

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki kontribusi signifikan terhadap pembangunan ekonomi, sosial, dan budaya suatu daerah. Seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat, pariwisata tidak hanya berorientasi pada hiburan, tetapi juga mencakup aspek religi, sejarah, dan budaya. Wisata religi menjadi salah satu bentuk wisata yang mengalami perkembangan cukup pesat di Indonesia karena didukung oleh tingginya jumlah masyarakat muslim. Kehadiran wisata religi bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan spiritual, melainkan juga memberikan dampak pada perekonomian masyarakat lokal. Hal ini membuat wisata religi memiliki posisi penting dalam pembangunan daerah (Islamiyah & Holis, 2022).

Salah satu destinasi wisata religi yang paling banyak dikunjungi di Indonesia adalah makam Syaikhona Kholil yang terletak di Desa Martajasah, Kecamatan Bangkalan, Madura. Tempat ini menjadi pusat kegiatan ziarah bagi para peziarah yang datang untuk menghormati dan mendoakan Syaikhona Kholil, seorang ulama besar yang sangat dihormati di Madura. Wisata religi ini telah ada sejak 11 Jumadil Akhir tahun 1235 Hijriah dan dikenal luas karena ketokohan serta kealiman Syaikhona Kholil semasa hidupnya. Hingga kini, makam Syaikhona Kholil menjadi salah satu ikon wisata religi utama dan kebanggaan masyarakat Madura, di antara berbagai destinasi religi lainnya di wilayah tersebut (Islamiyah & Holis, 2022).

Kenaikan jumlah kunjungan ke destinasi wisata religi kerap menuntut percepatan pengelolaan baik dari sisi fisik maupun non-fisik, yang pada gilirannya memunculkan beragam persoalan, mulai dari aspek teknis, sosial, hingga administratif (Hosin, 2019). Berdasarkan temuan lapangan, sejumlah penelitian di kawasan ziarah memperlihatkan bahwa ketidakteraturan dalam pengelolaan fasilitas serta lemahnya koordinasi antar pihak pengelola kerap menjadi sumber keluhan pengunjung (Bukhori, 2021). Pada konteks kawasan

wisata religi Syaikhona Kholil Bangkalan, operasional pengelolaan menghadapi beberapa tantangan nyata yang bersumber dari hambatan komunikasi dan kendala manajemen internal. Permasalahan utama muncul pada seluruh proses pengambilan keputusan yang bersifat terpusat pada pimpinan tertinggi sehingga berpotensi memperlambat ritme koordinasi operasional di lapangan. Kondisi ini diperumit oleh adanya perbedaan pendapat dan pandangan antarbagian pengelola dalam menentukan prioritas tata kelola kawasan.

Terkait dinamika internal tersebut, meskipun perbedaan pandangan antarbagian pengelola tersebut relatif dapat dipecahkan secara baik melalui forum musyawarah, tantangan struktural yang krusial justru terletak pada sistem pengambilan keputusan yang bersifat sentralistik. Di satu sisi, keputusan yang berpusat pada pimpinan tertinggi dinilai bermanfaat untuk menjaga kekompakan tim serta meredam kericuhan internal di area wisata religi. Namun di sisi lain, pola komunikasi vertikal yang kaku ini memicu hambatan operasional yang signifikan ketika pimpinan sedang berhalangan hadir atau tidak dapat merespons dengan cepat, sehingga ritme pengambilan tindakan darurat di lapangan menjadi terhambat dan lambat. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa dinamika pola komunikasi yang efektif antar-pengelola sangat menentukan keberhasilan dan keterarahan proses pengelolaan kawasan wisata religi.

Meskipun potensi besar sudah ada, optimalisasi tata kelola wisata religi Syaikhona Kholil menghadapi tantangan dalam menyelaraskan interaksi internal organisasi. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa meskipun kunjungan wisatawan cukup tinggi, kontribusi terhadap pendapatan daerah atau kesejahteraan masyarakat sekitar belum optimal (Ambarwati & Rahayuningsih, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa aspek manajemen, alur komunikasi, dan penyamaan persepsi antar-pengelola sangat menentukan keberhasilan pengelolaan dan pemanfaatan potensi wisata religi secara berkelanjutan.

Pola komunikasi dapat dipahami sebagai bentuk hubungan atau interaksi yang terjadi antara dua orang atau lebih dalam proses pertukaran pesan. Pola ini menggambarkan bagaimana suatu rencana atau alur komunikasi dijalankan melalui tahapan-tahapan tertentu dalam suatu aktivitas, dengan melibatkan berbagai komponen yang saling berkaitan (Gunawan, 2013). Dalam konteks pengelolaan wisata, pola komunikasi mencakup interaksi antara pengelola (pengurus, pemandu, dan staf) dengan berbagai pemangku kepentingan seperti pengunjung maupun masyarakat sekitar. Pola komunikasi yang baik dapat membantu memperlancar penyampaian informasi, membangun kepercayaan, serta memudahkan proses penyelesaian masalah yang muncul di dalam organisasi pengelolaan destinasi wisata.

Beberapa studi pariwisata menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara pemandu wisata (*tour guide*) atau petugas lapangan dengan pengunjung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Sulistyo et al., 2024). Petugas yang mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan ramah dapat meningkatkan kenyamanan serta pengalaman wisatawan. Prinsip ini juga relevan dalam konteks wisata religi, di mana pengelola perlu membangun pola komunikasi yang baik dengan peziarah maupun masyarakat sekitar. Dengan demikian, pengelolaan destinasi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga berkaitan dengan kualitas relasi sosial yang terbentuk melalui interaksi komunikasi internal dan eksternal.

Dalam praktiknya, para pengelola pariwisata kerap dihadapkan pada beragam permasalahan dinamis. Tantangan yang muncul tidak hanya terbatas pada masalah administratif pembangunan, tetapi juga mencakup persoalan seperti perbedaan pandangan mengenai arah pengelolaan, hingga potensi hambatan koordinasi akibat kaku alur instruksi. Sebagaimana diungkapkan dalam penelitian (Sihabudin, 2022) mengenai komunikasi lintas budaya, keberhasilan suatu program sangat dipengaruhi oleh kapasitas komunikasi para pelaksana dalam mengelola perbedaan persepsi dan menciptakan kesepahaman bersama. Kondisi ini menuntut pendekatan manajemen yang

tidak hanya unggul dalam administrasi, tetapi juga terampil dalam hal menyelaraskan pola komunikasi kelompok.

Jika melihat dari kondisi yang terjadi di kawasan wisata religi Makam Syaikhona Kholil Bangkalan, penerapan Teori FIRO (Fundamental Interpersonal Relations Orientation) menjadi sangat relevan dengan penelitian ini. Menurut teori yang dikembangkan oleh William Schutz, terdapat tiga dimensi utama dalam hubungan antar individu yaitu inclusion (keterlibatan), control (pengendalian), dan affection (keakraban). Ketiga dimensi ini dapat digunakan untuk memahami bagaimana pola komunikasi yang terbangun antara pengelola dengan sesama pengurus, pengunjung, maupun masyarakat sekitar. Secara khusus, teori ini mampu membedah keseimbangan peran, tata aturan instruksi vertikal-horizontal, serta cara pengelola menyelaraskan hubungan yang harmonis di tengah perbedaan pandangan internal organisasi.

Beberapa penelitian di Indonesia telah mengkaji peran komunikasi dalam pengelolaan wisata. Misalnya, studi Simalango & Azhar, tahun 2024 tentang implementasi komunikasi interpersonal pada petugas pariwisata halal di kawasan Danau Toba menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam berinteraksi dengan wisatawan dan masyarakat lokal menjadi kunci keberhasilan pengelolaan destinasi. Temuan tersebut menegaskan bahwa pola komunikasi yang efektif melalui penyampaian informasi yang jelas, sikap ramah, serta respons yang cepat berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan wisatawan sekaligus meminimalkan potensi konflik sosial.

Dalam penelitian Syahril Rahmadya tahun 2022 dengan judul Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan di Makam Aer Mata Ebhu Bangkalan Madura juga menunjukkan bahwa interaksi yang baik antara pengelola dan pengunjung berperan dalam membangun pengalaman wisata yang positif. Temuan ini dapat dipahami sebagai indikasi bahwa pola komunikasi yang terbangun dalam pelayanan wisata memiliki pengaruh terhadap persepsi dan minat wisatawan untuk kembali berkunjung.

Penelitian lain yang diteliti oleh Mulyana & Kemala, 2022 tentang pola komunikasi interpersonal pramuwisata di Keraton Kasepuhan Cirebon, Jawa Barat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterbukaan, empati, sikap suportif, serta kejelasan dalam menyampaikan informasi mampu menciptakan interaksi yang lebih nyaman antara pemandu wisata dan pengunjung. Pola komunikasi yang demikian tidak hanya membuat kegiatan wisata menjadi lebih informatif, tetapi juga lebih interaktif dan bermakna bagi pengunjung.

Dinamika tata kelola internal tersebut sering kali diuji ketika terjadi lonjakan peziarah secara mendadak. Ketika situasi di lapangan menuntut respons yang cepat dari para pengurus harian, sistem pengambilan keputusan yang sangat bergantung pada instruksi terpusat dari pimpinan tertinggi justru berpotensi memicu kekakuan operasional. Pola komunikasi yang berjalan secara vertikal ini membuat pengurus di tingkat operasional enggan mengambil tindakan spontan sebelum ada arahan formal. Akibatnya, ritme koordinasi sering kali melambat pada momen-momen krusial yang semestinya membutuhkan adaptasi cepat demi menjaga ketertiban kawasan pariwisata religi.

Di sisi lain, hambatan komunikasi horizontal antarbagian pengelola juga turut memengaruhi efektivitas pelaksanaan berbagai program kerja. Setiap divisi di dalam kepengurusan, baik tim operasional sehari-hari maupun tim manajemen pembangunan, memiliki sudut pandang dan skala prioritas yang berbeda dalam melihat kebutuhan situs religi ini. Tanpa adanya saluran komunikasi yang teratur untuk menyelaraskan isi pikiran tersebut, perbedaan pandangan ini kerap kali memicu salah paham yang berujung pada tertundanya pelaksanaan program fisik maupun pelayanan di area wisata. Oleh sebab itu, membedah bagaimana pola komunikasi ini berjalan menjadi kebutuhan mendesak untuk menjaga keharmonisan di dalam organisasi pengelola.

Melalui pendekatan studi kasus kualitatif, penelitian ini tidak hanya diarahkan untuk melihat apa yang tampak di permukaan, melainkan

mendalami realitas sosial tersembunyi di balik interaksi para pengelola. Penggunaan teori FIRO akan memperjelas bagaimana dimensi pengendalian (*control*) beroperasi dalam memengaruhi alur instruksi, serta bagaimana perbedaan kepala antarbagian dapat diredam demi mencapai mufakat. Dengan menjabarkan hambatan-hambatan internal ini secara objektif, penelitian ini dapat memberikan gambaran utuh mengenai pola interaksi yang ada, sekaligus menjadi pijakan kokoh untuk merumuskan tata kelola pariwisata religi yang lebih dinamis dan berkelanjutan.

Urgensi penelitian ini semakin terlihat nyata ketika internal organisasi pengelolaan Wisata Religi Syaikhona Kholil Bangkalan masih diperhadapkan pada kendala alur instruksi vertikal yang cenderung kaku akibat proses pengambilan keputusan yang sangat terpusat pada figur pimpinan tertinggi. Pola komunikasi yang berjalan secara linear satu arah dari atas ke bawah ini memicu hambatan operasional yang signifikan di lapangan, terutama ketika organisasi dituntut untuk memberikan respons cepat dan spontan saat terjadi lonjakan peziarah secara mendadak. Para petugas di tingkat operasional harian sering kali mengalami kebuntuan koordinasi dan kecemasan psikologis untuk mengambil tindakan mandiri sebelum adanya arahan resmi dari atas, sehingga memicu terjadinya penyumbatan alur pesan yang menghambat pelayanan pariwisata religi. Perbedaan pandangan antar-divisi kerja mengenai skala prioritas pengembangan fasilitas fisik pariwisata juga turut memperumit dinamika hubungan horizontal internal sesama pengurus.

Berbagai hambatan interaksi tersebut menuntut adanya pemetaan dan evaluasi yang mendalam mengenai bagaimana ekosistem pola komunikasi, baik secara internal maupun eksternal, diterapkan oleh pihak pengelola. Mengacu pada Teori Fundamental Interpersonal Relations Orientation (FIRO) dari William Schutz, penelitian ini akan membedah realitas sosial di balik interaksi tersebut melalui tiga kebutuhan dasar manusia, yaitu inclusion (keterlibatan masyarakat), control (pengendalian keputusan terpusat), dan affection (keakraban pelayanan pengunjung). Melalui pendekatan studi kasus kualitatif, penelitian ini diharapkan mampu menyingkap akar permasalahan

komunikasi organisasi pariwisata religi secara objektif, sekaligus memberikan kontribusi ilmiah berupa usulan rekomendasi tata kelola komunikasi yang lebih teratur, aman, harmonis, adaptif, dan berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan penelitian yaitu bagaimana pola komunikasi dalam pengelolaan wisata religi melalui konsep teori FIRO (*Inclusion, Control, Affection*) di Syaikhona Kholil Bangkalan.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam pola komunikasi dalam pengelolaan wisata religi melalui konsep teori FIRO (*Inclusion, Control, Affection*) di Syaikhona Kholil Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan temuan yang bermanfaat dengan cakupan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu komunikasi, khususnya kajian pola komunikasi dalam konteks pengelolaan wisata religi. Hasil penelitian ini juga dapat memperkaya literatur mengenai kajian pola komunikasi tentang pengelolaan wisata religi. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi mahasiswa, peneliti, maupun akademisi yang tertarik mengkaji pola komunikasi dalam bidang pariwisata religi.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, dapat menjadikan referensi bagi pengelola wisata Syaikhona Kholil Bangkalan dalam membangun komunikasi dengan masyarakat dan pengunjung.
- b. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadikan bahan evaluasi pola komunikasi pengelola wisata religi.