

# MANAJEMEN KOMUNIKASI KONFLIK DINAS PARIWISATA KOTA SAMARINDA DALAM PENYELENGGARAAN EVENT FESTIVAL MAHAKAM KE XVIII TAHUN 2018

Meena Novisyarmen<sup>1</sup>, Hairunnisa<sup>2</sup>, Fareis Althalets<sup>3</sup>

## Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Manajemen Komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Samarinda untuk menghadapi Konflik atau Misscommunication dalam Penyelenggaraan Event Festival Mahakam ke XVIII tahun 2018. Metode Penelitian menggunakan jenis penelitian Deskriptif Kualitatif dengan sumber data yang diperoleh dari studi kepustakaan (peraturan perundangan-undangan dan literature buku-buku yang terkait dengan penelitian ini) dan penelitian lapangan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman.*

*Hasil dari penelitian Manajemen Komunikasi Konflik Dinas Pariwisata Kota Samarinda dalam Penyelenggaraan Event Festival Mahakam ke XVIII Tahun 2018 yang menggunakan Perumusan Fungsi Manajemen Komunikasi yaitu Perencanaan, Pengorganisasian, Penggerakkan/Kepemimpinan, dan Pengawasan. Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Dinas Pariwisata Kota Samarinda belum mendapatkan hasil yang signifikan dalam Penyelenggaraan Event Festival Mahakam Ke XVIII tahun 2018 dikarenakan masih belum dapat mengatasi ketika ada hal-hal yang tidak terduga yang dapat memicu konflik ataupun miscommunication terkait dengan adanya manajemen yang telah dilakukan. Hal ini disebabkan oleh kelemahan dari suatu perencanaan dan adanya faktor penghambat yaitu kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya anggaran untuk penyelenggaraan Event Festival Mahakam ke XVIII tahun 2018.*

**Kata kunci:** *Manajemen Komunikasi, Konflik, Dinas Pariwisata, Event*

## Pendahuluan

Festival Mahakam merupakan Multi Event, karena dalam seharusnya saja diadakan beberapa acara lomba yang diselenggarakan secara bersamaan dengan tempat yang berbeda-beda. Tidak menutup kemungkinan akan timbul konflik atau kesalahpahaman antara panitia penyelenggara dengan peserta lomba. Berdasarkan

---

Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing I Dan Staf Pengajar Prodi Pembangunan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing II Dan Staf Pengajar Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

sumber informasi panitia penyelenggara festival mahakam tahun 2018 menyatakan bahwa kendala atau konflik yang terjadi pada tahun lalu adalah manajemen waktu dan pikiran dari masing-masing panitia dalam mempersiapkan segala sesuatu dilapangan. Selain itu, terjadinya kesalahpahaman antara panitia dengan orang tua peserta. Di tahun sebelumnya, atraksi pencak silat merupakan sub acara yang ikut diselenggarakan di Festival Mahakam namun terjadi kecelakaan ketika atraksi sedang berlangsung dikarenakan kurangnya manajemen komunikasi antar lingkup internal. Panitia penyelenggara tidak menggunakan pakaian yang seragam, sehingga para pengunjung tidak dapat membedakan antara panitia penyelenggara dengan pengunjung yang datang. Pada saat acara berlangsung, terlihat situasi padat karena banyaknya kuantitas kendaraan yang melewati kawasan utama acara yaitu mulai dari halaman Tepian Mahakam I dermaga kantor gubernur hingga halaman depan Tepian Mahakam II amphitater. Ketika terselenggaranya acara Festival Mahakam Jazz panitia tidak menyediakan fasilitas backstages untuk pengisi acara. Adanya banyak sampah yang berserakan akibat dari pengunjung event Festival Mahakam

Manajemen Komunikasi lebih harus diperhatikan untuk menghindari konflik dalam penyelenggaraan Event Festival Mahakam ditahun 2018. Diketahui bahwa Festival Mahakam ke XVIII ini termasuk dalam 100 Wonderful Events Indonesia. Hal itu menjadi tantangan besar untuk Dinas Pariwisata Kota Samarinda dalam mempertahankan predikat Festival Mahakam agar selalu masuk ke dalam daftar 100 Wonderful Events Indonesia. Oleh karena itu, dibutuhkannya penerapan atau mengaplikasikan ilmu manajemen yang tepat yakni perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penggerakkan (actuating), dan pengawasan (controlling) oleh Dinas Pariwisata Kota Samarinda untuk event Festival Mahakam ke XVIII tahun 2018 .

Berdasarkan uraian diatas penelitian ini fokus mengkaji pada “Manajemen Komunikasi Konflik Dinas Pariwisata Kota Samarinda dalam penyelenggaraan Event Festival Mahakam ke XVIII tahun 2018”. Hal tersebut merupakan cara agar pihak penyelenggara Panitia Festival Mahakam dapat mencegah terjadinya konflik ataupun kesalahpahaman dengan peserta lomba yang terjadi dari acara yang dilaksanakan pada tahun sebelumnya

### ***Rumusan Masalah***

Berpijak pada uraian latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Manajemen Komunikasi Konflik Dinas Pariwisata Kota Samarinda dalam Penyelenggaraan Event Festival Mahakam ke XVIII tahun 2018 ?
2. Apa saja Faktor penghambat dan pendukung dalam upaya Penyelenggaraan Event Festival Mahakam ke XVIII tahun 2018 ?

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Fungsi Manajemen***

Menurut George R. Terry tahun 1997 (dalam Somad & Priansa 2014 : 53) mencangkup beberapa aspek penting, yaitu perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengendalian

### ***Pengertian Manajemen***

Menurut Hasibuan tahun 1991 manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisiensi untuk mencapai tujuan tertentu (dalam Suprpto 2009:124)

Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memberikan arti manajemen sebagai proses penggunaan sumber daya yang efektif untuk mencapai sasaran (KBBI 1990:553) , ini bisa diartikan dengan sederhana bahwa manajemen adalah bagaimana melakukan tindakan untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan orang lain. Hal ini berarti dalam manajemen melibatkan serangkaian proses yang tidak hanya dilakukan oleh satu orang, namun dikerjakan oleh beberapa orang sebagai kesatuan tim yang masing-masing memiliki posisi, fungsi, dan tugas yang berbeda.

### ***Pengertian Komunikasi***

Menurut Onong U. Effendy (dalam Uchjana 2000:5), Guru besar Madya dalam ilmu komunikasi mendefinisikan “Ilmu Komunikasi sebagai proses penyampaian suatu pesan seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku, baik langsung secara lisan maupun tak langsung melalui media.”

Pentingnya aspek manajemen dalam komunikasi dapat dikaitkan dengan pandangan Anwar Arifin, bahwa proses kegiatan komunikasi yang diharapkan efektif tidaklah dilakukan serampangan, melainkan membutuhkan persiapan-persiapan dan perencanaan yang matang. (Sjarifuddin 2007:67)

Dalam buku Manajemen Komunikasi (Sjarifuddin 2007:68) Lasswell mengisyaratkan bahwa suatu kegiatan komunikasi adalah dengan menjawab atau menganalisa pertanyaan yang terangkum dalam formula “Who, says What, in Which Channel, to Whom, with what Effect”. Hakekat yang memaknai rumus Lasswell tersebut, pada dasarnya terkait erat dengan ruang lingkup manajemen yang menekankan pentingnya pengelolaan secara baik dan teratur dalam melakukan kegiatan komunikasi.

### ***Pengertian Konflik***

Dalam Romli (2014:114) George R. Terry menjelaskan bahwa, konflik pada umumnya mengikuti pola yang teratur yang ditandai timbulnya suatu krisis, selanjutnya terjadi kesalahpahaman antar-individu atau kelompok, dan konfrontasi menjadi pusat perhatian. Pada tahap berikutnya, krisis dialihkan untuk diarahkan dan dikelola. Pada dasarnya, konflik terjadi bila dalam satu peristiwa terdapat dua atau lebih pendapat atau tindakan yang dipertimbangkan. Konflik

tidak harus berseteru meski situasi ini dapat menjadi bagian dari suatu konflik.

### ***Pengertian Dinas Pariwisata***

Menurut Prof.K. Krapf dan Prof. Hunziker (dalam Yoeti, 1996:112) Pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu Negara itu sendiri/ diluar negeri, meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya, dimana ia memperoleh pekerjaan tetap.

### ***Pengertian Event***

Menurut Any Noor (2009:7) definisi dari event adalah suatu kegiatan yang diselenggarakan untuk memperingati hal-hal penting sepanjang hidup manusia, baik secara individu atau kelompok yang terikat secara adat, budaya, tradisi, dan agama yang diselenggarakan untuk tujuan tertentu serta melibatkan lingkungan masyarakat yang diselenggarakan pada waktu tertentu.

### ***Definisi Konsepsional***

Berdasarkan teori dan konsep maka definisi konsepsional dalam penelitian ini adalah Manajemen Komunikasi Dinas Pariwisata Kota Samarinda dalam penyelenggaraan Event Festival Mahakam ke XVIII tahun 2018 berdasarkan Teori Fungsi Manajemen POAC (planning, organizing, actuating, controlling) dari George R. Terry yaitu fungsi manajemen adalah suatu bentuk kerja yang melekat dalam proses manajemen yang akan menjadi acuan dalam melakukan pekerjaan mengandung unsur-unsur :

- 1) Perencanaan meliputi penetapan tujuan dan diikuti dengan berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya,
- 2) Pengorganisasian merupakan suatu kegiatan pengaturan sumber daya manusia untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan untuk menggapai tujuan organisasi,
- 3) Pelaksanaan mencakup kepemimpinan dan motivasi dan,
- 4) Pengawasan yang mencakup aktivitas menilai kinerja untuk melihat apakah kegiatan-kegiatan dilaksanakan sesuai rencana dan membuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan.

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. "Jenis deskriptif ini bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, factual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek-objek tertentu". (Kriyantono 2010:69) Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan Teori Fungsi Manajemen POAC (planning ,organizing, actuating, controlling) yang bertujuan untuk mengetahui Manajemen Komunikasi Konflik Dinas Pariwisata Kota Samarinda dalam penyelenggaraan Event Festival Mahakam ke XVIII tahun 2018 . Dalam Teori POAC ini peneliti

meneliti manajemen komunikasi apa yang di gunakan Pemerintah Kota Samarinda sehingga dapat menyelenggarakan Event Festival Mahakam tersebut dengan baik dan mendapat feedback dari kalangan masyarakat kota Samarinda.

### ***Fokus Penelitian***

Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi tentang apa saja yang dibahas dalam penelitian. Selain itu fokus penelitian juga membantu peneliti untuk membahas aspek-aspek secara mendalam. Sehingga diharapkan peneliti mendapatkan kesimpulan yang lebih mendalam dan fokus terhadap penelitian. Sesuai dengan masalah yang dirumuskan, maka penelitian ini memiliki fokus penelitian yang tertuju pada teori manajemen komunikasi menurut George R. Terry :

1. Perencanaan (Planning)
2. Pengorganisasian (Organizing)
3. Penggerakan (Actuating)
4. Pengawasan (Controlling)

### ***Jenis dan Sumber Data***

Berikut ini cara pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian :

#### 1. Sumber Data Primer

Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan sebagai sumber data untuk penulisan skripsi ini. Peneliti menunjuk informan berdasarkan beberapa pertimbangan dan berdasarkan karakteristik tertentu. Pengambilan informan dengan cara ini disebut dengan purposive sampling. Penunjukan informan dari pernyataan Spradley (Soegiyono 2008:293) sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut :

- 1) Mereka yang menguasai dan memahami sesuatu melalui proses enkulturasi.
- 2) Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlihat pada kegiatan yang tengah diteliti.
- 3) Mereka yang memiliki waktu yang memadai untuk diminta informasi.
- 4) Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “Kemasanya” sendiri.
- 5) Mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing: dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk semacam guru atau narasumber.

Adapun yang menjadi narasumber kunci atau key informan yaitu, Bapak H. Muhammad Faisal, S. Sos, M.Si sebagai kepala Dinas Pariwisata Kota Samarinda yang menjadi Ketua Pelaksana Event Festival Mahakam. Sedangkan yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pengembangan Pemasaran Pariwisata yaitu Bapak Mohammad Rizal, ST, MM sebagai Koordinator Acara dan Pembukaan Event Festival Mahakam dan anggota panitia koordinator operasional penyelenggaraan Event Festival Mahakam.

## 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melewati orang lain atau melalui dokumen. Sumber data sekunder umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun rapi di arsip (Sugiyono:2012). Data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumentasi baik berupa foto maupun berita terkait dengan penelitian serta gambaran umum mengenai Event Festival Mahakam ke XVIII tahun 2018.

### ***Teknik Analisis Data***

Dengan menggunakan analisis data kualitatif, berdasarkan pendapat Mathew B. Miles dan A. Michael Huberman (1992) yang dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

Festival Mahakam adalah Kalender Event Pariwisata Tahunan Kota Samarinda yang sudah dimulai sejak tahun 1999, bertujuan untuk menggali dan melestarikan seni budaya daerah Kalimantan Timur pada umumnya dan Samarinda pada khususnya serta mempromosikan Sungai Mahakam sebagai Destinasi Unggulan Kota Samarinda guna meningkatkan kunjungan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara. Tempat penelitian berlangsung di Dinas Pariwisata Kota Samarinda yang berlokasi di Jalan. Dahlia No.69 Samarinda. Telepon/Fax (0541-741476, 748520).

#### ***Perencanaan (Planning)***

Dari kelima narasumber yang di wawancarai, penulis menyimpulkan bahwa media promosi telah disiapkan dari awal perencanaan untuk penyebaran informasi event Festival Mahakam ke XVIII dan terbukti dalam penyebaran informasi melalui social media terutama Facebook dan Instagram dapat membuat ketertarikan

#### ***Pengorganisasian (Organizing)***

TPenulis menyimpulkan pengorganisasian yang telah dirancang oleh Pihak Dinas Pariwisata telah dibuat sedemikian efisien dan juga efektif untuk penyelenggaraan event Festival Mahakam ke XVIII.

#### ***Penggerakan (Actuating)***

Mengarahkan dan menggerakan seluruh anggota organisasi untuk melaksanakan seluruh kegiatan yang telah ditetapkan sesuai perencanaan ditahap

awal, kemudian tahap kedua yaitu langkah dalam pengorganisasian untuk membentuk suatu kepanitiaan. Selanjutnya adalah tahap untuk mengarahkan, membina, membimbing, memberikan petunjuk, dan melaksanakan perintah kepada seluruh panitia event Festival Mahakam ke XVIII tahun 2018 agar dapat terlaksananya tugas-tugas atau jobdesk masing-masing panitia yang telah ditentukan dalam tahap pertama dan kedua.

### ***Pengawasan (Controlling)***

Pengawasan merupakan fungsi manjerial yang keempat setelah perencanaan, pengorganisasian, dan penggerakkan. Sebagai salah satu fungsi manajemen, mekanisme pengawasan dalam penyelenggaraan event Festival Mahakam memang mutlak diperlukan. Diketahui dalam 3 hari penyelenggaraan terdapat 30 event yang dilaksanakan secara bersamaan, tentunya penting sekali peran siapa yang melakukan pengawasan, bagaimana prosesnya, sistem pengawasan yang diterapkan dilapangan jika terjadi konflik atau miscommunication.

### ***Pembahasan***

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti mendapatkan beberapa hal yang dikatakan selaras dan sesuai dengan Manajemen Komunikasi dari George R. Terry tahun 1997 (dalam Somad & Priansa 2014 : 53). Berikut penjabaran dari peneliti :

### ***Planning (Perencanaan)***

Temuan penelitian yang didapatkan oleh peneliti dan dikaitkan oleh Fungsi dasar manajemen menurut George R. Terry tahun 1997 (dalam Somad & Priansa 2014 : 53) sesuai dengan hasil yang didapatkan. Penetapan tujuan diselenggarakannya Event Festival Mahakam ke XVIII tahun 2018 adalah untuk memajukan kepariwisataan Kota Samarinda untuk menarik wisatawan lokal dan juga wisatawan mancanegara, selain itu pula memperkenalkan objek wisata yang ada terutama disepanjang pinggir sungai Mahakam dan juga mempertahankan agar Event Festival Mahakam ke XVIII dan selanjutnya tetap masuk ke dalam daftar 100 Wonderful Event Festival Mahakam.

### ***Organizing (Pengorganisasian)***

Peneliti mengaitkan hasil temuan dilapangan dengan teori menurut Stephen P. Robbins dalam bukunya *Organization Theory* dikutip oleh Feriyanto dan Endang (2015:26-27), organisasi adalah suatu kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan batas yang relative dapat ditentukan, dan berfungsi secara berkesinambungan untuk mencapai tujuan bersama. Definisi ini mengandung beberapa unsur antara lain:

- a. Kesatuan sosial, berarti bahwa organisasi itu terdiri dari kelompok manusia yang tentunya berinteraksi satu sama lain. Diketahui bahwa Kepala Dinas Pariwisata Kota Samarinda Bapak Faisal, telah mengadakan rapat khusus

untuk ruang lingkup internal bersama staff-staff ataupun pihak yang terkait untuk membentuk suatu kepanitiaan event Festival Mahakam.

- b. Koordinasi secara sadar, berarti bahwa interaksi manusia itu diatur sehingga merupakan kesatuan yang berjalan kearah tertentu. Dalam tahap ini, sudah adanya penetapan tujuan yang telah disepakati oleh Kepala Dinas Pariwisata Kota Samarinda bersama bawahannya.
- c. Batas tertentu, berarti bahwa organisasi membedakan antar anggota (bagian organisasi) dan bukan anggota (bukan bagian dari organisasi). Diketahui bahwa saat perencanaan *event* Festival Mahakam ke XVIII tahun2018, kepanitiaan telah dibagi menjadi beberapa kelompok oleh Bapak Faisal selaku ketua Panitia Penyelenggara *Event* Festival Mahakam, misalkan seperti ketua koordinasi lapangan, seksi perlengkapan, dan *top management* untuk yang bergerak dibidang pengawasan selama acara berlangsung.
- d. Kesenambungan, berarti bahwa organisasi dibentuk untuk waktu yang tidak terbatas, sehingga merupakan usaha yang berjalan (*going concern*). Perencanaan untuk berjalannya *event* Festival Mahakam ke XVIII telah dirancang setahun sebelum tanggal ditetapkan, lalu pematangan konsep pada 2 bulan sebelum tanggal penetapan, dan ketiga persiapan plan A,B,C yang telah dibuat oleh Bapak Faisal.
- e. Tujuan bersama, bersama bahwa organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan sesuatu yang tidak bisa dicapai oleh para anggotanya secara individual. Diketahui tujuan *event* Festival Mahakam ke XVIII adalah terutama untuk mempromosikan objek wisata Kota Samarinda, meningkatkan perekonomian Kota Samarinda, dan terpenting bagaimana mempertahankan *Event* Festival Mahakam selalu masuk ke dalam kategori kalender pariwisata 100 *WonderfulEvent* Indonesia seperti yang telah disepakati oleh Bapak Faisal, Bapak Nata Herman, dan juga Bapak Nur Har.

Pada dasarnya pengorganisasian adalah suatu proses pembagian kerja yang dapat dibagi-bagi secara mendatar atau tegak. Pembagian kerja secara *vertical* didasarkan atas penetapan garis-garis kekuasaan dan menentukan tingkat-tingkat yang membentuk bangunan organisasi itu secara tegak. Dalam hal ini tingkat bangunan organisasi yang dibentuk Bapak H. Muhammad Faisal, S. Sos, M.Si. yang langsung mengambil alih dalam artian beliau yang berada diposisi pembagian kerja secara *vertical*.

Sedangkan pembagian kerja secara horizontal didasarka atas spesialisasi kerja. Asumsi kerja yang melandasi pekerjaan garis datar adalah bahwa dengan membuat setiap tugas pekerja secara terperinci, makin banyak pekerjaan yang dihasilkan dengan usaha yang sama melalui peningkatan efisiensi dan kualitas. Pembagian kerja secara horizontal yang dilakukan oleh Bapak H. Muhammad Faisal, S. Sos, M.Si. yakni memberikan tugas kepada bawahannya seperti staff-staff kepegawaian ataupun pihak eksternal yang terkait untuk membantunya dalam menyelenggarakan 30 *event* dalam 3 hari berturut-turut dan sberusaha semaksimal mungkin untuk meminimalisir konflik atau *misscommunication* yang ada, hal ini guna menjaga nama baik event Festival Mahakam agar selalu masuk ke dalam daftar *100 Wonderful Event Indonesia*.



### ***Actuating (Kepemimpinan/Menggerakkan)***

Selain ethos adalah pathos dan logos, yakni dapat dilihat dari kegiatan yang dilakukan Kepala Dinas Pariwisata Kota Samarinda dalam perencanaan, pengorganisasian, hingga tahap membina/menggerakkan. Beliau telah menyerukan segala konsep yang telah dibuat semaksimal mungkin untuk kelancaran dan keberhasilannya event Festival Mahakam ke XVIII tahun 2018. Imbauan tersebut juga masuk akal dan patut untuk diikuti dan dilaksanakan oleh pihak-pihak yang terkait, internal maupun eksternal.

### ***Controlling (Pengawasan)***

Pada tahap ini jelas yang dikemukakan oleh ahli George R. Terry bahwa controlling (pengawasan) merupakan tahap evaluasi, tahap penilaian seluruh pekerja berdasarkan rencana yang ditentukan. Kepala Dinas Pariwisata Kota Samarinda Bapak H. Muhammad Faisal, S. Sos, M.Si dari tahap awal hingga tahap terakhir, selalu ikut berperan langsung. Beliau selalu mempersiapkan beberapa opsi dan planning untuk perbaikan dan evaluasi di Event Festival Mahakam ke XVIII tahun 2018 untuk tujuan mengurangi konflik atau misscommunication yang terjadi saat berlangsungnya acara di lapangan. Namun pada kenyataannya, setiap penyelenggara event festival Mahakam pasti ada kata ketidaksempurnaan. Terjadinya hal yang tidak terduga pasti akan terjadi dan tidak sesuai dengan harapan para penyelenggara maupun harapan dari pengisi acara dan juga wisatawan lokal terutama masyarakat kota Samarinda. Dari hasil wawancara narasumber Mas Jaya dan Adhela selaku pengisi acara dan juga wisatawan lokal yang mengatakan bahwa selama acara keterlibatan panitia sangat kurang sehingga sangat sulit untuk mencari informasi sekalipun untuk saling berkoordinasi antar panitia lapangan. Disisi lain, dari hasil temuan lapangan dan juga hasil wawancara dari narasumber saat penyelenggaraan event Fesma Panitia tidak menggunkan atribut seragam ataupun namtag, sehingga sangat sulit untuk membedakan antara panitia penyelenggara dan juga wisatawan lokal. Dari statement yang diberikan oleh kedua narasumber tersebut hasilnya timbul kritik negative dan saran untuk panitia penyelenggara.

### ***Manajemen Komunikasi Konflik Dinas Pariwisata Kota Samarinda dalam Penyelenggaraan Event Festival Mahakam ke XVIII tahun 2018***

Berdasarkan penjelasan konsep tersebut, peneliti mendapatkan bahwa Dinas Pariwisata Kota Samarinda saling melakukan tukar menukar pesan atau komunikasi antara panitia dengan koordinator lapangan persub acara untuk meng-handle atau mengatasi hal-hal yang tidak terduga ataupun miscommunication saat penyelenggaraan event tersebut. Dinas pariwisata Kota Samarinda juga melibatkan vendor-vendor atau event organizer (eo) professional untuk menyelenggarakan event tersebut dengan pengarahan oleh Ketua Panitia Penyelenggara, Bapak H. Muhammad Faisal, S. Sos, M.Si. Hal ini juga sesuai dengan konsep komunikasi organisasi menurut Zelko dan Dance yang

mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling bergantung yang mencakup komunikasi internal dan eksternal.

Dari hasil observasi peneliti mendapatkan hasil temuan konflik yang menimbulkan kritik negative dari talent acara dan wisatawan lokal terhadap panitia penyelenggaraan event festival Mahakam. Hal tersebut patut menjadi evaluasi para panitia penyelenggara Event Festival Mahakam untuk penyelenggaraan event berikutnya. Dalam buku *Perencanaan & Strategi Komunikasi* yang ditulis oleh Hafied Cangara (2013:27-28) menyatakan kelemahan perencanaan merupakan hipotesis yang masih dibuktikan kebenarannya, karena perencanaan baru merupakan ramalan sehingga tidak dapat dipastikan apakah sesuai dengan rencana. Dari ke empat tahap fungsi manajemen hasilnya memiliki kelemahan dalam pengawasan atau keterlibatan panitia di setiap indikator yaitu Perencanaan, Pengorganisasian, Kepemimpinan, dan Pengawasan. Banyaknya faktor yang bisa menghambat pelaksanaan suatu rencana, misalkan cuaca tidak kondusif, birokrasi yang berbelit, kebijakan yang tidak berpihak, dana yang belum cair, tenaga yang tersedia, serta kemungkinan adanya kerusakan peralatan yang tidak diinginkan.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagaimana telah diuraikan di bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa konflik atau miscommunication yang terjadi di event Festival Mahakam ke XVIII tahun 2018 antara kordinator panitia di lapangan dengan talent (pengisi acara) dan juga wisatawan lokal yang berkunjung. Konflik ataupun miscommunication yang terjadi menimbulkan kritik negatif dari talent (pengisi acara) dan wisatawan yang berkunjung. Hal ini sangat dikhawatirkan karena dapat berpengaruh kepada nama baik Dinas Pariwisata Kota Samarinda dan juga penilaian Kementerian Pariwisata Republik Indonesia terhadap event Festival Mahakam yang diselenggarakan.

Manajemen komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Samarinda dalam menyelenggarakan event Festival Mahakam ke XVIII tahun 2018 telah dilaksanakan dengan melalui proses Perencanaan (Planning), Pengorganisasian (Organizing), Penggerakkan/Kepemimpinan (Actuating), dan Pengawasan (Controlling) sekaligus evaluasi yang masuk ke dalam tahap controlling yang hasilnya cukup baik dan sesuai dengan visi-misi Dinas Pariwisata Kota Samarinda yaitu menjadikan Kota Samarinda menjadi Kota tujuan wisata unggulan berbasis Ekonomi Kreatif. Hal itu dikarenakan hasil temuan di lapangan menyatakan pada penyelenggaraan event dari keempat tahap fungsi manajemen tersebut masih mempunyai kelemahan dalam proses pengawasan di setiap indikator sehingga kurangnya keterlibatan panitia yang dirasakan oleh talent acara maupun wisatawan yang berkunjung, dari hasil temuan lapangan menunjukkan pada event Festival Mahakam ke XVIII tahun 2018 masih belum bisa memberikan hasil yang sempurna dan signifikan untuk menghindari hal-hal yang tidak terduga yang memicu konflik ataupun miscommunication terkait dengan adanya manajemen yang telah dilakukan. Hal ini juga disebabkan

oleh kelemahan dari suatu perencanaan dan faktor penghambat yaitu kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya dana anggaran untuk penyelenggaraan event Festival Mahakam ke XVIII tahun 2018. Namun, selain adanya faktor penghambat ada pula faktor pendukung yaitu perhatian dan bentuk support langsung dari Kementrian Pariwisata RI, Pemerintah Pusat, Provinsi, Bapak Walikota dan vendor-vendor yang terkait.

### **Saran**

Dalam manajemen komunikasi konflik yang ada terkait dalam penyelenggaraan Event Festival Mahakam ke XVIII tahun 2018, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

- 1) Dinas Pariwisata Kota Samarinda dihimbau untuk dapat mengikutsertakan kreativitas kalangan anak muda Samarinda dalam kegiatan Festival Mahakam berikutnya yang dimana permasalahan yang terjadi dikarenakan kurangnya sumber daya manusia pada saat penyelenggaraan berlangsung. Menambah sumber daya manusia (SDM) bidang pariwisata ataupun komunitas anak muda Kreatif Samarinda pada instansi Dinas Pariwisata Kota Samarinda, agar dapat memberikan sumbangsih ide dan pemikiran dalam menjalankan Event Festival Mahakam.
- 2) Saat proses pelaksanaan acara dilapangan, disarankan panitia lebih baik menggunakan seragam kepanitiaan atau nametag agar memudahkan para pengunjung dan juga para talent untuk mengenali identitas panitia dilapangan sehingga miscommunication bisa diminimalisir dilapangan
- 3) Proses pengawasan sebaiknya lebih dimaksimalkan lagi dan dilakukan disetiap fungsi manajemen yaitu pengawasan mulai dari tahap pertama perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, hingga tahap terakhir evaluasi
- 4) Saat event dirancang, diharapkan panitia penyelenggara menyiapkan LO (liaison office) untuk mengkoordinasi para talent acara. Sehingga sebelum atau saat acara berlangsung dapat menciptakan komunikasi Vertical yang berupa laporan, saran, usulan, keluhan, gagasan serta pendapat dan juga memudahkan koordinasi antara koordinator lapangan dengan talent (pengisi acara) jika terjadi hal yang tidak terduga.
- 5) Disarankan panitia penyelenggara maupun pihak yang terkait dalam acara untuk lebih tepat waktu dalam melaksanakan tugas dan kewajiban masing-masing sesuai dengan perjanjian atau ketentuan, sehingga tidak adanya keterlambatan dalam memulai acara
- 6) Dinas Pariwisata Kota Samarinda diharapkan dapat menghimbau masyarakat Samarinda sebagai wisatawan lokal yang dapat menjaga kebersihan lingkungan agar wisatawan yang datang tidak membuang sampah sembarangan dengan cara menyiapkan tempat pembuangan sampah di area yang sedang berlangsung.
- 7) Penelitian ini dapat menjadi penelitian selanjutnya untuk mengukur tingkat kepuasan dari wisatawan lokal maupun dari pengisi acara dalam Penyelenggaraan Event Festival Mahakam berikutnya.

**Daftar Pustaka**

- Cangara, Hafied (2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Edisi 1. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Rismi Somad, Drs., M.M dan Donni Juni Priansa (2014). *MANAJEMEN KOMUNIKASI; Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Edisi 1. Alfabeta, Bandung
- Suprpto, Tommy (2009). *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Cetakan Pertama. MedPress (Anggota IKAPI), Yogyakarta
- Junaedi, Fajar (2014). *Manajemen Media Massa*. Cetakan Pertama. Mata Padi Presindo, Yogyakarta
- Dr. Lili Adi Wibowo, S.Pd., S.Sos., M.M dan Donni Juni Priansa, S.Pd., S.E., M.M., QWP (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Cetakan Pertama. ALFABETA, cv, Bandung
- Romli, Khomsahrial. (2014). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. PT Grasindo, Jakarta
- Sjarifuddin.(2007). *Pengantar Manajemen Komunikasi*. ACEECA PRINT, Samarinda
- Andri Feriyanto, S.E dan Endang Shyta Triana, S.E (2015). *Pengantar Manajemen ( 3 in 1 )*. PT. Pustaka Baru, Yogyakarta
- Noor, Any.(2013). *Manajemen Event*. Cetakan Kedua. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Ibrahim.(2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan Kesatu. Alfabeta, Bandung
- Marhaeni Fajar (2009). *Ilmu Komunikasi Teori & Praktik*. Cetakan Pertama. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Rachmat, Kriyantono (2009). *Teknis Praktis Riset Komunikasi Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Prenda Media, Jakarta
- Rachmat, Kriyantono (2010). *Tekhnik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group