

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Agrowisata Kebun Teh Tambi Kejajar Wonosobo merupakan bagian dari PT Perkebunan Tambi. Perkebunan Teh Tambi merupakan salah satu perkebunan teh di Indonesia yang berada di Desa Tambi, Kecamatan Kejajar, Kabupaten Wonosobo, Provinsi Jawa Tengah. Kebun Teh Tambi terletak di kaki Gunung Sindoro. Perkebunan Teh Tambi dibangun pada tahun 1865, terletak 16 km sebelah utara Kota Wonosobo dengan ketinggian 1350 m di atas permukaan air laut dan memiliki suhu rata-rata 16-28°C. Sebagai negara yang memiliki iklim tropis, Indonesia memiliki tanah yang subur sehingga membuat beberapa wilayah di Indonesia memiliki potensi untuk dikembangkan sebagai wisata yang mengunggulkan keindahan alam seperti agrowisata. Agrowisata merupakan bagian dari objek wisata yang memanfaatkan usaha pertanian sebagai objek wisata yang bertujuan untuk memperluas pengetahuan, pengalaman rekreasi dan hubungan usaha di bidang pertanian.

Manfaat dari agrowisata ini adalah mengembangkan pariwisata dengan objek dan daya tarik keindahan alam serta potensi wisata. (Maulida, 2019). Dengan semakin banyak dan berkembangnya agrowisata maka akan berdampak pada kesejahteraan masyarakat sekitar kawasan agrowisata dan para pengunjung agrowisata itu sendiri. Agrowisata Kebun Teh Tambi

Wonosobo menawarkan pemandangan yang sangat indah, dengan hamparan perkebunan teh , dan juga pemandangan area sekeliling berupa daerah pegunungan yang menawan. (Lestari, 2016). Namun pada realitanya, sering kali terjadi kesalahan dalam pengelolaan pemanfaatan potensi agrowisata yang ada. Data dari dinas pariwisata dan kebudayaan Kabupaten Wonosobo menunjukkan bahwa selama 5 tahun berturut-turut yaitu dari tahun 2015-2020 rata-rata jumlah pengunjung pariwisata di seluruh Kabupaten Wonosobo 1.100/hari baik itu wisatawan lokal maupun mancanegara dengan rata-rata pendapatan sebesar 3,5 milyar pertahun. Sehingga penelitian ini muncul untuk mengidentifikasi bagaimana dinamika komunikasi organisasi yang terjadi dalam pengelolaan pariwisata khususnya pada agrowisata kebun teh Tambi Kejajar Wonosobo serta untuk menganalisis bagaimana komunikasi organisasi mempengaruhi pengelolaan agrowisata dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan sektor pariwisata dan pengelolaan destinasi serupa di masa yang akan datang.

Agrowisata Kebun Teh Tambi Kejajar ini merupakan wujud dari pengaplikasian suatu program tanggung jawab sosial perusahaan atau CSR dari PT Perkebunan Tambi Wonosobo. PT Perkebunan Tambi merupakan perusahaan swasta yang sahamnya dimiliki 50% oleh Pemerintah Daerah Wonosobo dan 50% PT. Indoglobal Galang Pamitra yang merupakan perusahaan penghasil teh yang berkualitas. PT Perkebunan Tambi tidak hanya bergerak di bidang produksi teh saja akan tetapi juga memanfaatkan

peluang keindahan alamnya sebagai tempat agrowisata. Agrowisata Kebun Teh Tambi Kejajar secara khusus dikelola oleh kelompok pengembangan pariwisata yang melibatkan masyarakat setempat secara umum dan secara khusus oleh pengelola yang tersusun secara terstruktur yang mana bertanggung jawab langsung kepada perusahaan yaitu PT Perkebunan Tambi.

Dalam sebuah organisasi komunikasi merupakan peranan yang sangat vital baik dalam membentuk hubungan sosial maupun hubungan intrapersonal. Salah satu definisi singkat komunikasi dibuat oleh Harold D Laswell. Menurut Laswell komunikasi merupakan *who says what in what channel to whom and with the effect*. Tindakan untuk menjawab pertanyaan siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya. Unsur-unsur dalam komunikasi adalah komunikator atau yang menyampaikan pesan, komunikan yang merupakan penerima pesan, pesan yang merupakan pernyataan yang didukung oleh lambang, bahasa, gambar dan sebagainya, media yang merupakan saluran yang mendukung dan efek atau dampak sebagai pengaruh dari pesan yang disampaikan. (Silviani, 2020).

Komunikasi bukan hanya sekedar proses penyampaian pesan, tetapi dari pesan tersebut akan dapat membentuk kepercayaan, sikap, pendapat, merubah perilaku orang lain, atau juga perilaku publik. Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang berlangsung antara beberapa orang dalam kelompok. Komunikasi kelompok terjadi dalam konteks komunikasi

interpersonal dan sudah melewati tahapan komunikasi intrapersonal. Kelompok membutuhkan komunikasi untuk menunjang kekompakan dalam suatu kelompok. (Tutiasri, 2016).

Komunikasi diperlukan sebagaimana memiliki fungsi bagi organisasi agar mampu mendefinisikan tujuan, menggambarkan peran dan tanggung jawab anggota, mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan, membentuk jaringan informasi dan mengembangkan budaya serta iklim organisasi yang keseluruhannya mampu memandu perilaku para anggota. Komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan pesan di antara elemen-elemen komunikasi yang merupakan bagian dari semua organisasi. Komunikasi organisasi bisa dilakukan secara vertikal maupun horizontal antar anggota organisasi. Komunikasi organisasi baik formal maupun sosial tidak hanya dilakukan internal organisasi tetapi juga dilakukan dengan eksternal organisasi. Komunikasi organisasi tidak hanya menyangkut pengiriman dan penerimaan pesan antara elemen-elemen organisasi, tetapi juga hubungan dengan elemen-elemen tersebut dengan lingkungan internal dan eksternal organisasi. (Farihanto, 2016).

Kepala Pengelola Agrowisata Kebun Teh Tambi, dibantu oleh seorang sekretaris dan beberapa koordinator yaitu manajer, pengawas dan staf karyawan yang bersama-sama bekerja untuk mengelola agrowisata kebun teh tambi. Melihat latarbelakang pengelola agrowisata yang berbeda, akan mampu membentuk perilaku organisasi yang ada di lingkup organisasi. Perilaku organisasi menurut Grenberg dan Baron (2003:5) merupakan

bidang yang bersifat multidisiplin yang membahas perilaku organisasi sebagai proses individu kelompok dan organisasional. Hal ini dikemukakan dalam tiga tingkatan analisis yang dipergunakan dalam perilaku organisasi yaitu proses individual, kelompok dan organisasional.

Untuk melancarkan usaha pengelolaan pariwisata yang baik, komunikasi dinilai memiliki peran penting. Sehingga dengan komunikasi yang tepat diharapkan pengelola pariwisata dapat mencapai tujuan pembangunan pariwisata dengan maksimal. Komunikasi organisasi inilah yang nantinya diharapkan dapat menggerakkan para pengelola dan masyarakat sekitar untuk berpartisipasi dalam pembangunan pariwisata.

Organisasi dan perilaku organisasi di dalamnya memerlukan komunikasi untuk membantu anggotanya berinteraksi. Salah satu tantangan yang dihadapi oleh sebuah organisasi adalah bagaimana menyampaikan informasi ke seluruh bagian organisasi dan bagaimana menerima informasi dari seluruh bagian organisasi. Dalam sebuah organisasi terdapat suatu jenjang hierarki kerja atau jabatan, yang artinya dalam organisasi tersebut memiliki perbedaan kedudukan posisi seperti pemimpin, staf pemimpin, dan karyawan. Hal ini membentuk sebuah aliran komunikasi yang terbagi menjadi 4 arah aliran yang berbeda yaitu : aliran komunikasi vertikal, aliran komunikasi horizontal, dan aliran komunikasi diagonal.

Komunikasi merupakan proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain baik yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan, maupun bahasa nonverbal.

Komunikasi bagi organisasi merupakan unsur yang memiliki peranan krusial, pentingnya komunikasi berperan penting dalam menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Efektivitas dan efisiensi ketercapaian tujuan organisasi dapat dipengaruhi oleh seberapa efektif komunikasi dilakukan. Hal ini berkaitan dengan pergerakan kegiatan orang-orang yang ada di dalam organisasi kearah ketercapaian tujuan organisasi. Komunikasi yang efektif dan koordinasi yang bersifat langsung dapat meningkatkan kinerja. Komunikasi dan koordinasi yang efektif melalui motivasi kerja secara tidak langsung tidak berpengaruh pada kinerja (Ariyanti, 2019). Pergantian pimpinan menjadi hal yang tidak terpisahkan dari iklim organisasi. Hal ini sering kali memunculkan beberapa permasalahan yang terjadi baik di internal organisasi maupun eksternal organisasi. Permasalahan ini muncul akibat adanya hambatan dan efektivitas komunikasi yang tidak berjalan sesuai harapan.

Dalam menjalankan organisasi guna mencapai target dan tujuan yang diinginkan, ada beberapa hambatan yang dialami oleh pengelola agrowisata kebun teh tambu kejajar Wonosobo, diantaranya masalah komunikasi dalam organisasi. Masih banyak staf pengelola yang kurang memahami sistem kerja karena terjadi miskomunikasi dalam penerimaan pesan. Selain itu, latar belakang pendidikan para staf pengelola agrowisata yang berbeda-beda juga menjadi hambatan tersendiri dalam menerima pesan.

Beberapa hambatan komunikasi dalam organisasi pendidikan menurut (Wisman 2017), yaitu: (1) Hambatan dari proses komunikasi, dalam

hambatan ini terbagi menjadi 5 jenis, yaitu: a.) Hambatan dari komunikator, yaitu komunikator kurang pandai dalam menata bahasa agar mudah dipahami serta kurang jelasnya dalam penyampaian pesan. b.) Hambatan dalam penyandian atau symbol, terdapat ketidaktepatan dalam penyusunan Bahasa serta adanya perbedaan dalam bahasa yang digunakan. c.) Hambatan media, hambatan yang terjadi karena adanya kerusakan dalam saluran media yang digunakan. d.) Hambatan dari penerima pesan, tidak dapat memahami maksud dari komunikator serta terdapat ketidakjelasan dalam penafsiran pesan. Lalu e) Hambatan yang disebabkan dari feedback, yaitu tidak adanya tanggapan atau umpan balik dari komunikan. Adanya ketidakjelasan dalam memberikan umpan balik; (2) Hambatan fisik, merupakan hambatan yang terjadi dikarenakan keadaan fisik seseorang, baik keterbatasan fisik maupun keterbatasan daya indera komunikator; (3) Hambatan semantik hambatan yang berasal dari tatanan bahasa yang digunakan; dan (4) Hambatan psikologis, merupakan hambatan yang terjadi dikarenakan mental atau diluar fisik komunikator, seperti seberapa jauh pengetahuan dan wawasan dari komunikator, sikap komunikator. (Fatmawati, 2021).

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan penjelasan yang nyata terkait manfaat komunikasi dalam sebuah organisasi. Bahwasannya salah satu ciri komunikasi organisasi yang paling nyata adalah konsep hubungan yang terjalin antar anggota komunikasi dalam hal saling bergantung, mempengaruhi, hingga mampu melahirkan iklim dan budaya organisasi yang sehat dan menunjang terhadap visi misi sebuah organisasi.

Komunikasi organisasi yang efisien melibatkan mengetahui cara membuat dan bertukar informasi, bekerja dengan beragam kelompok atau individu, berkomunikasi dalam keadaan yang rumit dan berubah, serta memiliki bakat atau motivasi untuk berkomunikasi dengan cara yang tepat.

Melihat permasalahan di atas peneliti ingin meneliti lebih dalam tentang komunikasi organisasi oleh Pengelola Agrowisata Kebun Teh Tambi Kejajar Wonosobo sehingga terbentuklah judul “Dinamika Komunikasi Organisasi dalam Pengelolaan Agrowisata Kebun Teh Tambi Kejajar Wonosobo”. Harapan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi pengelola agrowisata dalam upaya mengembangkan pariwisata di Kebun Teh Tambi Kejajar Wonosobo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana dinamika komunikasi organisasi dalam pengelolaan Agrowisata Kebun Teh Tambi Kejajar Wonosobo?. Maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah pola komunikasi organisasi, hambatan, tantangan yang dihadapi dan dampaknya terhadap pengelolaan agrowisata kebun teh Tambi Kejajar Wonosobo.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis bagaimana komunikasi organisasi berperan dalam pengelolaan agrowisata Kebun Teh Tambi Kejajar Wonosobo.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana komunikasi organisasi berperan dalam pengelolaan destinasi wisata agrowisata. Wujud pengaplikasian dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pengelola kebun teh dan destinasi serupa dalam meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi, memperbaiki pengelolaan agrowisata, dan mempromosikan pembangunan pariwisata berkelanjutan di daerah setempat., diharapkan akan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik:

Penelitian ini dibuat sebagai referensi bagi para peneliti lain mengenai Dinamika Komunikasi organisasi dalam pengelolaan Agrowisata Kebun Teh Tambi Kejajar Wonosobo sehingga dapat mengembangkan ilmu yang diteliti dari segi teoritis

2. Manfaat Praktis :

Penelitian ini dibuat agar bisa menjadi pengetahuan bagi para pembaca mengenai Dinamika Komunikasi Organisasi dalam pengelolaan Agrowisata Kebun Teh Tambi Kejajar Wonosobo

E. Tinjauan Pustaka

1. Penelitian Sebelumnya

Tabel 1. 1 Komparasi Penelitian Sebelumnya

No.	Identitas penelitian	Tujuan penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian	Hal yang tidak sama
1.	Bayu Lestari, Danang Manumono, <i>Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Agrowisata (Studi Kasus di Wisata Agro Tambi PT Perkebunan Tambi Wonosobo)</i> , 2016.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Wisata Agro PT Perkebunan Tambi Wonosobo	Metode deskriptif	Terdapat pengaruh nyata terhadap kepuasan konsumen yaitu pada bukti fisik dan ketanggapan. Variabel bukti fisik berpengaruh nyata dan bernilai positif terhadap kepuasan konsumen. Variabel ketanggapan berpengaruh nyata dan bernilai negatif terhadap kepuasan konsumen, yang artinya jika variabel ketanggapan meningkat maka kepuasan konsumen akan mengalami penurunan.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian ini berfokus pada kepuasan konsumen agrowisata sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada bagaimana pola komunikasi, efektivitas dan hambatan pengelola agrowisata dalam mengembangkan potensi yang ada di kawasan Agrowisata.
2.	Lia Siti Maulida, <i>Peran Pengelola Agrowisata Dalam Mengentaskan</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tentang peran pengelola agrowisata	Deskriptif analitik	Hasil penelitian menyebutkan bahwa peran pengelola agrowisata sangat penting	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah

	<i>Kemiskinan Masyarakat Pedesaan (Studi Kasus di Desa Cihideung Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat, 2019.</i>	dalam mengentaskan kemiskinan masyarakat di pedesaan.		dimulai dari perencanaan maupun pengelolaan hingga pemasaran produk dari agrowisata untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat pedesaan dalam upaya pengentasan kemiskinan.	penelitian ini membahas peran pengelola agrowisata dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi pengelola Agrowisata Kebun Teh Tambi dalam meningkatkan potensi di kawasan agrowisata untuk menarik lebih banyak lagi wisatawan yang berkunjung.
3.	<i>Yahya Rinuddin Nasution, Strategi Komunikasi Pengelola Dalam Mempromosikan Agrowisata Tahalak Godang Desa Mandasip Kecamatan Simangambat Kabupaten Padang Lawas Utara, 2021</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi pengelola dalam mempromosikan Agrowisata Tahalak Godang Desa Mandasip Kecamatan Simangambat Kabupaten Padang Lawas Utara	Kualitatif	Hasil penelitian menyebutkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan pengelola dalam mempromosikan agrowisata tahalak godang yaitu, dengan menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat dan melalui media sosial.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian ini membahas tentang strategi komunikasi pengelola dalam mempromosikan Agrowisata, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah

					mengenai dinamika komunikasi organisasi dalam pengelolaan agrowisata
--	--	--	--	--	--

Sumber: olahan penulis

Penelitian terdahulu merupakan sebuah kegiatan membandingkan penelitian yang sedang dikerjakan penulis dengan penelitian yang sudah dilaksanakan oleh peneliti sebelumnya. Kegiatan ini bertujuan untuk melihat persamaan dan perbedaan yang terdapat pada hasil penelitian penulis sebelumnya sehingga penulis dapat melihat apa saja kekurangan dan kelebihan yang ada pada hasil penelitian yang penulis laksanakan. Kelebihan hasil penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya adalah analisis mengenai dinamika komunikasi organisasi dalam pengelolaan agrowisata Kebun Teh Tambi Kejajar Wonosobo mengenai peran komunikasi organisasi dalam kontribusinya bagi pengembangan dan keberlanjutan agrowisata.

2. Kajian Teori

Kajian teori dalam penelitian ini terdiri dari tiga bagian teori yakni, dinamika komunikasi, komunikasi organisasi, dan agrowisata.

a. Dinamika komunikasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), dinamika memiliki definisi yaitu bagian ilmu fisika yang berhubungan dengan

benda yang bergerak dan tenaga yang menggerakkan. Dalam sebuah kelompok dinamika merupakan gerak atau kekuatan yang dimiliki sekumpulan orang dalam masyarakat yang dapat menimbulkan perubahan dalam tata hidup masyarakat yang bersangkutan. Menurut Slamet Santoso (2004), dinamika berarti tingkah laku warga yang satu secara langsung mempengaruhi warga lain secara timbal balik. Dinamika berarti adanya interaksi dan interdependensi antara anggota kelompok yang satu dengan anggota kelompok secara keseluruhan. Maka dapat disimpulkan bahwa dinamika merupakan kedinamisan atau keteraturan yang jelas dalam hubungan secara psikologis.

Dinamika yang dipaparkan oleh salah seorang ahli yaitu Munir adalah suatu sistem ikatan yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi antara unsur-unsur tersebut. Jika salah satu unsur sistem mengalami perubahan maka akan membawa perubahan pula pada unsur lainnya.

Komunikasi merupakan suatu proses pengiriman pesan atau simbol yang mengandung arti dari seorang komunikator kepada komunikan dengan tujuan tertentu. Dalam sebuah komunikasi terdapat suatu proses yang dalam tiap prosesnya mengandung arti yang bergantung pada pemahaman dan persepsi komunikan. Komunikasi efektif apabila tujuan dari komunikasi tercapai jika

masing-masing dari komunikator dan komunikan memiliki persepsi yang sama terhadap simbol.

Deddy Mulyana (2015 : 11) komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan non verbal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Berdasarkan uraian di atas peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi merupakan proses pertukaran pesan melalui sebuah media antara komunikan dan komunikator untuk tujuan tertentu. Komunikasi disebut efektif apabila komunikan dan komunikator memiliki persepsi yang sama terhadap pesan yang disampaikan. Apabila sebuah komunikasi efektif maka tujuan dari komunikasi akan tercapai.

Harrold D. Laswell menyatakan bahwa komunikasi memiliki 5 unsur penting yaitu :

1. *Who* (siapa)

Unsur *who* adalah seorang komunikator atau siapa yang menyampaikan pesan yaitu orang baik secara individu maupun kelompok atau institusi yang menyampaikan atau memberi informasi

2. *Says what* (Apa yang dikatakan)

Unsur *says* merupakan sebuah pesan atau informasi yang dikatakan oleh komunikator kepada komunikan

3. *Which Channel* (Media/Saluran)

Unsur *which channel* berkaitan dengan media atau sarana yang digunakan dalam proses komunikasi. Media ini berkaitan dengan seluruh alat (perangkat) yang digunakan dalam membantu proses komunikasi seperti surat kabar, telepon, majalah, radio, televisi, dan internet.

4. *To Whom* (Kepada Siapa)

Unsur *to whom* berkaitan dengan siapa penerima pesan atau informasi atau komunikan.

5. *With What Effect* (Akibat yang Terjadi)

Unsur *with what effect* berkaitan dengan respon audiens atau khalayak sebagai akibat dari pesan yang disampaikan oleh komunikator.

Adapun pengertian dinamika komunikasi yaitu suatu proses atau sistem yang mempengaruhi komunikasi dan menjadikan komunikasi sebagai alat saling pengaruh mempengaruhi. Dinamika komunikasi memerlukan kajian yang mendalam terutama dalam kehidupan berorganisasi. Perbedaan hierarki, jenjang, jabatan dan pola komunikasi menuntut anggota organisasi untuk memahami dinamika komunikasi yang terjadi di dalam organisasi tersebut.

Pada penelitian ini, peneliti lebih fokus kepada dinamika komunikasi organisasi dalam pengelolaan agrowisata kebun teh Tambi Kejajar Wonosobo yang berkaitan dengan analisis aliran komunikasi, komunikasi internal dan eksternal, gaya komunikasi

kepemimpinan, peran komunikasi dalam pengambilan keputusan, dan penggunaan teknologi komunikasi. Keberhasilan komunikasi antar pengelola agrowisata sangat berpengaruh terhadap keberlanjutan pengelolaan agrowisata itu sendiri.

b. Komunikasi Organisasi

1. Definisi Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan interaksi antar manusia melalui alat komunikasi yang menghasilkan pesan yang mana pesan yang disampaikan tersebut telah sama-sama disepakati oleh para pengirim dan penerima pesan. Organisasi berasal dari bahasa Yunani yaitu *organon* atau “alat”. Secara konseptual terdapat dua pengertian yang berbeda untuk istilah *organization* sebagai kata benda yakni wadah sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama dan pengorganisasian (*organizing*) sebagai kata kerja yaitu suatu proses dan serangkaian aktivitas yang dilakukan secara sistematis sebagai bagian dari upaya membangun dan mengembangkan organisasi atau sebagai salah satu fondasi manajemen.

Mathis and Jackson Erni Rernawan (2011: 15) menuturkan bahwa organisasi merupakan suatu kesatuan sosial dari sekelompok manusia yang saling berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing sebagai satu

kesatuan yang memiliki tujuan tertentu dan mempunyai batas-batas yang jelas. Komunikasi organisasi adalah proses pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam organisasi baik yang terjadi di dalam kelompok formal maupun kelompok informal di dalam organisasi (Safaria, 2004 : 133). Kegiatan komunikasi di dalam suatu organisasi bertujuan untuk membentuk saling pengertian dan menyamakan pengalaman di antara anggota organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar.

2. Aliran informasi dalam organisasi

Dalam komunikasi organisasi hal yang paling penting di dalamnya adalah bagaimana informasi berpindah secara formal dari seseorang yang otoritasnya lebih rendah (komunikasi ke bawah) kepada orang yang otoritasnya lebih tinggi (komunikasi ke atas). Aliran informasi dalam struktur organisasi memiliki pola yaitu :

a) Komunikasi ke bawah (*Downward Communication*)

Adalah komunikasi yang mengalir ke bawah dari orang-orang yang jenjang hierarkinya lebih tinggi ke jenjang yang lebih rendah. Bentuk paling umum dari komunikasi ke bawah adalah prosedur, pedoman

perusahaan, dan pengumuman perusahaan. Komunikasi ke bawah dalam suatu organisasi kerap menemui hambatan yang sering terjadi dikarenakan kurangnya informasi dan tidak adanya informasi yang jelas yang berhubungan dengan pekerjaan.

b) Komunikasi ke atas (*Upward Communication*)

Komunikasi ke atas terjadi ketika komunikator berada dalam jenjang yang lebih rendah dalam organisasi dari pada komunikannya. Beberapa diantaranya adalah kontak saran, pertemuan kelompok, prosedur naik banding, atau pengaduan. Organisasi yang efektif memerlukan jenis komunikasi ke atas yang mana porsinya sama banyak dengan komunikasi ke bawah.

c) Komunikasi Horizontal (*Horizontal Communication*)

Komunikasi horizontal sangat diperlukan bagi koordinasi dan integrasi dari fungsi-fungsi keorganisasian. Faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya komunikasi horizontal ini antara lain adalah untuk mengkoordinasikan penugasan kerja, untuk berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan, untuk memecahkan masalah, untuk memperoleh pemahaman bersama, untuk mendamaikan, berunding, dan menengahi

perbedaan, serta untuk menumbuhkan dukungan antar personal.

d) Komunikasi Diagonal (*Diagonal Communication*)

Komunikasi Diagonal adalah arus komunikasi yang timbul akibat keinginan pegawai untuk berbagi informasi melewati batas-batas fungsional dengan individu-individu yang tidak menduduki posisi atasan maupun bawahan mereka.

3. Komunikasi Internal dan Eksternal

a) Komunikasi internal

Komunikasi internal organisasi adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi seperti komunikasi antara pimpinan dan bawahan. Proses komunikasi internal ini bisa berwujud komunikasi antarpribadi maupun kelompok. Pada pengelola agrowisata kebun Teh Tambi Kejajar Wonosobo komunikasi internal terjadi antara kepala pengelola, manajemen, staff dan pemandu wisata agrowisata.

b) Komunikasi eksternal

Komunikasi organisasi eksternal adalah komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak diluar organisasi. Pada komunikasi ini lebih banyak dilakukan

oleh kepala hubungan masyarakat daripada pimpinan sendiri. Komunikasi eksternal bagi pengelola agrowisata ini adalah pengunjung agrowisata, masyarakat sekitar agrowisata dan khalayak diluar organisasi pengelola agrowisata lainnya.

4. Hambatan Komunikasi Organisasi

Komunikasi yang terjadi dalam sebuah organisasi tentunya tidak terlepas dari hambatan. Menurut Chaney dan Martin dalam (Rochman, 2021) hambatan merupakan segala sesuatu yang menjadi penghalang atau hal-hal yang dapat mempengaruhi kelancaran kegiatan. Hambatan pasti selalu ada meskipun sebuah organisasi berusaha untuk menghindarinya, untuk itu perlu diketahui beberapa hambatan dalam komunikasi organisasi supaya komunikasi organisasi berjalan efektif. Hambatan-hambatan komunikasi tersebut adalah:

a) Latar belakang

Perbedaan orang-orang yang berada di dalam organisasi dapat menafsirkan pesan komunikasi yang berbeda-beda pula bergantung dari pengalaman mereka sebelumnya. Hal ini kemudian menyebabkan perbedaan proses pembuatan dan penguraian simbol. Latar

belakang menjadi faktor paling penting yang dapat mengganggu kesamaan dalam komunikasi.

b) Mendengarkan secara selektif

Ini merupakan bentuk persepsi yang selektif yang mana seseorang cenderung mengabaikan informasi baru, khususnya jika informasi tersebut bertentangan dengan kepercayaannya.

c) Dapat dipercayanya Sumber (*Source Credibility*)

Dapat dipercayanya sumber merupakan keyakinan, kepercayaan, keyakinan dan pengakuan penerima terhadap pesan dan tindakan komunikator.

d) Persoalan Bahasa (*Semantic Problem*)

Hal ini disebabkan karena kadang kata-kata mempunyai arti yang berbeda bagi orang yang berbeda-beda pula, maka dari itu sangat dimunikkan bagi komunikator untuk berbicara dalam bahasa yang sama dengan komunikan.

e) Penyaringan (*filtering*)

Penyaringan atau filtering biasa terjadi dalam arus komunikasi ke atas dalam organisasi atau lembaga. Penyaringan ini berhubungan dengan “manipulasi” informasi sedemikian sehingga informasi dapat ditangkap secara positif oleh penerimanya.

f) Perbedaan Status (*Status Differences*)

Perbedaan status melalui simbol, gelar, titel, kantor dan lain-lainnya dapat menimbulkan ancaman bagi seseorang yang lebih rendah kedudukannya dalam hierarkie, yang mana dapat menimbulkan penyimpangan dalam komunikasi.

g) Tekanan waktu (*Time Pressures*)

Tekanan waktu merupakan hambatan penting bagi komunikasi. Kortsleting merupakan kegagalan dari sistem komunikasi yang ditentukan secara formal, yang seringkali diakibatkan oleh tekanan waktu. Ini berarti bahwa ada seseorang yang ditinggalkan dari saluran resmi komunikasi yang biasanya harus dimasukkan.

5. Teori Organisasi Modern

Ahmad Subkhi dan Mohammad Jauhar, (2013:3) dalam (Dr. H. Aras Solong et al., 2021) mengatakan bahwa teori adalah suatu ilmu pengetahuan yang telah diuji kebenarannya. Teori adalah suatu kerangka pengetahuan yang merupakan alat bantu suatu rumusan masalah tertentu yang bisa dikembangkan. Teori Organisasi modern muncul pada 1950 karena teori organisasi klasik dan teori organisasi neoklasik dinilai belum memuaskan untuk tuntutan manajemen modern. Teori organisasi ini kemudian dikenal dengan nama “analisis

sistem” atau teori terbuka yang memandang organisasi sebagai satu kesatuan dari berbagai unsur yang saling bergantung. Pemahaman konsep teori organisasi modern sangat menekankan pada ilmu pengetahuan yang memadukan rencana kebutuhan dan pemenuhan kebutuhan pengetahuan secara menyeluruh dan tidak dapat dipisahkan dengan konsep-konsep perancangan sebelumnya. Teori organisasi modern lebih dinamis daripada teori-teori lainnya serta meliputi banyak variabel yang dipertimbangkan.

Organisasi bukanlah sesuatu yang bersifat statis tetapi juga memiliki sifat dinamis yang sangat bergantung pada lingkungannya. Menurut Daniel Katz dan Robert L.Khan organisasi adalah relasi antara orang-orang dan antara mereka dengan lingkungan (Oktaviani, 2016). Sistem terbuka menekankan pada hubungan yang penting dari organisasi dengan lingkungannya. Sebelum adanya pandangan teori modern organisasi dipandang sebagai sistem tertutup dimana untuk bertahan organisasi hanya perlu memperhatikan apa yang ada di dalam organisasi namun sebenarnya faktor lain seperti lingkungan organisasi juga harus diperhatikan yang diperlukan oleh organisasi dalam menyesuaikan diri untuk tetap bertahan.

Teori organisasi modern terdiri atas bagian-bagian dalam suatu sistem yang terhubung dengan satu sama yang lainnya. Sebagai suatu sistem organisasi terdiri atas 3 unsur, yakni; 1) Unsur struktur yang bersifat makro, 2) Unsur proses yang juga bersifat makro, 3) Unsur perilaku anggota organisasi yang bersifat mikro. Ketiganya saling berkaitan dan sebenarnya tidak terpisahkan satu sama lain, oleh Akhmad Subkhi dan Mohammad Jauhar.

Teori organisasi modern dipilih untuk menganalisis bagaimana hakikat kelompok staf pengelola agrowisata kebun teh tambu kejajar wonosobo untuk mencapai tujuan beserta cara-cara yang dapat menerangkan tingkah laku, terutama motivasi individu dalam proses kerja sama. Melalui teori ini juga diharapkan dapat untuk menginterpretasikan bagaimana komunikasi yang berlangsung antara para staf mengenai efektivitas, hambatan, dan pola komunikasi yang terjadi sehingga paradigma dari teori organisasi modern mengenai faktor-faktor efisiensi dan efektivitas dapat dibuktikan melalui penelitian ini.

Teori ini menekankan pentingnya komunikasi sebagai sistem dalam organisasi. Komunikasi dipandang sebagai aliran informasi yang kompleks dan saling terkait antara berbagai elemen organisasi. Analisis menggunakan teori ini dapat

membantu memahami bagaimana komunikasi di Agrowisata Kebun Teh Tambi Kejajar Wonosobo berlangsung, seperti aliran informasi antara manajemen, staf, dan pemandu wisata serta interaksi antara berbagai unit dalam organisasi. Dalam pengelolaan agrowisata penting untuk memahami bagaimana komunikasi mempengaruhi interaksi antara manajemen dan anggota tim, serta bagaimana kepemimpinan yang efektif memfasilitasi komunikasi yang baik dalam mencapai tujuan organisasi.

c. Agrowisata

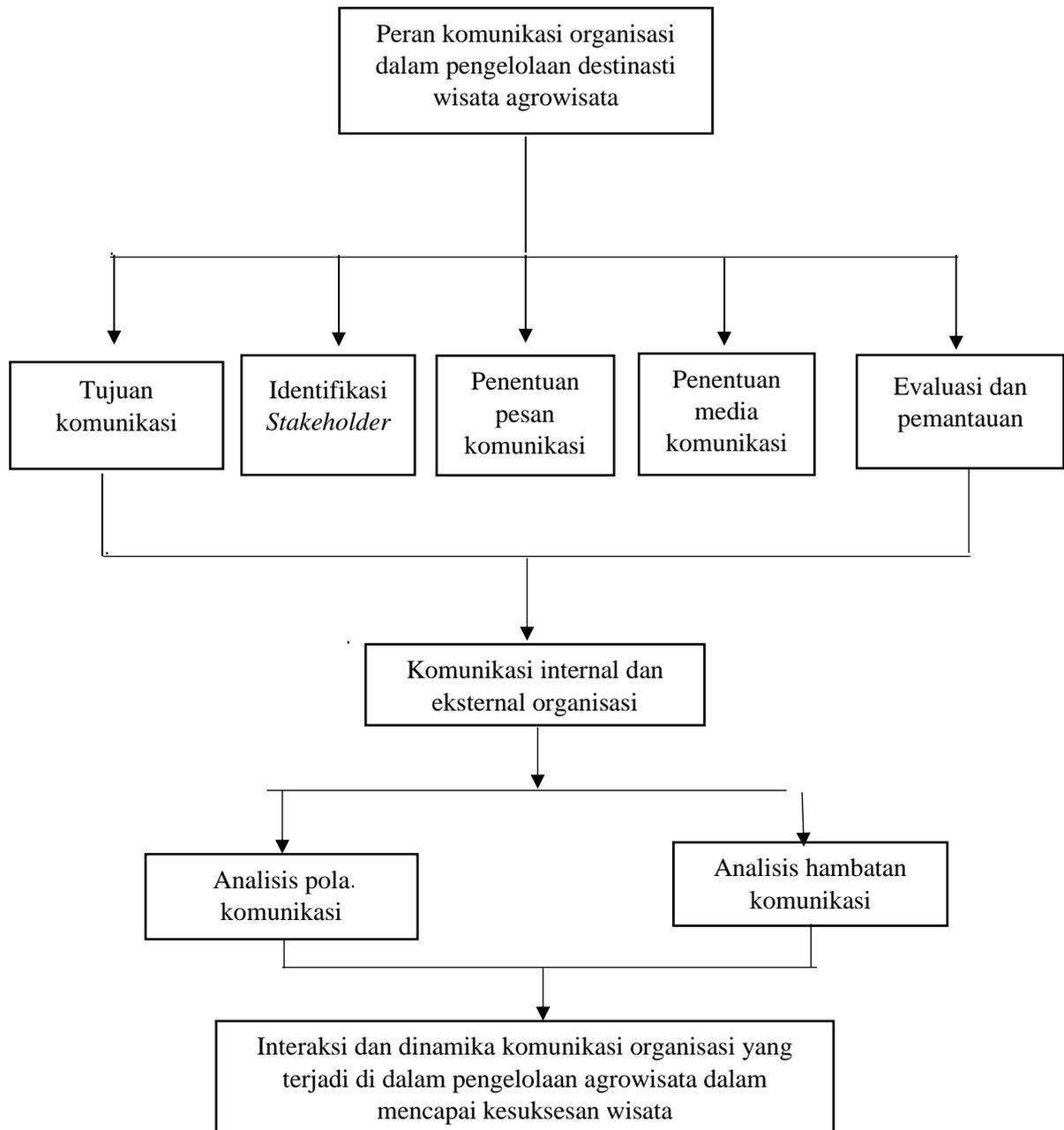
Agrowisata merupakan rangkaian kegiatan wisata yang memanfaatkan potensi pertanian sebagai obyek wisata, baik potensial berupa pemandangan alam kawasan pertaniannya maupun kekhasan dan keanekaragaman aktivitas produksi dan teknologi pertanian serta budaya masyarakat petaninya. Kegiatan agrowisata bertujuan untuk memperluas wawasan pengetahuan, pengalaman rekreasi dan hubungan usaha di bidang pertanian yang meliputi tanaman pangan, hortikultura, perkebunan, perikanan dan peternakan.

Agrowisata dapat memberikan manfaat seperti meningkatkan konservasi lingkungan, meningkatkan nilai estetika dan keindahan alam, memberikan nilai rekreasi, meningkatkan kegiatan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan, serta penunjang perekonomian.

Agar pemanfaatan agrowisata dapat berjalan sesuai yang diharapkan, maka diperlukan pengelolaan yang efektif di dalamnya. Peran pengelola agrowisata sangat krusial dalam setiap pemanfaatan aspek-aspek yang ada di dalamnya. Untuk itu penelitian ini muncul guna menganalisis bagaimana dinamika komunikasi organisasi pengelolaan agrowisata Kebun Teh Tambi Kejajar Wonosobo untuk keberlangsungan dan keberlanjutan pemanfaatan sumber daya alam yang ada di agrowisata serta terkait pengembangan pariwisata daerah khususnya di Kabupaten Wonosobo.

F. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penelitian yang akan diteliti maka kerangka pemikirannya dapat dijabarkan sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

(Sumber: Olahan Penulis)

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Agar penelitian lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan pencarian data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan. Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan dianalisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna.

Jenis penelitian kualitatif pada penelitian ini adalah Studi Lapangan (*field study*). Penelitian ini merupakan jenis kualitatif melalui studi lapangan. Tahapan penelitian ini dilaksanakan melalui studi lapangan yang diawali dengan menyusun desain penelitian dan pengujian alat lapangan. Tahap selanjutnya yaitu dilakukan penentuan lokasi penelitian, responden, dan informan. Dalam pelaksanaan penelitian dilakukan pengamatan dokumentasi dan wawancara. Data hasil studi lapangan ditampilkan sebagai temuan penelitian, diabstraksikan untuk mendapatkan informasi yang utuh dan diinterpretasikan sehingga menghasilkan kesimpulan pengetahuan untuk penarikan kesimpulan. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik observasi dan

wawancara terstruktur pada staff pengelola agrowisata kebun teh Tambi Kejajar Wonosobo.

2. Sumber data

Menurut sumbernya, data penelitian dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh. Data primer adalah jenis dan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara) baik individu maupun kelompok (Endraswara, 2019). Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara data sekunder itu berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumenter.

a. Data Primer

Data yang diperoleh dari observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan dengan cara melakukan wawancara mendalam dengan para informan dan subjek penelitian vital lainnya yang terkait dengan sasaran penelitian yaitu pengelola agrowisata kebun teh Tambi Kejajar Wonosobo yang termasuk di dalamnya manajemen, staf, dan pemandu wisata.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari hasil studi pustaka, buku referensi, jurnal, artikel, majalah, *internet*, dan sebagainya. Bertujuan sebagai

pendukung informasi-informasi yang terkait dengan penelitian. Dengan pertimbangan data tersebut mampu menjadi penunjang fakta dan realitas yang terjadi di lapangan sehingga memperoleh tingkat validitas data yang lebih baik.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan, kemenarikan, keunikan, dan kesesuaian topik yang dipilih. Lokasi pada penelitian ini adalah Agrowisata Kebun Teh Tambi Kejajar Wonosobo.

4. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah elemen yang dapat berupa orang, organisasi, atau barang yang akan diteliti untuk mendapatkan data yang lebih terarah. Adapun objek penelitian ini yaitu manajemen dan *staff* pengelola Agrowisata Kebun Teh Tambi Kejajar Wonosobo.

5. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang penulis lakukan selama kurang lebih dari bulan Oktober 2023 sampai dengan Maret 2024 selama 6 bulan.

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu cara untuk mendapatkan informasi secara langsung kepada informan. Pada penelitian ini,

peneliti memilih kepala pengelola agrowisata, manajemen, dan staff serta pemandu wisata agrowisata kebun Teh Tambi Kejajar Wonosobo sebagai informan.

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek. Observasi dilaksanakan di lingkungan Agrowisata Kebun Teh Tambi Kejajar Wonosobo untuk mengamati bagaimana dinamika komunikasi organisasi yang terjadi.

c. Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, catatan harian, sejarah kehidupan, peraturan, kebijakan atau karya-karya monumental seseorang.

7. Teknik Analisis Data

Pelaksanaan analisis data pada penelitian kualitatif merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dipahami dengan mudah, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Sehingga peneliti dapat memecahkan persoalan yang

muncul dalam penelitian ini. Analisis data deskriptif kualitatif mencakup reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

a. Reduksi data

Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data *kasar* yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan.

b. Penyajian data

Hasil dari reduksi data kemudian disusun dan disajikan dalam bentuk teks naratif-deskriptif. Tahap penyajian data berisi tentang pengolahan data setengah jadi dalam bentuk tulisan dan sudah memiliki alur tema yang jelas.

c. Penarikan kesimpulan

Tahap ini adalah tahap akhir analisis data. Kesimpulan menjurus pada jawaban dari pertanyaan dalam rumusan penelitian.

8. Teknik Validasi Data (Uji Validitas)

Validasi data triangulasi adalah metode yang digunakan untuk memastikan keabsahan dan keandalan data dalam penelitian. Triangulasi merupakan suatu pendekatan analisis data yang mensintesa data dari berbagai sumber. Triangulasi bukan bertujuan mencari kebenaran tetapi meningkatkan pemahaman peneliti terhadap data dan

fakta yang dimiliki. Dengan menggunakan teknik validasi data triangulasi peneliti dapat mengoptimalkan keabsahan hasil penelitian dinamika komunikasi organisasi dalam pengelolaan agrowisata kebun teh Tambi Kejajar Wonosobo. Menurut Dwidjwinoto dalam (Rochman, 2021) terdapat 5 macam analisis triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu, triangulasi teori, triangulasi periset dan triangulasi metode.

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu sendiri.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yaitu membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Metode ini dilakukan dengan cara membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara; membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan secara pribadi; dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

b. Triangulasi metode

Triangulasi metode adalah usaha mengecek keabsahan data atau mengecek keabsahan temuan penelitian. Triangulasi metode

dapat dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang sama.