

ABSTRAK

Kandiyas. 220531100112. Program Studi Ilmu Komunikasi. Pola Komunikasi dalam Pengelolaan Wisata Religi Syaikhona Kholil Bangkalan.

Meningkatnya jumlah peziarah di Makam Syaikhona Kholil Bangkalan berdampak pada semakin kompleksnya pengelolaan situs wisata religi tersebut. Penelitian ini bertujuan menganalisis pola komunikasi pengelola sebagai strategi tata kelola wisata religi dengan menggunakan teori Fundamental Interpersonal Relations Orientation (FIRO) dari William Schutz. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui observasi dan wawancara bersama empat informan (Bapak Ma'sum, Ibu Saudah, Bapak Haji, Ibu Siti Romlah) yang dipilih secara purposive sampling, lalu dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan strategi komunikasi dominan adalah tatap muka dua arah. Berdasarkan teori FIRO, hubungan pengunjung didominasi dimensi keakraban (affection) melalui pelayanan ramah dan responsif. Hubungan warga sekitar menunjukkan dimensi keterlibatan (inclusion) lewat kerja sama partisipatif sektor kebersihan dan UMKM. Sementara internal manajemen mencerminkan dimensi pengendalian (control) yang mengalami dualisme koordinasi harian berlangsung luwes secara horizontal-sirkular, namun pengambilan keputusan strategis bersifat kaku dan vertikal-linear karena terpusat penuh pada pimpinan tertinggi (Kyai Imron). Pola kendali terpusat ini memicu hambatan berupa kelambatan respons saat situasi darurat lapangan, di samping hambatan luar seperti negosiasi lahan warga dan keterbatasan tenaga kerja. Hambatan diatasi melalui pendekatan musyawarah kekeluargaan serta melibatkan tokoh masyarakat sebagai mediator. Penelitian menyimpulkan pengelola perlu menyusun SOP darurat tertulis dan menerapkan desentralisasi wewenang terbatas bagi petugas lapangan untuk menciptakan tata kelola yang adaptif dan berkelanjutan.

Kata Kunci : Pola Komunikasi, Pengelolaan Wisata Religi, Teori FIRO, Sentralisasi Keputusan, Syaikhona Kholil Bangkalan.

ABSTRACT

Kandiyas. 220531100112. *Communication Science Study Program. Communication Patterns in the Management of Syaikhona Kholil Religious Tourism Bangkalan.*

The increasing number of pilgrims at the Syaikhona Kholil Bangkalan cemetery impacts the management complexity of the religious tourism site. This study aims to analyze the managers' communication patterns as a strategic approach to religious tourism management, utilizing William Schutz's Fundamental Interpersonal Relations Orientation (FIRO) theory. A descriptive qualitative method with a case study approach was employed. Data were gathered through observation and interviews with four purposively sampled informants (Mr. Ma'sum, Mrs. Saudah, Mr. Haji, Mrs. Siti Romlah), and analyzed using the Miles and Huberman model. The results indicate that the predominant strategy used is two-way, face-to-face communication. Based on the FIRO theory, the manager-visitor relationship is dominated by the affection dimension through friendly and responsive services. Relations with the local community manifest the inclusion dimension through participatory cooperation in cleanliness and local economy. Meanwhile, internal management reflects a dualism in the control dimension; daily operational coordination runs flexibly in a horizontal-circular manner, but strategic decision-making remains rigid and vertical-linear as it is fully centralized under the highest leader (Kyai Imron). This centralized control triggers operational delays (bottleneck) during field emergencies, alongside external barriers such as private land negotiations and a limited workforce. Barriers are mitigated through family-based deliberations and involving community leaders as mediators. This study concludes that managers need to formulate written emergency SOPs and implement a limited delegation of authority to field officers to achieve an adaptive and sustainable management.

Keywords : *Communication Patterns, Religious Tourism Management, FIRO Theory, Decision Centralization, Syaikhona Kholil Bangkalan.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kerangka Teoritis	8
2.1.1 Teori Fundamental Interpersonal Relations Orientation (FIRO)	8
2.2 Kerangka Konseptual	9
2.2.1 Pola Komunikasi	9
2.2.2 Pengelolaan Wisata Religi	12
2.3 Penelitian Terdahulu	13

2.4 Kerangka Berfikir	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Paradigma Penelitian	28
3.2 Jenis Penelitian	29
3.3 Subjek dan Objek	30
3.3.1 Subjek Penelitian	30
3.3.2 Objek penelitian	30
3.4 Teknik Penentuan Informan	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5.1 Data Primer	31
3.5.2 Data Sekunder	32
3.6 Teknik Analisis Data	32
3.7 Teknik Keabsahan Data	33
3.8 Lokasi Penelitian	34
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	35
4.1 Gambaran Umum Wisata Religi Syaikhona Kholil Bangkalan	35
4.2 Nilai dan Praktik Sosial dalam Wisata Religi Syaikhona Kholil Bangkalan	37
4.3 Profil Informan	39
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	42
5.1 Pola Komunikasi dalam Pengelolaan Wisata Religi Syaikhona Kholil Bangkalan	42
5.1.1 Pola Komunikasi Pengelola dengan Pengunjung	44
5.1.2 Pola Komunikasi Antar Pengelola	49
5.1.3 Pola Komunikasi Pengelola dengan Masyarakat Sekitar	54
5.2 Implikasi Pola Komunikasi dalam Pengelolaan Wisata Religi	59
5.2.1 Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Emosional Pengunjung	60

5.2.2 Soliditas Kerja dan Keteraturan Koordinasi Antar-Pengelola	63
5.2.3 Penerimaan Sosial dan Partisipasi Sukarela Masyarakat Sekitar	67
5.3 Hambatan Komunikasi dalam Pengelolaan Wisata Religi Syaikhona Kholil Bangkalan	70
5.3.1 Hambatan Komunikasi Internal	72
5.3.2 Hambatan Komunikasi Eksternal	75
5.3.3 Upaya Mengatasi Hambatan Komunikasi	78
5.4 Analisis Pola Komunikasi Berdasarkan Teori Fundamental Interpersonal Relations Orientation (FIRO)	82
5.4.1 Dimensi Inclusion dalam Pengelolaan Wisata Religi	83
5.4.2 Dimensi Control dalam Pengelolaan Wisata Religi	87
5.4.3 Dimensi Affection dalam Pengelolaan Wisata Religi	91
BAB VI PENUTUP	96
6.1 Kesimpulan	96
6.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	103

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
---	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir	27
Gambar 4. 1 Area Wisata Religi Syaikhona Kholil Bangkalan	35
Gambar 4. 2 Aktivitas Peziarah Saat Melakukan Doa di Kawasan Makam Wisata Religi Syaikhona Kholil Bangkalan.....	37
Gambar 4. 3 Wawancara Peneliti dengan Informan 1	40
Gambar 4. 4 Wawancara Peneliti dengan Informan 2	40
Gambar 4. 5 Wawancara Peneliti dengan Informan 3 dan 4	41