

## KOMUNIKASI WISATA SITU GUNUNG *SUSPENSION BRIDGE* DALAM MENGELOLA KUNJUNGAN DI MASA PANDEMI COVID-19

Verina Irvan Saipan<sup>1</sup>, Mariana Rista Ananda Siregar<sup>2\*)</sup>, Roni Jayawinangun<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Pakuan, Bogor, Indonesia

\*) Surel Korespondensi: marianasiregar@unpak.ac.id

Kronologi Naskah: diterima 15 September 2022; direvisi 30 September 2022; diputuskan 29 Oktober 2022

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan manajemen komunikasi wisata Situ Gunung *Suspension Bridge* dalam pengelolaan pariwisata pada masa pandemi Covid-19. Penelitian ini dilatar belakangi dengan kondisi pandemi Covid-19 saat ini sehingga bagaimana sektor pariwisata dapat melakukan strategi terhadap pengelolaan wisata pada masa pandemi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Key informan yang digunakan sebanyak 1 orang dan informan 4 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini, Manajemen Komunikasi dalam Pengelolaan Wisata Situ Gunung *Suspension Bridge* Pada Masa Pandemi Covid-19 yaitu dengan melaksanakan proses Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, dan Pengawasan yang telah berjalan cukup baik dalam pengelolaan wisata di masa pandemi Covid-19. Dalam perencanaan pihak pengelola wisata memanfaatkan media sosial instagramnya dengan memebanyak konten video serta gambar untuk menginformasikan wisata serta penyusunan program-program yang direncanakan sudah berjalan dengan baik, pengorganisasian yang dilakukan selama masa pandemi Covid-19 tidak adanya pengurangan karyawan, pelaksanaan dalam memelihara sarana prasarana secara berkala, dan pengawasan dilakukan dengan cara evaluasi serta beberapa pihak yang terlibat dalam pengawasan.

**Kata Kunci:** manajemen komunikasi; pandemi covid-19; pengelolaan wisata; situ gunung *Suspension Bridge*.

### Abstract

*This study aims to determine and describe Situ Gunung Suspension Bridge Tourism Communication Management in Tourism Management During the Covid-19 Pandemic. This research is motivated by the current condition of the Covid-19 pandemic, so how can the tourism sector carry out strategies for tourism management during the pandemic. The method used in this study was a qualitative descriptive approach. Key informants used as many as 1 person and 4 informants. Data collection techniques used are through interviews, observation, and documentation. The results of this study, Communication Management in the Management of Situ Gunung Suspension Bridge Tourism During the Covid-19 Pandemic, namely by carrying out the Planning, Organizing, Actuating, and Controlling processes which have gone quite well in the management travel during the Covid-19 pandemic. In planning, the tourism manager uses his Instagram social media by multiplying video and image content to inform tourism and the preparation of planned programs has been going well, the organization carried out during the Covid-19 pandemic has no reduction of employees, the implementation of maintaining infrastructure in an efficient manner. periodically, and supervision is carried out by means of evaluation as well as several parties involved in the supervision.*

**Keywords:** communication management; covid-19 pandemic; situ gunung suspension bridge; tourism management.

## Pendahuluan

Pariwisata merupakan industri yang terus berkembang pesat dan dapat meningkatkan perekonomian di dunia tak terkecuali pariwisata Indonesia, maka dari itu pariwisata menjadi suatu elemen yang sangat penting dan harus dikembangkan dan diperhatikan oleh pemerintah. Namun Pada bulan Maret 2020 di Indonesia harus mengalami masa pandemi Covid-19 sehingga sektor pariwisata mengalami keterpurukan karena ditutupnya beberapa objek wisata. Virus covid-19 yang tumbuh dalam setahun terakhir ini menyebabkan permasalahan sosial yang cukup serius dengan adanya wabah covid-19 sehingga berdampak terhadap aspek ekonomi, sosial dan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Herdiana (2020) dalam (Kadarisman, 2021) menyatakan bahwa ada lima aspek di dalam sektor pariwisata yang terkena dampak akibat pandemi COVID-19. Pertama sektor ekonomi, dampak pandemi mengharuskan kegiatan di sektor pariwisata harus diberhentikan sehingga hal itu berpengaruh pada jasa pariwisata, seperti jasa transportasi, pemandu wisata/tour guide, penginapan, umkm, dan lain sebagainya yang tidak menghasilkan pemasukan dana untuk memutar roda usahanya. Kedua, sektor pajak, karena tidak adanya aktifitas di sector pariwisata maka hal yang akan terjadi yaitu penurunan terhadap target penerimaan pajak negara dalam sektor pariwisata. Ketiga, sektor tenaga kerja. Akibat dari pandemic covid-19, pemilik usaha harus terpaksa untuk menghentikan usahanya dikarenakan tidak adanya penghasilan serta pendapatan yang diterima sehingga membuat mereka harus memberhentikan para karyawannya karena tidak dapat penghasilan untuk memberikan gaji/upah kepada pegawainya. Keempat, aspek terhadap promosi pariwisata. Dikarenakan akibat pandemic covid-19, kegiatan promosi harus dihentikan sehingga pada akhirnya menurunkan citra atau reputasi

dari tempat wisata karena hal itu terjadi maka pemasaran wisata pun tidak dapat berjalan dengan semestinya. Kelima, aspek terhadap keberlanjutan usaha pariwisata.

Salah satu tempat objek wisata di Kabupaten Sukabumi yang mengalami dampak dari pandemic yaitu objek wisata Situ Gunung Suspnsion Bridge, objek wisata ini terkenal dengan jembatan yang membentang sepanjang 243 meter dengan lebar 1,8 meter, pada ketinggian 121 meter di atas permukaan tanah. Jembatan gantung ini menghubungkan ke kawasan curug sawer, tidak hanya itu di kawasan taman wisata Situ Gunung *Suspension Bridge* memiliki beberapa tempat yang menarik untuk dikunjungi diantaranya curug sawer, area kemah, amphitheater, restoran *De Balcone*, dan danau situ gunung. Situ Gunung *Suspension Bridge* masih termasuk kedalam bagian dari kawasan Taman Nasional Gunung Gede Pangrango

Objek wisata Situ Gunung Suspnsion Bridge mengalami penurunan pengunjung yang luar biasa akibat pandemic Covid-19, hal ini terjadi karena kurangnya minat wisatawan untuk berkunjung selama masa pandemic covid-19 dan menjadi faktor yang cukup serius sehingga harus ditangani oleh pihak pengelola wisata agar minat berkunjung masyarakat meningkat untuk berwisata. Penurunan pengunjung ini mengakibatkan pemasukan wisata menurun drastis sehingga pihak pengelola wisata memerlukan upaya ataupun strategi untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Masa Pandemi tentu sangat mempunyai dampak yang cukup merugikan terhadap pelaku usaha pariwisata bukan hanya di Indonesia bahkan di negara-negara lain juga terdampak (Dev Mahendra & Sengupta, 2020; Li et al., 2021). Karena terjadinya kondisi pandemi, pengelola obyek wisata perlu menata komunikasi dalam pengelolaan wisata yang lebih efektif untuk diterapkan agar kegiatan wisata dapat

semestinya berjalan di masa pandemi, dan tentu harus tetap menjalankan protokol kesehatan yang telah diterapkan. Manajemen komunikasi dalam pengelolaan wisata sangat dibutuhkan oleh setiap objek wisata supaya apa yang menjadi potensi dari suatu objek wisata dapat terinformasikan dengan baik terhadap target market yaitu wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara.

Keberhasilan dalam kegiatan komunikasi Sebagian besar ditentukan oleh manajemen komunikasi yang diterapkan. Jika tidak adanya manajemen komunikasi yang cukup efektif, maka timbal balik dari proses suatu komunikasi dapat menimbulkan pengaruh yang negatif. Proses manajemen komunikasi yang baik di dalam organisasi tentunya akan dapat menentukan tingkat keberhasilan dari organisasi dalam memenuhi target dan sasaran yang akan dicapai. Manajemen komunikasi juga dapat mengarahkan cara serta pola komunikasi yang berada di dalam organisasi (internal) dan juga terhadap orang-orang yang dapat memungkinkan terlibat dalam aktivitas organisasi (eksternal) tersebut (Yohana & Rumenyeni, 2019).

Sektor pariwisata salah satu sektor yang paling terdampak dan nyaris dan hampir berhenti kegiatannya karena akibat pandemic Covid-19. Berdasarkan hasil penemuan dari penelitian (Pritha & Pratiwi, 2021) dalam menghadapi dampaknya pandemi Covid-19 terhadap pengelolaan wisata diantaranya dengan menerapkan berbagai cara strategi terhadap pengelolaan wisata di masa new normal ini. Seperti dengan melakukan perubahan standar operasional (SOP) yang harus dengan standar protocol Kesehatan yang cukup ketat, perubahan terhadap sistem pembelian tiket wisata dengan menggunakan e-ticketing agar dapat menghindari terjadinya kepadatan pengunjung, pembatasan jumlah kunjungan wisata untuk setiap harinya serta membuat sesi jam masuk menjadi. Hal lain juga yang sudah dilakukan oleh pelaku usaha

wisata yaitu dengan mengadakan tiket presale serta melakukan dan memberikan donasi kepada para satwa berupa pakan ataupun uang. Strategi ini juga akan terus dikembangkan dan diterapkan untuk mencegah serta memberikan kesejahteraan dan kenyamanan bersama karena hal ini sangat diperlukan untuk menstabilkan sektor ekonomi yang sempat harus mengalami guncangan akibat pandemic covid-19.

Strategi pengelolaan wisata di masa pandemi saat ini membutuhkan suatu proses dalam manajemen komunikasi agar kegiatan komunikasi yang dilakukan berjalan sesuai rencana. Fungsi dari manajemen komunikasi dalam pengelolaan wisata di masa pandemi terhadap objek wisata Situ Gunung *Suspension Bridge* yaitu untuk mengkomunikasikan berwisata kepada pengunjung di masa pandemi dan melibatkan beberapa pihak terkait dalam pengelolaan wisata di masa pandemi. Tampaknya di masa pandemi saat ini wisatawan yang berkunjung ke objek wisata tetap saja belum bisa mematuhi protokol kesehatan berwisata di masa pandemi, komunikasi yang kurang efektif terhadap pihak pengelola wisata kepada pengunjung maupun calon pengunjung terkait peraturan yang harus dijalankan dalam berwisata di masa pandemi. Informasi yang disampaikan kepada pengunjung maupun calon pengunjung tidak tersampaikan secara maksimal, sehingga perlu adanya manajemen komunikasi yang diterapkan oleh pihak pengelola untuk mengkomunikasikan serta mengarahkan setiap kebijakan dalam berwisata di masa pandemi covid-19.

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Manajemen Komunikasi dalam Pengelolaan Wisata Situ Gunung *Suspension Bridge* Pada Masa Pandemi Covid-19”

Diwan dalam Riinawati (2019) menyatakan manajemen komunikasi yaitu

suatu proses dalam penggunaan berbagai sumber daya komunikasi secara terpadu mulai dari proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengontrolan dari unsur-unsur komunikasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Fungsi dasar manajemen menurut Terry (1997) dalam Somad & Priansa (2014) bahwa fungsi-fungsi manajemen mencakup beberapa aspek penting yaitu perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengendalian. Masing-masing diuraikan sebagai berikut:

1. Perencanaan (*Planning*). Perencanaan dapat didefinisikan sebagai penentuan terlebih dahulu apa yang harus dikerjakan, kapan dikerjakan dan siapa yang akan mengerjakannya. Dalam perencanaan terlibat unsur penentuan yang berarti bahwa dalam perencanaan tersebut tersirat pengambilan keputusan. Oleh karena itu perencanaan dapat dilihat sebagai suatu proses dalam suatu kerangka untuk mengambil keputusan dan penyusunan rangkaian tindakan selanjutnya di masa depan.
2. Pengorganisasian (*Organizing*). Tujuan pengorganisasian adalah untuk mengelompokkan kegiatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang dimiliki agar pelaksanaan dari suatu rencana dapat dicapai secara efektif dan ekonomis. Pengorganisasian merupakan proses manajerial yang berkelanjutan sebagaimana teknologi saat ini terus berkembang dan lingkungan organisasi juga dapat berubah seiring dengan perkembangan teknologi.
3. Pelaksanaan/Kepemimpinan (*Actuating*). Kepemimpinan adalah suatu proses untuk *mempengaruhi* aktivitas dari pada kelompok yang terorganisir dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam pencapaian tujuan. Memimpin adalah suatu proses mempengaruhi yang

lain untuk bekerja menuju pencapaian tertentu.

4. Pengendalian (*Controlling*). Pengendalian adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan standar prestasi dengan sasaran perencanaan, merancang sistem umpan balik informasi sesungguhnya dengan standar terlebih dahulu telah ditetapkan. Jadi tujuan utama dari pengendalian adalah memastikan bahwa hasil kegiatan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Pengendalian tidak bersifat restriktif tetapi korektif dalam arti bahwa bilamana terjadi penyimpangan - penyimpangan supaya dapat diketahui sedini mungkin.

### Metode Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian yang dilakukan dengan cara menganalisis data, mencari informasi dan mendeskripsikan data yang telah dihasilkan dalam bentuk naratif atau deskriptif tidak berbentuk angka. Sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang diperoleh dari data deskriptif. Menurut (Moleong, 2014) penelitian metode kualitatif yaitu dengan observasi, wawancara terstruktur, serta riset dokumen.

Berdasarkan metode penelitian bahwa metode primer dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif, maka penelitian ini tidak menggunakan populasi, melainkan informan-informan yang dinutuhkan peneliti. Pada penelitian ini subjek penelitiannya menggunakan 1 key informan, serta 3 informan.

**Tabel 1.** Data *Key Informan*

Nama	Jabatan	Alasan
Usep Suherlan	Manajer operasional	Karena beliau merupakan bagian dari pihak pengelola wisata yang mengetahui kondisi wisata Situ Gunung <i>Suspension Bridge</i>

**Tabel 2.** Data Informan

Nama	Jabatan	Alasan
Asep Suganda	Kepala resort PTN Situ Gunung	Karena informan ini untuk mengetahui aktifitas yang dilakukan oleh pihak taman nasional gunung gede pangrango
Indri	Petugas front office wisata	Karena untuk memastikan data terhadap apa yang sudah dikatakan oleh <i>key informan</i> dan <i>informan</i>
Anisa Ramdhani	Pengunjung wisata	Karena untuk mengetahui bagaimana pendapat dan respon pengunjung terkait pengelolaan wisata Situ Gunung <i>Suspension Bridge</i> pada masa pandemi covid-19.
Mira	Pengunjung wisata	Karena untuk mengetahui bagaimana pendapat dan respon pengunjung terkait pengelolaan wisata Situ Gunung <i>Suspension Bridge</i> pada masa pandemi covid-19.

Sumber utama data dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data pelengkap seperti dokumen, foto dan sejenisnya. berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis data terbagi dalam kata-kata dan tindakan, sumber

data tertulis, foto dan statistik (Moleong, 2011).

Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu didapatkan secara langsung dengan cara melakukan wawancara kepada *key informan* dan informan pihak terkait dalam pengumpulan data di lapangan. Sedangkan untuk data sekunder didapatkan melalui dari studi kepustakaan, seperti buku-buku, koran, jurnal, artikel serta tulisan ilmiah yang berkaitan dan sesuai dengan objek penelitian yang akan diteliti nantinya. Data tersebut dapat diperoleh dari beberapa pihak yang tidak terlibat dengan penelitian, tetapi juga yang berhubungan dengan objek yang diteliti.

Teknik pengumpulan data kualitatif yang pertama yaitu wawancara, Tujuan dalam menggunakan teknik wawancara yaitu untuk memperoleh data secara akurat tentang permasalahan yang diteliti. Dalam metode ini peneliti menggunakan perekam suara dan lembar paduan pertanyaan wawancara. Observasi, Observasi dihasilkan dengan mengamati secara langsung kegiatan di lingkungan wisata Situ Gunung *Suspension Bridge* serta pengamatan dilakukan selama melakukan kunjungan penelitian di wisata Situ Gunung *Suspension Bridge* dan tidak hanya satu kali, namun dilakukan selama pengumpulan data berlangsung. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data, yang memperoleh data dalam bentuk transkrip, internet, arsip, catatan atau buku yang mendukung dalam penelitian.

Teknik triangulasi dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data, penulis melakukan verifikasi baik tingkat kepercayaan terhadap informasi yang diperoleh dengan cara membandingkan data hasil observasi, wawancara, dokumen, dan perspektif seseorang dan sebagainya. kemudian membandingkan hasil data yang telah diperoleh agar dapat menarik kesimpulan yang tepat.

## Hasil dan Pembahasan

Pandemi covid-19 saat ini menjadi suatu tantangan bagi pelaku usaha pariwisata untuk tetap berjalan ditengah masa pandemi dengan mengembalikan kembali kepercayaan rasa aman terhadap masyarakat ataupun pengunjung, sehingga peran pemerintah sangat penting untuk dibutuhkan dalam memberikan kebijakan yang bisa melindungi masyarakat maupun wisatawan dari pandemi Covid-19. Salah satu kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah yaitu pelaku usaha wisata mewajibkan adanya protokol kesehatan disetiap objek wisata yang wajib diikuti oleh setiap wisatawan yang berkunjung seperti wisatawan diwajibkan untuk memakai masker, menyiapkan handsanitizer, menyediakan fasilitas tempat cuci tangan dengan sabun, serta mewajibkan pembatasan kapasitas pengunjung dan menerapkan jaga jarak agar tidak terjadi kerumunan. Adapun pencegahan yang perlu dilakukan di tempat wisata antara lain seperti melakukan pensetrelisasian atau pembersihan sarana prasana secara berkala, selalu memperhatikan informasi terkini mengenai Covid-19, serta memastikan para pegawai didalam sektor pariwisata dapat memahami perlindungan diri dari virus covid-19.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) mendorong dalam penerapan protokol kesehatan yang berbasis CHSE di sektor pariwisata dan ekonomi kreatif, kebijakan yang bertujuan untuk menghidupkan kembali sektor pariwisata yang melemah akibat pandemi Covid-19. CHSE adalah singkatan dari kebersihan, kesehatan, keselamatan dan lingkungan. Pelaksanaan program CHSE bertujuan menjadi solusi untuk merevitalisasi sektor pariwisata menjadi yang lebih baik.

Penerapan daya dukung wisata sangat sesuai dengan program CHS untuk menekan jumlah wisatawan sesuai dengan kemampuan destinasi tersebut sehingga wisatawan

mendapatkan kepuasan wisata, perekonomian pengelola dan masyarakat wisata kembali berjalan, kualitas lingkungan terjaga serta peluang penyebaran covid19 di area wisata dapat ditekan. (Nurrahma *et al.*, 2021)

Wisata Situ Gunung *Suspension Bridge* merupakan wisata yang terbilang cukup baru namun wisata tersebut sudah terkenal dikalangan masyarakat lokal maupun masyarakat secara luas. Potensi wisata yang dimiliki objek wisata Situ Gunung *Suspension Bridge* ini mampu membangkitkan perekonomian masyarakat sekitar, karena wisata tersebut memanfaatkan kondisi alam dengan baik. Pada masa pandemi saat ini perlu melakukan manajemen komunikasi dalam pengelolaan wisata agar pariwisata tetap berjalan, untuk lebih terperinci mengenai bagaimana perencanaan dalam pengelolaan wisata di masa pandemi covid-19.

### **Planning (Perencanaan)**

Fungsi manajemen komunikasi yang pertama yaitu perencanaan merupakan dari proses awal yang dapat menentukan suatu tujuan yang akan diraih serta bagaimana cara-cara yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Menurut Suprpto (2009) planning merupakan suatu perencanaan yang dapat mempersatukan dalam kesamaan pandangan, tindakan serta sikap dalam pelaksanaannya di lapangan. Perencanaan biasanya mencakup penerapan dari tujuan dan standar, penentuan dan prosedur untuk pembuatan rencana serta perkiraan dari tujuan yang akan terjadi, perencanaan itu sendiri merupakan proses untuk menentukan tujuan yang akan diambil untuk mengidentifikasi cara-cara untuk mencapai tujuan.

Perencanaan dalam pengelolaan wisata pada masa pandemi yaitu melakukan promosi kembali melalui media sosial Instagram, memperbanyak konten dan informasi untuk calon wisatawan yang akan

berkunjung ke wisata Situ Gunung *Suspension Bridge* seperti informasi terkait penerapan protokol kesehatan dan lainnya. Pihak pengelola juga memanfaatkan kecanggihan teknologi yang sedang berkembang saat dengan menambah media sosial aplikasi Tiktok supaya wisata Situ Gunung *Suspension Bridge* semakin terkenal dikalangan masyarakat lokal maupun terkenal dikalangan wisatawan mancanegara. Sehingga upaya tersebut dapat mempengaruhi keputusan pengunjung dan kepercayaan masyarakat untuk berwisata ke Situ Gunung *Suspension Bridge* di masa pandemi saat ini.

Dengan begitu upaya tersebut agar masyarakat atau wisatawan memiliki kepercayaan rasa aman saat berwisata di Situ Gunung *Suspension Bridge*, sehingga upaya tersebut berhasil menarik minat wisatawan dan mengalami kenaikan pengunjung setelah pembatasan sosial dilonggarkan mengalami kenaikan pengunjung.

Sehingga hal tersebut dapat di dukung dari hasil penelitian (Nur Hakim, 2020) dengan hasil penelitiannya bahwa saat terjadinya pandemi yang tengah melanda sektor pariwisata diperlukan suatu penanganan yang baik dan tepat sehingga hal itu dapat mempengaruhi kepercayaan dan keputusan pengunjung untuk berwisata. Hakim menambahkan, ada tiga faktor utama yang menjadi indikator pariwisata, antara lain kondisi tempat tinggal di destinasi, tingkat kebersihan dan ketersediaan perawatan medis di destinasi.

### **Organizing (Pengorganisasian)**

Menurut Terry *dalam* (Somad & Priansa, 2014) Tujuan suatu organisasi adalah untuk mempertemukan kegiatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya sehingga pelaksanaan suatu rencana dapat dilaksanakan secara efektif dan tercapai dengan baik. Adapun penyusunan organisasi yaitu dengan cara pengelompokan kegiatan kerja secara konkret dan tugas

sesuai dengan lingkup pekerjaan dan pembagian tugas masing-masing untuk mencapai tujuan yang sudah diatur.

Pengorganisasian yang dilakukan oleh pihak manajemen wisata Situ Gunung *Suspension Bridge* selama masa pandemi yaitu tidak adanya pengurangan karyawan, semua karyawan yang terlibat mempertanggungjawabkan tugas serta wewenang yang sudah ditugaskan. adanya pembagian tugas serta pengarahan yang dilakukan oleh manajemen pengelola wisata Situ Gunung *Suspension Bridge* terhadap petugas dan karyawan. Hal tersebut bertujuan untuk mendorong kinerja yang dilakukan oleh para karyawan, sehingga dapat membentuk tim kerja yang solid, pengertian satu sama lain serta saling melengkapi terhadap pembagian tugas yang secara acak dapat merasakan masing-masing karyawan.

Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Badarab *et al.*, 2017) dengan menyatakan bahwa dalam suatu pengelolaan wisata memerlukan pekerja profesional dengan memiliki sumber daya yang cukup memadai pada bidang pariwisata, oleh karena itu hal tersebut menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi minat calon wisatawan dalam hal berkunjung.

Hal tersebut juga didukung dari hasil penelitian (Luh *et al.*, 2016) pengorganisasian serta penyusunan staff dapat dilakukan oleh manajemen pengelolaan obyek wisata dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan disesuaikan dengan kemampuannya masing-masing. Sedangkan pengarahan dan manajemen sumber daya manusia (SDM) yang dilakukan setiap bulan sekali semacam evaluasi

### **Actuating (Pelaksanaan)**

Fungsi pelaksanaan merupakan proses manajemen untuk merealisasikan hal-hal yang telah disusun dalam fungsi perencanaan. Menurut Terry *dalam* Sukarna (2011) pelaksanaan adalah suatu proses yang

mendorong semua anggota kelompok untuk bangun dan berusaha mencapai tujuannya dengan yang baik sehingga sesuai dengan perencanaan dan upaya pengorganisasian pimpinan.

Pelaksanaan yang dilakukan dalam pengelolaan wisata Situ Gunung *Suspension Bridge* selama masa pandemi covid-19 yaitu membatasi kapasitas pengunjung sebanyak 50% dan memperkenalkan kembali melalui media sosial instagram sehingga upaya tersebut dapat mempengaruhi kenaikan kunjungan wisatawan dari target yang sudah ditentukan. Terkait pelaksanaan dalam mengelola sarana prasana yang ada di objek wisata yaitu dengan cara melakukan sterilisasi dengan disinfektan sehingga dapat terkendali terhadap kekhawatiran pengunjung selama berwisata selama masa pandemi.

### **Controlling (Pengawasan)**

Menurut Stoner dalam (Riinawati, 2019) Pengawasan adalah kegiatan untuk memastikan atau memelihara agar rencana dapat terus dilaksanakan secara efektif. Pengawasan yaitu untuk menentukan standar dan metode yang ditetapkan untuk mengukur prestasi dan untuk mengevaluasi kegiatan yang sudah direncanakan. Proses pengawasan ini yaitu menentukan standar, mengukur hasil yang telah dijalankan, serta membandingkan antara hasil yang sesungguhnya dengan rencana yang telah ditentukan untuk mencapai target serta tujuan.

Pengawasan yang dilakukan oleh pengelola wisata Situ Gunung *Suspension Bridge* yaitu dengan cara bermusyawarah untuk mendapatkan kesepakatan bersama serta mengumpulkan laporan-laporan yang diperoleh dari setiap masing-masing leader diberbagai spot dan evaluasi secara rutin dengan melihat apakah yang sudah direncanakan berjalan lancar atau tidak, upaya tersebut dilakukan untuk melihat hasil

dari proses yang telah direncanakan dan dijalankan sehingga dapat menjadi bahan untuk evaluasi selanjutnya. Pihak yang terlibat dalam pengawasan tersebut yaitu dari Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango itu sendiri karena kawasan wisata termasuk ke dalam kawasan taman nasional sehingga apa yang telah direncanakan harus berada dibawah naungan TNGP, ada juga pihak kepolisian yang terlibat dalam pengawasan wisata karena pihak yang berwajib tersebut untuk memastikan protokol kesehatan tetap berjalan.

Hal ini didukung oleh teori Terry (2009) Dalam teori ini, pengendalian didefinisikan sebagai proses pencatatan hasil, mengukur dan memodifikasi kegiatan implementasi, dan, jika perlu, memodifikasi kegiatan implementasi yang dapat dilakukan sesuai rencana.

Berdasarkan temuan dari penelitian (Erlin *et al.*, 2021) proses pengawasan kerja secara internal agar berjalan efektif terutama dalam meningkatkan semangat kerja staf yang. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana kepemimpinan koordinator yang ramah namun tegas dan peduli membuat para pegawai betah sehingga memengaruhi semangat pegawai secara positif. Dalam hal bermusyawarah pun sangat perlu dilakukan karena hal itu penting untuk mengukur suatu keberhasilan yang telah dilaksanakan

### **Simpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dari pengumpulan informasi, temuan-temuan dilapangan serta analisis yang dilakukan maka hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulannya bahwa manajemen komunikasi dalam pengelolaan wisata Situ Gunung *Suspension Bridge* pada masa pandemi covid-19 menggunakan empat proses manajemen komunikasi yaitu perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling).



Perencanaan, tahap perencanaan yang dilakukan pihak pengelola wisata melakukan beberapa strategi untuk menarik perhatian pengunjung sehingga hal tersebut bertujuan dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan. Pengorganisasian, tahap ini dilakukan dengan tidak mengurangi jumlah karyawan. Pelaksanaan, pelaksanaan dalam mengelola sarana prasana yang ada di objek wisata yaitu dengan cara melakukan sterilisasi dengan disenpektan sehingga dapat terkendali terhadap kekhawatiran pengunjung selama berwisata selama masa pandemi. Sehingga hal tersebut sesuai dengan kebijakan yang dilakukan Kementerian Pariwisata dan ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) yang mendorong penerapan protokol kesehatan yang berbasis CHSE Cleanliness (kebersihan), Health (Kesehatan), Safety (Keamanan), dan Environment (Ramah lingkungan). Pengawasan yang dilakukan oleh pihak pengelola wisata Situ Gunung *Suspension Bridge* dengan cara melakukan evaluasi secara rutin dan Pihak yang terlibat dalam pengawasan tersebut yaitu Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango itu sendiri karena kawasan wisata termasuk ke dalam kawasan taman nasional sehingga apa yang telah direncanakan harus berada dibawan naungan TNGP.

Berdasarkan hasil penelitian berikut saran dari peneliti yaitu Dalam pengelolaan wisata selama masa pandemi saat ini disarankan untuk memastikan bahwa semua kegiatan yang dilakukan oleh pihak pengelola wisata dalam hal pengawasan fungsi dari pengawasan tersebut melibatkan langsung dengan pihak tim gugus Covid-19 di area setempat sehingga semua kegiatan yang akan dilakukan berjalan dengan baik.

## Referensi

Badarab, F., Trihayuningtyas, E., & Suryadana, M. L. (2017). Strategi Pengembangan Destinasi Pariwisata di

Kepulauan Togeian Provinsi Sulawesi Tengah. *THE Journal: Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 7(2), 97. <https://doi.org/10.17509/thej.v7i2.9016>

Erlin, Mattalitti, M. I., & Ma'ruf, A. A. (2021). Pengelolaan Wisata Pantai Nambo dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Kendari di Massa Pandemi Covid 19 Erlin, Muhammad Ihsan Mattalitti, Andi Awaluddin Ma'ruf.

Kadarisman, A. (2021). Government public relations dalam pengembangan pariwisata masa pandemi COVID-19 di Geopark Ciletuh. *PRofesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 5(2), 270. <https://doi.org/10.24198/prh.v5i2.29800>

Li, Z., Zhang, X., Yang, K., Singer, R., & Cui, R. (2021). Urban and rural tourism under COVID-19 in China: research on the recovery measures and tourism development. *Tourism Review*, 76(4), 718–736. <https://doi.org/10.1108/TR-08-2020-0357>

Luh, N., Suryani, M., Noak, A., & Yudhartha, P. D. (2016). Analisis Manajemen Pengelolaan Obyek Wisata Dalam Mewujudkan Pembangunan Pariwisata Yang Berkelanjutan Melalui Badan Usaha Milik Desa Adat (Bumda) (Studi Kasus Obyek Wisata Pantai Pandawa Kuta Selatan Kabupaten Badung).

Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Rosdakarya.

Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Rosdakarya.

Nur Hakim, I. (2020). Wabah dan Peringatan Perjalanan dalam Persepsi Wisatawan. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 7, 31. <https://doi.org/10.24843/jumpa.2020.v07.i01.p02>

Nurrahma, H., Hakim, L., & Parmawati, R.

- (2021). Strategi Pengembangan Pariwisata Berdasarkan Daya Dukung Wisata Dan CHSE Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Sumberdaya Akuatik Indopasifik*, 5(1), 87. <https://doi.org/10.46252/jsai-fpik-unipa.2021.vol.5.no.1.133>
- Pritha, O., & Pratiwi, R. (2021). Strategi Pengelolaan Pariwisata Di Era New Normal (Studi Kasus: Kebun Binatang Jurug Surakarta). <http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>
- Dev Mahendra, S., & Sengupta, R. (IGIDR). (2020). COVID-19 Impact on the Indian Economy - Detailed Analysis. *Igidr*, April, 1–48. <https://blog.smallcase.com/the-new-normal-analysis-of-covid-19-on-indian-businesses-sectors-and-the-economy/>
- Riinawati. (2019). *Pengantar teori manajemen komunikasi organisasi*. PT Pustaka baru.
- Somad, R., & Priansa, D. J. (2014). *manajemen komunikasi mengembangkan bisnis berorientasi pelanggan*. Alfabeta, CV.
- Yohana, N., & Rummyeni, Y. (2019). Manajemen Komunikasi Dinas Pariwisata Kebudayaan, Kepemudaan Dan Olahraga Dalam Mengembangkan Potensi Desa Wisata Di Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Komunikasi*. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v13i1.5211>