

## **V. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **5.1. Hasil Penelitian**

Pada pembahasan di dalam bab ini, peneliti memaparkan hasil yang diperoleh dari wawancara dan observasi dari pihak Kampoeng Wisata Tabek Indah dan wisatawan yang datang sebagai informan terkait dengan penelitian yang berjudul Peranan humas Kampoeng Wisata Tabek Indah dalam meningkatkan kunjungan wisatawan lokal di Kecamatan Natar Lampung Selatan, Provinsi Lampung. Untuk mengetahui peranan humas, berdasarkan teknik pemilihan informan secara purposive maka peneliti memilih informan secara tidak acak, informan dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Peneliti menentukan informan yang pertama yaitu dari pihak Kampoeng Wisata Tabek Indah sebagai informan primer. Kemudian informan kedua, sebagai informan sekunder dalam penelitian ini adalah wisatawan yang pernah berkunjung tempat ini, dipilih karena informan sekunder tersebut yang mengetahui tentang Kampoeng Wisata Tabek Indah.



### **5.1.2. Hasil Wawancara dan Observasi Pihak Humas, Operasional Manager dan HRD terhadap Peranan Humas Kampoeng Wisata Tabek Indah.**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pihak humas Kampoeng Wisata Tabek Indah yaitu Herlina Rosida Chaniago (HRC), dalam penelitian ini beliau berperan sebagai informan primer yang pertama. Beliau memberi tanggapan bahwa humas di lokasi wisata ini sudah berjalan dengan sebagaimana mestinya sesuai dengan peran dan tugas. Hubungan HRC dengan pihak internal Kampoeng Wisata Tabek Indah terjalin dengan baik karena HRC sudah cukup lama berkerja di lokasi wisata ini jadi beliau sudah memahami mengenai seluk beluk Kampoeng Wisata Tabek Indah. HRC juga sering berkomunikasi dengan karyawan-karyawan lainnya agar tidak terjadi kesalahpahaman dan demi memenuhi kepuasan konsumen. Selain menjaga hubungan baik dengan pihak internal Kampoeng Wisata Tabek Indah, HRC juga selalu berusaha menjaga hubungan baik dengan masyarakat sekitar, salah satunya adalah dengan mengikuti kegiatan yang diadakan oleh masyarakat.

Tidak jauh berbeda dengan yang disampaikan oleh informan primer yang pertama yang berkaitan dengan hubungan sesama internal, informan primer yang kedua pihak Operasional Manager yaitu Emil Djanas Noor (EDN) dan informan primer yang ketiga pihak HRD Kampoeng Wisata Tabek Indah yaitu Siti Monalisa (SM) juga memiliki hubungan yang baik dengan para karyawan serta dengan pihak management. Hal ini dibuktikan dengan adanya komunikasi yang baik antar sesama karyawan maupun divisi seperti bertukar pemikiran atau ide. Kegiatan-kegiatan rutin seperti outbond, aerobic, buka puasa bersama, dan family gathering

juga dilakukan untuk menjaga hubungan baik antar sesama karyawan serta pihak management. Pada kegiatan family gathering masing-masing keluarga dapat membawa keluarganya hal ini dimaksudkan supaya sesama karyawan serta keluarganya dapat saling mengenal. Selain membina dan menjaga hubungan baik dengan pihak internal Kampong Wisata Tabek Indah, EDN dan SM juga berusaha menjaga hubungan baik dengan masyarakat yang berada disekitar kawasan Kampong Wisata Tabek Indah. Hubungan baik ini ditunjukkan dengan mengikuti kegiatan yang diadakan oleh masyarakat dan begitupun sebaliknya. Kegiatan-kegiatan tersebut diantaranya adalah melibatkan masyarakat dalam ulang tahun Kampong Wisata Tabek Indah, membagikan hewan oleh Kampong Wisata Tabek Indah ke masyarakat, dan memberikan sembako.

Berkaitan dengan definisi humas yang ada di Kampong Wisata tabek Indah, ketiga informan memiliki tanggapan yang hampir sama yaitu humas merupakan bagian dari perusahaan yang berfungsi untuk mendukung program-program agar tercapainya tujuan perusahaan. Humas bisa dikatakan wajah dari perusahaan, dengan itu humas harus dapat menjaga nama baik perusahaan yang berkaitan dengan citra positif. Untuk membangun citra positif Kampong Wisata Tabek Indah, HRC menjelaskan bahwa dia berusaha bersikap seprofesional mungkin. Beliau selalu siap melayani masyarakat yang ingin mencari informasi mengenai lokasi wisata ini, melayani para tamu yang berkunjung dengan seramah dan sesopan mungkin serta menjalin hubungan baik dengan relasi ataupun instansi yang pernah bekerjasama maupun yang baru akan menjalin kerjasama serta para konsumen lainnya.

Untuk tugas dan fungsi dari humas Kampoeng Wisata Tabek Indah, HRC memaparkan cukup jelas tugas dan fungsinya dibagi menjadi dua, yaitu kehumasan internal dan eksternal dengan penjelasannya adalah sebagai berikut:

Kehumasan Internal :

1. Merencanakan, mengkoordinir dan melaksanakan kegiatan komunikasi internal melalui berbagai bentuk kegiatan yang melibatkan seluruh karyawan termasuk tenaga kerja.
2. Menjadi penghubung komunikasi antara manajemen perusahaan dengan karyawan dan antar karyawan.
3. Mengkoordinir manajemen perusahaan serta karyawan untuk menaati peraturan perusahaan (*House of Rule*).
4. Merencanakan, mengkoordinir dan melaksanakan kegiatan rutin yang dapat digunakan untuk menciptakan keharmonisan hubungan kerja dan komunikasi, seperti rapat setiap minggunya yang dilaksanakan pada hari jum'at, olah raga, jalan-jalan antara manajemen perusahaan serta karyawan dan lain-lainnya.

Kehumasan Eksternal :

1. Melakukan kerjasama antara pihak perusahaan dengan pihak luar untuk melengkapi fasilitas karyawan seperti mengikutsertakan karyawan dalam program asuransi kecelakaan diluar jam kerja melalui PT. Jasa raharja, serta manajemen perusahaan mempunyai kewajiban mengikutsertakan karyawan dalam program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (PT. Jamsostek) berdasarkan peraturan pemerintah.

2. Membina hubungan kerjasama yang harmonis diantaranya pelanggan, pemerintah daerah, aparat keamanan, dunia pendidikan, pers dan lembaga atau instansi terkait lainnya.
3. Menjalin hubungan kerjasama yang harmonis dengan media massa untuk kepentingan perusahaan seperti menarik minat para pelanggan serta menciptakan citra positif perusahaan dikalangan masyarakat
4. Menjadi juru bicara perusahaan pada batas kewenangannya.
5. Mengelola dan melaksanakan kegiatan kehumasan eksternal lainnya yang dianggap dapat menciptakan hubungan kerjasama yang harmonis dengan publik eksternal dan citra positif perusahaan.

Untuk penjelasan EDN dan SM mengenai tugas dan fungsi humas Kampoeng Wisata Tabek Indah tidak berbeda jauh yang diungkapkan oleh HRC, mereka memaparkan bahwa humas berperan untuk menciptakan hubungan yang baik antara pihak internal dengan internal maupun internal dengan eksternal dengan tujuan menumbuhkan dan menjaga citra positif Kampoeng Wisata Tabek Indah.

Sesuai dengan tugas dan fungsinya, humas Kampoeng Wisata Tabek Indah mengkoordinir kegiatan komunikasi internal melalui berbagai bentuk kegiatan. Bentuk kegiatan dalam mengkoordinir komunikasi internal ini salah satunya adalah melalui rapat yang diadakan setiap minggunya, pada hari jum'at. Pada kegiatan rapat ini seluruh staf atau karyawan dapat melaporkan agenda kegiatan sesuai dengan divisinya masing-masing. Untuk divisi humas sendiri menyampaikan program-program yang berkaitan dengan pembagian peran dari masing-masing divisi lainnya untuk mendukung kinerja dari humas, salah satunya seperti pembagian peran untuk HRD dalam mendukung program humas yaitu saat

akan diadakannya rapat pada hari jum'at. Peran HRD adalah menyiapkan rapat yang berkoordinasi dengan humas dibantu dengan karyawan lainnya, selain itu juga HRD selalu berkoordinasi dengan humas untuk kelancaran kegiatan yang akan diadakan baik dari internal Kampoeng Wisata Tabek Indah maupun dari wisatawan yang hendak melaksanakan kegiatan di lokasi wisata ini.

Hal tersebut dipertegas dari pihak HRD, bahwa setiap hari jum'at HRD membantu menyiapkan rapat dibantu oleh karyawan lainnya serta membantu mengkoordinir karyawan dalam pembagian tugas setiap akan mengadakan kegiatan baik dari internal maupun dari pengunjung atau wisatawan. Humas juga selalu berkoordinasi dengan para koki restaurant dan juga *boy room* agar lebih memperhatikan keinginan konsumen supaya dapat terpenuhi dengan baik sesuai apa yang dibutuhkan. Dengan adanya rapat koordinasi ini diharapkan tidak terjadi kesalahpahaman antar sesama serta dalam pembagian peran untuk masing-masing divisi yang saling berkaitan. Peran Opsional Manager (EDN) berusaha memberikan masukan dan mengawasi program-program dan kegiatan kerjasama yang akan dilakukan oleh humas agar dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan penjelasan tugas dan fungsi humas, peranan humas juga harus dibantu dengan media. Berbicara mengenai media apa saja yang berkerjasama dengan Kampoeng Wisata Tabek Indah, HRC menjelaskan bahwa Kampoeng Wisata Tabek Indah menjalin kerjasama dengan media cetak dan media elektronik. Untuk media elektronik pihak Kampoeng Wisata Tabek Indah bekerjasama dengan radio OZ Bandar Lampung dan TV lokal seperti L-TV dan TVRI Lampung. Selain itu juga, media promosi internal yang dimiliki Kampoeng

Wisata Tabek Indah adalah *website*, [www.tabekindahresort.com](http://www.tabekindahresort.com). Selain menyebarluaskan informasi melalui media, humas juga melakukan kerjasama dengan instansi pemerintahan dan instansi swasta yang diantaranya perusahaan telekomunikasi, kepolisian, universitas, organisasi-organisasi yang ada di masyarakat dan lainnya yang hendak membuat acara atau menggunakan jasa layanan dilokasi wisata ini. Hal ini dimaksudkan oleh pihak humas yaitu dengan adanya kerjasama dengan instansi-instansi tersebut dapat menyebarluaskan informasi mengenai Kampong Wisata Tabek Indah dalam skala yang cukup luas, sebab setiap instansi-instansi yang mengadakan kegiatan di lokasi wisata ini selalu membawa anggota dari instansinya cukup ramai.

Hal tersebut yang diharapkan oleh humas Kampong Wisata Tabek Indah, pengunjung yang datang dalam jumlah yang cukup ramai dapat menyebarluaskan informasi ke teman-temannya, dengan itu sangat menguntungkan untuk Kampong Wisata Tabek Indah, hal yang sama juga diutarakan oleh EDN. Selain itu juga, pihak humas Kampong Wisata Tabek Indah juga membuat papan baliho yang dipasang di beberapa titik jalan utama, spanduk, kartu nama, serta membagikan pamflet yang berfungsi untuk memberi informasi kepada masyarakat mengenai lokasi wisata ini.

Berdasarkan data yang didapatkan peneliti sebelumnya yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah, mengenai jumlah pengunjung Kampong Wisata Tabek Indah terlihat bahwa adanya ketidak seimbangan jumlah pengunjung atau wisatawan yang datang. Untuk menjelaskan permasalahan ini, HRC menjelaskan bahwa hal yang paling mendasar adalah banyaknya persaingan tempat wisata,

tetapi HRC meyakini bahwa Kampoeng Wisata Tabek Indah memiliki daya tarik sendiri untuk menarik minat para wisatawan. Langkah-langkah yang dilakukan oleh pihak Kampoeng Wisata Tabek Indah adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal dan peningkatan fasilitas diantaranya adalah penambahan wahana yang ditujukan untuk para pengunjung atau wisatawan, hal tersebut dilakukan agar para pengunjung merasakan kenyamanan ketika berada di lokasi ini. Nuansa yang berbeda juga ditawarkan oleh pihak Kampoeng Wisata Tabek Indah untuk menarik minat wisatawan, nuansa yang masih pedesaan dengan suasana yang masih alami menjadikan Kampoeng Wisata Tabek Indah berbeda dengan lokasi wisata lain. Daya tarik yang ditawarkan di Kampoeng Wisata Tabek Indah diantaranya ada kegiatan barbeque di dalam kamar ataupun bisa di saung (pondok), serta ada perlombaan-perlombaan seperti perlombaan burung, *paint ball*, dan lainnya.

Berbicara mengenai masalah apa saja yang dihadapi oleh Kampoeng Wisata Tabek Indah, menurut EDN masalah yang dihadapi tidak terlalu banyak dan besar, karena segala sesuatu yang berhubungan dengan orang banyak akan menghadapi masalah tetapi masalah yang dihadapi dapat diatasi. Sedangkan SM menyatakan pendapat yang berbeda. Adanya persaingan lokasi wisata lain serta perlu adanya penambahan tenaga ahli untuk menangani permasalahan yang ada. SM menjelaskan bahwa perlunya penambahan tenaga kerja dikarenakan masih kurangnya tenaga ahli yang berkompeten membantu kinerja dari humas sendiri. Hal ini diperjelas pada saat peneliti melihat keadaan dilapangan. Peneliti melihat bahwa masih perlu penambahan tenaga ahli, karena pada saat melayani pengunjung untuk mencari informasi lengkap mengenai tata cara kerjasama dalam

melaksanakan kegiatan di lokasi wisata ini humas sendiri kurang mampu dalam memberikan informasi kepada pengunjung, disebabkan jumlah pengunjung yang datang cukup ramai dan tidak berimbang dengan tenaga kerja yang mendukung kinerja humas itu sendiri. Dengan itu perlu adanya penambahan tenaga ahli yang membantu kinerja humas.





Selain permasalahan persaingan tempat wisata, kurangnya tenaga ahli yang berkompoten membantu kinerja dari humas terdapat permasalahan lain. Berdasarkan hasil pengamatan serta observasi peneliti dilapangan, bahwa intensitas untuk publikasi yang dilakukan oleh pihak humas yang menggunakan media elektronik dan media cetak yang telah dijelaskan sebelumnya ataupun spanduk, kartu nama, serta pamflet ini sangatlah kurang, dikarenakan hanya pada event-event tertentu saja seperti iklan hari raya, memasang spanduk di beberapa titik jalan, serta membagikan pamflet itupun dalam jumlah yang sedikit. Selain intensitas publikasi yang kurang, publikasi yang dilakukan juga belum dalam skala yang cukup luas yang sesuai diharapkan oleh pihak humas seperti kerjasama yang dilakukan oleh humas dengan beberap instansi-instansi pemerintah ataupun swasta. Hal inipun dipertegas dengan pernyataan dari SM yang menjelaskan bahwa beliau pernah mendapatkan masukan dari pengunjung agar publikasi mengenai Kampoeng Wisata Tabek Indah lebih ditingkatkan lagi dalam penyebarluasan informasi ke masyarakat. Hal tersebut menunjukan, intensitas publikasi yang dilakukan oleh pihak humas kemasyarakat kurang.

### **5.1.3. Hasil Wawancara dan Observasi dari Wisatawan tentang Kampoeng**

#### **Wisata Tabek Indah terhadap Peranan Humas.**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti terhadap enam wisatawan yang menjadi informan sekunder yaitu informan pertama Okta Krisna (OK), informan kedua Wiji Widodo(WW), informan ketiga Festy (F), informan keempat Alpha Daya Kesuma Putra(ADKP), informan kelima Dianti Putri (DP), dan informan keenam Arie Cahyadi (AC), semua informan

menyatakan sudah berkunjung ke Kampoeng Wisata Tabek Indah lebih dua kali dalam kurun waktu enam bulan. OK sudah berkunjung ke Kampoeng Wisata Tabek Indah 2 kali, WW 3 kali, F 4 kali, ADKP 3 kali, DP 2 kali, dan AC 3 kali.

Menurut OK, beliau mengetahui lokasi tempat wisata ini melalui temannya yang pernah berkunjung ke Kampoeng Wisata Tabek Indah. WW dan F mendapatkan informasi secara langsung mengenai lokasi wisata ini melalui publikasi oleh pihak Kampoeng Wisata Tabek Indah lewat media cetak dan papan baliho. Untuk ADKP mendapatkan informasi mengenai lokasi wisata ini dari tetangga yang pernah berkunjung Kampoeng Wisata Tabek, untuk DP mendapatkan informasi tentang lokasi wisata ini dari anaknya yang mengikuti program dari sekolah. Sedangkan untuk AC mendapatkan informasinya sama dengan seperti WW dan F yaitu melalui publikasi yang dibuat oleh pihak Kampoeng Wisata Tabek Indah lewat media papan baliho dan internet.

Berkaitan dengan fasilitas yang ditawarkan oleh Kampoeng Wisata Tabek Indah keenam informan sudah cukup mengetahui fasilitas apa saja yang ditawarkan, karena keenam informan sudah berkunjung ke Kampoeng Wisata Tabek Indah 2 kali bahkan ada yang lebih dari dua kali. Mereka sudah cukup mengetahui fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh Kampoeng Wisata Tabek Indah. Fasilitas yang ditawarkan seperti tempat pemancingan, outbond, kolam renang, tempat bermain anak-anak, restaurant, tempat menginap, flying fox, rumah kelinci, paint ball, meeting room, FTV, serta para wisatawan disuguhkan dengan nuansa yang sangat erat dengan alam. Terdapat sawah disekitar penginapan, rumput-rumputnya hijau, seperti suasana di desa. Selain itu juga pengunjung atau wisatawan dapat mengadakan acara kegiatan Kampoeng Wisata Tabek Indah.

Berkenaan dengan peranan humas Kampoeng Wisata Tabek Indah yang berhubungan dengan masalah publikasi mengenai lokasi wisata ini, keenam informan sekunder merasa publikasi yang dilakukan oleh Kampoeng Wisata Tabek Indah sangatlah kurang. OK berpendapat bahwa publikasi mengenai lokasi wisata ini kurang, karena informan mengetahui banyak sekali orang yang belum tahu tentang lokasi wisata ini. WW dan F berpendapat hampir sama dengan OK, yaitu kurangnya publikasi kemasyarakat mengenai lokasi wisata ini dibandingkan lokasi wisata lain, kedua informan menyayangkan publikasi yang kurang dilakukan oleh pihak Kampoeng Wisata Tabek Indah. Mereka berpendapat bahwa lokasi wisata ini sangat cocok untuk wisata serta banyak hal-hal menarik yang ditawarkan. Untuk ADKP, DP dan AC mempunyai pendapat yang hampir sama dengan pendapat informan sebelumnya yaitu publikasi tentang lokasi wisata ini kurang mengenai ke masyarakat, hanya orang-orang tertentu yang mengetahui lokasi wisata ini.

Dari hasil wawancara dan observasi peneliti dengan keenam informan mengenai saran untuk publikasi mengenai lokasi wisata ini serta kualitas layanan yang diberikan Kampoeng Wisata Tabek Indah kepada pengunjung atau wisatawan, bahwa keenam informan memiliki saran yang hampir sama untuk publikasi yaitu mereka merasa publikasi mengenai lokasi wisata ini harus lebih ditingkatkan lagi, agar masyarakat luas mengetahui tentang lokasi wisata ini. Perlu adanya penambahan media publikasi seperti spanduk di jalan-jalan raya perlu adanya penambahan jumlah, iklan di media cetak maupun iklan di media elektronik perlu ditambah intensitas penayangannya. Hal-hal tersebut sangat berpengaruh terhadap publikasi mengenai Kampoeng Wisata Tabek Indah.

Untuk saran mengenai kualitas layanan yang diberikan Kampoeng Wisata Tabek Indah kepada pengunjung atau wisatawan, keenam informan memiliki saran yang berbeda untuk peningkatan fasilitas layanan. OK lebih menekankan sarannya ke peningkatan fasilitas pada wahana bermain anak-anak dan fasilitas di kamar penginapan, beliau merasa di kamar perlu dipasang alat komunikasi seperti telfon agar pengunjung tidak kesulitan untuk menghubungi petugas Kampoeng Wisata Tabek Indah, dan jika ada atap kamar yang bocor harus segera diperbaiki agar tidak mengganggu kenyamanan pengunjung. Sedangkan WW memiliki pendapat yang hampir sama mengenai peningkatan fasilitas layanan kamar, beliau mendapat informasi dari temannya yang pernah berkunjung bahwa terkadang pemanas air di kamar mandi sering tidak berfungsi dengan baik. F juga menyatakan hal yang hampir serupa, beliau menyarankan pihak Kampoeng Wisata Tabek Indah bisa lebih meningkatkan fasilitas di kamar penginapan maupun di arena bermain.

Sedangkan untuk ADKP dan DP memiliki saran yang sama yaitu perlu diperhatikannya fasilitas bermain outbond. Kedua informan berpendapat bahwa perlu adanya perbaikan pada fasilitas bermain ini dikarenakan fasilitas bermain ini sangat rentan dengan keselamatan penggunanya. Untuk AC memiliki saran tentang kualitas layanan yang berkaitan dengan penerima tamu, hal ini sangat berpengaruh pada kepuasan pengunjung atau wisatawan.



## 5.2. Pembahasan

Sebagaimana telah dibahas pada bab sebelumnya, penelitian ini menggunakan teori peranan humas dari David Dozier dan Glen Broom. Teori ini mengemukakan bahwa ada dua peranan humas yakni peranan manajerial (*Communication Manager Role*) dan peranan teknisi komunikasi (*Communication Technican Role*). Peranan Manajerial sendiri terdiri dari tiga sub peran yakni sebagai praktisi ahli (*Expert preciber*), sebagai fasilitator komunikasi (*Communication facilitator*), dan sebagai fasilitator bagi proses penyelesaian masalah (*Problem solving process facilitator*).

Berdasarkan hasil penelitian serta wawancara, humas merupakan bagian dari perusahaan yang berfungsi untuk mendukung program-program agar tercapainya tujuan perusahaan. Humas bisa dikatakan wajah dari perusahaan, dengan itu humas harus dapat menjaga nama baik perusahaan yang berkaitan dengan citra positif. Humas selalu berkoordinasi dengan divisi lain di Kampoeng Wisata Tabek Indah untuk menjalankan tugas dan fungsinya agar tercapainya tujuan perusahaan.

Melihat posisi tersebut menunjukkan bahwa humas memiliki peran manajerial (*Communication Manager Role*) sebagai fasilitator komunikasi (*Communication facilitator*). Ini dibuktikan dengan aktivitas humas dilingkungan internal yang selalu berkomunikasi dengan para pegawai lainnnya agar tidak terjadi kesalah pahaman antar sesama, dimaksudkan agar memiliki keseragaman pemikiran. Dengan adanya keseragaman pemikiran maka seluruh karyawan dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan sehingga dapat terjalin kerjasama yang baik. Peranan humas ini juga didukung oleh pihak *management* salah

satunya adalah bagian personalia atau HRD yaitu dengan mengadakan pertemuan atau *meeting* rutin yang dilaksanakan setiap hari jum'at. Fungsi dari rapat mingguan ini adalah untuk menjaga komunikasi dan koordinasi antara sesama karyawan. Selain HRD, Operasional Manager juga sangat mendukung dari peranan humas sebagai fasilitator komunikasi.

Pelaksanaan peranan humas sebagai fasilitator komunikasi selain di publik internal Kampong Wisata Tabek Indah juga dengan publik eksternal yaitu menjadi penghubung antara internal dengan publik eksternal melalui aktivitas yang menjaga hubungan baik yang sudah terjalin maupun yang baru akan terjalin dengan instansi-instansi pemerintah ataupun swasta diantaranya perusahaan telekomunikasi, kepolisian, universitas, organisasi-organisasi yang ada di masyarakat dan lainnya yang hendak membuat acara atau menggunakan jasa layanan ditempat wisata ini.

Selain melakukan kerjasama, humas membuat Kampong Wisata Tabek Indah lebih sensitif dengan di lingkungan sekitar, yaitu dengan melakukan kegiatan bersama masyarakat, khususnya masyarakat yang berada di wilayah sekitar Kampong Wisata Tabek Indah kegiatan yang dilakukan seperti mengundang masyarakat sekitar untuk hadir dalam acara ulang tahun Kampong Wisata Tabek Indah, mengikuti kegiatan yang diadakan oleh masyarakat sekitar, membagikan hewan kurban pada saat hari raya, membagikan sembako, membantu masyarakat yang sedang kesusahan dan lain-lannya.

Ketersediaan sumber daya manusia yang dimiliki humas dalam pengalaman dan keahlian di bidang kehumasan mendorong organisasi untuk memberikan peran

yang lebih luas bagi humas Kampoeng Wisata Tabek Indah, tidak hanya sekedar sebagai fasilitator komunikasi (*Communication facilitator*) tetapi juga sebagai praktisi ahli (*Expert preciber*) dan sebagai fasilitator penyelesaian masalah (*Problem solving process facilitator*). Indikatornya untuk peran humas sebagai praktisi ahli (*Expert preciber*) adalah humas memberikan masukan-masukan dan membantu mencari solusi terhadap masalah yang dihadapi kepada pimpinan untuk kebaikan organisasi atau perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian, humas Kampoeng Wisata Tabek Indah sebagai praktisi ahli menjalankan tugasnya. Disini humas hanya merumuskan masalah yang terhadapat Kampoeng Wisata Tabek Indah, masalah yang dihadapi oleh Kampoeng Wisata Tabek Indah yaitu berhubungan dengan daya tarik ke pengunjung atau wisatawan untuk datang ke Kampoeng Wisata Tabek Indah, perbaikan fasilitas layanan, serta perlu adanya penambahan tenaga ahli yang membantu program-program kerja dari pihak humas. Selain itu juga untuk pihak *management*, perlu penambahan intensitas publikasi yang dilakukan oleh humas. Hal ini pun dipertegas oleh pihak HRD Kampoeng Wisata Tabek Indah yang menyatakan perlu adanya penambahan tenaga ahli, kurangnya publikasi serta perlunya perbaikan fasilitas untuk menghadapi persaingan dengan tempat wisata lain.

Dengan adanya masalah-masalah tersebut yang dihadapi Kampoeng Wisata Tabek Indah, maka humas memberikan langkah-langkah untuk penyelesaiannya yakni penambahan wahana bermain, hal ini dimaksudkan untuk menambah daya tarik wisatawan atau masyarakat untuk datang ketempat wisata ini, didalam menghadapi persaingan dengan tempat wisata yang begitu ketat dan tetap memberikan nuansa pedesaan kepada pengunjung atau wisatawan yang datang.

Untuk masalah publikasi, perlunya penambahan serta intensitas publikasi mengenai lokasi wisata ini. Sedangkan untuk permasalahan yang berkaitan dengan tenaga kerja, perlu adanya penambahan tenaga ahli yang dapat mendukung serta dapat mengatasi masalah yang dihadapi pihak management dan untuk permasalahan mengenai peningkatan fasilitas, humas memberikan saran untuk memperbaiki fasilitas-fasilitas guna kenyamanan para wisatawan yang datang.

Untuk humas sebagai fasilitator penyelesaian masalah (*Problem solving process facilitator*), indikatornya yakni humas berperanan melibatakan diri atau dilibatkan dalam setiap *management* (krisis). Hal ini dimaksudkan humas sebagai penasihat hingga mengambil tindakan *eksekusi* (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional. Bila dihadapkan pada situasi yang ada di Kampong Wisata Tabek Indah, humas hanya sebatas memberikan masukan-masukan dan membantu mencari solusi terhadap masalah yang dihadapi kepada pimpinan atau pihak management tidak sampai pada saat melibatkan diri atau pengambilan keputusan untuk masalah yang dihadapi. Jadi pada peranan humas sebagai fasilitator penyelesaian masalah, humas Kampong Wisata Tabek Indah tidak terlalu berperan.

Khusus mengenai hubungan yang dijalin dengan media massa yang dijalankan humas melalui kerjasama dengan aktifitas media seperti iklan dimedia cetak dan elektronik akan lebih tepat dikatakan sebagai fungsi penghubung kedia dan fungsi ini bisa dikategorikan sebagai teknisi komunikasi dengan melihat kegiatan yang dilakukan. Peranan humas sebagai teknisi komunikasi (*Communication Technican Role*), yang menyediakan layanan dibidang teknisi. Praktisi yang

melakukan peran ini menyediakan keahlian ilmu komunikasi dan jurnalistik, menulis, menyunting, membuat pesan secara audio visual yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas humas. Untuk mengaplikasikan peranannya tersebut, humas Kampoeng Wisata Tabek Indah membentuk pusat informasi, membuat dan mengelola website ([www.tabekindahresort.com](http://www.tabekindahresort.com)), melakukan kerjasama dengan media cetak maupun media elektronik, selain dengan kedua media tersebut humas Kampoeng Wisata Tabek Indah juga membuat media publikasi seperti membuat papan baliho yang dipasang di beberapa titik jalan utama, spanduk, kartu nama, serta membagikan pamflet yang berfungsi untuk memberi informasi kepada masyarakat mengenai tempat wisata ini, yang kesemuanya itu merupakan peran teknisi komunikasi.

Berdasarkan uraian diatas, humas Kampoeng Wisata Tabek Indah dalam menjalankan peranannya lebih dominan sebagai fasilitator komunikasi (*Communication facilitator*), sebagai praktisi ahli (*Expert preciber*), serta teknisi komunikasi (*Communication Technican Role*). Untuk peranan humas sebagai fasilitator komunikasi, dapat terlihat pada kegiatan humas sebagai penghubung antara publik baik eksternal maupun internal secara berkesinambungan dan berkelanjutan dalam hal ini, praktisi humas bertindak sebagai penghubung, penterjemah dan mediator. Untuk peranan humas sebagai praktisi ahli, humas memberikan masukan-masukan dan membantu mencari solusi terhadap masalah yang dihadapi kepada pimpinan untuk kebaikan organisasi atau perusahaan. Sedangkan untuk peranan humas sebagai teknisi komunikasi, praktisi melakukan peran menyediakan keahlian ilmu komunikasi dan jurnalistik, menulis, menyunting, membuat pesan secara audio visual yang dibutuhkan untuk

melaksanakan tugas humas. Sedangkan peranan humas yang tidak dilakukan di Kampong Wisata Tabek Indah yakni humas sebagai fasilitator penyelesaian masalah (*Problem solving process facilitator*), humas hanya sebatas memberikan masukan untuk masalah yang dihadapi, untuk penyelesaian masalah humas tidak diikut sertakan.

Dengan ketiga peranan humas tersebut, kegiatan humas tidak dapat terlepas dari penciptaan citra positif yang menghasilkan opini publik yang menguntungkan bagi perusahaan. Dengan demikian, humas dituntut untuk selalu bisa mempertahankan citra positif di masyarakat dan mampu mengubah sikap permusuhan menjadi simpati, prasangka menjadi penerimaan, apatis menjadi minat, serta acuh tak acuh menjadi pengetahuan. Dengan penjelasan tersebut, peranan humas Kampong Wisata Tabek Indah sangatlah berperan penting dalam penyampaian informasi mengenai lokasi wisata ini sehingga dapat tersampaikan dengan baik ke masyarakat luas khususnya calon wisatawan, sesuai dengan penjelasan sebelumnya humas berperan sebagai teknisi komunikasi. Dalam menyebarkan informasi mengenai lokasi ini, humas menggunakan media elektronik dan media cetak serta menggunakan beberapa alat-alat media publikasi. Setelah informasi tersampaikan ke masyarakat luas khususnya calon wisatawan, maka pastilah mendapatkan respons atau efek dari informasi yang diberikan. Efek atau respons dari informasi tersebut dapat menjadi riset untuk humas, hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan sebelumnya bahwa humas sebagai praktisi ahli yang bertindak sebagai praktisi humas yang melakukan riset terhadap masalah yang sedang dihadapi oleh pihak management.

Berdasarkan hasil penelitian serta data-data yang peneliti dapat dilapangan, bahwa dapat diketahui dari keseragaman jawaban wisatawan yaitu wisatawan sudah berkunjung ke Kampoeng Wisata Tabek Indah dua kali bahkan ada yang lebih dari dua kali dalam kurun waktu enam bulan. Wisatawan yang berkunjung mendapatkan informasi dari berbagai sumber yaitu melalui pihak ketiga (orang-orang yang berkunjung kelokasi wisata ini) dan mengetahui dari media publikasi yang dibuat oleh pihak Kampoeng Wisata Tabek Indah. Wisatawan sudah mengetahui fasilitas serta layanan yang disediakan Kampoeng Wisata Tabek Indah. Wisatawan rata-rata sudah merasa cukup puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh lokasit wisata ini, hanya saja ada beberapa fasilitas yang perlu dibenahi. Masing-masing wisatawan memberikan saran untuk Kampoeng Wisata Tabek Indah yaitu perlu adanya penambahan fasilitas, perlu adanya perbaikan fasilitas yang sudah ada, serta peningkatan kualitas layanan yang berhubungan dengan penerima tamu, karena pada saat wisatawan berkunjung pelayanannya cukup lama hal ini sangat berpengaruh kepada kepuasan konsumen.

Hasil yang didapatkan peneliti dari dari penelitian dilapangan mengenai publikasi serta fasilitas layanan lokasi wisata ini yang dilakukan oleh pihak Kampoeng Wisata Tabek Indah yakni publikasi yang dilakukan harus lebih ditingkatkan lagi seta perlunya penambahan daya tarik dari masing-masing fasilitas layanan, seperti wahana bermain. Wahana bermain yang diantaranya *paint ball* memiliki daya tarik sendiri yakni dengan mengambil paket bermain wahana ini dengan jumlah pemain yang banyak, konsumen mendapatkan potongan harga begitu pula wahana yang lainnya yang memiliki daya tarik masing-masing. Hal inilah yang harus

ditonjolkan oleh pihak humas karena setiap wahana yang ditawarkan memiliki daya tarik untuk menarik minat wisatawan. Berkaitan dengan publikasi, wisatawan berpendapat bahwa dengan lebih ditingkatkannya lagi publikasi maka lebih banyak masyarakat yang tahu mengenai lokasi wisata ini sehingga berpengaruh terhadap minat kunjungan serta jumlah wisatawan yang datang ke lokasi wisata ini, dengan ditambahkan intensitas jumlah iklan di media cetak, di media elektronik serta informasi di situs internet. Para wisatawan sangat menyayangkan jika lokasi wisata yang memiliki nilai lebih ini tidak terjamah oleh masyarakat dikarenakan publikasi yang kurang.

Hal inilah yang menjadi respons atau efek yang ditimbulkan dari komunikasi yang menerima pesan dari pihak Kampoeng Wisata Tabek Indah yang berfungsi menjadi pembelajaran bagi *management* untuk lebih memperhatikan lagi kualitas fasilitas layanan yang diberikan ke wisatawan yang datang serta untuk publikasi mengenai lokasi wisata ini. Disinilah peran humas selaku peranan petugas humas bertindak sebagai fasilitator komunikasi (*Communication facilitator*) antara organisasi atau lembaga dengan publik baik eksternal maupun internal bertindak secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Dalam hal ini, praktisi humas bertindak sebagai penghubung, penterjemah dan mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

Untuk itu peranan humas sebagai praktisi ahli (*Expert preciber*) harus memperhatikan serta menyampaikan kepada pihak *management* tentang layanan

fasilitas yang diberikan guna kenyamanan wisatawan serta perlunya penambahan intensitas publikasi yang dilakukan, sesuai yang dibahas sebelumnya bahwa peran humas sebagai praktisi ahli adalah menyampaikan dan memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi. Disinilah citra positif Kampoeng Wisata Tabek Indah yang merupakan *fragile commodity* (komoditas yang mudah rapuh atau rusak) di uji, bagaimana layanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak Kampoeng Wisata Tabek Indah kepada wisatawan, apabila mereka merasa pelayanan yang diberikan kurang baik, maka pihak Kampoeng Wisata Tabek Indah akan mendapatkan respon yang kurang baik dari wisatawan, begitu pula sebaliknya. Apabila wisatawan mendapatkan pelayanan yang baik, maka respon yang baik pula yang akan diterima oleh pihak Kampoeng Wisata Tabek Indah dan hal tersebut bisa mengangkat lokasi wisata ini di mata masyarakat.

Setelah terbentuknya solusi dari pihak humas dan disetujui dari pihak management, haruslah segera mungkin peranan humas sebagai teknisi komunikasi (*Communication Technican Role*) mulai melakukan tugasnya yaitu dengan menggunakan media cetak, media elektronik dan lain-lain untuk menyebarluaskan informasi positif tentang Kampoeng Wisata Tabek Indah supaya tidak adanya citra buruk dari publik. Humas disini sangatlah berperan penting untuk menangani masalah-masalah yang dihadapi. Saran serta kritik dari pengunjung sangatlah berpengaruh besar terhadap kemajuan perusahaan. Jika masalah yang ada bisa terselesaikan atau paling tidak bisa diperbaiki, pasti jumlah wisatawan yang berkunjung akan semakin meningkat dan tujuan perusahaan dapat tercapai.