

**PERANAN KOMUNIKASI ORGANISASI PADA UNIT TATA KELOLA
DESTINASI WISATA BUNAKEN DALAM PENGEMBANGAN
KAWASAN TAMAN LAUT NASIONAL BUNAKEN**

Oleh :
Louis Borneo Bangun
Debby Kawengian
Lingkan Tulung
email : bangunlouis@yahoo.com

Abstrak

Perkembangan dalam dunia pariwisata yang ada di Sulawesi Utara khususnya Kawasan Taman Laut Nasional Bunaken tentu membawa beberapa dampak yang baik maupun buruk kepada masyarakat dan juga alam sekitarnya. Kawasan Taman Laut Nasional Bunaken yang menjadi perhatian dari pemerintah pusat karena menjadi salah satu Kawasan Strategis Pariwisata Nasional. Pemerintah pusat melalui organisasi yang bernama Tata Kelola Destinasi Wisata Bunaken atau yang lebih sering disebut sebagai *Destination Management Organization* Bunaken bertugas untuk menjalankan fungsi organisasi dalam melakukan koordinasi lintas instansi dan masyarakat. Seiring berjalannya waktu, organisasi ini juga menghadapi masalah-masalah komunikasi organisasi di dalamnya. Sedangkan organisasi ini diharuskan mampu untuk berkomunikasi dengan berkoordinasi dengan instansi-instansi terkait melalui komunikator yang ada. Sehingga informasi-informasi yang di dapat harus sesegera mungkin dapat disampaikan kepada seluruh anggotanya agar instansi terkait tersebut mengetahui informasi dan langsung menindaklanjuti untuk pengembangan kawasan Taman Laut Nasional Bunaken. Tidak jarang juga dalam proses penyaluran pesan terdapat hambatan-hambatan yang terjadi. Peranan dari komunikator-komunikator di dalam organisasi inilah yang harus menjalankan tugasnya dibantu dengan anggota lainnya agar informasi dapat disampaikan dengan baik. Tentunya diperlukan peranan dari komunikasi organisasi sebagai objek melalui komponen-komponennya agar semua orang di dalam organisasi dapat menjalankan peranannya masing-masing sebagai komunikator untuk menyalurkan informasi-informasi keorganisasian. Sehingga kedepannya nanti ketika komunikasi organisasi berjalan dengan baik di DMO Bunaken, diharapkan dapat menjalankan fungsi organisasinya dengan baik dan diharapkan dapat membawa perkembangan terhadap Kawasan Taman Laut Nasional Bunaken.

Kata kunci : peranan, komunikasi, organisasi

Pendahuluan

Sulawesi Utara terkenal dengan keindahan alamnya di Indonesia maupun di dunia internasional. Dapat dilihat dari Bunaken yang termasuk dalam Kawasan Taman Laut Nasional, menjadikannya sebagai destinasi wisata yang mendunia. Keindahan Taman Laut Nasional Bunaken yang menjadi maskot pariwisata di Sulawesi Utara memberikan dampak positif bagi lokasi wisata di sekitarnya. Keindahan alam yang dimiliki kawasan Taman Laut Nasional Bunaken mampu menarik para wisatawan untuk mengunjungi serta merasakan beraneka ragam budaya yang dimiliki oleh Sulawesi Utara. Keindahan alam di kawasan ini tentunya menarik minat bagi wisatawan untuk berkunjung ke Kawasan Taman Laut Nasional Bunaken. Bertambahnya wisatawan yang berkunjung ke Bunaken tentunya memerlukan penanganan serta pengaturan yang baik. Sehingga dalam pengaturannya dikelola oleh organisasi terkait seperti pemerintah daerah Sulawesi Utara beserta Tata Kelola Destinasi Wisata Bunaken atau lebih dikenal dengan *Destination Management Organization* Bunaken dari pemerintah pusat untuk mencapai tujuan bersama.

Kawasan Taman Laut Nasional Bunaken secara administratif masuk dalam wilayah pemerintah provinsi dan kabupaten. Hal ini menunjukkan kurang efektifnya pengaturan karena tumpang tindih program kerja di masing-masing daerah serta instansi terkait. Tumpang tindihnya program kerja ini dapat menimbulkan *miscommunication* yang mempengaruhi Kawasan Taman Laut Nasional Bunaken. Penanganan ataupun program kerja yang telah disiapkan oleh pemerintah maupun instansi terkait akhirnya kurang efektif dalam pelaksanaannya. Salah satu contoh masalah yaitu ketika kedua instansi berbeda wilayah administratif memiliki program yang sama namun tidak dapat berkoordinasi satu dengan lainnya, sehingga pendataan tentang keadaan kawasan tidak diketahui secara pasti karena perbedaan informasi yang diterima. Hal lain yang sering terjadi juga adalah mengenai ruang lingkup kerja masing-masing instansi yang saling bersinggungan dan kesenjangan Sumber Daya Manusia yang kurang memadai sehingga koordinasi lintas instansi maupun unit kerja tidak maksimal.

Timbulnya masalah tersebut mempengaruhi kinerja instansi pemerintahan menjadi kurang efektif. Maka dari itu pemerintah pusat dalam hal ini Kementerian Pariwisata membentuk DMO (*Destination Management Organization*) Bunaken untuk menindaklanjuti masalah ini. DMO Bunaken sendiri merupakan unit kerja yang menjalankan fungsi organisasi untuk legitimasi, manajemen dan penguatan peran aktif masyarakat.

Destination Management Organization Bunaken sendiri bertempat di Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Utara. Berlokasi dalam satu gedung yang sama dengan Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Utara diharapkan dapat membantu koordinasi lintas instansi. Selain itu, dengan mengambil posisi kantor yang berada di pusat kota dapat membantu aksesibilitas dalam pelaksanaan tugas organisasi. Tugas DMO dalam

pelaksanaan fungsi melalui unit-unit kerja di dalamnya terbatas oleh letak geografis dan kondisi karena beranggotakan berasal dari lintas 4 elemen kemasyarakatan.

Berdasarkan keadaan yang dihadapi oleh organisasi *Destination Management Organization* Bunaken seperti yang telah dijelaskan di atas, bahwa masalah komunikasi terjadi ketika informasi diterima dan diteruskan oleh satu unit ke unit lainnya tidak tersalurkan dengan baik. Selain itu juga informasi yang diterima tidak efektif karena situasi dan kondisi yang tidak kondusif. Keterbatasan wilayah juga menjadi pemicu munculnya masalah komunikasi yang dihadapi oleh organisasi. Ketika pesan masuk namun mengalami distorsi pesan seperti jaringan signal telekomunikasi, wilayah tempuh untuk berbagi informasi dengan anggota lainnya jauh serta kondisi jalan yang macet sehingga informasi menjadi tidak jelas.

Masalah ini terjadi karena disebabkan oleh kurangnya Sumber Daya Manusia yang sesuai standar, latar belakang pendidikan yang tidak rata, pengalaman yang berbeda, serta situasi dan kondisi dalam menjalankan tugas di masing-masing unit kerja Tata Kelola Destinasi Bunaken. Hal ini menyebabkan distorsi atau gangguan pesan ketika akan diterima di satuan unit kerja dan akan diteruskan ke unit kerja lainnya. Sering kali terjadi dalam sistem komunikasi keorganisasi, pesan yang akan disampaikan tidak sampai karena kurangnya pengertian dan pemahaman akan komunikasi organisasi mengenai peran dan tugas setiap unitnya. Oleh karena itu dengan perbedaan pengalaman, pendidikan, situasi dan kondisi lingkungan pekerjaan harus diatasi dengan memahami serta menjalankan komunikasi organisasi dengan baik.

Adapun strategi organisasi yang dilakukan untuk menghadapi masalah yang terjadi di Kawasan Taman Laut Nasional Bunaken yaitu *Design* Strategi Rencana Aksi (DSRA). Desain Strategi Rencana Aksi merupakan acuan bagi DMO Bunaken untuk menjalankan strategi-strateginya. Melalui DSRA ini, diharapkan pekerjaan yang dilakukan setiap unitnya dapat tercapai maksimal, dengan bantuan akan pemahaman komunikasi organisasi. Sehingga setiap strategi yang ingin dijalankan, secara tersusun dilaksanakan berdasarkan teori komunikasi organisasi.

Permasalahan yang dihadapi DMO Bunaken mengharuskan organisasi ini untuk berbenah secara internal untuk menghindari *miscommunication* yang dapat berakibat fatal. *Miscommunication* terjadi cukup unik, karena melibatkan berbagai elemen masyarakat serta umur. Perbedaan antara anggota di setiap unit tentu akan mempengaruhi kinerja setiap anggotanya. Permasalahan komunikasi yang terjadi di dalam unit kerja Tata Kelola Destinasi Wisata Bunaken (DMO) cukup menarik untuk diteliti. Disadari bahwa manusia adalah makhluk social yang perlu bersosialisasi, manusia juga perlu upaya dalam memenuhi kebutuhan hidupnya dengan bekerja. Sedangkan dalam pekerjaan manusia secara tidak langsung akan berinteraksi dengan organisasi. Namun secara tidak sadar, manusia yang secara psikologis dan bioogis berbeda-beda, sehingga dapat mempengaruhi cara manusia untuk berkomunikasi terhadap satu dengan yang lainnya.

Oleh karena itu, untuk mengatasi masalah dalam organisasi ini diperlukan pemahaman komunikasi organisasi yang baik agar tujuan dari organisasi tersebut dapat berjalan dengan baik dan tercapai.

Tinjauan Pustaka

Pengertian Peranan

Peranan dalam bukunya Soejono Soekanto yang berjudul *sosiologi suatu pengantar* (2012:212), menjelaskan pengertian peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya.

Sedangkan menurut Katz dan Kahn (dalam Mifta Thoha, 2002) peranan adalah serangkaian perilaku yang diharapkan dilakukan oleh seseorang yang ingin ditentikan oleh karakteristik pribadi seseorang, pengertian seseorang tentang apa yang diharapkan orang lain kepadanya dan kemaunnya untuk mentaati yang telah menetapkan pengharapan tadi.

Menurut Soejono Soekanto (2012:213) peranan mencakup dalam tiga hal yaitu :

1. peranan meliputi norma-norma yang berhubungan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan. Norma-norma tersebut secara sosial dikenal ada empat meliputi:
 - a. cara (*usage*): lebih menonjol di dalam hubungan antarindividu dalam masyarakat. Suatu penyimpangan terhadapnya tak akan mengakibatkan hukuman yang berat, akan tetapi hanya sekedar celaan dari individu yang dihubunginya.
 - b. Kebiasaan (*folkways*): sebagai perbuatan yang berulang-ulang dalam bentuk yang sama merupakan bukti bahwa orang banyak menyukai perbuatan tersebut.
 - c. Tata kelakuan (*mores*): merupakan cerminan sifat-sifat yang hidup dari kelompok manusia yang dilaksanakan sebagai alat pengawas, secara sadar maupun tidak sadar, oleh masyarakat terhadap anggota-anggotanya.
 - d. Adat istiadat (*custom*): merupakan tata kelakuan yang kekal seta kuat integrasinya dengan pola-pola perilaku masyarakat dapat meningkatkan kekuatan mengikatnya menjadi custom atau adat istiadat. Soejono Sokanto (2012:174)
2. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.

3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur social masyarakat.

Pengertian Peran

Menurut Friedman M. (1998-286) peran adalah serangkaian perilaku yang dihatapkan pada seseorang sesuai dengan posisi social yang diberikan baik secara formal maupun secara informal. Peran didasarkan pada preskripsi (ketentuan) dan harapan peran yang menerangkan apa yang individu-individu harus lakukan dalam suatu situasi tertentu agar dapat memenuhi harapan-harapan mereka sendiri atau harapan orang lain menyangkut peran-peran tersebut.

Istilah peran dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mempunyai arti pemain sandiwara (film), tukang lawak pada permainan makyong, perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat.

Menurut Abu Ahmadi (1982) peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya.

Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *Communication* yang berasal dari kata Latin, *Communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama di sini maksudnya adalah sama makna (Effendi, 1999: 9). Sama makna berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampaian pesan dan orang yang menerima pesan baik *verbal* dan *non verbal*. (dalam Ruliana, Komunikasi Organisasi. 2014: 2).

Definisi Hovland, Janis dan Keley dikemukakan oleh Forsdale (1981) komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain. Pada definisi ini mereka menganggap komunikasi sebagai suatu proses, bukan sebagai suatu hal.

Definisi Louis Forsdale (1981) ahli komunikasi dan pendidikan. Komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu system dapat didirikan, dipelihara, dan dirubah. Kata signal maksudnya adalah signal yang berupa verbal dan nonverbal yang mempunyai aturan tertentu.

Definisi Brent D, Ruben (1988) memberikan definisi mengenai komunikasi manusia yang lebih komprehensif sebagai berikut : komunikasi manusia adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain.

Definisi William J. Seiler (1988) dengan komunikasi yang lebih bersifat universal. Dia mengatakan komunikasi adalah proses dengan mana simbol *verbal* dan

non verbal dikirimkan, diterima dan diberi arti. Sedangkan menurut Arni Muhammad dalam bukunya *Komunikasi Organisasi* (2009: 2-5) adalah pertukaran pesan *verbal* maupun *non verbal* antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku.

Pengertian Organisasi

Istilah organisasi berasal dari bahasa Latin *Organizare*, yang secara harafiah berarti paduan dari bagian-bagian yang satu sama lainnya saling bergantung. Everet M. Rogers dalam bukunya *Communication in Organization*, mendefinisikan organisasi sebagai suatu system yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui jenjang kepangkatan, dan pembagian tugas. Robert Bonnington dalam bukunya *Modern Business: A Systems Approach*, mendefinisikan organisasi sebagai sarana dimana manajemen mengoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia melalui pola struktur formal dari tugas-tugas dan wewenang (Romli, *Komunikasi Organisasi Lengkap*. 2011 : 1)

Menurut Ernest Dale dalam Subkhi (*Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*, 2013: 3) organisasi adalah suatu proses perencanaan yang meliputi penyusunan, pengembangan, dan pemeliharaan suatu struktur atau pola hubungan kerja dari orang-orang dalam suatu kerja kelompok.

Pengertian organisasi menurut Herbert Simon (1957) (dikutip oleh Tom D. Daniels, Barry K Spiker dan Michael J. Papa, 1997) sebuah organisasi adalah kelompok dari beberapa kelompok. Dia juga mengatakan bahwa sebuah organisasi bagaikan sebuah sistem yang terdiri atas sub-sub sistem.

Pengertian Komunikasi Organisasi

Pengertian komunikasi organisasi menurut R. Wayne Pace dan Don F. Faules yang dialih bahasakan Oleh Mulyana (2001: 31-32) mengemukakan definisi fungsional komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu, dengan kata lain terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Goldhaber (1993: 14-15) mengemukakan komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh dan lingkungannya, baik internal (disebut budaya) dan eksternal.

Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pastu atau selalu berubah-ubah. Menurut Wiryanto (dalam *Komunikasi Organisasi*, 2011) Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi.

Sedangkan menurut Reed H.Blake & Edwin O. Haroldsen (2009: 32) mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah sebuah bentuk komunikasi antarpribadi, tetapi cirinya merupakan bidang yang sedemikian rupa bersifat khas & signifikan. Jadi ringkasnya komunikasi organisasi adalah komunikasi yang terjadi dalam batas-batas yang jelas dan berkenaan dengan pencapaian tujuan organisasinya.

Unsur Komunikasi dalam Organisasi

Proses komunikasi (Koontz & Weihrich dalam Ulbert Silalahi, 1996) memiliki unsur-unsur di dalamnya antara lain :

1. Komunikator :adalah orang yang menyampaikan pesan, dalam sebuah organisasi. Komunikator haruslah seseorang yang memiliki gagasan, maksud, informasi dan tujuan berkomunikasi. Bias seorang atasan maupun bawahan.
2. Penyandian (*encoding*) : setelah ada komunikator, harus ada penyandian yang menerjemahkan gagasan komunikator menjadi serangkaian tanda yang sistematis, menjadi bahasa yang mengungkapkan tujuan komunikator. Dengan demikian, fungsi penyandian adalah menyediakan bentuk tertentu agar gagasan dan tujuan dapat diungkapkan sebagai sebuah pesan.
3. Pesan (*message*) : pesan adalah informasi yang akan dikirimkan kepada si penerima. Pesan dapat berupa verbal maupun non verbal. Pesan adalah hal-hal yang diharapkan komunikator untuk disampaikan kepada penerima yang diinginkan. Bentuk pesan yang disampaikan tergantung pada perantara yang dipakai untuk menyampaikan pesan.
4. Penguraian sandi (*decoding*) : penguraian sandi adalah istilah teknis bagi proses pemikiran penerima pesan. Para penerima pesan menafsirkan (menguraikan sandi) pesan sesuai dengan pengalaman dan kerangka acuan mereka.
5. Komunikan (*receiver*) : merupakan penerima pesan yang menganalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya.
6. Feedback : merupakan respon terhadap pesan yang diterima yang dikirimkan oleh pengirim pesan kepada penerima pesan. Dengan diberikannya reaksi ini kepada pengirim, pengirim akan dapat mengetahui apakah pesan yang dikirimkan tersebut diinterpretasikan sama dengan apa yang dimaksud pengirim pesan.

Komunikasi yang baik bukan saja komunikan mengerti akan makna pesan, tetapi juga secara emosional terdorong untuk melakukan atau menuruti pesan yang diterimanya. Dengan kata lain kejelasan, ketelitian dan intensitas komunikasi akan mempengaruhi tingkat perilaku dan hasil kerja para bawahan. Selain sebagai sarana penyaluran masukan

social ke dalam sistem social. Komunikasi juga merupakan sarana memodifikasi perilaku, mempengaruhi perubahan, memproduktifkan informasi, sarana untuk mencapai tujuan serta membantu pelaksanaan dan memadukan fungsi-fungsi manajemen.

Komunikator dalam Organisasi

Komunikator adalah pihak-pihak yang menyampaikan pesan kepada seseorang ataupun khalayak luas (Changara: 1998). Sedangkan menurut Effendy (2000) komunikator adalah suatu kelompok ataupun seseorang yang menyampaikan gagasan, perasaan ataupun pemikirannya kepada orang lain. Komunikator adalah pihak yang berinisiatif mengawali sebuah pembicaraan.

Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang efektif dan tepat sasaran. Agar terjalin komunikasi yang efektif antara komunikator dan komunikan, berikut hal-hal yang perlu diperhatikan baik oleh komunikator dan komunikan :

1. Komunikasi efektif diawali dengan penetapan kode (*encoding*) atau symbol agar pesan dapat diterima serta dipahami dengan baik oleh komunikan secara jelas.
2. *Decoding*, adalah suatu kemampuan komunikan untuk memahami suatu pesan yang diterimanya. Karena itu, sangat penting memahami komunikan guna menentukan cara penyampaian dan gaya bahasa yang sesuai dengan mereka.
3. Konteks komunikasi yaitu ruang, tempat dan kepada siapa kita melakukan komunikasi. Termasuk di sini level komunikasi baik itu komunikasi pribadi, kelompok, organisasi maupun massa. Konteks komunikasi memperhatikan usia, jenis kelamin, wilayah dan kemampuan intelektual komunikan.
4. Bahasa tubuh meliputi postur posisi tangan dan lengan, kontak mata, maupun ekspresi wajah. Bahasa tubuh yang sesuai dapat meningkatkan pemahaman.
5. Gangguan/hambatan. Sebagai contoh : emosi, jika komunikator marah, kemampuannya mengirimkan pesan efektif akan berpengaruh negatif. Begitupun jika komunikan dalam keadaan kecewa atau tidak sependapat dengan komunikator.
6. Pikiran terbuka. Janganterlalu menilai atau mengkritik ucapan orang lain. Mengedepankan respek, menghargai pendapat dan pandangan orang lain, menunjukkan empati dengan berusaha memahami situasi atau masalah dari perspektif orang lain adalah hal yang sangat dianjurkan.
7. Menjadi pendengar yang baik dan efektif akan membantu kita memahami pemikiran dan perasaan orang lain. Caranya menunjukkan bahwa kita focus mendengarkan ucapan orang lain.
8. Pastikan pendengar yang baik dan aktif akan membantu kita memahami pemikiran dan perasaan orang lain. Caranya menunjukkan bahwa kita focus mendengarkan ucapan orang lain, seperti menganggukkan kepala dan membuat

sinyal bahwa kita setuju dengan mengatakan sesuatu dan hindari menginterupsi pembicaraan orang lain.

Komponen Komunikasi dalam Organisasi

Menurut Poppy Ruliana dalam bukunya *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus* (2014: 22-23) dalam komunikasi organisasi memiliki komponen, yaitu:

1. Jalur komunikasi internal, eksternal, atas-bawah, bawah-atas, horizontal serta jaringan.
2. Induksi, antara lain orientasi tersembunyi dari para karyawan, kebijakan dan prosedur, serta keuntungan para karyawan.
3. Saluran, antara lain media elektronik (*email*, internet) media cetak (memo, surat menyurat) dan tatap muka.
4. Rapat, antara lain briefing, rapat staf, rapat proyek dan dengar pendapat umum.
5. Wawancara, antara lain seleksi, tampilan kerja dan promosi karier.

Tujuan Komunikasi Organisasi

Tujuan komunikasi organisasi adalah untuk memudahkan melaksanakan dan melancarkan jalannya organisasi. Menurut Koontz (dalam Moekijat, 1993: 15-16 dalam Ruliana, *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. 2014: 24), dalam arti yang lebih luas, tujuan komunikasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk memengaruhi tindakan kearah kesejahteraan perusahaan. Sementara itu, Liliweri (2013: 372-373) mengemukakan bahwa ada empat tujuan komunikasi organisasi, yakni :

1. Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat.
2. Membagi informasi.
3. Menyatakan perasaan dan emosi.
4. Melakukan koordinasi.

Komunikasi adalah penting untuk berfungsinya internal perusahaan. Karena itu menurut Harold Koontz (Moekijat, 1993: 15-16) bahwa komunikasi menyatukan fungsi-fungsi manajerial, dan komunikasi diperlukan untuk :

1. Menentukan dan menyebarkan tujuan perusahaan.
2. Mengembangkan rencana guna pencapaiannya.
3. Mengatur sumber daya manusia dan sumber daya-sumber daya lainnya dengan cara yang seefektif dan seefisien mungkin.
4. Memilih, mengembangkan dan menilai anggota-anggota organisasi.
5. Memimpin, mengarahkan, memotivasi dan menciptakan suatu suasana di mana orang-orang mau memberikan sumbangan.
6. Mengawasi pelaksanaan pekerjaan.

Fungsi Komunikasi Organisasi

Menurut Liliweri (2014: 373-374), ada dua fungsi komunikasi organisasi yaitu yang bersifat umum dan khusus, yaitu :

1. Fungsi Umum
 - a. Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan atau memberikan informasi kepada individu atau kelompok tentang bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan kompetensinya seperti *job description*.
 - b. Komunikasi berfungsi untuk menjual gagasan dan ide, pendapat, dan fakta. Termasuk juga menjual sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subjek layanan seperti pameran dan ekspor.
 - c. Komunikasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan, agar mereka bias belajar dari orang lain (*internal*), belajar tentang apa yang dipikirkan, dirasakan dan dikerjakan orang lain tentang apa yang dijual atau diceritakan orang lain tentang organisasi.
 - d. Komunikasi menentukan apa dan bagaimana organisasi membagi pekerjaan atau siapa yang menjadi atasan dan siapa yang menjadi bawahan, dan besaran kekuasaan dan kewenangan, serta menentukan bagaimana menangani sejumlah orang, bagaimana memanfaatkan sumber daya manusia dan mengalokasikan manusia, mesin, metode dan teknik dalam organisasi.
2. Fungsi Khusus
 - a. Membuat para karyawan melibatkan diri ke dalam isu-isu organisasi lalu menerjemahkannya ke dalam tindakan tertentu di bawah sebuah komando atau perintah.
 - b. Membuat para karyawan menciptakan dan menangani relasi antarsesama bagi peningkatan produk organisasi.
 - c. Membuat para karyawan memiliki kemampuan untuk menangani dan mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang ambigu dan tidak pasti.

Teori Sistem Umum

Menurut Scott (1961) sebagaimana dikutip oleh Pace dan Faules (2006:63) menyatakan bahwa “satu-satunya cara yang bermakna untuk mempelajari organisasi adalah sebagai suatu sistem”. Ia mengemukakan bahwa bagian-bagian penting organisasi sebagai sistem adalah individu dan kepribadian setiap orang dalam organisasi; struktur formal; pola interaksi yang informal; pola status dan peranan yang menimbulkan pengharapan-pengharapan; dan lingkungan fisik pekerjaan.

Pesan komunikasi di dalam aliran kesisteman/teori sistem sangat penting karena komunikasi adalah perekat antar semua bagian dan antara bagian dengan kesatuan sistem, dan antara sistem dengan suprasistem (sistem sosial yang meliputi berbagai organisasi lingkungan sekitar). Isi dan tujuan komunikasi dalam aliran kesisteman yaitu penyesuaian dan koordinasi, saluran partisipasi dalam pembuatan keputusan, penyesuaian subsistem (unit kerja) dengan sistem keseluruhan dan penyesuaian organisasi terhadap lingkungan. Bentuk komunikasi dalam sistem teori atau aliran kesisteman yaitu segala bentuk sesuai dengan kebutuhan dan efektifitas, peka terhadap isi, situasi dan konteks komunikasi. Arah aliran informasi dan komunikasi dalam teori sistem adalah kesemua arah dalam sistem (kebawah, atas, kesamping, menyilang, kesegala tingkatan dengan lingkungan). Serta ada juga potensi ancaman/bahaya dalam aliran kesisteman ini yaitu komunikasi kacau-balau atau komunikasi acak oleh waktu, distorsi, tidak peka terhadap umpan balik. Organisasi tidak hanya tergantung pada komunikasi koordinasi dan integrasi, tetapi juga komunikasi adaptasi dengan lingkungan. Maka arus komunikasi mengalir dari dan kesemua arah untuk urusan tugas, koordinasi dan integrasi dan adaptasi melalui *input* dan *feedback*. Manajemen berperan sebagai pemelihara sistem komunikasi terbuka terhadap semua jenis publik agar tidak menimbulkan *overload* dan kekisruhan anggota secara individu maupun organisasi.

Dalam penelitian ini, teori Sistem Umum akan menggali komunikasi organisasi dalam Tata Kelola Destinasi Wisata Bunaken sebagai objek menunjukkan proses pengorganisasian sebagai sistem terbuka karena berinteraksi dengan lingkungan. Dengan terdiri dari kelompok kerja (pokja) yang memiliki peran masing-masing (yang disebut kasatuan unit kerja) saling berinteraksi atau berhubungan dengan pokja lainnya.

Sehingga kinerja dari Tata Unit Kelola Destinasi (DMO) Bunaken dapat dilihat dengan acuan dari Sistem Umum untuk menilai berhasil atau tidaknya interaksi-interaksi organisasi dalam. Oleh karena itu dengan menggunakan teori sistem umum, akan diketahui berjalannya peranan komunikasi organisasi pada Tata Kelola Destinasi Wisata Bunaken dalam Pengembangan Kawasan Taman Laut Nasional Bunaken.

Metodologi Penelitian Kualitatif

Metodologi penelitian yang dipakai adalah metodologi penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Moleong (2007:6) adalah penelitian bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara *holistic*, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dan dengan memanfaatkan berbagai metode penelitian.

Profil Informan

1. Ketua **DMO Bunaken** = 1 orang Insial WM
Ketua Koordinator Organisasi *Destination Management Organization* Bunaken, yang mengkoordinir anggota dalam kesatuan unit kerja.

2. Unit Sekretariat DMO Bunaken = 2 orang inisial FS & HB
Anggota yang bekerja dalam satuan unit kesekretariatan untuk membantu ketua dan juga anggota dalam menjalankan fungsi serta tugas organisasi
3. Unit **Kelompok Kerja Konservasi Sumberdaya Alam dan Lingkungan** = 1 orang inisial EM
Unit kelompok kerja bagian konservasi sumberdaya alam yang memiliki tugas membuat serta melaksanakan program yang berkaitan dan tugas organisasi
4. Unit **Kelompok Kerja Pemberdayaan Masyarakat** = 2 orang inisial LS & HD
Unit kelompok kerja bagian pemberdayaan masyarakat yang memiliki tugas membuat serta melaksanakan program yang berkaitan dan tugas organisasi.
5. Unit **Kelompok Kerja Pendataan dan Hubungan Kemasyarakatan** = 2 orang inisial RH & JK
Unit kelompok kerja bagian pendataan dan hubungan kemasyarakatan yang memiliki tugas membuat serta melaksanakan program yang berkaitan serta tugas organisasi
6. Unit **Kelompok Kerja Pengembangan Destinasi Pariwisata** = 2 orang inisial BM & FN
Unit kelompok kerja bagian pengembangan destinasi pariwisata yang memiliki tugas membuat serta melaksanakan program yang berkaitan serta tugas organisasi

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, saya akan meneliti pada peranan komunikasi organisasi, dalam penelitian ini difokuskan pada komunikator organisasi sebagai objek untuk diteliti. Sehingga dengan melihat landasan teori dari sistem umum, fokus penelitian indikatornya adalah sebagai berikut :

1. Pola komunikasi interaksi yang informal dalam struktur formal di dalam organisasi, sehingga dengan sendirinya akan membentuk pola status dan peranan yang menimbulkan pengharapan-pengharapan dan lingkungan fisik pekerjaan
2. Pesan komunikasi yang dilakukan oleh komunikator sebagai perekat antar semua bagian, antara bagian dengan kesatuan sistem, dan antara sistem dengan sistem sosial yang meliputi berbagai organisasi lingkungan sekitar, sehingga isi dari pesan dapat tersampaikan.
3. Bentuk komunikasi dari seorang komunikator yang sesuai dengan kebutuhan dan efektifitas, peka terhadap isi, situasi dan konteks komunikasi.

4. Arah aliran informasi dan komunikasi dari komunikator dengan arus ke semua arah (vertikal, horizontal, diagonal dan kesegala tingkatan dengan lingkungan).
5. Penanganan komunikator terhadap potensi ancaman/bahaya seperti komunikasi kacau-balau oleh waktu, distorsi, dan tidak peka terhadap umpan balik.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara (interview). Metode/teknik wawancara ini digunakan untuk memperoleh data primer dari informan.
2. Pengamatan (observasi). Metode/teknik ini digunakan untuk mengamati secara langsung peristiwa/ fenomena yang menjadi focus penelitian.
3. Dokumentasi. Teknik dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data sekunder yaitu data yang telah terolah dan tersedia di lokasi penelitian.

Teknik Analisa Data

Analisa data kualitatif (Bogdan dan Biklen 1982: 2) yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelaahan data. Yaitu menelaah seluruh data yang diperoleh melalui wawancara, pengamatan dan studi dokumentasi
2. Pengamatan partisipatif. Yaitu mengamati secara langsung tentang kondisi di lapangan baik berupa keadaan fisik maupun perilaku yang terjadi selama berlangsungnya penelitian.
3. Penilaian data. Yaitu dilakukan dengan cara mengkategorikan data dengan sistem pencatatan yang relevan dan melakukan kritik atas data yang telah dikumpulkan.
4. Analisis dan interpretasi data. Yaitu dilakukan dengan cara menganalisa data dengan pemahaman intelektual.

Analisis penelitian komunikasi persuasif. Yaitu penelitian informan sebagai objek yang diteliti dengan dilakukan pendekatan secara persuasif.

Pembahasan Hasil Penelitian

Destination Management Organization Bunaken merupakan organisasi yang mandiri dibentuk oleh Kementerian Pariwisata Indoensia yang dibentuk untuk membantu pemerintah pusat dalam menangani serta mengembangkan Destinasi Bunaken.

Organisasi ini terdiri dari manusia yang kompleks, mengapa kompleks? Karena mereka saling berhubungan satu dengan yang lainnya meskipun memiliki pekerjaan yang utama berbeda-beda ditambah anggotanya merupakan manusia yang individu.

Seorang ketua yang memimpin organisasi ini tentunya perlu bekerja keras untuk mampu mengarahkan anggotanya dengan baik, apalagi anggotanya memiliki latar belakang pekerjaan, biologis yang berbeda satu sama lainnya. Ditambah juga dengan masing-masing karaktersistik yang menjadi pribadi mereka seutuhnya di dalam organisasi. Motivasi dari para anggota itu sendiri juga menentukan bagaimana organisasi ini dapat berjalan dengan baik.

Komunikasi organisasi tentunya diperlukan untuk menjalankan organisasi ini, karena terkadang organisasi dapat berjalan ditentukan dengan ketua yang memiliki peranan penting dalam organisasi. Peranan dari ketua itu sendiri memiliki arti yang berbeda-beda dari tiap anggotanya, karena setiap anggota memiliki perbedaannya sendiri mulai dari segi umur, pekerjaan, dll.

Hal berikut ini merupakan hasil pembahasan tentang pesan komunikasi yang dilakukan oleh komunikator sebagai perekat antar semua bagian, antara bagian dengan kesatuan sistem, dan antara sistem dengan sistem sosial yang meliputi berbagai organisasi lingkungan sekitar, sehingga isi dari pesan dapat tersampaikan.

Pesan komunikasi yang dilakukan oleh komunikator yakni ketua organisasi telah dilakukan untuk memberikan informasi penting dalam organisasi. Dengan peran yang dimiliki oleh masing-masing komunikator dapat menjalin kerja sama yang baik karena telah terjalin hubungan emosional yang telah merekatkan anggota satu sama lainnya. Pesan yang tersampaikan juga merupakan suatu bentuk kerja sama antar anggota satu dengan yang lainnya. Melalui informasi maupun pesan yang disampaikan, setiap anggota memiliki beban yang sama untuk menjalankan tugas pokoknya masing-masing. Bahkan setiap anggota pun sadar akan pentingnya komunikasi organisasi, seperti yang telah dikatakan bahwa mereka adalah makhluk sosial yang individu dan memiliki perbedaan masing-masing sehingga hal itulah yang membuat perekatan satu sama yang lainnya. Didukung dengan peranan setiap individunya, semua pesan yang telah disampaikan pasti akan dimaksimalkan agar tersampaikan dengan baik. dengan kata lain, semua pesan atau informasi yang disampaikan merupakan kepentingan bersama organisasi yang dapat membawa dampak bagi setiap anggotanya yang memiliki dasar untuk bergabung dalam organisasi ini.

Melalui penelitian ini dengan kaitannya bentuk komunikasi yang dilakukan oleh komunikator telah banyak dilakukan dengan mengikuti kondisi dan situasi yang ada. Komunikator yang memiliki pemahaman akan komunikasi organisasi yang baik tentunya akan melakukan pendekatan persuasive yang sesuai dengan komunikasi. Bentuk-bentuk komunikasi tentunya disesuaikan dengan keperluan organisasi dan anggotanya. Seperti komunikator yang sadar akan kondisi lingkungan geografis yang tidak memungkinkan komunikasi bertemu, namun dapat berkomunikasi melalui handphone. Hal lain juga terjadi ketika seorang komunikator mencoba untuk menghubungi komunikas namun memiliki kendala dengan jaringan seluler yang terbatas. Sehingga hal ini membuat

komunikator mencari cara dengan mendiskusikan dengan anggota lainnya agar pesan atau informasi dapat tersampaikan. Dari hasil penelitian ini didapati bahwa semua anggota dari organisasi DMO Bunaken memiliki kemampuan dalam berkomunikasi melalui gadget atau handphone. Sehingga memiliki cara yang lain ketika pesan yang ingin disampaikan secara langsung melalui tatap muka, dapat dilakukan dengan menggunakan *handphone* melalui aplikasi chatting yang dapat digunakan kapan pun seperti *whatsapp*, dll. Serta komunikator pastinya akan mengikuti perkembangan pesan tersebut, sehingga control dalam bentuk pesan yang disalurkan untuk disebarkan kepada yang lainnya.

Sedangkan di dalam penelitian ini yang berkaitan dengan alur pesan komunikasi dalam organisasi didapati bahwa organisasi ini memiliki alur pesan yang tersusun dengan satu jalur pintu informasi bagi organisasi. Hal ini ditunjukkan dengan pernyataan oleh informan kunci yang adalah sebagai ketua dari organisasi itu sendiri bahwa semua informasi yang didapat untuk dijalankan sebagai tugas organisasi masuk melalui ketua yang nantinya akan disalurkan kepada seluruh anggota. Penyaluran pesan atau informasi yang dilakukan oleh ketua memang cenderung seperti *one show man*, namun hal ini lebih efektif terhadap waktu seiring perkembangan dari ketua organisasinya itu sendiri. Informasi maupun pesan yang masuk melalui ketua nantinya akan disalurkan dengan disposisi terhadap tim humas yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menyalurkan pesan tersebut, dibantu dengan penyebaran pesan dengan menggunakan media elektronik seperti *handphone*.

Penyaluran pesan juga dapat disampaikan dengan tatap muka langsung yang dilakukan oleh ketua organisasi. Kemudian anggotanya akan menyebarkan menggunakan media yang ada untuk memberikan informasi kepada yang lainnya. Namun hal ini ditemukan kendala akibat dari individu di dalam organisasi yang memiliki motivasi berbeda. Sehingga alur dalam penyampaian pesan menjadi kacau balau. Karena pesan yang didapat oleh individu tersebut tidak langsung disalurkan dengan baik kepada yang lainnya. Hal ini menyebabkan anggota lain menjadi ragu atau kehilangan kepercayaan terhadap individu tersebut dalam menyampaikan pesan komunikasi. Tidak jarang pula, para anggota yang lainnya akan melewati garis putus-putus keorganisasian dalam memperoleh langsung informasi dari ketua.

Dari hasil penelitian tentang penanganan ancaman/bahaya seperti komunikasi kacau balau atau *miscommunication* dapat disimpulkan bahwa. Pengalaman yang dimiliki dari komunikator, memberikan pengetahuan untuk menghadapi masalah yang akan terjadi dikemudian hari. Karena pada dasarnya setiap anggota memiliki latar belakang pekerjaan, pengalaman, serta umur yang berbeda-beda membuat mereka belajar dari pengalaman ketika masalah komunikasi itu datang. Seperti pemberian info kepada anggota yang lainnya tentang pemberian delegasi untuk menyampaikan pesan, menunjukkan bahwa komunikator akan mengetahui sebab dan akibat jika pesan maupun

informasi yang ingin disampaikan tidak tersampaikan dengan baik. halnya dalam meng cut-off individu yang memiliki motivasi yang tidaksesuai dengan tujuan organisasi. Komunikator akan melakukan pendekatan persuasive guna mendapatkan informasi akan hal yang menyebabkan kesalahan itu terjadi.

Komunikator dalam pengambilan tindakan serta keputusan berdasarkan keputusan bersama yang didasari atas kepentingan organisasi karena antar unit dalam organisasi yang cukup erat. Sehingga komunikator akan memilih langkah lain untuk menjalankan perannya sebagai pengambil keputusan ataupun tindakan.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini tentang Peranan Komunikasi Organisasi pada Unit Tata Kelola Destinasi Wisata Bunaken dalam Pengembangan Kawasan Kaman Laut Nasional Bunaken, adalah sebagai berikut:

1. Pola komunikasi yang terjadi di DMO Bunaken pada umumnya terlaksana dengan baik, meski hanya sebagian yang mengetahui dengan pasti dari pola itu sendiri. Sehingga meskipun terlaksana, dikhawatirkan karena kurangnya akan pengetahuan pola komunikasi dalam organisasi akan berdampak pada totalitas kinerja anggotanya.
2. Pesan komunikasi yang dilakukan oleh komunikator mampu membuat para anggotanya erat dalam menjalankan tugas serta fungsinya dalam kesatuan unit. Melalui pesan yang disampaikan oleh komunikator membuat anggotanya menyadari akan peranan penting sebagai kesatuan unit. Meski ada beberapa yang tidak terlaksana dengan baik untuk pesan komunikasinya, dapat dikatakan hal yang wajar akibat situasi dan kondisi yang terkadang kurang mendukung. Sehingga ketika mereka menyadari ada kesalahan dalam pesan komunikasi, anggotanya akan mencari kebenaran dengan mengklarifikasikan langsung kepada komunikator.
3. Upaya yang dilakukan sebagai bentuk komunikasi dalam menyalurkan pesan maupun informasi disesuaikan dengan kebutuhan dari setiap anggotanya. Sehingga hanya sebagian kecil dari anggota yang kurang mengetahui akan bentuk pesan serta bagaimana cara untuk melaksanakannya. Oleh karena itu, peranan dari komunikator benar-benar dinamis karena selalu mengikuti kebutuhan informasi yang dibutuhkan anggotanya di tengah kondisi yang berbeda-beda.
4. Dalam organisasi ini, pada umumnya mengetahui akan alur yang digunakan dalam berkomunikasi. Terkadang dalam situasi dan kondisi tertentu membuat para anggota akhirnya tidak berkomunikasi sesuai dengan alur yang ada. Padahal organisasi ini memiliki alur komunikasi dari atas ke bawah, kemudian dari bawah akan menyebar ke yang lainnya dengan cepat. Memiliki satu jalur informasi yang akan menyebar ke

saga penjurur unit dalam organisasi. sehingga semua informasi dapat tersampaikan ke seluruh anggota organisasi.

5. Hanya sebagian dari responden yang mengetahui atau dapat menerka hambatan apa yang kira-kira dapat terjadi. Sehingga komunikator memiliki kepekaan terhadap masalah ataupun ancaman yang akan datang. Meski dalam pelaksanaannya hanya sebagian kecil, namun yang melaksanakannya adalah unit-unit yang *crucial*. Oleh karena itu komunikator akan memutuskan tindakan seperti apa yang diperlukan untuk menghadapi ancaman yang terjadi. Setiap tindakan yang diambil juga merupakan keputusan bersama dengan melakukan pendekatan persuasif sebagai bentuk dari kedewasaan organisasi dalam memahami komunikasi organisasi.

Saran

Dari penelitian yang sebelumnya terhadap penelitian ini, dapat disarankan sebagai masukan dari penelitian yang berkaitan dengan Peranan Komunikasi Organisasi pada Unit Tata Kelola Destinasi Wisata Bunaken dalam pengembangan kawasan Taman Laut Nasional Bunaken adalah, sbb :

1. Diharapkan semua anggota dalam organisasi ini dapat mengetahui dengan pasti pola komunikasi yang terjadi di dalamnya, tidak hanya segelintir orang yang tahu dengan pasti pola komunikasinya. Sehingga setiap anggota berikutnya dapat mengetahui dengan pasti penyaluran informasi dengan pasti terhadap semua anggota lainnya yang belum mendapatkan informasinya.
2. Pesan komunikasi selalu dilakukan guna mempererat emosional antar anggotanya dalam menjalankan kesatuan unit dalam organisasi ini, agar tujuan organisasi dalam pengembangan kawasan taman laut Nasional Bunaken dapat tercapai.
3. Arah aliran komunikasi perlu diawasi, agar informasi maupun pesan yang menjadi tugas dari masing-masing unit dapat terjaga kebenaran pesan komunikasinya.
4. Dengan peranan yang dimiliki oleh komunikator, digunakan sebaik mungkin dalam menjalankan perannya dalam organisasi. Sehingga setiap unitnya tidak hanya menjalankan tugas namun ada panutan dalam organisasi sebagai tolak ukur dalam bertindak untuk kepentingan bersama.

Daftar Pustaka

- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K *Qualitative research for education: An introduction to theory and methods*. Boston: Allyn and Bacon, Inc., 1982.
- Goldhaber. *Organizational Communication* 6th Ed. USA: McGrawHill, 1993.
- Muhammad, Arni. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Ruliana, Poppy. *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Romli, Khomsahrial. *Komunikasi Organisasi-Lengkap*. Jakarta: Grasindo, 2011.

- Subkhi, Akhmad dan Jauhar, Mohammad. Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2013.
- Lexy J. Moleong. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- Lexy J. Moleong. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- Mingkid, Winda. Penyusunan Design Strategi, Design dan Rencana Aksi DMO Bunaken. Dalam pemaparan stakeholder meeting DMO Bunaken di Manado, 2013.
- Sorongan, Ronald. Kebijakan Pembangunan Kelautan dan Perikanan Sulawesi Utara. Dalam pemaparan *stakeholder meeting* DMO Bunaken di Manado 2013.
- Blake, Reed H. dan Haroldsen Edwin O. “ *A Taxonomy of Concepts in Communication*”.Hastings House Publishers Inc. Second Printing. 1979.
- Silalahi, Ulbert. Asas-asas Manajemen. Bandung : Mandar Maju 1996