pihak swasta selaku pemilik objek.

Keberhasilan organisasi dalam melaksanakan setiap kebijakan, program maupun kegiatan yang telah direncanakan dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya komunikasi. Kemampuan pimpinan untuk mendistribusikan, kejelasan informasi yang disampaikan dan pemahaman anggota terhadap informasi yang disampaikan akan sangat menentukan keberhasilan implementasi program.

Namun hal tersebut tampaknya belum dilakukan secara optimal pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Toraja Utara, indikatornya adalah pengembangan pariwisata yang tidak terlaksanakan secara maksimal karena pelaksanaan komunikasi diantara pihak internal organisasi yang belum terlaksana dengan baik. Dimana terkadang dalam kegiatan komunikasi organisasi terkait dengan rencana pengembangan pariwisata, ada pegawai yang tidak memahami apa yang dimaksud oleh pimpinan, sehingga dalam implementasinya di lapangan tidak terlaksana secara maksimal, penyaluran informasi kepada pihak pelaksana yang tidak berjalan dengan baik sehingga berdampak pada implementasi kebijakan yang tidak sesuai dengan perencanaan. Selain itu dalam kegiatan rapat keterlibatan pegawai dalam memberikan ide, gagasan ataupun pendapatnya sangatlah minim karena adanya perasaan takut salah atau tidak diterima.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang bagaimana komunikasi organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Toraja Utara dalam upaya pengembangan pariwisata.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti mencantumkan beberapa penelitian terdahulu. Adapun tujuan dari penggunaan penelitian terdahulu adalah

untuk memperkaya teori yang akan digunakan serta sebagai bahan perbandingan.

Penelitian pertama dilakukan oleh Kristin Ilen Waloni, Florence D.J Lengkong dan Rully Mambo (2021) tentang Komunikasi organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana daerah provinsi Sulawesi Utara. Fokus dalam penelitian ini mengacu pada dimensi komunikasi yang dikemukakan oleh Pace dan Faules (2015) meliputi komunikasi vertikal ke bawah, vertikal ke atas dan horizontal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi vertikal ke bawah dilakukan guna membahas pelaksanaan tugas dan fungsi serta penciptaan relasi dengan bawahan, sedangkan komunikasi vertikal keatas lebih mengarah kepada pembahasan tugas pokok masing-masing unit kerja dan pelaksanaan komunikasi horizontal dilakukan untuk membahas informasi pekerjaan mulai dari koordinasi kerja, kerjasama maupun sekedar berbagi cerita perihal pekerjaan.

Penelitian kedua dilakukan oleh Friski Oktavianus Egeten, Femmy Tulusan dan Joorie M. Ruru (2021) tentang komunikasi informal aparat desa pada pelayanan publik di desa Ranaan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengenal komunikasi informal yang diterapkan aparat pemerintah Desa Ranaan Baru Dua pada saat memberikan pelayanan bagi masyarakat di Kecamatan Motoling

Barat. Berdasarkan temuan penelitian dalam memberikan pelayanan aparat desa Ranaan Baru Dua sering kali menggunakan bahasa daerah (Tountemboan) maupun bahasa sehari-hari. Hal tersebut disesuaikan dengan kultur masyarakat dan kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh aparat desa. Selain itu dalam komunikasi informal pemerintah desa Ranaan Baru Dua sering menggunakan organisasi sosial, kemasyarakatan, acara syukuran dan duka sebagai media penyampaian informasi.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Stalone R. Sumuel, Gustaaf B. Tampi dan Novva N. Plangiten (2020) terkait dengan Pengaruh komunikasi organisasi pada efektivitas pelaksanaan pembangunan di Desa Palamba Kecamatan Langowan selatan. Pelaksanaan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi terhadap efektivitas pelaksanaan pembangunan. Berdasarkan temuan penelitian ditarik sebuah kesimpulan bahwa komunikasi organisasi memiliki pengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan pembangunan, dimana semakin baik pelaksanaan komunikasi organisasi maka efektivitas pembangunan akan meningkat.

KONSEP TEORI

Definisi komunikasi

Istilah komunikasi bersumber dari bahasa latin *communis* yang diterjemahkan menjadi sama. Secara sederhana komunikasi dapat terjadi ketika timbul kesamaan makna antara

komunikator dan komunikan dalam sebuah transaksi informasi.

Effendy (2011) menjelaskan komunikasi sebagai proses memberi dan menerima informasi dari satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan menginformasikan atau mempengaruhi sikap, pendapat ataupun perilaku seseorang yang dilakukan secara langsung maupun melalui media.

Definisi Komunikasi Organisasi

Pada umumnya organisasi terdiri dari berbagai unit kerja atau departemen yang memiliki tugas dan fungsi kerja masing-masing sehingga dalam pelaksanaan tugasnya memerlukan komunikasi agar bisa memperoleh berbagai informasi yang dibutuhkan. Pace dan Faules dalam (Ruliana, 2014) menjelaskan komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu.

Dimensi Komunikasi Organisasi

1. Komunikasi internal

Lawrence D. Brennan dalam (Effendy,2011) mengemukakan komunikasi internal sebagai proses pertukaran pikiran atau pendapat yang berlangsung secara vertikal dan mendatar sesuai dengan struktur organisasinya yang dilakukan oleh para pegawai atau administrator suatu perusahaan sebagai usaha untuk mewujudkan tujuan organisasi. komunikasi internal mengalir melalui komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal:

- a. Komunikasi vertikal, yaitu komunikasi yang mengalir dari atas ke bawah dan dari bawah keatas. Komunikasi ke bawah dilakukan untuk membahas informasi yang berkaitan dengan pembagian tugas kerja, informasi tersebut biasanya berupa pengarahan atau instruksi, petunjuk dan informasi kepada bawahan. sedangkan komunikasi keatas bertujuan untuk memberitahukan ataupun mengungkapkan permasalahan serta memberikan saran untuk penyelesaian. Komunikasi keatas juga biasanya digunakan untuk menyampaikan keluhan dari bawahan.
- b. Komunikasi horizontal, merupakan transaksi informasi melalui pengiriman dan penerimaan pesan yang berlangsung secara mendatar antar anggota staff dengan anggota staff maupun pegawai dengan sesama pegawai yang merupakan pihak internal dari sebuah organisasi. pelaksanaan komunikasi horizontal secara tepat akan mempermudah koordinasi kerja, memudahkan penyelesaian konflik, menumbuhkan kesepahaman dan dukungan personel, memastikan kebenaran informasi dan menciptakan relasi diantara anggota.

2. Komunikasi eksternal

Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan pimpinan organisasi dengan pihak luar. Komunikasi eksternal dapat dipahami

sebagai aliran informasi yang bersifat dua arah yang dilakukan pihak internal organisasi dengan dengan eksternal organisasi seperti stakeholder, pemegang saham, pemasok dan sebagainya (Wibowo,2015). Penerapan komunikasi eksternal dibangun atas dasar adanya kebutuhan organisasi terhadap situasi dan kondisi di luar lingkungan organisasi.

Definisi Pengembangan Pariwisata

Pengembangan pariwisata pada dasarnya sama dengan pengembangan produk wisata yang menekankan pada pentingnya program pengembangan yang sesuai dengan selera wisatawan yang bersifat dinamis. Richey dan Seels menjelaskan pengembangan sebagai proses menerjemahkan atau menguraikan detail rancangan ke dalam bentuk fisik, dimana pengembangan difokuskan pada langkah untuk membuat dan merancang suatu bentuk fisik yang baru dan berbeda dari bentuk sebelumnya yang disesuaikan dengan kebutuhan yang ada dilapangan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Desain penelitian kualitatif lebih mengarah kepada pengungkapan proses dan makna melalui kata-kata dengan pemanfaatan latar belakang alami dimana peneliti berperan sebagai instrument kunci. Fokus dalam penelitian ini mengacu pada dimensi komunikasi internal yang dikemukakan oleh Lawrence D. Brennan dalam Effendy (2011) yang terdiri atas komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal.

Adapun pemilihan informan dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa orang yang dipilih terlibat langsung dalam kegiatan komunikasi internal sehingga mampu memberikan informasi terkait dengan pelaksanaan komunikasi organisasi internal yang dilaksanakan di instansi tersebut.

1. Sekretaris
2. Kepala Bidang Program dan Pelaporan
3. Kepala Bidang Destinasi dan Industri Pariwisata
4. Kepala Seksi Kepariwisata
5. Staff Analisis Pasar Pariwisata (1 orang)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui komunikasi organisasi internal yang diterapkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Toraja Utara dalam upaya pengembangan pariwisata, maka peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Lawrence D. Brennan dalam Effendy (2011) meliputi komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal:

1. Komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal merupakan komunikasi yang mengalir dari atas ke bawah dan dari bawah keatas. Pelaksanaan komunikasi ke bawah biasanya digunakan untuk menyampaikan informasi yang berkaitan dengan pembagian tugas kerja yang berupa instruksi maupun arahan pelaksanaan tugas. Sedangkan komunikasi keatas

bertujuan untuk memberitahukan, menjelaskan ataupun mengungkapkan permasalahan dan memberikan saran penyelesaian.

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi vertikal ke bawah digunakan oleh kepala dinas selaku pimpinan organisasi untuk menyampaikan, membahas maupun mengkoordinasikan beragam informasi yang terkait dengan tugas dan fungsi dari masing-masing bidang, dimana pengiriman dan penerimaan informasi dilakukan sesuai dengan struktur atau disposisi jabatan yang ada. Komunikasi vertikal ke bawah lebih sering dilakukan kepala dinas selaku pimpinan organisasi bersama dengan kepala bidang maupun kepala seksi.

Sedangkan komunikasi keatas digunakan untuk menyampaikan laporan terkait dengan hasil pembahasan yang telah dilakukan dalam bidang sesuai dengan arahan yang diberikan oleh kepala dinas sebelumnya. Komunikasi keatas juga biasanya digunakan oleh para staff atau pegawai disbudpar untuk menyampaikan keluhan yang terkait dengan pekerjaan maupun hal-hal yang bersifat pribadi.

Adapun media yang digunakan dalam komunikasi vertikal baik ke bawah maupun keatas yaitu secara langsung, tertulis maupun melalui whatsapp grup. Keberhasilan komunikasi ini tidak terlepas dari sikap terbuka dan beretika yang

ditunjukkan oleh pegawai yang ada. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa pelaksanaan komunikasi vertikal baik kebawah maupun keatas masih sangat minim karena hanya dilakukan pada saat-saat tertentu misalkan ada persuratan yang masuk atau hanya pada saat ada permasalahan yang hendak dibahas.

2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal merupakan komunikasi yang berlangsung secara mendatar atau sejajar diantara para staff atau pegawai yang merupakan pihak internal dari sebuah organisasi. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk koordinasi pekerjaan, sharing informasi, penyelesaian persoalan, memberikan interpretasi yang sama dan menumbuhkan dukungan persona.

Berdasarkan hasil penelitian komunikasi horizontal di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Toraja Utara sering kali dilakukan oleh para kepala bidang maupun kepala seksi yang ada karena adanya keterkaitan satu sama lain. Komunikasi tersebut pada dasarnya bertujuan untuk sinkronisasi dan koordinasi setiap program maupun kegiatan yang telah disusun oleh masing-masing bidang. Selain untuk koordinasi dan sinkronisasi program, komunikasi horizontal juga biasanya dilakukan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada, sesuai dengan instruksi dari kepala dinas maupun persuratan yang masuk,

misalkan ada permintaan pelaksanaan even pariwisata.

Salah satu bentuk komunikasi yang diterapkan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Toraja Utara adalah rapat umum yang melibatkan semua anggota organisasi mulai dari atasan, unit kerja dan bawahan. Kegiatan ini biasanya dilakukan menjelang pelaksanaan even yang berkaitan dengan pengembangan pariwisata. Dalam rapat tersebut masing-masing bidang yang ada akan memaparkan perkembangan dan kesiapannya. Komunikasi ini biasanya dilakukan dengan metode komunikasi informal dan pemecahan masalah secara brainstorming.

Faktor penting yang mendukung pelaksanaan komunikasi ini adalah sikap kooperatif para staff yang mampu memahami tugas dan fungsi pokoknya masing-masing, keanggotaan bidang yang tidak terlalu banyak dan adanya kesamaan budaya seperti bahasa yang digunakan. Namun tidak dapat dipungkiri juga bahwa ada faktor penghambat dalam pelaksanaan komunikasi ini seperti rekan kerja yang sibuk dan tidak bisa dihubungi sehingga komunikasi untuk koordinasi harus tertunda selama 1-2 hari. Selain itu dalam kegiatan rapat terkadang ada staff atau pegawai yang clueless terhadap permasalahan yang sedang dibahas sehingga membutuhkan waktu tambahan untuk memberikan pemahaman.

Adapun media yang digunakan sama dengan komunikasi vertikal yakni secara langsung, tertulis dan melalui Whatsapp grup.

PENUTUP

KESIMPULAN

1. Komunikasi vertikal. Pelaksanaan komunikasi vertikal dilakukan sesuai dengan struktur organisasi yang ada. Komunikasi vertikal ke bawah digunakan oleh pimpinan untuk memberikan informasi berupa arahan atau instruksi tentang pelaksanaan tugas kerja dari masing-masing bidang. Sedangkan komunikasi keatas digunakan untuk menyampaikan gagasan, saran dan laporan terkait pelaksanaan tugas kerja dari masing-masing unit kerja. Keterbukaan dan sikap beretika yang ditunjukkan oleh setiap anggota menjadi faktor penting yang mendukung pelaksanaan komunikasi ini. Namun pelaksanaan komunikasi ini masih sangat minim karena hanya dilakukan pada saat-saat tertentu misalkan ada persuratan yang masuk atau ada permasalahan yang hendak dibahas.
2. Komunikasi horizontal. Merupakan komunikasi yang berlangsung secara mendatar atau sejajar diantara staff atau pegawai yang ada dalam sebuah organisasi yang bertujuan untuk membahas dan mengkoordinasikan berbagai kegiatan, program dan kebijakan yang sesuai dengan tupoksi masing-masing bidang. Komunikasi horizontal tampak pada

komunikasi yang dilakukan oleh para kepala bidang dan kepala seksi yang ada, selain itu disbudpar juga sering kali mempraktekkan komunikasi ini melalui rapat umum yang bertujuan untuk koordinasi dan sinkronisasi menjelang pelaksanaan even. Dalam pelaksanaannya komunikasi ini sering diperhadapkan dengan situasi dimana ada pegawai yang tidak mampu memahami kegiatan yang sedang dibahas dan rekan kerja yang sibuk. Namun tidak dapat dipungkiri juga bahwa sikap kooperatif dan adanya kesamaan budaya dalam hal sama bahasa memungkinkan komunikasi ini bisa terlaksana dengan baik.

Saran

1. Perlu adanya peningkatan intensitas komunikasi antara semua anggota organisasi Disbudpar Toraja Utara sehingga pelaksanaan tugas khususnya terkait dengan upaya pengembangan pariwisata dapat terlaksana secara optimal serta keakraban diantara anggota pun semakin meningkat.
2. Hendaknya dilakukan pembinaan dan pelatihan untuk pegawai terkait dengan kegiatan-kegiatan pengembangan pariwisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, O.U. 2011. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Egetan, F.O., Tulusan, F., Ruru, J. 2021. Komunikasi Informal Aparat Desa Pada Pelayanan Desa Raanan Baru Dua Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7 (100).
- Iriantara, Y dan Syaripuddin. 2013. *Komunikasi Pendidikan*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Kokodju, H.M., Rares, J.J., Kiyai, B. 2019. Pengembangan Pariwisata Pulau Lembeh di Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(74).
- Moleong. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Redoskarya.
- Mulyana, D. 2014. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Remaja Rosdakarya
- Pallewa, A. 2016. Implementasi Kebijakan Pengembangan Pariwisata pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Toraja Utara. *Katalogis*, 4(7).
- Purnomo, A. 2018. Pelaksanaan Kebijakan Komunikasi Organisasi Pemerintahan di Indonesia. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2),11-26
- Rakhmat, J. 2018. *Psikologi Komunikasi (Revisi)*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Sumual, S. R., Tampi, G. B., Plangiten, N. 2020. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Efektivitas Pelaksanaan Pembangunan di Desa Palamba Kecamatan Langowan Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(93).
- Waloni, K. I., Lengkong. F., Mambo, R. 2021. Komunikasi Organisasi Di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(108).
- Wibowo. 2014. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.