

Analisis Komunikasi Stakeholders dalam Pengembangan Wisata Kayutangan *Heritage* Guna Peningkatan Perekonomian Lokal

**Faricha Amalia Maulida¹, Desvi Ana Azahra², Eren Lukitaning Velanti³, Ahmad Aprilan Rizkiawan⁴,
Ananda Eka Delphie Pradana⁵, Prisca Kiki Wulandari⁶**

^{1,2,3,4,5,6}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya

Corresponding Author: Faricha Amalia Maulida, E-Mail: farichamld@student.ub.ac.id

Published: June, 2025

ABSTRAK

Malang merupakan kota terluas kedua di Jawa Timur setelah Surabaya dan menjadi salah satu kota yang memiliki wisata sejarah yang sangat menarik. Berdasarkan data dari Pemerintah Kota Malang, pada tahun 2024 sendiri tercatat bahwa terdapat enam tempat wisata edukasi yang bertema sejarah, salah satu wisata edukasi sejarah tersebut adalah wisata Kampung *Heritage* Kayutangan. Kampung *Heritage* Kayutangan ini sendiri memiliki daya tarik sebagai tempat bagi para pecinta sejarah maupun fotografi karena memiliki banyak sekali bangunan-bangunan masa kolonial. Wisata ini mulai perlahan dibuka pada tahun 2011 dan seiring berjalannya waktu jumlah wisatawan yang mengunjungi tempat ini mengalami peningkatan, akan tetapi wisatawan tersebut mayoritas berasal dari masyarakat lokal meski strategi promosi sudah dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Malang bersama dengan *stakeholder* terkait. Maka dari itulah muncul sebuah ide penelitian untuk pada akhirnya melakukan sebuah analisis tentang strategi komunikasi yang digunakan, terutama dalam Pengembangan *Heritage Tourism* di Kota Malang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat dampak dari *networking governance* terhadap perekonomian lokal, bagaimana komunikasi dan jejaring yang dibangun mempengaruhi peningkatan perekonomian lokal. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknis pengambilan data seperti wawancara, observasi, dan studi literatur. Metode wawancara akan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* untuk memperoleh hasil representatif, dengan menetapkan kriteria yakni: Pihak Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang dan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Kayutangan.

Kata Kunci: Komunikasi, *Heritage Tourism*, Peningkatan Ekonomi

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Malang merupakan sebuah kota di Wilayah Jawa Timur yang memiliki banyak tempat wisata bertema sejarah, menurut (Sunaryo, 2013) wisata sejarah merupakan sebuah kegiatan wisatawan yang bertujuan untuk mendapatkan edukasi, apresiasi, dan pengalaman dari lokasi-lokasi yang memiliki warisan sejarah. Salah satu wisata sejarah yang ada di Kota Malang adalah Kampung *Heritage* Kayutangan. Wisata tersebut merupakan sebuah konsep wisata kampung sejarah dan budaya yang ada di wilayah Klojen, Kota Malang. Pada awalnya, kawasan ini hanya pemukiman biasa yang kurang mendapatkan perhatian dari pemerintah maupun *stakeholder* terkait. Namun pada tahun 2011, pemerintah mulai melihat akan potensi Kampung Kayutangan ini menjadi salah satu tempat wisata yang ada di Kota Malang. Maka dari itu, Pemerintah Kota Malang pada tahun 2011 melalui Perda Kota Malang No. 4 Tahun 2011 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Malang menetapkan Kampung Kayutangan sebagai kampung wisata

budaya dan sejarah serta sejak saat itulah revitalisasi besar-besaran dilakukan untuk memperbaiki kondisi bangunan yang ada dalam kawasan kampung wisata tersebut.

Kampung wisata sendiri diartikan sebagai sebuah bentuk pariwisata pedesaan yang menawarkan pengalaman autentik melalui interaksi langsung dengan budaya, tradisi, dan kehidupan sehari-hari masyarakat lokal (Suwena & Widyatmaja, 2010). Hal serupa juga disampaikan oleh (Wijayati, 2021) yang menjelaskan bahwa kampung wisata merupakan sebuah kawasan yang memiliki potensi wisata berbasis masyarakat, dengan fokus pada pelestarian budaya, keindahan alam, dan pemberdayaan ekonomi lokal. Kesimpulannya Kampung *Heritage* Kayutangan ditetapkan sebagai sebuah kawasan kampung wisata sebab memiliki potensi budaya dan sejarah di dalamnya serta memiliki potensi untuk memberdayakan dan meningkatkan perekonomian masyarakat yang ada di sekitarnya. Kampung *Heritage* Kayutangan pada tahun 2024 mendapatkan 151.194 pengunjung yang diantaranya terdapat wisatawan asing sebanyak 1.493 pengunjung. Tentu dengan banyaknya pengunjung akan berdampak baik terhadap perekonomian masyarakat sekitar dan jumlah tersebut dapat tercapai karena adanya komunikasi yang efektif yang dilakukan oleh para instansi terkait, terutama melalui kegiatan promosi. Namun yang menjadi permasalahan adalah jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung tidak mencapai 1% dari total keseluruhan pengunjung pada tahun 2024.

Maka dari itulah diperlukan sebuah kolaborasi antar *stakeholder* yang ada di Kota Malang, sebab pola *collaborative governance* yang diimplementasikan oleh Pemerintah Kota Malang mampu memberikan dampak positif dan nyata bagi masyarakat, terkhusus bagi masyarakat yang berada di kawasan Kampung *Heritage* Kayutangan (Wijayanto, 2024). Salah satu *stakeholder* yang dilibatkan dalam strategi komunikasi disini adalah kelompok sadar wisata (Pokdarwis) Kayutangan dimana mereka mampu membantu dalam mengenalkan maupun mengelola kawasan wisata Kayutangan ini, namun yang menjadi catatan adalah kurangnya transparansi dan koordinasi mengenai pembagian kerja dan pelimpahan wewenang (Dewi et al., 2024). Dalam penelitian terdahulu kurang mengeksplorasi secara mendalam terkait pola komunikasi, hambatan, tantangan antar-stakeholder dalam masalah ini yang mana hal tersebut bisa dilihat dari kurangnya transparansi dan koordinasi yang dialami oleh Pokdarwis Kayutangan. Studi terdahulu juga kurang meneliti terkait bagaimana komunikasi atau jejaring antar-*stakeholder* mempengaruhi atau memberikan dampak pada perekonomian lokal, terkhusus bagi pelaku usaha di sekitar kawasan *heritage*. Maka dari itu tulisan ini akan meneliti lebih dalam terkait bagaimana komunikasi stakeholder dalam pengembangan Kayutangan Heritage memberi pengaruh terhadap peningkatan perekonomian Kota Malang.

Kajian Literatur

Dalam beberapa artikel seperti yang ditulis oleh Retno & Langgeng (2023), Ida Ayu Githa Girindra, dkk (2020), Rahmat, dkk (2024) dan Nova Yohana, dkk yang membahas terkait pengembangan

Kampung Kayutangan Heritage Kota Malang, memiliki beberapa kesamaan terutama dalam fokus penelitian yaitu melihat potensi dari kampung Kayutangan Heritage sebagai destinasi wisata unggulan di Kota Malang yang berbasis budaya. Selanjutnya terkait peran stakeholder, studi mereka sama-sama menyoroti terkait peran dari setiap stakeholder terutama pemerintah dan masyarakat lokal dalam mengelola dan mengembangkan kawasan wisata. Ada atensi penelitian pada bagaimana aktor-aktor tersebut berinteraksi dan bagaimana peran dari masing-masing mereka dalam agenda pengembangan kampung Kayutangan. Lalu dalam penggunaan teori, sebagian besar studi menggunakan teori tata kelola kolaboratif, teori komunikasi, dan teori yang berkaitan dengan kebijakan publik. Penggunaan teori komunikasi menjadi teori utama karena setiap kajian multi-stakeholder memerlukan pembangunan komunikasi yang efektif antar-stakeholder agar pelaksanaan agenda bersama dapat berjalan dengan baik melalui proses koordinasi yang baik pula.

Namun, dalam kajian-kajian tersebut, masih terdapat *research gap*, seperti kurang mendalam dalam menunjukkan kendala dan dinamika komunikasi misalnya perbedaan konsepsi para aktor, komunikasi antar-stakeholder, dan strategi komunikasi yang dianalisis menggunakan dimensi komunikasi. Penelitian-penelitian terdahulu tersebut masih belum detail menyoroti pengaruh komunikasi terhadap peningkatan ekonomi lokal terutama pelaku usaha sekitar kawasan Kayutangan. Kebaruan penelitian kami adalah pada aspek komunikasi antar-stakeholder yang dianalisis dengan konsep komunikasi Dance terhadap pengembangan kawasan Kayutangan Heritage sebagai strategi peningkatan perekonomian Kota Malang. Proses ini melibatkan berbagai aktor dengan peran saling terhubung, seperti POKDARWIS yang menjadi penggerak utama pengelolaan wisata berbasis pelestarian budaya, Ketua RW yang menyuarakan aspirasi warga, Kelurahan Kauman sebagai fasilitator, serta dinas-dinas teknis seperti Dinas Pariwisata. Komunikasi internal antara stakeholder lokal bersifat partisipatif dan horizontal, sementara komunikasi vertikal dengan dinas pemerintah berlangsung secara struktural melalui jalur kelurahan.

Namun, dinamika interaksi di antara stakeholders dapat menimbulkan kemungkinan perselisihan karena adanya perbedaan kepentingan, kurangnya pemberian informasi, dan kurang optimalnya forum diskusi yang terbuka. Oleh karena itu, strategi komunikasi untuk menyelesaikan ketidaksepakatan sangat penting untuk agenda bersama. Strategi-strategi ini dapat berupa menciptakan platform dialog untuk berbagai peserta, menawarkan pelatihan komunikasi, dan memastikan praktik koordinasi yang baik. Dalam situasi dengan konflik yang kompleks, melibatkan pemimpin lokal yang dihormati atau tokoh tradisional dapat memberikan solusi dengan menekankan nilai-nilai masyarakat. Strategi ini menyoroti pentingnya pengetahuan lokal untuk penerimaan sosial sambil mendorong ruang untuk diskusi yang inklusif. Dengan mengedepankan sinergi dan strategi komunikasi, pengembangan wilayah Kayutangan dapat menjadi contoh kolaborasi yang sukses di antara stakeholders. Hal ini tidak hanya membantu melestarikan warisan budaya, tetapi juga meningkatkan keterlibatan masyarakat dan meningkatkan ekonomi yang digerakkan oleh pariwisata.

Penelitian ini akan menerapkan kerangka komunikasi yang diusulkan oleh Frank E. X Dance untuk mengeksplorasi artikel terbaru. Pendekatan ini dipilih untuk melihat bagaimana proses komunikasi mempengaruhi peningkatan kapabilitas pariwisata yang berdampak pada ekonomi lokal. Hal ini sejalan dengan tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi dampak dari tata kelola jaringan dan pola komunikasi, terutama dalam hal meningkatkan ekonomi lokal untuk bisnis di sekitarnya. Artikel tersebut menunjukkan bahwa konsep komunikasi terdiri dari tiga dimensi konseptual: observasi, intensionalitas, dan penilaian normatif (Dance, 1970). Level observasi menunjukkan bahwa komunikasi seringkali dapat menawarkan sudut pandang yang sangat berbeda dari definisinya sendiri. Ketika komunikasi didefinisikan secara luas sebagai “proses yang menghubungkan elemen-elemen yang berbeda dari dunia yang hidup bersama-sama,” definisi ini mencakup rentang yang luas. Memandang komunikasi sebagai metode yang memungkinkan interaksi dan berbagi makna di antara orang-orang atau kelompok, mencapai keseimbangan yang menghindari konteks yang terlalu membatasi atau terlalu kabur. Oleh karena itu, komunikasi dapat ditafsirkan secara praktis dan teoritis, sehingga memungkinkan untuk ditelaah lebih dalam berdasarkan persyaratan tertentu.

Percakapan mengenai fungsi niat (*intentionality*) dalam proses berbagi informasi didorong oleh dimensi tujuan komunikasi. Yaitu, sejauh mana komunikasi ditafsirkan sebagai tindakan sadar. Menurut kepercayaan konvensional tertentu, komunikasi hanya terjadi ketika pengirim secara sengaja berusaha menyampaikan pesan kepada penerima dan memiliki tujuan yang jelas dalam pikirannya. Namun, Dance membantah gagasan ini karena dianggap sangat membatasi. Dance menunjukkan bahwa komunikasi dapat terjadi bahkan ketika tidak sepenuhnya disengaja, seperti dalam kasus seseorang yang memperoleh makna atau pemahaman dari tindakan atau simbol spontan yang tidak dimaksudkan untuk menyampaikan pesan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks sosial, tindakan umum atau manifestasi budaya unik yang mungkin tidak secara khusus dimaksudkan untuk menyampaikan pesan tetapi memiliki arti penting bagi orang lain.

Komponen ketiga adalah penilaian normatif, yang akan dibahas dalam komunikasi bersama dengan persyaratan keberhasilan komunikasi. Hal ini menggambarkan perbedaan pendapat tentang apakah komunikasi perlu memenuhi persyaratan tertentu agar dianggap telah terjadi. Apakah komunikasi perlu dianggap berhasil agar memenuhi syarat sebagai demikian adalah topik utama diskusi ini. Definisi yang umum menyatakan bahwa sebuah pesan dianggap terkomunikasikan jika diterima dengan benar dan ditafsirkan sebagaimana yang dimaksudkan oleh pengirim. Di sisi lain, Dance membantah sudut pandang ini, dengan menyatakan bahwa hal itu membatasi pemahaman kita tentang komunikasi pada hasil yang ideal. Dance menunjukkan bahwa komunikasi tetap dapat terjadi bahkan ketika ada hambatan, miskomunikasi, atau penerima yang tidak sepenuhnya memahami pesan tersebut. Proses kontak dan transfer makna lebih penting daripada sekadar mencapai pencapaian teknis. Sudut pandang ini

memungkinkan untuk melihat komunikasi dengan cara yang lebih kontekstual dan realistis, terutama dalam konteks sosial yang rumit di mana makna mungkin tidak selalu jelas.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode ini sendiri dapat diartikan sebagai sebuah pendekatan penelitian yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap masalah sosial atau kemanusiaan tertentu (Creswell, 2014). Adapun pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknis yakni wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan mengajukan pertanyaan sesuai dengan instrumen penelitian. Kedua, melalui observasi non-partisipan, yakni observasi tanpa melibatkan peneliti sebagai objek observasi. Ketiga, *literature review* yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian terkait. Dalam implementasi wawancara, akan dilakukan pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*, yakni teknik pengambilan sampel dengan menggunakan kriteria tertentu agar sampel yang diperoleh representatif. Adapun kriteria yang ditetapkan dalam pengambilan sampel ini, yaitu: (1) Pihak Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang; (2) Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Kayutangan. Sementara analisis data akan menggunakan pendekatan kualitatif juga yang mana diawali dengan pengumpulan data, dilanjutkan dengan reduksi data, penyajian data, dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan. (Miles et. al., 2014)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pola dan Strategi Komunikasi

Berdasarkan konseptual komunikasi Frank E. X. Dance (1970), terdapat 3 dimensi komunikasi yang bisa menganalisis sebuah pola komunikasi, yaitu *the level of observation* atau dimensi observasi, *intentionality* atau dimensi kesengajaan, dan *normative judgment* atau dimensi penilaian normatif dan dalam konteks komunikasi antar-stakeholder pada Kayutangan Heritage.

Level Observasi (the level of observation)

Ini berkaitan dengan luasnya cakupan bidang yang diamati dalam komunikasi. Observasi dalam cakupan luas, maka meliputi semua makhluk hidup dan berbagai bentuk komunikasi, termasuk mikroorganisme, hewan dan tumbuhan. Dalam cakupan sempit, observasi membatasi pada pola komunikasi manusia yang bermakna dan disadari. Jenis observasi ini hanya berfokus pada interaksi antar-manusia, yaitu pertukaran verbal dan simbolik. Dan pada konteks penelitian ini, maka menggunakan jenis observasi dengan cakupan sempit. Pada temuan lapangan, yang diperoleh dengan proses wawancara dengan salah satu anggota Pokdarwis Kayutangan dan dengan analisis kepariwisataan Dinas Kepemudaan,

Olahraga dan Pariwisata Kota Malang, didapat bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh stakeholders adalah dengan beberapa cara, yaitu:

Pokdarwis Sosialisasi Rutin Kepada Masyarakat

Pokdarwis Kampung Kayutangan melakukan sosialisasi intensif dan konsisten sebagai bentuk komunikasi strategis kepada masyarakat. Sejak masa awal pengembangan kampung wisata pada 2018, tim Pokdarwis telah melakukan pendekatan komunikasi yang sistematis dan berkelanjutan. Seperti dengan sosialisasi rutin kepada masyarakat sebagai bentuk komunikasi intensif. Pokdarwis Kampung Kayutangan menyadari bahwa transformasi pola pikir masyarakat merupakan kunci keberhasilan pengembangan kampung wisata. Untuk itu, mereka tidak mengandalkan pertemuan formal semata, melainkan juga menerapkan strategi komunikasi intensif yang hampir dilakukan setiap hari. Sejak tahap awal pengembangan, ketika masih banyak warga yang belum menyadari potensi kampung mereka, tim Pokdarwis dengan gigih melakukan sosialisasi rutin harian. Mereka juga selalu membawa isu ini ke pertemuan masyarakat seperti arisan PKK dan semacamnya, dengan harapan masyarakat bisa sedikit demi sedikit menaruh kepercayaan dan lebih terbuka untuk menerima saran dan masukan. Pendekatan komunikasi harian ini berfokus pada upaya meyakinkan warga tentang manfaat ekonomi yang bisa dirasakan dari pengembangan kampung wisata. Melalui interaksi langsung dan konsisten, Pokdarwis perlahan membangun kepercayaan warga bahwa program wisata ini bukan sekedar proyek sementara, bukan juga untuk kepentingan kelompok tim Pokdarwis, melainkan investasi jangka panjang yang akan mengangkat perekonomian lokal yang tentu manfaat tersebut adalah secara penuh untuk masyarakat.

“jadi ya di awal sebelum launching itu kami selalu mensosialisasikan kepada masyarakat kalau kampung ini itu punya potensi yang bisa mendongkrak ekonomi kita nantinya, dan kita harus bersama-sama untuk mewujudkan hal itu. Maka saya dan teman-teman pokdarwis lainnya itu ya membawa sosialisasi ini juga ke pertemuan seperti PKK dan lainnya gitu, walau di awal-awal itu masyarakat acuh dan masih tidak percaya dengan apa yang kami sampaikan”. (Wawancara dengan Ibu Iis, bendahara pokdarwis kayutangan, 2025)

Forum Musyawarah Bulanan dan Triwulan

Forum ini diadakan dengan dua model yaitu bulanan dan triwulan. Forum ini berfungsi sebagai ruang dialog antara pokdarwis dan masyarakat untuk membahas keluhan, strategi pengembangan wisata, pertukaran ide dan perspektif serta forum untuk memelihara komitmen. Forum ini dihadiri oleh seluruh anggota pokdarwis, karang taruna dan masyarakat dari 4 kelurahan, masing-masing memiliki hak untuk bersuara menyampaikan pendapat dan keluhan terkait kampung Kayutangan. Forum bulanan hadir sebagai ruang dialog yang lebih sering diadakan, menjadi wadah untuk merespons isu-isu yang berkembang cepat, menampung keluhan-keluhan yang mungkin muncul, mengkoordinasikan kegiatan operasional sehari-hari, serta menyebarkan informasi terkini kepada warga. Sedangkan forum triwulan

lebih komprehensif yang mana pertemuan yang diadakan setiap tiga bulan sekali ini menjadi ajang penilaian menyeluruh terhadap program-program yang telah dilaksanakan, perencanaan strategis untuk pengembangan pariwisata lanjutan, dan pengambilan keputusan penting yang akan menentukan arah kampung wisata ini. Inklusivitas forum ini adalah aspek yang paling signifikan. Pokdarwis menginisiasi forum ini untuk membangun platform dialog yang dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan. Untuk menjamin bahwa berbagai tujuan penduduk dipertimbangkan, perwakilan dari setiap lingkungan harus hadir. Secara keseluruhan, forum ini menjalankan sejumlah tugas strategis yang sangat penting bagi keberhasilan pengembangan pariwisata Kayutangan. Forum ini mengurangi kemungkinan kesalahpahaman dan membina hubungan baik dengan bertindak sebagai penghubung komunikasi yang efisien antara Pokdarwis dan masyarakat. Lebih dari itu, forum ini menjadi wadah kolaborasi, mendorong berbagai pihak untuk bekerja sama dan bersinergi dalam memajukan desa wisata. Forum musyawarah juga menjadi mekanisme pengambilan keputusan bersama, memastikan setiap kebijakan yang diambil mencerminkan kepentingan bersama. Dan yang tak kalah penting, forum ini menjaga komitmen semua pihak untuk mengembangkan Kayutangan sebagai destinasi wisata yang berkelanjutan, yang memberikan manfaat jangka panjang bagi seluruh masyarakat.

“untuk musyawarah itu kami itu selalu mengadakannya rutin dan ada 2 jenis, ada musyawarah bulanan dan musyawarah triwulan. Dan ini dihadiri oleh 4 kelurahan dan dari kami pokdarwis serta ada dari pihak kecamatan. Kalau di musyawarah bulanan itu biasanya membahas operasional sehari-hari, keluhan-keluhan masyarakat, dan untuk menyampaikan informasi ke warga. Nah kalau triwulanan itu kita secara lebih rinci membahas evaluasi dari kegiatan-kegiatan atau proyek pengembangan wisata dan juga tetap sebagai ruang diskusi atas keluhan dan masukan”. (Wawancara, 2025)

Pengadaan Lomba Fotografi dan Festival Tahunan

Menyediakan acara promosi yang inovatif seperti kompetisi fotografi Kayutangan dan festival jajanan lawas yang diadakan setiap tahun, merupakan salah satu bentuk komunikasi yang menonjol dalam strategi komunikasi Pokdarwis untuk pengembangan kawasan wisata Kayutangan. Tujuan dari tindakan komunikasi yang disengaja dan terencana ini adalah untuk menciptakan persepsi tentang kawasan ini sebagai tujuan wisata budaya yang hidup, ramah, dan memikat berbagai khalayak, terutama wisatawan domestik. Melalui agenda ini, mempromosikan produksi konten visual yang menyoroti keunikan Kayutangan dari berbagai sudut pandang. Secara tidak langsung, hasil fotografi berubah menjadi alat pemasaran yang disebarkan secara luas melalui pameran, media sosial, dan lain sebagainya. Hasilnya, komunikasi visual memainkan peran yang lebih kuat dalam strategi branding daerah. Sementara itu, festival jajanan lawas menyediakan ruang untuk komunikasi tatap muka antara pengunjung dan penduduk setempat. Selain menyajikan makanan tradisional, festival ini menyoroti pengetahuan lokal, pentingnya komunitas, dan sarana penghidupan bagi penduduk di wilayah wisata. Ditinjau dari *level of observation*,

aktivitas ini tidak sekadar melibatkan aspek komunikasi lisan seperti kata sambutan atau promosi verbal, tetapi juga mengintegrasikan ragam bentuk komunikasi nonverbal dan simbolis. Penggambaran wilayah lewat pemotretan, hiasan festival, penataan lingkungan kampung, serta partisipasi masyarakat sepanjang kegiatan berlangsung menjadi elemen dari komunikasi yang lebih komprehensif dan multidimensi. Dengan kata lain, narasi mengenai dinamika budaya yang hidup bukan hanya disampaikan secara verbal, melainkan juga dialami secara langsung oleh para pengunjung. Dengan demikian wisatawan meningkat sehingga menunjukkan peningkatan ekonomi lokal Kayutangan *Heritage*.

“beberapa strategi kita itu ada namanya festival jajanan lawas yang nama event-nya “riyaya ning Kayutangan” sama ada “pasar krempyeng” dan kita di awal launching kampung wisata ini mengadakan lomba fotografi yang bisa diikuti berbagai kalangan, dulu itu kita pakai sebagai media branding awal untuk mengenalkan wisata ini. Jadi dari kegiatan ini kita juga sekaligus menggaet pengunjung untuk tertarik berkunjung ke sini”. (Wawancara, 2025)

Informan dari Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang, menyampaikan bahwa dalam komunikasi ini pihak dinas menggunakan surat tugas untuk pendampingan ke Kayutangan *Heritage*, pendampingan berupa pelatihan UMKM, pelatihan *tour guide*, dan pelatihan *digital business* sebagai bentuk komunikasi formal. Namun, mereka juga aktif dalam merespon komunikasi informal melalui chat WhatsApp dan kunjungan langsung.

“ya kalo kami dari dinas pakainya ya surat tugas mbak buat pendampingan atau ya kunjungan langsung ke sana lah gitu. Kan kalo kita kan harus ada birokrasi formal nya ya buat laporan. Tapi kadang juga tim pokdarwis ke kita itu pakainya chat WhatsApp, melaporkan kalau mereka habis ada kegiatan ini dan ini. Jadi ya menurut kami, apapun bentuk komunikasinya akan tetap kami respon dengan baik karena kan komunikasi itu hal utama yang penting”. (Wawancara dengan Bapak Yudi, Analis Kepariwisata, Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang, 2025)

Dengan demikian, masyarakat lokal menggunakan pelatihan-pelatihan tersebut dengan baik, sehingga kedai-kedai rumahan semakin banyak yang buka dengan bermacam makanan dan minuman yang dijual. Dan pelatihan *tour guide* juga menunjukkan hasil yang baik atas peningkatan ekonomi lokal, di mana wisatawan manca negara dan manca kota bisa memilih paket beserta *tour guide* atau tidak. Dan jika memilih menggunakan paket *tour guide*, mereka biasanya memberikan tip untuk *tour guide*-nya.

“jadi ya kami juga ngasih pelatihan tour guide itu, kan kalau di loket tiket kan itu ada pilihannya mau pakai paket pemandu atau tidak. Nah biasanya yang pakai itu nanti bapak tour guide-nya dikasih tip tambahan gitu”. (Wawancara dengan Bapak Yudi, Analis Kepariwisata, Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang, 2025)

Kesengajaan (intentionality)

Salah satu elemen penting dalam komunikasi yang terjadi di kawasan *Heritage* Kayutangan adalah kesengajaan, yang terlihat dalam metode komunikasi Pokdarwis yang digunakan untuk menjalankan peran sebagai pengelola kawasan wisata. Menurut model komunikasi Frank E.X. Dance, dimensi kesengajaan mengacu pada pertanyaan fundamental: apakah komunikasi hanya dapat terjadi ketika pengirim pesan bertindak secara sadar dan dengan maksud tertentu, atau apakah komunikasi juga dapat terjadi secara tidak sengaja dan tetap memiliki makna bagi penerimanya? Berdasarkan temuan penelitian, tampak 2 bentuk komunikasi yaitu sengaja, seperti yang sudah dijelaskan dalam dimensi observasi dan tidak disengaja. Komunikasi yang tidak disengaja ini yang juga mempengaruhi pengalaman dan kesan pengunjung. Misalnya, pertemuan yang tidak direncanakan antara penduduk setempat dan wisatawan, keramahan yang berkembang secara alami tanpa hal formal, atau kegiatan sehari-hari oleh penduduk setempat seperti menjual makanan di kedai yang mereka bangun di depan rumah mereka, semuanya dianggap sebagai saluran komunikasi informal yang berkontribusi pada citra kawasan. Kegiatan-kegiatan tersebut mampu mengkomunikasikan pesan-pesan keaslian, keterbukaan, dan nilai-nilai budaya lokal kepada para wisatawan meskipun tidak dimaksudkan sebagai media promosi resmi. Hal ini menunjukkan bahwa pada kenyataannya, komunikasi dapat muncul dari kebiasaan sosial dan pertemuan tidak disengaja yang bermakna, tidak hanya dari bentuk formal dan terencana.

Informan dari Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang, menyampaikan bahwa dalam hal ini pihak dinas secara aktif memberikan kegiatan pelatihan guna pengembangan wisata Kayutangan *Heritage*, seperti pelatihan *tour guide*, dan UMKM. Namun dalam pelatihan-pelatihan tersebut, dinas juga menyelipkan cara berkomunikasi dengan pihak dinas secara formal, seperti dengan mengirim surat, membuat laporan formal disertai data, dan sebagainya. Jadi dalam pola komunikasi yang ada menunjukkan kesengajaan yang terencana dan ketidaksengajaan yang tidak terencana seperti yang disebutkan di atas. Pola komunikasi antar stakeholder ini mengkombinasikan dua bentuk komunikasi dengan pola komunikasi dua arah, sehingga tidak selalu kaku dan formal dalam prosesnya, dan lebih natural dalam pelaksanaannya.

Penilaian Normatif (normative judgment)

Bagaimana komunikasi dianggap berhasil atau tidak berhasil disebut sebagai penilaian normatif. Menurut perspektif normatif yang ketat, komunikasi hanya dianggap telah terjadi jika hasil yang diinginkan pengirim tercapai atau pesan berhasil dipahami. Di sisi lain, perspektif yang lebih inklusif melihat komunikasi tetap terjadi bahkan ketika ada kesalahpahaman atau penerimaan pesan yang tidak lengkap. Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa Pokdarwis memiliki perspektif penilaian normatif yang fleksibel dan kontekstual. Selain mengevaluasi seberapa baik pesan dikomunikasikan, mereka juga melihat bagaimana masyarakat bereaksi terhadapnya dalam interaksi sosial rutin mereka. Pokdarwis

melihat hal ini sebagai bukti bahwa pesan telah dipahami secara sosial ketika masyarakat mulai berpartisipasi aktif dalam musyawarah rutin. Namun, mereka sadar bahwa tidak semua kontak langsung memberikan hasil yang diinginkan. Terkadang masyarakat mungkin tidak langsung memahami atau menindaklanjuti informasi yang disampaikan. Dalam hal ini, komunikasi dipandang sebagai sebuah proses yang membutuhkan kesabaran, pengulangan, dan modifikasi, bukan sebagai sebuah kegagalan. Bahkan jika komunikasi tidak mengarah pada perubahan langsung, Pokdarwis masih menganggapnya penting karena mereka berpikir bahwa prinsip-prinsip yang mereka sebarkan pada akhirnya akan menciptakan kesadaran bersama.

“ya dulu itu walaupun pada awalnya kan gitu ya masyarakat susah percaya kepada kita tapi karena konsistensi dan komitmen dari kita, pokdarwis, jadi lama kelamaan bisa menerima secara bertahap, ga langsung semua tapi sebagian dulu gitu. Masyarakat sudah mulai tanya-tanya ke kita tentang kegiatan, mulai berpartisipasi dan pokoknya udah mulai percaya sama kita gitu. Dan ya tetap, komunikasi itu jadi alat paling penting dalam mengembangkan Kayutangan ini”. (Wawancara, 2025)

Pokdarwis dengan demikian menunjukkan gaya komunikasi yang inklusif dalam menciptakan kawasan wisata Kayutangan. Alih-alih dibatasi oleh penilaian normatif yang ketat, mereka menciptakan ruang untuk komunikasi sebagai proses sosial yang dinamis di mana hubungan dan interaksi yang berkelanjutan antara pengirim, penerima, dan lingkungan sosial lebih penting untuk keberhasilan daripada sekadar memahami pesan.

Temuan dari dinas menunjukkan bahwa penilaian keberhasilan komunikasi yang berbeda namun tetap saling melengkapi. Dinas mengukur keberhasilan dari pelaporan kegiatan dan partisipasi masyarakat, namun mereka juga mengakui walau dari pihak pokdarwis mekanisme administratifnya masih belum sistematis atau komunikasinya belum cukup formal, keberhasilan tetap terlihat dari fakta lapangan seperti keterlibatan warga, peningkatan ekonomi lokal Kayutangan, peningkatan kunjungan wisatawan, dan sebagainya.

“menurut saya ya kampung wisata di Malang ini yang joss itu ya masih Kayutangan ya sejauh ini, mereka ini benar-benar bagus kelembagaannya, pokdarwis nya itu juga luar biasa semangatnya, dan untuk peningkatan lokal sebenarnya belum ada secara data statistik ya peningkatannya sejauh apa, tapi kalau dilihat ya sekarang semakin meningkat ya dari jumlah wisatawan, kedai di dalamnya, dan ya udah bagus lah itu, dan baru Kayutangan yang menurut saya bagus dan bisa dicontoh gitu”. (Wawancara dengan Bapak Yudi, Analis Kepariwisata, Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang, 2025)

Dinamika dan Kendala Pengembangan Kayutangan *Heritage*

Salah satu kendala paling signifikan dalam upaya pengembangan Kayutangan *Heritage* berdasarkan temuan yang diperoleh dari pokdarwis, terletak pada minimnya dukungan masyarakat pada fase awal peluncuran proyek, yang berdampak langsung pada fleksibilitas pendanaan serta keberlanjutan program.

Meskipun dana selalu menjadi aspek krusial, tim penggerak sekaligus pelopor kawasan Kayutangan *Heritage* ini tidak tinggal diam ketika respons dari warga lokal belum memadai, mereka berinisiatif menggalang dana melalui skema CSR patungan dengan berbagai pihak swasta dan memanfaatkan swadaya masyarakat setempat. Proses tersebut menuntut komitmen tinggi dan ketekunan luar biasa, karena membangun kepercayaan publik bukanlah pekerjaan instan dibutuhkan rangkaian komunikasi intensif yang dirancang secara strategis, mulai dari pertemuan rutin di balai desa, workshop kreatif, hingga tur heritage yang melibatkan tokoh masyarakat, pelajar, dan pelaku UMKM lokal. Dengan sosialisasi harian tersebut, masyarakat diajak untuk memahami visi jangka panjang bagaimana pelestarian nilai sejarah dapat memicu tumbuhnya lapangan kerja, meningkatkan kunjungan wisatawan, dan membuka peluang ekonomi kreatif. Berbagai kanal komunikasi, seperti media sosial, pamflet dua bahasa, serta dialog terbuka di pusat-pusat keramaian, digunakan untuk memastikan pesan tersampaikan secara merata. Barulah pada 2020, setelah dua tahun proyek berjalan atas semangat gotong royong, pemerintah daerah mulai turun tangan memberikan dukungan anggaran dan regulasi, menandai fase baru kolaborasi antara stakeholder: masyarakat, swasta, dan pemerintah. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa revitalisasi *heritage* bukan sekadar tentang estetika dan sejarah, melainkan juga tentang kekuatan sinergi komunikasi stakeholder yang konsisten, transparan, dan inklusif.

“Kendala utama support masyarakat, selain dana kami bisa cari CSR patungan ketika tidak mendapatkan dukungan masyarakat, komunikasi dengan masyarakat sangat penting, jadi perjalanan untuk bisa mengkomunikasi hasil untuk masyarakat, sosialisasi yang dilakukan setiap hari. Tahun 2018 launching, 2020 pemerintah baru masuk dukungan. 2018 swadaya patungan sampai 2020”. (Wawancara, 2025)

Berdasarkan data yang dihimpun dari dinas, dinamika komunikasi juga memperlihatkan ciri khas, yaitu surat menyurat resmi melalui laporan resmi dan surat-surat yang berdampingan dengan pertemuan informal melalui WhatsApp dan pengamatan langsung sehingga terciptalah ekologi komunikasi yang dinamis namun tetap rumit. Namun, terdapat pula banyak kendala dalam penerapan taktik komunikasi tersebut. Kesenjangan konseptual terjadi akibat ketidakselarasan konsepsi tentang gagasan "desa wisata" antara pemahaman birokrasi resmi dengan kegiatan kolektif masyarakat. Meskipun kegiatan lapangan bersifat dinamis, laporan formal seringkali tidak memadai karena rendahnya literasi administratif Pokdarwis dan maraknya komunikasi informal yang tidak terdokumentasi dengan baik sehingga menghambat proses pembuatan kebijakan. Ketika efektivitas komunikasi dievaluasi, kekuatan dan kekurangannya dapat diperbandingkan. Di satu sisi, Pokdarwis Kayutangan merupakan Pokdarwis yang paling aktif di Kota Malang karena modal sosialnya yang tinggi, dan kemampuan beradaptasi komunikasi WhatsApp memungkinkan penyelesaian masalah lapangan dengan cepat. Meningkatnya aktivitas UMKM dan kunjungan wisatawan merupakan indikasi lebih lanjut dari dampak ekonomi. Di sisi lain, kurangnya sistem penilaian yang dapat diukur membuat penilaian dampak program menjadi sulit, perbedaan format

komunikasi menimbulkan hambatan birokrasi, dan saluran komunikasi yang kurang terintegrasi mengakibatkan perselisihan kelembagaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap pengembangan kawasan Kayutangan Heritage di Kota Malang, dapat ditarik kesimpulan bahwa keberhasilan pembangunan kawasan wisata berbasis budaya ini sangat dipengaruhi oleh pola komunikasi dan jejaring antar-stakeholder yang terjalin secara efektif. Komunikasi yang inklusif, transparan, dan berkelanjutan hal tersebut menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta memperkuat kolaborasi antar aktor seperti Pokdarwis, pemerintah, masyarakat lokal, dan pelaku usaha. Strategi komunikasi yang dilakukan, seperti sosialisasi rutin, forum musyawarah, promosi kreatif, serta pemanfaatan media digital, mampu memperkuat jejaring sosial dan mempercepat penyebaran informasi, sehingga mendukung keberlanjutan pengembangan kawasan.

Dari tiga pecahan konsep yang dikemukakan Frank E. X. Dance yang paling relevan ialah level observasi dalam konteks pengembangan wisata kayutangan. Level observasi membantu memahami pola komunikasi yang terjadi secara luas dan spesifik, seperti interaksi antara pengelola dan pengunjung, serta kegiatan sehari-hari yang secara tidak langsung mempengaruhi pengalaman wisatawan. Hasil dari level observasi tersebut, memungkinkan stakeholder untuk menilai efektivitas komunikasi secara realistis, dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, seperti penguatan SDM dan penguatan sistem koordinasi. Level observasi juga cukup optimal karena dapat memperkuat kolaborasi antara stakeholder secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Sunaryo, B. (2013). *Kebijakan pembangunan destinasi pariwisata : konsep dan aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Suwena, I. K., & Widyatmaja, I. G. N. (2010). *Pengetahuan dasar ilmu pariwisata*. Udayana University Press.
- Wijayati, N. (2021). *Desa Sebagai Destinasi Wisata*. Temanggung: Desa Pustaka Indonesia.
- Dance, F. E. X. (1970). *Frank e.* 20(June), 201–210.
- Dance, F. E. X. (1970). The "concept" of communication. *Journal of Communication*, 20(2), 2
- Dewi, L. N., Abidin, A. Z., Mt, J., & Malang, H. (2024). *MANAJEMEN WISATA BERBASIS COMMUNITY BASED TOURISM (Studi Kasus Pengorganisasian Pokdarwis Kayutangan Heritage Kota Malang Jawa Timur) Program Studi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Admiministrasi , Universitas Islam Pendabuluan Tinjauan Pustaka.* 18(7), 30–42.

- Githa, I. A., Amanulloh, M. R. A., Dharmawan, R., & Sari, E. P. (2020). Pengembangan Indigenous Tourism dengan Perspektif Dynamic Governance (Studi pada Kampung Heritage Kayutangan Kota Malang). *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 12. <https://doi.org/10.20961/sp.v15i1.39645>
- Rahmat, Dr. M. Rozikin, M. A. P., & Dr. Suyadi, M. S. (2023). "Collaborative Governance" Pembangunan Kampung Wisata Heritage Kayutangan Kota Malang. 6(5), 318–323. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/210829/>
- Ummah, M. S. (2019). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析 Title. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook*. SAGE.
- Widiyarta, A. (2017). Dinamika governance. *Ilmu Administrasi Negara*, 7(April), 64–81. <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/1198>
- Yohana, N., & Rummyeni, Y. (2019). Manajemen Komunikasi Dinas Pariwisata Kebudayaan, Kepemudaan Dan Olahraga Dalam Mengembangkan Potensi Desa Wisata Di Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Komunikasi*, 13(1), 1–12. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v13i1.5211>
- Викүлова, О. К., Железнякова, А. В., Исаков, М. А., Шестакова, М. В., Мокрышева, Н. Г., & Дедов, И. И. (2023). Сравнительный Анализ Доли Препаратов Инглт-2 II Аргин-1 В Структуре Сахароснижающей Терапии У Пациентов С Сахарным Диабетом 2 Типа В Общей Когорте II Группе Высокого Сердечно-Сосудистого Риска. 18, 139–154. <https://doi.org/10.14341/cong23-26.05.23-39>
- Sekarsari, R. W., & Putra, L. R. (2023). Analisis Pembangunan Kayutangan Heritage Dari Formulasi Sampai dengan Evaluasi Kebijakan, Serta Dampaknya Terhadap Masyarakat Kota Malang. *Jurnal Public Corner Fisip Universitas Wiraraja*, 18(2), 139-154.