

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kabupaten Bangkalan sebagai pintu masuk pulau Madura mempunyai potensi besar dalam mengembangkan sumber daya alam termasuk potensi wisata yang dimiliki tiap kecamatan. Kearifan lokal, panorama alamiah dan karakteristik budaya mampu menjadikan Bangkalan sebagai pusat pariwisata di Madura. Tiap kecamatan di Bangkalan terkenal akan beragam potensi mulai dari kuliner di Kecamatan Kamal, wisata semi buatan Bukit Jaddih di Kecamatan Socah, dan wisata religi Makam Syaikhona Holil di Kecamatan Bangkalan. Selain itu, di utara Bangkalan, dikelilingi potensi desa wisata yang kaya akan panorama alam seperti Desa Ekowisata Labuhan, Desa Telaga biru yang terkenal penghasil batik Tanjung Bumi, dan Desa Tlangoh yang selanjutnya menjadi objek wisata peneliti.

Desa Tlangoh merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Tanjung Bumi, Kabupaten Bangkalan. Sebagai objek wisata, Desa Tlangoh setidaknya memiliki *product positioning* (Hamzah et al., 2018) yang menghasilkan nilai jual kepada masyarakat. Hasil wawancara saat berada di rumah Kepala Desa Tlangoh pada tanggal 29 September 2022, peneliti menemukan beberapa fakta terkait potensi wisata yang dimiliki desa sebagai desa wisata. Menurut pernyataan Kepala Desa Tlangoh, Kudrotul Hidayat menyatakan

“Di Tlangoh ini ada 5 dusun, Dusun Temanin ini yang menghasilkan batik Tlangoh, terasi Tlangoh, ikan asin Tlangoh, dan wisata Pantai Tlangoh. Kampung satunya, kaya akan garam itu kampung pakerengan.”
(Observasi 29 September 2022)

Sumbangsih *product positioning* wisata alam Desa Tlangoh ini bisa dilihat dari adanya wisata alam Pantai Tlangoh. Pantai ini sebelumnya merupakan pantai terapi. Masyarakat yang mengalami penyakit dapat mengalami kesembuhan spirit jika berendam di Pantai Tlangoh. Wawancara 02 Oktober 2022 saat berada di

Pantai Tlangoh, Ketua Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS) Tlangoh, Dullasir menyatakan

“Pantai ini dulu pantai terapi, untuk penyakit lumpuh, harus rutin datangnya pukul 05.00 langsung nyampur ke air, nanti kalo matahari sudah naik pulang. Jangan langsung mandi dulu, keringkan dulu dan harus rutin. Buka disini pukul 07.00 WIB, orang-orang kampung itu banyak yang kesini pukul 05.00.” (Observasi Minggu, 02 Oktober 2022)

Berdasarkan observasi awal tanggal 29 September 2022 dan 02 Oktober 2022, peneliti melihat wisata Pantai Tlangoh termasuk cepat dalam pembaruan fasilitas publik. Masyarakat dapat mengakses banyak hal ketika mengunjungi Pantai Tlangoh seperti *All Train Vehicle* (ATV), spot foto, fasilitas kuliner, toilet, mushola umum dan beberapa fasilitas lainnya (Ummah & Hipni, 2021). Sebagai wisata alam, Pantai Tlangoh dianugerahi potensi *genuine tourism* istilah yang dituliskan (Azhar et al., 2019) dimana panorama kekayaan alam secara geografis dan iklim lahir secara alamiah. Pasir putih, air laut biru dan ombak yang bersahabat menjadi nilai *genuine tourism* yang dapat dinikmati wisatawan lokal maupun global. Dullasir, pada wawancara 29 September 2022 menyatakan proses terbentuknya Pantai Tlangoh.

“Dari awal masih tempat ini ditempati sampah, akhirnya Pertamina, PHE WMO (Pertamina Hulu Energy West Madura Offshore) datang ke kepala desa untuk mengecek pinggir-pinggir pantai mulai dari barat sampai ke timur, akhirnya disini yang bisa dikelola menjadi pantai. Kenapa kok bisa? Ini kan lautan lepas, keduanya itu pasirnya itu kan putih, soalnya di Jawa Timur pasir yang paling putih bersih ya disini. Disini ndak dijaga setiap hari, ini kan airnya air tenang”. (Observasi dengan POKDARWIS, 29 September 2022)

Menghadapi *era society 4.0*, pengelolaan pariwisata tidak lagi cukup mengandalkan daya tarik alam, melainkan pendukung lain yang meliputi infrastruktur, kualitas alat komunikasi digital, pelayanan (*service*). Melihat syarat perkembangan pariwisata terkemuka yang tertuang dalam wacana Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Provinsi Jawa Timur, dijelaskan bahwa pembangunan pariwisata menjadi salah satu proyek yang dicanangkan sebagai

destinasi pariwisata terkemuka, berdaya saing dan berkelanjutan (Surokim, 2020) Oleh karena itu setidaknya memenuhi unsur *attractions* (etnisitas atau keunikan wisata), *facilities* (sarana), *insfratructure* (prasarana), *transportasion* (tranportasi), dan *hospitality* (keamanan, kenyamanan). Desa Tlangoh masih memerlukan perhatian serius dalam *facilities* terutama dalam inovasi *E-Tourism*.

Kepala Desa, Kudrotul Hidayat sempat mengatakan bahwasanya di Desa Tlangoh ini masyarakat dan desa ingin menjadi desa maju, namun terkendala akan masalah finansial dalam pembangunan wisata

“Warganya itu pengennya jadi maju, kalo wisata maju nyari pekerjaan kan nggak susah, sebelumnya masyarakat ini kan banyak pengangguran disini, kendalanya gaada uangnya itu untuk pembangunan ini, wahana dan lain- lain.” (Hasil wawancara Kepala Desa Tlangoh, 29 September 2022)

Mengenai digitalisasi, Kepala Desa tidak memahami aplikasi Pantai Tlangoh yang diciptakan di desa. Kepala Desa minim akan informasi seputar digitalisasi yang ada di Desa Tlangoh, hal ini terlihat dalam observasi tanggal 29 September 2022 yang menggambarkan inkonsistensi Kepala Desa yang ditanya terkait aplikasi desa ini. Beliau mengatakan masyarakat memahami dan beliau juga. Namun ketika saya tanyakan mengapa aplikasinya tidak berjalan, ternyata beliau tidak mengetahui penyebab tersebut.

Kemudian peneliti melakukan beberapa wawancara dengan pengunjung di hari Minggu, 02 Oktober 2022 terkait pengetahuan wisatawan akan informasi menuju wisata Pantai Tlangoh. Wisatawan luar daerah, Shofi (Mahasiswa STIE Mahardika Surabaya) asal Sidoarjo, mengatakan

“Baru kali ini kesini, ini tau dari google, kebetulan kesini mau ada project, pertama kali kesini, belum pernah tau sih aplikasi Pantai Tlangohnya saya gatau, aku aja kaget, loh.. ternyata ada wisata ini.” (Observasi 02 Oktober 2022)

Observasi yang dilakukan peneliti memberikan titik temu bahwa pengembangan *E-Tourism* desa belum bekerja secara optimal. Peneliti mencari

informasi terkait *E-Tourism* Desa Tlangoh dari internet tanggal 26 September 2022 sebelum melakukan observasi ke lokasi penelitian. Bersumber dari media youtube IDWEB DESAINER : Peneliti menemukan sistem *E-Tourism* aplikasi Pantai Tlangoh yang bisa diakses di *Play Store*. Selain dari media youtube, melalui jurnal pengabdian kepada masyarakat, peneliti menemukan bahwa terciptanya pelatihan sistem informasi manajemen desa (Zainudin et al., 2018) di Desa Tlangoh yaitu situs web <http://tlangoh.desa.id>. aplikasi ini berbasis website yang memberikan pelayanan terkait akuntabilitas pemerintahan desa berupa informasi desa, profil desa, pelayanan masyarakat dan data statistik serta penduduk desa yang penting dalam mengakses informasi dan komunikasi di desa wisata.

Fitur yang ada di dalam aplikasi Pantai Tlangoh tersebut terdiri dari *home*, *reservasi*, *ticket* dan *maps*. Menu beranda (*home*) berisikan informasi profil, wisata, akomodasi (fasilitas sekitar), kuliner (kelapa muda, rujak khas madura), oleh-oleh (Batik Tulis Tanjung Bumi, dam Terasi Asli Tlangoh), desa wisata, *event*, instagram, dan artikel *update* mengenai berita di sekitar lokasi wisata. Kemudian untuk menu *reservasi* menjadi akses wisatawan untuk membeli tiket secara online. Menu *ticket* pada aplikasi memuat tampilan tiket pengunjung, kemudian *maps* sebagai penunjuk arah bagi wisatawan menuju lokasi. (Observasi 29 September 2022)

Inovasi yang diciptakan tersebut menggambarkan sistem digital yang ada di desa, walau dalam praktiknya terdapat beberapa hambatan dan kendala sehingga penggunaan tidak berjalan dengan optimal. Hal ini menyebabkan informasi terkait potensi wisata minim dalam menunjang wisatawan global. Manajemen Komunikasi dalam mengembangkan *aplikasi* tidak berjalan dan tersebar dengan baik dikarenakan kompleksnya permasalahan dari perangkat desa, dana dan masalah lainnya. Media saat ini membuat perubahan perilaku masyarakat dalam menyampaikan situasi dan kondisi di masyarakat. Kebutuhan informasi yang cepat menuntut para pemberi informasi menguasai teknologi. Saat ini, masyarakat sudah semakin cerdas dan kritis dengan berkembangnya teknologi. Berbagai isu ataupun permasalahan dalam organisasi mudah di lontarkan melalui media sosial dan mudah mendapatkan realisasi. (AW, 2011) dalam bukunya

menyatakan bahwa “media komunikasi merupakan sarana untuk memproduksi, mereproduksi, atau menyebarkan informasi, media komunikasi diperlukan untuk mengatasi hambatan komunikasi baik dalam segi ruang maupun waktu”

Zainudin selaku mantan ketua POKDARWIS yang merupakan pencipta dari kedua inovasi tersebut dalam observasi hari Sabtu, tanggal 08 Oktober 2022 mengatakan bahwa sumber daya manusia di desa masih kurang yang kemudian menjadi konflik dalam pengarahannya manajemen wisata.

“Dari SDM itu masih kurang, sebenarnya bukan ga paham, pertamanya itukan saya sendiri, ketua POKDARWISnya itu saya, Namanya dari awal ya mulai merancang dari awal mulai dari pengelolaan karcis, merekrut POKDARWIS , regulasi dan sebagainya. Kebetulan wisata ini dari PHE WMO diberikan payung tempat duduk, itu dulu 2020 menengah pas covid, wisata lain itu tutup tapi wisata ini buka, jadi rame. Ketika rame, kita kewalahan dalam pengelolaan, kita belum siap, artinya bagaimana melayani pengunjung, inikan tidak hanya pengunjung datang kita dapat hasil kemudian selesai, tapi bagaimana memberikan kepuasan. Ketika rame itu juga warga yang dideket situ punya lahan buka parkir sendiri, buka warung sendiri, tanpa mengikuti aturan. Jadi, tata letak warung, parkir, semua tidak teratur. Kesalahannya satu, seharusnya sebelum terbentuknya itu kita mengumpulkan semua warga yang punya lahan kemudian dibuatkan MoU (Memorandum of Understanding). Karena udah terlanjur rame, ya berantakan dan sering risuh dulu.” (Observasi 08 Oktober 2022)

Selain pengarahannya dalam manajemen wisata, peneliti melihat bahwa pengelolaan dana yang merupakan modal dalam pengembangan aplikasi juga mengalami kendala. Pengelolaan dana tidak lagi transparan untuk wisata. Hal tersebut diungkapkan Zainudin pada tanggal 08 Oktober 2022. Dalam observasi tersebut beliau mengatakan

“Saya kebingungan ya, sedangkan saya mengajak orang, harus bayar ini bayar itu, sedangkan dana itu masuk ke Bu Kades, hasil karcis ya diambil sendiri. Di wisata dapat berapa ya nggaktau. Sudah nggak teratur. Dana tidak dikelola sebagaimana mestinya ya saya mundur. Intinya manajemen organisasi disini cuma formalitas. ” (Observasi dengan inovator, 08 Oktober 2022)

Kemudian terkait manajemen digitalisasi desa berupa SIMDES dan aplikasi Pantai Tlangoh keduanya merupakan inovasi yang diciptakan untuk

menata potensi tlangoh. Namun dalam penciptaan inovasi ini, perangkat desa terutama Kepala Desa Tlangoh kurang mengapresiasi kedua inovasi tersebut. Terlihat dari ketidakteraturan dana yang dapat dikelola ke digitalisasi sebagai promosi desa. Karena kurang apresiasi dari desa, Zainudin berusaha *pitching* ke Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Bangkalan agar aplikasi wisata bisa dikelola oleh pusat. Namun, dari pusat pun birokrasinya kurang mendukung. Inovasi tersebut diberi *reward* tapi tidak diambil alih fungsi dalam pengelolaannya. (Observasi tanggal 08 Oktober 2022)

Dapat ditarik garis bahwa pariwisata Madura perlu mendapatkan perencanaan yang komprehensif serta mendapatkan respon dukungan dari pemangku kepentingan di setiap daerah. Perlu diakui bahwa pariwisata masih jauh dari kata ideal diikuti oleh rendahnya PAD (Pendapatan Asli Daerah) yang bersumber dari sektor pariwisata (Azhar et al., 2019) Penelitian (I Gede Titah Pratyaksa, 2020) menunjukkan hasil peningkatan potensi lokal wisata dapat dilakukan melalui *new media marketing*. Laman media sosial yang digunakan mempresentasikan motivasi dan tujuan pengunggah dalam mempromosikan wisata lokal Desa Wisata Sutaji. Penelitian (Sulistyanto et al., 2022) menunjukkan hasil dalam kesiapan menjadi desa wisata perlu mengadopsi penggunaan teknologi komunikasi (*digital marketing*) untuk menjangkau wisatawan global.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti merasa manajemen komunikasi untuk mengelola konflik perlu diadopsi kedalam sebuah kelompok masyarakat, walaupun secara teoritik dan praktis merupakan hal yang dianggap baru dan membutuhkan waktu untuk diterima dalam sebuah kelompok. Kelompok yang dimaksudkan disini adalah *stakeholder* Desa Tlangoh. Manajemen komunikasi yang didalamnya terdapat pengelolaan konflik dengan *opinion leader* bermanfaat dalam mengelola permasalahan desa jauh lebih baik. *Opinion leader and organization* kurang dalam melaksanakan tugas dan fungsi (Komunikasi & Penanganan, 2005).

Perkembangan teknologi dan pengembangan yang optimal (*digital communication*) pada pariwisata menjadi tugas penting dalam membangun desa (Azhar et al., 2019). Disrupsi era digital pariwisata berkelanjutan jelas membutuhkan strategi komprehensif yang lengkap dan kesadaran untuk responsif

(mencermati) perubahan guna memberikan keuntungan bagi masyarakat lokal menghadapi daya saing. Melihat kompleksitas akan perkembangan digitalisasi di Madura, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul Manajemen Komunikasi Desa Wisata Tlangoh Dalam Mengelola Wisata Alam (Studi Kasus: Konflik Pengelolaan Wisata dan Aplikasi Pantai Tlangoh)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan problematika yang terurai, peneliti ingin mengkaji rumusan masalah yaitu:

Bagaimana manajemen komunikasi Desa Wisata Tlangoh dalam mengelola wisata Pantai Tlangoh ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui, menganalisa, dan menemukan manajemen komunikasi yang ada di Desa Tlangoh dalam mengelola wisata Pantai Tlangoh

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini, diantaranya :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam pengembangan komunikasi digital pada pariwisata. Selain itu, menjadi referensi dalam bidang kajian penelitian komunikasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan mengenai pemanfaatan media komunikasi, serta memberikan manfaat bagi komunikasi pemasaran destinasi pariwisata sebagai media promosi, informasi, bisnis, yang mengundang wisatawan global mengunjungi Desa Wisata.

2) Bagi Pihak lain

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan sumbangsih masukan, pemikiran bagi pihak *stakeholder* Desa Wisata Tlangoh dalam memaksimalkan fitur-fitur yang dimiliki guna mendorong pengembangan inovasi *E- Tourism* di desa tersebut yang membawa keuntungan bagi Desa.