

ABSTRAK

Hisnu Barokah. NPM 24071122158. Komunikasi Kolaboratif dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia Pengelola Destinasi Wisata Situ Bagendit (Studi Kasus pada Pengelola Destinasi Wisata Situ Bagendit).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kesenjangan antara revitalisasi fisik Destinasi Wisata Situ Bagendit dengan kunjungan wisatawan yang justru menurun hingga 75% dari tahun 2023 ke 2025. Kondisi ini mengindikasikan adanya persoalan pada kualitas sumber daya manusia pengelola dan belum optimalnya komunikasi serta kolaborasi antar pemangku kepentingan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan komunikasi kolaboratif dalam meningkatkan sumber daya manusia pengelola Situ Bagendit dilihat dari aspek kepercayaan, komitmen, kepuasan, dan kontrol kebersamaan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semiterstruktur, dan dokumentasi. Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling dengan melibatkan lima informan utama dari pihak pengelola serta tiga narasumber ahli dari unsur akademisi dan praktisi pariwisata. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan empat dimensi komunikasi kolaboratif dalam meningkatkan sumber daya manusia pengelola Destinasi Wisata Situ Bagendit. Dimensi kepercayaan terbangun melalui komunikasi rutin, inisiatif kerja tanpa instruksi, kejelasan peran stakeholder, serta keterbukaan informasi, meski hambatan komunikasi sering terjadi. Dimensi komitmen terlihat dari kepatuhan terhadap mandat struktural dan kesepakatan informal, namun terkendala kesibukan, inkonsistensi individu, dan keterbatasan anggaran. Dimensi kepuasan ditunjukkan oleh komunikasi yang berjalan baik dan manfaat kerja sama yang dirasakan, meski peningkatan sumber daya manusia masih bertahap. Dimensi kontrol kebersamaan memperlihatkan keputusan yang sudah melalui koordinasi, namun tetap dominan pada pihak tertentu sehingga hubungan antar stakeholder belum sepenuhnya seimbang.

Kata kunci: Komunikasi Kolaboratif, Sumber Daya Manusia, Destinasi Wisata, Situ Bagendit, Relationship Management Theory

ABSTRACT

Hisnu Barokah. NPM 24071122158. Collaborative Communication in Improving Human Resources for Situ Bagendit Tourist Destination Managers (A Case Study on the Management of Situ Bagendit Tourist Destination).

This research is motivated by the gap between the physical revitalization of the Situ Bagendit tourist destination and tourist visits, which actually declined by 75% from 2023 to 2025. This situation indicates issues with the quality of human resources for the management and suboptimal communication and collaboration between stakeholders. This study aims to explain collaborative communication in improving human resources of Situ Bagendit managers seen from the aspects of trust, commitment, satisfaction, and collective control.

This research used a qualitative approach with a case study method. Data collection was conducted through observation, semi-structured interviews, and documentation. Informants were selected using a purposive sampling technique, involving five key informants from the management and three expert sources from academics and tourism practitioners. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, which includes four stages: data collection, data reduction, data presentation, conclusion drawing, and verification.

The results of the study revealed four dimensions of collaborative communication in improving human resources for Situ Bagendit tourist destination managers. The dimension of trust is built through routine communication, work initiatives without instructions, clarity of stakeholder roles, and openness of information, despite frequent communication barriers. The commitment dimension is reflected in adherence to structural mandates and informal agreements, but is hampered by busy schedules, individual inconsistencies, and budget constraints. The satisfaction dimension is demonstrated by effective communication and perceived benefits of collaboration, although human resource development is still gradual. The collective control dimension demonstrates coordinated decisions, but the dominance of certain parties remains, leaving stakeholder relations unbalanced.

Keywords: *Collaborative Communication, Human Resources, Tourist Destinations, Situ Bagendit, Relationship Management Theory*