

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Negara Indonesia adalah negara dengan kepulauan yang besar dengan jumlah kekayaan alam yang melimpah yang terbentang dari Sabang sampai Merauke. Disebut sebagai negara dengan kekayaan alam yang melimpah tersebut tentu disertai dengan alasan yang mendukung, seperti banyaknya sumber daya alam, keberagaman budaya dan kuliner yang beraneka macam. Hal ini tentu menarik turis asing untuk berkunjung maupun berlibur ke tanah air Indonesia. Dengan adanya potensi untuk meningkatnya devisa negara tersebut pemerintah berupaya melakukan pengembangan pada sektor pariwisata. Oleh sebab itu, Bank Indonesia bekerjasama dengan pemerintah untuk mencapai target yang direncanakan dengan mengumpulkan devisa negara sebesar Rp 2,8 triliun.<sup>1</sup>

Selain berguna sebagai penambah devisa negara, pengembangan pada sektor pariwisata ini juga bermanfaat untuk mensejahterakan masyarakat pada suatu daerah. Karena suatu daerah juga memiliki peran untuk menambah pemasukan negara, maka sektor yang menjadi pendukungnya perlu diperhatikan dengan baik agar tercapai apa yang telah direncanakan. Kabupaten Kediri ini menjadi salah satu daerah yang memiliki potensi untuk mengembangkan sektor pariwisata. Indra Rindu Datu K. (2012) memberi penjelasan bahwa bila suatu daerah diberikan kebijakan untuk mengatur daerahnya sendiri khawatir jika terdapat daerah yang tidak mampu

---

<sup>1</sup> Adenisa Aulia Rahma, 'Potensi Sumber Daya Alam Dalam Mengembangkan Sektor Pariwisata

mengurus masalah biaya untuk kebutuhan daerahnya.<sup>2</sup> Tentu hal tersebut menjadi suatu problematika tersendiri karena dalam menangani pengembangan suatu daerah terutama pada sektor pariwisata tentu diperlukan cara yang tepat agar mampu meningkatkan pendapatan daerahnya sendiri. Sebab itu pula diperlukan penanganan dan kerjasama yang baik dengan berbagai pihak, dari masyarakat daerahnya sendiri maupun dengan pemerintah yang bersangkutan.

Sesuai dengan adanya kekuasaan untuk mengurus sendiri daerahnya, upaya untuk membangun dan mengembangkan desa terus digalakkan, salah satunya dengan membentuk sebuah desa wisata. Sesuai dengan ide yang diungkapkan oleh presiden tentang dibangunnya desa wisata di Indonesia. Namun dalam kenyataannya banyak ditemui permasalahan dalam pengelolaannya. Dikutip dari *antaranews.com*, Gubernur Jawa Timur Khofifah Indar Parawansa mengungkapkan bahwa Kabupaten Kediri ini memiliki potensi yang besar untuk membangun sebuah desa wisata karena banyaknya sumber daya alam yang beragam.<sup>3</sup> Sehubungan dengan adanya pembangunan desa wisata tersebut maka haruslah dikelola dengan baik dan maksimal supaya menarik banyak orang untuk datang. Apabila dikelola secara sebaliknya akan merugikan daerah itu sendiri. Salah satu Desa Wisata yang ada di Kabupaten Kediri yakni Desa Wisata Alam Alaska.

Secara geografis, Desa Wisata Alam Alaska ini berlokasi di Desa Tempurejo Kecamatan Wates Kabupaten Kediri. Alaska sendiri singkatan dari Alas Karet. Jadi Desa Wisata ini memiliki konsep wisata alam yang menyuguhkan hutan dengan banyaknya pohon karet yang telah berumur ratusan tahun, yang masih hidup dan

---

<sup>2</sup> Rifqi Zuchal Ghozali, Abu Talkah, and Eka Askafi, 'Pengembangan Sektor Pariwisata Sebagai Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus Pada Sektor Pariwisata Kabupaten Kediri)', *Magister Agribisnis*, 21 (2021), 33–46.

<sup>3</sup> Moh. Abdul Azis and Meirinawati, 'Manajemen Strategi Pengembangan Wisata Edukasi Di Desa Jambu Kecamatan Kayen Kidul Kabupaten Kediri', *Jurnal mahasiswa unesa*, 2020, 1–10.

berdiri kokoh serta adanya sumber mata air didalamnya. Alas Karet ini disebut sebagai hutan adat. Hal ini karena terdapat pundhen makam orang yang mendirikan Desa Tempurejo pada zaman dahulu ditengah hutan. Pada makam tersebut bertuliskan nama “Mbah Ageng Aisyah 1881” berbentuk aksara jawa.<sup>4</sup> Didirikannya wisata ini bertujuan untuk menjaga agar alam tetap lestari, karena jika dijadikan wisata tentu akan ada banyak pula orang yang menjaganya.

Adanya Wisata Alam Alaska ini menjadi daya tarik tersendiri karena masih murni dan sangat menyatu dengan alam. Respon masyarakat mengenai wisata ini tentu berbeda-beda. Masyarakat yang ikut andil didalamnya menganggap bahwa dengan adanya wisata ini maka akan membantu perekonomian masyarakat lokal. Namun beberapa menganggap bahwa adanya wisata ini akan merusak alam karena dikhawatirkan apabila dibangun sebuah wisata didalam hutan akan mempengaruhi aliran air dari sumbernya.<sup>5</sup>

Dalam mengembangkan Desa Wisata Alaska, dukungan dari masyarakat yang berada di wilayah tersebut sangatlah penting. Karena rencana yang telah disusun nantinya akan berjalan dengan semestinya. Selain itu pemerintah Desa Tempurejo harus bisa membuat wisata tersebut agar lebih menarik dan mampu mendatangkan lebih banyak lagi pengunjung. Dengan adanya wisata ini juga menciptakan lapangan kerja baru mulai adanya warung, adanya pengelola, adanya penjaga wisata, dan sistem parkir. Perkembangan Desa Wisata ini sangatlah pesat dan cepat karena peminatnya dimulai dari usia dibawah umur hingga orang dewasa bahkan orang tua.

Dalam langkah menuju pengembangan Desa Wisata Alam Alaska ini, di dalamnya terdapat organisasi yang menjadi naungan untuk bisa tercapainya tujuan

---

<sup>4</sup> Sunarno Sunarno and others, ‘Psikologi Konservasi Berbasis Kearifan Lokal (Studi Kasus Wisata Alam Alaska Tempurejo)’, *Jurnal Spirits*, 10.2 (2020), 73.

<sup>5</sup> Sunarno and others, 81.

bersama yang tentunya sesuai kesepakatan bersama. Untuk mengatur orang-orang yang ada didalam organisasi tersebut tentu tidaklah mudah, apalagi bila muncul yang namanya perbedaan yang arahnya menuju konflik. Robbins menyebutkan bahwa konflik tersebut terjadi karena adanya ketidaksesuaian dan perbedaan sudut pandang bagi pihak-pihak yang terlibat baik memberikan pengaruh yang baik maupun buruk.<sup>6</sup> Karena apabila sistem komunikasi dan informasi tidak tepat pada sasarannya, tentu akan menimbulkan kesalahpahaman dalam organisasi.

Seperti halnya pada awal dibukanya wisata Alam Alaska ini, tempat orang-orang yang berdagang berada didalam hutan alas karet. Pengunjungnya yang semakin ramai membuat pengelola disini juga khawatir bila semakin lama, pohon yang ada didalam populasinya berkurang karena minimnya persediaan tempat untuk pengunjung pada saat itu. Namun para pedagang meyakinkan pihak pengelola bahwasannya mereka tidak akan merusak segala sesuatu yang telah ada. Romdon (2019) mengungkapkan, konflik ini merupakan akibat dari komunikasi yang buruk, kurangnya kepercayaan, dan keterbukaan antara orang-orang didalamnya.<sup>7</sup> Karena adanya perbedaan tersebut maka timbul lah sebuah konflik.

Terjadinya konflik di sini diawali dengan adanya pohon yang tumbang, letaknya berada di tengah-tengah tempat wisata dan merobohkan setiaknya enam sampai tujuh warung. Tumbangnya pohon pada saat itu juga disebabkan oleh cuaca yang sedang ekstrim dengan curah hujan tinggi, selain itu juga disebabkan oleh umur dari pohon tersebut yang telah lama dan tua. Dikutip dari bangsaonline.com HD mengungkapkan bahwa untuk membangun sebuah desa wisata tidak boleh mengorbankan kawasan hutan lindung itu sendiri, apalagi dengan alasan untuk

---

<sup>6</sup> Universitas Islam, Negeri Sultan, and Maulana Hasanuddin Banten, 'Konflik Dalam Organisasi Birru Muqdamien', *Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara*, 1.1 (2020), 1–10.

<sup>7</sup> Islam, Sultan, and Hasanuddin Banten, 2.

pelebaran tempat wisata.<sup>8</sup> Sebab itu pula para pedagang yang ada didalam hutan direlokasi supaya tidak pada sampai perusakan alam. Dari pernyataan tersebut tentu menjadi pro dan kontra. Karena pada kenyataannya pohon tersebut tumbang dengan sendirinya, bukan sengaja untuk ditebang.

Selain itu, dalam upaya pengembangan wisata ini terdapat pengelola di dalamnya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengelola berarti orang yang mengelola. Tidak hanya pengelola saja, agar bisa terlaksana secara maksimal pengelola disini dibantu oleh pedagang. Berdasarkan KBBI pedagang memiliki arti orang yang mencari nafkah dengan berdagang. Hubungan baik diantara keduanya tentu penting. Orang-orang yang ada didalam organisasi tersebut tentu memiliki pemikiran dan pendapatnya tersendiri. Dalam wisata Alam Alaska ini terdapat perbedaan tujuan, satu sisi ingin mengembangkan dan melestarikan wisata alam namun disisi lain ingin memenuhi perekonomiannya. Kedua hal ini tentu menjadi penyebab terjadinya konflik dalam mengelolanya.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait konflik yang terjadi dalam pengembangan dan pengelolaan wisata dengan memfokuskan penelitian pada konflik komunikasi yang muncul. Hal ini dikarenakan komunikasi dalam suatu organisasi untuk mencapai sebuah tujuan sangatlah penting. Hardjana, A, M (1994) mengemukakan bahwa sumber konflik secara umum terjadi karena kesalahan dalam mengerti yang disebabkan oleh kegagalan komunikasi.<sup>9</sup> Oleh karena itu peneliti ingin memperoleh gambaran dan penjelasan lebih dalam mengenai bagaimana proses konflik komunikasi itu bisa terjadi dengan penelitian

---

<sup>8</sup> BANGSAONLINE.com KEDIRI, ‘\_Bangun Wisata Desa Dengan Mengorbankan Lingkungan Adalah Sebuah Pelanggaran Berat\_ \_ Bangsa Online - Cepat, Lugas Dan Akurat’, *Bangsaonline-Com.Cdn.Ampproject.Org*, 2020, 68.

<sup>9</sup> Alfrits B Tumiwa, ‘Manajemen Konflik Dalam Organisasi’, *Media Riset Bisnis & Manajemen*, 5.2 (2020), 59.

yang berjudul “Konflik Komunikasi Dalam Pengelolaan Wisata Alam Alaska Kabupaten Kediri”.

#### B. Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti berfokus pada :

1. Bagaimana relasi antara pedagang dan pengelola di Wisata Alam Alaska Kabupaten Kediri ?
2. Bagaimana proses konflik komunikasi dalam pengelolaan Wisata Alam Alaska Kabupaten Kediri ?

#### C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui relasi antara pedagang dan pengelola Wisata Alam Alaska Kabupaten Kediri.
2. Untuk mengetahui bagaimana proses konflik komunikasi dalam pengelolaan Wisata Alam Alaska Kabupaten Kediri.

#### D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari adanya penelitian ini adalah :

##### 1. Manfaat Teoretis

Dengan adanya penelitian ini harapannya bisa melatih peneliti saat menerapkan teori yang telah didapat selama perkuliahan dan memberikan manfaat agar ilmu yang diperoleh bisa memperkaya khasanah penelitian.

##### 2. Manfaat Praktis

- Peneliti berharap agar hasil penelitian ini bisa menjadi referensi bagi pembaca yang ingin mendalami ilmu dibidang komunikasi.

- Memberikan pemahaman mengenai relasi dalam suatu kelompok yang memiliki hubungan dan kaitan antara satu sama lain.
- Memberikan pemahaman mengenai pentingnya menjaga komunikasi untuk menghindari adanya konflik.
- Mengembangkan wawasan dan pengetahuan penulis mengenai tata cara melakukan penelitian serta analisis data.

#### E. Telaah Pustaka

1. Skripsi yang berjudul “*Model Komunikasi Tokoh Agama Dalam Penyelesaian Konflik (Studi Konflik Antar Warga Di Desa Batu Gajah Baru Kec. Rupit Kab. Musi Rawas Utara)*” karya Goang Ginaldi pada tahun 2020 di IAIN Bengkulu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konflik antar warga yang terjadi di Desa Batu Gajah Baru Kecamatan Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara. Selain itu juga bertujuan untuk mengetahui model komunikasi tokoh agama dalam menyelesaikan konflik di Desa Batu Gajah Baru Kecamatan Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Goang Ginaldi yakni sebagai berikut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik antar warga yang terjadi di Desa Batu Gajah Baru telah terjadi kurang 30 tahun. Konflik tersebut disebabkan gesekan sosial seperti ketersinggungan, dendam pribadi, masalah-masalah sosial politik yang pada akhirnya memunculkan bertumpahan darah. Model komunikasi yang selama ini digunakan oleh tokoh agama adalah komunikasi intrapribadi, yakni komunikasi dengan diri sendiri. Selain itu juga

ada komunikasi interpersonal, yakni sebagai proses pertukaran makna orang-orang yang saling berkomunikasi.<sup>10</sup>

2. Skripsi yang berjudul "*Peran Komunikasi Antarbudaya Dalam Mengatasi Konflik Sosial (Studi di Komplek Cipunten Agung Labuan)*" karya M. Nur Sidiq pada tahun 2018 di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penelitian ini memiliki tujuan guna memahami bagaimana pola komunikasi antarbudaya di Komplek Cipunten Agung Labuan. Selain itu penelitian ini tujuannya juga untuk memahami bagaimana peran komunikasi antarbudaya dalam upaya mengurangi konflik sosial yang sedang terjadi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh M. Nur Sidiq adalah sebagai berikut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi lintas budaya di Kompleks Cipunten Agung Labuan masih mengutamakan toleransi, namun semua SARA bersama-sama untuk tidak mengganggu keberagaman disana. Penduduk setempat memiliki tujuan yang sama untuk menjalani kehidupan yang damai dan harmonis, sehingga mereka dapat bertukar pikiran dengan pendekatan yang baik. Selain itu, komunikasi lintas budaya memiliki peran dalam mengarahkan pada hidup yang tentram dan menunjukkan suatu ide guna mencegah pertikaian dan mediasi pertikaian yang telah muncul.<sup>11</sup>

3. Skripsi yang berjudul "*Peran Pemerintah Dalam Pengelolaan Objek Wisata Alam Lewaja di Kabupaten Enrekang*" karya Nurfadila pada tahun 2018 di Universitas Muhammadiyah Makassar.

---

<sup>10</sup> Program Studi and others, 'MODEL KOMUNIKASI TOKOH AGAMA DALAM', 2020.

<sup>11</sup> Dewan Redaksi, 'Bagian Depan', *Briliant: Jurnal Riset Dan Konseptual*, 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran pemerintah dalam mengelola objek wisata alam Lewaja di Kabupaten Enrekang dan untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam pengelolaan pantai Lamangka. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurfadila adalah sebagai berikut.

Hasil penelitian ini yakni peran pemerintah dalam mengembangkan wisata yakni pada pembangunan sarana dan prasarana, pengadaan tenaga administrasi dan promosi wisata. Dimana apa yang menjadi rencana pemerintah tersebut masih dalam tahap perencanaan. Sedangkan yang menjadi faktor pendukung dalam pengeloannya yakni adanya investor yang ingin bekerjasama karena potensinya yang bagus. Dan yang menjadi faktor penghambatnya yakni kurangnya kesadaran masyarakat untuk merawat sarana dan prasarana yang ada.<sup>12</sup>

4. Skripsi yang berjudul “*Manajemen Pengelolaan Objek Wisata Situs Tasikardi Oleh Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Serang*” karya Ari Suciati tahun 2017 di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pengelolaan Wisata Situs Tasikardi Oleh Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Serang. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ari Suciati yakni sebagai berikut.

Hasil penelitian ini yakni pengelolaan yang dilakukan oleh Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata pengelolaannya masih belum maksimal, pembangunan dan pengembangannya juga sangat lamban dan perkembangannya tidak signifikan. Selain itu dalam proses proteksinya masyarakat belum ada

---

<sup>12</sup> Nurfadila, ‘Peran Pemerintah Dalam Pengelolaan Objek Wisata Alam Lewaja Di Kabupaten Enrekang’, *Analytical Biochemistry*, 11.1 (2018), 1–5

kesadaran untuk menjaga lingkungan karena terlihat bahwa masyarakat masih membuang sampah sembarangan. Pelayanan kepada wisatawan juga dinilai belum optimal karena Situs Tasikardi belum tertata dengan rapi.<sup>13</sup>

5. Jurnal yang berjudul “*Pengelolaan Pengembangan Destinasi Pariwisata Berkelanjutan pada Objek Wisata Pantai Carocok Painan*” karya Widya Silviana dan Adil Mubarak tahun 2020.

Jurnal yang ditulis oleh Widya dan Adil hasilnya yakni dari adanya aktivitas wisata tujuannya yakni untuk membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat dan untuk mengembangkan perekonomian. Dengan adanya perdagangan tersebut diharapkan mampu mengurangi jumlah pengangguran dan dengan adanya strategi untuk mengembangkan wisata maka pelaksana wisata supaya memberikan fasilitas untuk membangun perekonomian tersebut di kawasan wisata Pantai Carocok Painan. Pariwisata berkelanjutan ini ditujukan untuk masyarakat supaya ikut serta membantu mengembangkan wisata yang telah ada dengan memaksimalkan pengembangan pariwisata di kawasan Pantai Carocok Painan.<sup>14</sup>

**Tabel 1.1 : Deskripsi Penelitian Terdahulu**

| No | Judul, Nama Peneliti   | Metode Penelitian                        | Persamaan  | Perbedaan   |
|----|--|--|--|---|
| 1. | Skripsi yang berjudul “ <i>Model Komunikasi Tokoh Agama Dalam Penyelesaian Konflik (Studi Konflik Antar Warga Di Desa Batu Gajah Baru Kec. Rupit Kab. Musi Rawas</i> ” | Metode penelitian deskriptif kualitatif. | Metode penelitian yang digunakan. Pembahasan mengenai konflik yang dialami oleh lebih dari satu orang. | Menggunakan konflik intrapribadi sedangkan peneliti menggunakan konflik organisasi. |

<sup>13</sup> Ari Suciati, ‘Manajemen Pengelolaan Objek Wisata Situs Tasikardi Oleh Dinas Pemuda Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Serang’, 2017, 1–262.

<sup>14</sup> Miftah Urrahmi and others, ‘Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik ( JMIAP )’, 2.2 (2020), 9–17.

|    |  |  |   |  |
|----|--|--|---|--|
|    | <i>Utara)</i> ” karya Goang Ginaldi.   |  |   |  |
| 2. | Skripsi yang berjudul “ <i>Peran Komunikasi Antarbudaya Dalam Mengatasi Konflik Sosial (Studi di Komplek Cipunten Agung Labuan)</i> ” karya M. Nur Sidiq.                  | Metode penelitian deskriptif kualitatif. | Metode penelitian yang digunakan. Pembahasan konflik yang terjadi pada lebih dari satu orang.                             | Menjadikan pola komunikasi untuk mengatasi konflik sedangkan peneliti ingin mengetahui bagaimana terjadinya konflik. |
| 3. | Skripsi yang berjudul “ <i>Peran Pemerintah Dalam Pengelolaan Objek Wisata Alam Lewaja di Kabupaten Enrekang</i> ” karya Nurfadila.  | Metode penelitian deskriptif kualitatif. | Metode penelitian yang digunakan. Pembahasan mengenai pengelolaan wisata.   | Membahas tentang peran pemerintah dalam mengelola sedangkan peneliti tentang bagaimana pengelolaannya.               |
| 4. | Skripsi yang berjudul “ <i>Manajemen Pengelolaan Objek Wisata Situs Tasikardi Oleh Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Serang</i> ” karya Ari Suciati.          | Metode penelitian deskriptif kualitatif. | Metode penelitian yang digunakan. pembahasan tentang manajemen wisata.  | Lebih ke pengelolaannya sedangkan peneliti ke konfliknya.  |
| 5. | Jurnal yang berjudul “ <i>Pengelolaan Pengembangan Destinasi Pariwisata Berkelanjutan pada Objek Wisata Pantai Carocok Painan</i> ” karya Widya Silviana dan Adil Mubarak. | Metode penelitian deskriptif kualitatif. | Metode penelitian yang digunakan. Pembahasannya tentang pengelolaan pariwisata secara mendetail. Tujuan wisata untuk apa. | Menggali pengembangan wisata secara detail sedangkan peneliti hanya menyinggung sedikit mengenai pengelolaan.        |

## F. Penegasan Istilah

### 1. Konflik

Wirawan mengungkapkan bahwa konflik merupakan sebuah bentuk perselisihan yang diungkapkan di antara seseorang ataupun lebih dari satu orang yang saling bergantung dengan menggunakan pola perilaku serta interaksi yang mampu menyebabkan sebuah konflik.

Selain itu, Robbins juga menyebutkan bila konflik tersebut terjadi sebagai suatu hal yang terjadi dengan sengaja diantara dua pihak agar apa yang menjadi tujuan dan kemajuan yang telah direncanakan tersebut mengalami kegagalan.

Jadi secara umum konflik bisa diartikan sebagai suatu proses yang diawali dengan pemikiran seseorang yang mengira bila orang lain sudah memberikan pengaruh yang buruk yang kemudian menyebabkan ketidakselarasan kepentingan maupun tujuan yang telah disepakati sebelumnya hingga menimbulkan konflik.<sup>15</sup>

### 2. Komunikasi

Komunikasi asalnya dari bahasa latin *communicatio* yang sumbernya dari kata *communis* yang memiliki arti sama. Hal ini maksudnya sama dalam hal makna. Jadi bisa disebut bahwa bentuk komunikasi antara seseorang dengan orang lain menggunakan bahasa yang sama meski dengan latar belakang maupun budaya yang tidak sama.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Zaedun Na'im, *Manajemen Konflik, Leadership: Jurnal Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam*, 2021, II

<sup>16</sup> Fahrudin Muhamad and M A Yusuf, *CV. Pustaka Ilmu Group*, 2021, 7.

Ahli bahasa Lexicographer mengungkapkan bahwa komunikasi berarti usaha yang dilakukan dengan tujuan untuk mencapai suatu kebersamaan, apabila seseorang berkomunikasi dengan pihak lain maka hal ini yang dimaksud tujuan yang diinginkan yakni memperoleh sebuah pemahaman.

Jadi secara umum komunikasi merupakan tahapan yang terjadi mulai dari pembentukan pesan, penyampaian pesan, penerimaan pesan, dan pengolahan pesan, hal ini tentu terjadi pada satu ataupun lebih pihak dengan tujuan tertentu.<sup>17</sup>

### 3. Pengelolaan

Haimann berpendapat bahwa manajemen atau yang bisa disebut dengan pengelolaan ialah fungsi yang berguna untuk mencapai suatu hal dengan kegiatan yang dilakukan oleh orang lain dan juga melihat usaha seseorang dalam mencapai suatu keinginan pihak lain guna mencapai sebuah tujuan yang sama.

Selain Haimann, George R. Terry juga mengungkapkan bila manajemen memiliki arti sebagai sebuah bentuk untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan terlebih dahulu dengan langkah awal mempergunakan kegiatan atau apa yang dilakukan pihak lain.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Phil. Ikhfan Haris Sitti Roskina Mas, *Komunikasi Dalam Organisasi (Toeri Dan Aplikasi)*, *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 2020, 7.

<sup>18</sup> Lilik Indayani, 'Pengantar Manajemen', *Pengantar Manajemen*, January, 2018, 3.