

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Komunikasi merupakan salah satu inti dari keseharian manusia dan memiliki cakupan makna yang lebih luas dari sekedar kegiatan berbincang-bincang. Komunikasi ialah bagaimana kita “mengatakannya”. Setiap orang terlepas apapun tujuannya dalam kehidupan harus memiliki tingkat minimum keterampilan berkomunikasi untuk bertahan hidup. Komunikasi begitu penting dalam setiap aspek kehidupan yang penuh dan memuaskan, karena penting bagi kita untuk memperoleh lebih dari keefektifan minimum (Forrest dan Olson, 1981).¹ Komunikasi merupakan aktifitas dimana setiap hari dilakukan manusia, dengan berkomunikasi manusia bisa saling terhubung satu sama lain. Pentingnya komunikasi, tidak terbatas hanya pada komunikasi personal tetapi juga dalam tatanan komunikasi organisasi. Dimana, komunikasi organisasi terdapat komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, serta komunikasi lintas saluran.²

Komunikasi memiliki peran penting dalam setiap bidang tidak hanya individu tapi juga kelompok maupun organisasi. Dalam kelompok sendiri memiliki beragam bentuk, ciri maupun tujuan tertentu ini yang membedakan jenis-jenis kelompok berdasar spesifikasinya. Sedang

¹Dr. Deddy Mulyana, M.A, *Human Communication* (Bandung : PT Remaja Rosdakarya 1996), 10.

² Muh Arni, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara 2007), 108.

dalam suatu kelompok yang berdasarkan pada motivasi yang sama yaitu individu-individu yang tergabung dalam satu kelompok, dan mereka meyakini bahwa dengan bergabungnya dalam satu kelompok maka kebutuhan dirinya dapat terpenuhi. Ini yang mendasari setiap terbentuknya suatu kelompok yaitu kebutuhan baik sekunder maupun primer, jasmani maupun rohani. Untuk mencapai pemenuhan kebutuhan dan tujuan melalui komunikasi yang sengaja dibentuk dalam suatu organisasi harus mencapai komunikasi efektif dan terarah. Pemimpin juga harus mampu menetapkan arah dan tujuan dari organisasi khususnya dalam komunikasi yang menjadi kunci penting dalam segala hal. Semakin intensif komunikasi yang berlangsung maka membentuk budaya organisasi dan kerjasama yang baik. Strategi komunikasi memiliki peranan penting untuk dapat membentuk eksistensi baik dimata organisasi maupun kelompok, sebab rencana yang dilakukan secara baik akan berpengaruh terhadap langkah-langkah yang diterapkan pemimpin bagi kemajuan suatu organisasi maupun instansi.

Strategi komunikasi berperan penting untuk membantu pengembangan organisasi yang melibatkan seluruh *stakeholder* dalam mencapai visi dan misi suatu organisasi tersebut. Komunikasi merupakan titik temu dari semua permasalahan organisasi baik skala kecil maupun besar.

Bentuk komunikasi vertikal ataupun horizontal membutuhkan komunikasi yang baik agar informasi maupun bentuk instruksi bisa didengar dan juga dijalankan secara benar dan setiap program kerja yang

telah dicanangkan bisa berjalan secara lancar, begitu pula strategi komunikasi dalam hal menyelesaikan permasalahan yang tengah terjadi didalam lingkup sebuah kelembagaan.³

Manusia sendiri sejatinya adalah makhluk Tuhan yang paling sempurna dengan adanya akal, nafsu dan perasaan. Dengan hal-hal tersebut manusia dapat memajukan dan membangun peradaban dunia atau bahkan menghancurkannya. Secara fitrah manusia cenderung memiliki kebaikan dan kebenaran, namun lingkungan berpengaruh kepada sudut pandang manusia yang diambil dan dapat merubah fitrah tersebut. Sebagai makhluk yang mempunyai kecenderungan kepada kebenaran dan kebenaran Agama diturunkan sebagai pedoman hidup umat manusia oleh Tuhan dimana segala sesuatunya diatur dalam kitab-Nya.

Dalam diri manusia sendiri terdapat benih keyakinan yang dapat merasakan adanya Tuhan. Rasa seperti ini sudah menjadi fitrah (*religious insting*). Sebagai manusia yang memiliki Agama, seseorang memiliki keyakinan bahwa adanya Tuhan Sang pencipta sekaligus Sang Maha Kuasa dan alam semesta beserta isinya menjadi bukti akan perwujudan dari Sang Pencipta tersebut.

Manusia merupakan makhluk religius yang sering dikaitkan dengan Agama, dimana menjadi pegangan hidup manusia. Pegangan sendiri digunakan sebagai landasan untuk mendekati kebenaran dan kebaikan untuk menjauhi kejahatan. Sebagai perwujudan keyakinan manusia

³ Onong Effendy, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prektek* (Bandung: Remaja Rosdakarya 1994), 53

tersebut dan sebagai manusia yang religius seseorang diwajibkan untuk beribadah kepada Tuhan YME dan berbuat baik kepada sesama.

Pada era globalisasi pendalaman tentang agama yang berkembang dalam masyarakat makin meningkat, baik dalam lingkup pendidikan maupun di masyarakat luas seperti pada lingkungan pekerjaan. Tidak hanya instansi pemerintahan, perusahaan-perusahaan swasta yang menerapkan peningkatan pendalaman agama di lingkup kerja. Hal ini dinilai sebagaisalah satu upaya meningkatkan etos kerja para karyawan dengan berlandaskan keyakinan. Salah satu penerapan peningkatan pendalaman agama atau religiulitas pada karyawan diterapkan oleh POKDARWIS (Kelompok Sadar Wisata) Desa Wisata Pujon Kidul, yang lebih dikembangkan dan diterapkan secara mendalam pada Cafe Sawah Pujon Kidul. Sebelumnya dengan adanya perilaku masyarakat desa yang notabene adalah petani, membuat masyarakat tidak memiliki perhatian lebih terhadap kegiatan keagamaan yang akhirnya berimbas pada minimnya pengetahuan keagamaan mereka. Kegiatan keagamaan seharusnya diselenggarakan untuk menunjang pengembangan religiulitas karyawan Café Sawah maupun pada masyarakat. Perlu diadakannya kegiatan keagamaan oleh Café Sawah khususnya untuk yang beragama Islam agar mampu membantu perilaku masyarakat.

Destinasi-destinasi wisata yang berada di wilayah Pujon Kidul terdapat peraturan yang cukup menarik, yaitu pengelola wisata haruslah warga Desa Pujon Kidul yang ber-KTP dan beralamat Desa Pujon Kidul. Ini bertujuan untuk memakmurkan warga Desa Pujon Kidul melalui

lapangan pekerjaan yang tersedia di desa mereka sendiri. Ada beberapa aturan bagi karyawan sebelum maupun sesudah masuk menjadi pekerja di Cafe Sawah Pujon Kidul, salah satunya adalah wawancara mendalam yang langsung dilakukan oleh kepala desa kepada calon karyawan cafe. Dalam wawancara terdapat hal wajib yang disampaikan oleh kepala desa, yaitu wajib berpamitan dan mencium tangan kedua orang tua sebelum berangkat bekerja. Hal ini disampaikan oleh mas Ilham, salah satu staf di POKDARWIS Desa Wisata Pujon Kidul.⁴

Pengawasan setelah menjadi karyawan dilakukan oleh orang tua pekerja yang juga merupakan warga dari Desa Wisata Pujon Kidul, jika peraturan tidak dilaksanakan orang tua karyawan yang juga mengikuti saat wawancara penerimaan kerja dihimbau untuk melaporkan langsung kepada pihak Cafe Sawah. Penerapan mencium tangan orang tua sebelum berangkat bekerja, diindikasikan sebagai upaya meningkatkan religiulitas masyarakat Pujon Kidul dan karyawan Cafe Sawah fokusnya. Disamping itu juga sebagai penerapan sopan santun kepada orang tua, dan kedekatan keluarga agar harmonis. Tidak hanya itu, berbagai pengajian yang dilaksanakan pada hari-hari besar islam dan kegiatan istighosah rutin yang diadakan oleh pihak café sawah juga dapat dilihat sebagai upaya meningkatkan religiusitas para karyawan di café sawah pujon kidul kabupaten malang. Sangat menarik ketika membahas sebuah tempat berpredikat café tetapi mengupayakan peningkatan kualitas karyawan melalui berbagai kegiatan keagamaan.

⁴ Ilham Husain, *Staf Administrasi POKDARWIS Desa Wisata Pujon Kidul, Kabupaten Malang*, (1 Agustus 2019).

Para karyawan kafe pujon juga perlu mengikuti pengajian agama untuk mendapatkan barokah. Dengan harapan karyawan yang mampu berbicara sopan santun pada konsumen. Sopan santun perlu dalam strategi komunikasi untuk menarik pelanggan atau pengunjung yang datang. Pengunjung tentu akan merasa senang jika pegawai Café Sawah mampu melayani pengunjung dengan bahasa sopan santun.

Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Strategi Komunikasi Pengelola Café Sawah Dalam Meningkatkan Religiusitas Karyawan.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana strategi komunikasi pengelola yang diterapkan kepada karyawan Café Sawah Desa wisata Pujon Kidul Kabupaten Malang dalam rangka menumbuhkan dan meningkatkan religiusitas pada pribadi para karyawan?
2. Bagaimana peluang dan tantangan pihak pengelola café dalam meningkatkan religiusitas karyawan Café Sawah Desa wisata Pujon Kidul Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi pengelola yang diterapkan kepada karyawan Café Sawah Desa Wisata Pujon Kidul Kabupaten

Malang dalam rangka menumbuhkan dan meningkatkan religiusitas pada pribadi para karyawan.

2. Untuk mengetahui peluang dan tantangan pihak pengelola café dalam meningkatkan religiusitas karyawan Café Sawah Desa Wisata Pujon Kidul Kabupaten Malang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat dari segi teoritik maupun segi praktis.

1. Manfaat Teoritis

Menambah khasanah pengetahuan tentang penerapan strategi komunikasi dalam bidang komunikasi dan penyiaran islam tentang keefektifan strategi komunikasi terutama terhadap peningkatan religiusitas.

2. Manfaat Praktis

Menjadi bahan masukan bagi Café Sawah Desa Wisata Pujon Kidul Kabupaten .Malang dan tempat lain yang ingin menerapkan strategi komunikasi.

E. Telaah Pustaka

1. Jurnal penelitian oleh Wafiq Agusthyo yang berjudul “Strategi Komunikasi Komunitas Retic Dalam Membentuk Perilaku Peduli

Terhadap Kelestarian Hewan Berjenis Reptil Di Pekanbaru”, Universitas Riau 2017.

Dalam hasil penelitian ini disimpulkan bahwa strategi sasaran komunikasi yang dilakukan oleh RETIC Pekanbaru dalam melakukan upaya edukasi adalah dengan cara menggunakan kata-kata dan kalimat yang mudah dimengerti oleh *audience*. Strategi pesan yang digunakan oleh komunitas RETIC Pekanbaru terhadap upaya kelestarian satwa berjenis reptil ini menggunakan teknik informasi dan teknik persuasif. Teknik informasi dengan memberikan edukasi-edukasi pengenalan reptil dan teknik persuasif sendiri dengan melakukan proses tanya jawab

2. Jurnal Penelitian oleh Yuliyatun Tajuddin yang berjudul “Walisongo Dalam Strategi Komunikasi Dakwah”, STAIN Kudus Jawa Tengah 2014

Penelitian ini memfokuskan pada strategi komunikasi dakwah Walisongo yang sarat dengan prinsip-prinsip sufistik yang terbukti membuahkan hasil diterimanya Islam sebagai agama baru bagi masyarakat Jawa, bahkan menjadikan Islam sebagai agama mayoritas dan mengakar hingga sekarang. Strategi dakwah Walisongo telah mengkomunikasikan ajaran Tasawuf yang memahami kondisi psikologis *mad'u* (masyarakat Jawa) sebagai sebuah realitas yang harus dipahami dengan kebesaran jiwa yang sebelumnya *mad'u* telah memiliki keyakinan dan corak sosial-budaya yang tidak sesuai dengan Islam.

Pendekatan psikosufistik dalam membangun komunikasi dakwah Walisongo menjadi arah dan kerangka berpikir bahwa kegiatan dakwah tidak sekedar mengajak *mad'u* untuk menerima dan memahami Islam dari sisi normatif-fiqhiyah atau simbolis-ritual saja. Akan tetapi, kegiatan dakwah Islam bertujuan membangun keharmonisan dalam pergaulan interaksi antar manusia melalui bangunan etika dan *akhlakul karimah*, saling menjaga, saling menghormati, dan saling bekerjasama untuk kebaikan bersama. Dengan pola komunikasi tersebut akan membangun kesadaran spiritual-religius umat dan pada akhirnya akan membangun kesadaran untuk lebih mendekatkan diri kepada Allah *Jalla Jalaluhu*.

3. Jurnal penelitian oleh Nur Izza Afkarina yang berjudul “Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk *Public Opinion* Lembaga Pendidikan”, Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo

Penelitian ini memfokuskan pada *public relation* yang merupakan suatu strategi yang menyeluruh dan terpadu dalam kegiatan utama yang ada pada suatu organisasi untuk menentukan keberhasilannya. Aktivitas komunikasi publik pada dasarnya berkaitan dengan sikap sosialisasi dan pendidikan terhadap masyarakat. Komunikasi publik tidak hanya berpusat pada publik luar, melainkan bagaimana publik internal juga perlu diperhatikan. Karena jika keharmonisan antara publik internal tidak ada relasi hal tersebut akan berdampak buruk pada citra organisasi tersebut. Pada konteks ini maka *public relation* dituntut harus bisa membentuk nilai-nilai pemahaman

sikap-sikap sampai perilaku publik agar searah dengan kebutuhan organisasi. Melalui 62 JURNAL IDAARAH, VOL. 2, NO. 1, JUNI 2018

Pengemasan pesan-pesan komunikasi publik yang lebih banyak mengandung tentang apa dan siapa serta apa manfaat dari keberadaan organisasi.

Mengenai hal ini karena opini masyarakat diciptakan oleh publik yang selektif, di mana masyarakat yang akan bercirikan seperti itu memilih dan memilah seperti apa yang ingin mereka konsumsi dan ketahui. Pihak lembaga seharusnya mempunyai strategi yang kreatif sehingga bisa sama-sama menguntungkan dan terutamanya masyarakat keinginan masyarakat bisa terpenuhi.

4. Skripsi dari Muhammad Asfaal Fuad yang berjudul “Pelayanan Biro Wisata Parikesit Tour Semarang Dalam Upaya Peningkatan Religiusitas Wisatawan” Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 2015

Penelitian ini membuktikan bahwa konsep pelayanan dan strategi pelayanan yang diterapkan oleh Biro Perjalanan Wisata CV. Parikesit tour bukan hanya untuk mendapatkan pelanggan ataupun wisatawan saja akan tetapi supaya mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan wisatawan sehingga menjadikan kepuasan bagi wisatawan. Untuk memberikan kepuasan kepada wisatawan/konsumen CV. Parikesit Tour menggunakan sistem pelayanan prima dan setrategi pelayanan untuk memberikan lebih dari apa yang diinginkan oleh

pelanggan. Dengan menerapkan pelayanan prima menjadikan Biro Perjalanan Wisata CV. Parikesit Tour mempunyai kualitas pelayanan yang tinggi, bersifat fleksibel dan menanggapi dengan cepat dan tepat permintaan wisatawan yang tidak terduga. Pelayanan prima tercapai apabila ditunjang oleh kualitas karyawan. Karena karyawan yang akan menjalankan perencanaan yang sudah dibuat oleh pimpinan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Pelayanan yang diberikan oleh Biro Perjalanan Wisata dalam upaya peningkatan religiusitas membuat wisatawan tidak hanya mendapatkan kepuasan *lahiriyah* tapi juga kepuasan *batiniyah*. Unsur religiusitas diterapkan dalam dunia wisata sangat penting sekali khususnya untuk wisatawan dan tempat wisata yang dikunjungi. Dalam perjalanan menuju ketempat wisata adanya penerapan unsur religius sangat penting sekali khususnya tata cara menjalankan sholat dalam perjalanan karena banyak yang belum mengetahui. Maka dari itu CV. Parikesit Tour mencantumkan jadwal sholat *jama'* dalam *Intenery*. Selain untuk upaya peningkatan religiusitas, pengajaran untuk wisatawan yang belum tahu, juga untuk efisiensi waktu. Selain dalam perjalanan adanya pemilihan sarana dan prasarana untuk wisatawan yang sesuai syariat Islam untuk memantapkan keyakinan wisatawan dalam hal religius.

Beberapa perbedaan kajian terdahulu tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan dilakukan sekarang yaitu terletak pada objek, fokus dan hasil penelitian. Objek penelitian pada penelitian

tersebut berbeda yaitu komunitas, sedangkan objek penelitian yang tengah diteliti adalah karyawan Cafe Sawah Desa Wisata Pujon Kidul Kabupaten Malang. Fokus penelitian beberapa kajian diatas ini berfokus strategi komunikasi dakwah. Sedangkan penelitian yang tengah dilaksanakan saat ini oleh peneliti berfokus pada strategi komunikasi yang dilakukan pengelola Cafe Sawah Pujon Kidul Kabupaten Malang terhadap karyawannya dalam rangka meningkatkan religiusitas pada diri karyawan.