

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar belakang

Setiap organisasi, institusi, dan pemerintahan tentunya memiliki bagian yang dinamakan hubungan masyarakat (HUMAS). Peran Humas adalah keterlibatan humas dalam menyebarkan informasi dalam suatu lembaga/instansi kepada publik internal maupun publik eksternal. Peran Humas perlu dikembangkan agar lebih proaktif sehingga mampu mengemas informasi, berita miring yang berkembang di masyarakat dan meluruskannya sesuai fakta yang benar, berimbang dan proporsional agar masyarakat tidak memiliki persepsi-persepsi yang buruk tentang pemerintah (Lubis. 2012).

Humas merupakan bagian yang sangat penting dan sangat menentukan bagi keberhasilan suatu instansi/perusahaan, Fungsi humas dalam sebuah instansi merupakan ujung tombak pembangun citra, pengembangan kepercayaan, dan pengelolaan krisis. Oleh karena itu, lanjutnya pengelola kehumasan sebagai pembangun citra dituntut mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dimana seorang pejabat humas yang baik harus mampu melayani publik sebagai wakil lembaga tempat bekerja. Apa yang dikatakan dan dilakukan menyangkut nilai diri dan lembaga. Sehingga, seorang humas itu sendiri dalam pemerintahan merupakan gambaran dari pemerintah atau instansi yang dibawanya. Menurut Soegiardjo dalam (Gassing, 2016).

Keberhasilan sebuah instansi tidak lepas dari adanya peran humas. Sebab, pada hakikatnya kegiatan humas adalah kegiatan komunikasi. Berbeda dengan

jenis komunikasi lainnya, komunikasi yang dilancarkan oleh humas mempunyai ciri-ciri tertentu yang disebabkan peran dan fungsi humas, faktor *intern* dan *ekstern* yang mempengaruhi, dan sebagainya. Selain itu, ciri khas dari humas adalah menyelenggarakan komunikasi timbal balik (*two way communication*) antara instansi atau perusahaan dengan publik yang bertujuan untuk menciptakan saling pengertian dan dukungan bagi terciptanya suatu tujuan tertentu, kebijakan, kegiatan produksi atau pelayanan jasa dan sebagainya demi kemajuan instansi atau perusahaan bagi lembaga yang bersangkutan .

World Health Organization (WHO) sudah mengumumkan status pandemi global untuk penyakit virus Corona 2019 atau yang juga disebut *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) pada 11 Maret 2020. Tindakan tersebut dilakukan sebagai bentuk keprihatinan dunia atas penyebaran virus dan dampak yang mengkhawatirkan, serta mengingatkan semua negara untuk mengaktifkan dan meningkatkan mekanisme respon darurat. Dalam waktu yang bersamaan seluruh warga dunia berpotensi terkena infeksi penyakit Covid-19. Penyebarannya yang masif dan mengakibatkan tingginya angka kematian membuat sebagian belahan dunia lumpuh dari segala aktivitas (Kompas.com).

Termasuk pada sektor pariwisata salah satu objek wisata yang terkena dampak dari pandemi Covid-19 adalah objek wisata puncak lawang, Pandemi Covid-19 yang tengah mewabah secara global membuat segala sektor merasakan dampaknya. Salah satunya sektor pariwisata yang berakibat turunnya jumlah kunjungan wisatawan ke lokasi objek wisata.

Hal tersebut dirasakan Zola Pandoe selaku Owner objek wisata Puncak Lawang yang terletak di Nagari Lawang, Kecamatan Matur, Kabupaten Agam. Ia menyebutkan, ditengah pandemi saat ini jumlah kunjungan wisatawan ke Puncak Lawang berkurang 40 persen akibat pandemi Covid-19 dan pembatasan pengunjung ke objek wisata.

“Iya, saat ini berkurang 40 persen. Ini terjadi sejak objek wisata ditutup saat PSBB kemarin. Sebelumnya jumlah kunjungan pada hari biasa mencapai 300 orang per hari, dan lebih 1000 orang pada akhir pekan,”

DATA PENGUNJUNG SOUL PUNCAK LAWANG**Sumber : Database PT. Soul Puncak Lawang****Rekapitulasi Bulanan****Periode Januari 2019 s/d****Agustus 2019**

Bulan	Bagian	Jumlah Pengunjung
Jan-19	Tiket Masuk	14.237
Feb-19	Tiket Masuk	11.349
Mar-19	Tiket Masuk	12.336
Apr-19	Tiket Masuk	14.820
May-19	Tiket Masuk	4.930
Jun-19	Tiket Masuk	50.223
Jul-19	Tiket Masuk	23.683
Aug-19	Tiket Masuk	12.335
Sep-19	Tiket Masuk	9.594
Oct-19	Tiket Masuk	7.273
Nov-19	Tiket Masuk	11.395
Dec-19	Tiket Masuk	18.702
	TOTAL	190.877

Tabel 1. Jumlah pengunjung puncak lawang

DATA PENGUNJUNG SOUL PUNCAK LAWANG**Sumber : Database PT. Soul Puncak Lawang****Rekapitulasi Bulanan****Periode Januari 20 s/d****Agustus 2019**

Bulan	Bagian	Jumlah Pengunjung	Keterangan
Januari	Tiket Masuk	19.495	
Februari	Tiket Masuk	9.432	
Maret	Tiket Masuk	6.935	Pertengahan bulan tutup (kebijakan COVID 19)
April	Tiket Masuk	-	Tutup
Mei	Tiket Masuk	-	Tutup
Juni	Tiket Masuk	7.761	
Juli	Tiket Masuk	15.789	
Agustus	Tiket Masuk	23.628	
September	Tiket Masuk	8.209	
Oktober	Tiket Masuk	10.663	

November	Tiket Masuk	11.287	
Desember	Tiket Masuk	27.538	
	TOTAL	140.737	

Tabel 2. Jumlah pengunjung puncak lawang

DATA PENGUNJUNG SOUL PUNCAK LAWANG

Sumber : Database PT. Soul Puncak Lawang

Rekapitulasi Bulanan

Periode Januari 2021

s/d Desember 2021

Bulan	Bagian	Jumlah Pengunjung
Januari	Tiket Masuk	15.937
Februari	Tiket Masuk	-
Maret	Tiket Masuk	-
April	Tiket Masuk	-
Mei	Tiket Masuk	-
Juni	Tiket Masuk	-
Juli	Tiket Masuk	-
Agustus	Tiket Masuk	-
September	Tiket Masuk	-
Oktober	Tiket Masuk	-
November	Tiket Masuk	-
Desember	Tiket Masuk	-
	TOTAL	15.937

Tabel 3. Jumlah pengunjung puncak lawing

Sementara itu Kepala Disparpora Agam, Syatria menyebutkan, penurunan kunjungan wisatawan di Kabupaten Agam saat ini belum diketahui dengan angka pasti. Namun hal ini tengah dievaluasi terkait penurunan kunjungan di masa pandemi.

“Untuk mengatasi hal itu, kita harus merubah segmentasi pasar dengan wisatawan lokal atau domestik, sehingga mampu menggeliatkan kembali sektor pariwisata di masa pandemi. Namun tetap mengutamakan aturan protokol kesehatan yang berlaku,”

Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang kaya akan daya tarik wisata dan juga merupakan salah satu destinasi wisata yang cukup diperhitungkan bukan hanya pada level nasional tapi juga pada level internasional. Besarnya potensi daya tarik wisata di Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat dari keberadaan daya tarik wisata. Banyaknya jumlah daya tarik wisata belum cukup memberikan gambaran tentang perkembangan pariwisata suatu daerah.

Puncak Lawang adalah sebuah dataran tinggi yang berada di puncak perbukitan di Kabupaten Agam, Sumatera Barat. Dari tempat ini, kita bisa melihat Danau Maninjau yang biru. Puncak Lawang terletak di Kecamatan Matur, Kabupaten Agam, Sumatera Barat. Puncak Lawang ini berada di area yang sama dengan Danau Maninjau. Dari titik ini, kita bisa melihat seluruh pemandangan Danau Maninjau.

Puncak Lawang berada pada ketinggian 1210 meter di atas permukaan laut. Pada zaman kolonial, daerah ini digunakan sebagai tempat peristirahatan para bangsawan Belanda. Puncak Lawang sering digunakan untuk kejuaraan paralayang kelas internasional karena merupakan salah satu tempat terbaik di Asia Tenggara. Untuk mencapai puncak, dalam perjalanan kita akan melewati Kelok 44 yang terkenal.

Dari atas Puncak Lawang, pengunjung dapat melihat dengan leluasa keseluruhan Danau Maninjau yang mempesona dengan airnya yang sangat bening. Di pinggiran Danau terdapat deretan rumah-rumah penduduk beserta dengan tambaknya. Danau Maninjau ini dikelilingi dengan bukit yang terjal. Berhadapan

dengan bukit yang mengelilingi danau, akan terlihat awan menggantung dan perlahan-lahan naik dari permukaan danau menuju ke langit.

Objek wisata puncak lawang menjadi salah satu objek wisata yang termasuk kedalam pengembangan kepariwisataan Kabupaten Agam. Pada tahun 2017 objek wisata puncak lawang mengalami pergantian pengelola. Organisasi yang mengelola puncak lawang pada tahun 2017 adalah soul puncak lawang setelah mengalami pergantian puncak lawang banyak melakukan perubahan seperti pembangunan fasilitas dan insfrasturktur dll.

Wisata yang cukup ternama di kabupaten agam pihak dari objek wisata ini sepatutnya memiliki strategi yang sepatutnya digunakan untuk meningkatkan citra Objek Wisata puncak lawang agar dapat diketahui oleh khalayak ramai tidak hanya wisatawan lokal tetapi mampu sampai pada wisatawan mancanegara. Sebagai mana yang di kemukakan oleh Frank Jefkins memberikan pengertian citra secara umum sebagai kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul tentang sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya. (Ruslan, 2006:56).

Penggunaan strategi komunikasi dapat dilaksanakan dalam berbagai bidang termasuk dalam pemasaran pariwisata. Dalam melaksanakan pemasaran pariwisata agar terlaksana dengan maksimal dan optimal diperlukan strategi komunikasi yang efektif mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi. Dengan dilaksanakannya strategi komunikasi yang tepat dalam melaksanakan promosi dan pemasaran pariwisata diharapkan dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke suatu daerah.

Menurut hasil pengamatan peneliti, citra objek wisata puncak lawang kurang meningkat, hal ini terlihat dari ketidaktahuan wisatawan mengenai berbagai daya tarik wisata di puncak lawang di samping itu dalam menginformasikan objek wisata puncak lawang. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Humas Soul Puncak Lawang Dalam Meningkatkan Pengunjung Wisata Alam Puncak Lawang Di Masa Pandemi Covid-19”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jelaskan diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu ”Bagaimana Strategi Humas Soul Puncak Lawang Dalam Meningkatkan Pengunjung Wisata Alam Puncak Lawang Di Masa Pandemi Covid-19? “

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini untuk “Mengetahui Strategi Humas Soul Puncak Lawang Dalam Meningkatkan Pengunjung Wisata Alam Puncak Lawang Di Masa Pandemi Covid-19”.

2. Manfaat penelitian

Adapun manfaat pembahasan adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis bagi kajian ilmu komunikasi penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi terkait dengan kajian ilmu komunikasi terutama di bidang humas.

2. Dapat menjadi pengetahuan tentang informasi Strategi Humas Soul Puncak Lawang Dalam Meningkatkan Pengunjung Wisata Alam Puncak Lawang Di Masa Pandemi Covid-19.