

## Optimalisasi papan informasi wisata curug cidurian bagi kebutuhan informasi wisatawan

Salsabillah Najla Huda<sup>1)</sup>, Muhammad Attar Abdullah<sup>2)</sup>, Rahmat Darmawan<sup>3)</sup>, Candra Karismawan<sup>4)</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Sarjana Terapan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta  
Jl. R. Mangun Muka Raya No.11, 13220, Indonesia

Telp/Fax : (13220) 081319144400, E-mail : humas@unj.ac.id

email : snajlahuda@gmail.com<sup>1)</sup>, attaradul57@gmail.com<sup>2)</sup>, rahmat-darmawan@unj.ac.id<sup>3)</sup>, candra.karismawan@unj.ac.id<sup>4)</sup>

### Abstrak

Pasca pandemi COVID-19, desa wisata semakin berkembang sebagai komponen pariwisata berkelanjutan. Namun, fasilitas pendukung seperti papan informasi di destinasi rintisan seringkali belum dirancang secara optimal. Penelitian ini bertujuan mengoptimalkan papan informasi wisata Curug Cidurian berdasarkan kebutuhan informasi wisatawan dan pengelola destinasi. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan observasi lapangan dan wawancara semi-struktural kepada pihak Pokja selaku pengelola serta wisatawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi di kawasan wisata masih dominan disampaikan secara lisan dan belum mencakup aspek penting seperti keselamatan, kedalaman curug, petunjuk arah, dan regulasi kawasan. Berdasarkan temuan tersebut, dirancang papan informasi baru yang lebih lengkap, sistematis, dan dilengkapi elemen visual. Papan informasi yang dioptimalkan terbukti meningkatkan efektivitas komunikasi, mendukung kemandirian wisatawan dalam mengakses informasi, serta memperkuat pengelolaan destinasi secara efektif dan berkelanjutan.

**Kata kunci:** *Papan Informasi Wisata, Kebutuhan Informasi Wisatawan, Desa Wisata, Curug Cidurian, Pariwisata Berkelanjutan*

**Abstract** Following the COVID-19 pandemic, tourism villages have grown as a key component of sustainable tourism. However, supporting facilities such as information boards at emerging destinations are often not optimally designed. This study aims to optimize the tourism information boards at Curug Cidurian based on the information needs of tourists and destination managers. A qualitative approach was employed through field observation and semi-structured interviews with the Pokja management group and tourists. Findings indicate that information in the tourism area is predominantly delivered verbally and lacks critical aspects such as safety warnings, waterfall depth, directional signage, and area regulations. Based on these findings, a new information board was designed to be more comprehensive, systematic, and supported by visual elements. The optimized information board effectively enhances communication, supports tourist independence in accessing information, and strengthens destination management in a sustainable manner.

**Keywords:** *Tourism Information Board, Tourist Information Needs, Tourism Village, Curug Cidurian, Sustainable Tourism*

### 1. PENDAHULUAN

Pasca pandemi COVID-19, tren pariwisata berkelanjutan (*sustainable tourism*) mengalami peningkatan dan semakin banyak diminati oleh wisatawan. Perubahan ini ditandai dengan pergeseran pola aktivitas wisata dari yang bersifat massal menuju skala yang lebih kecil, berorientasi pada kualitas pengalaman, serta memperhatikan aspek lingkungan dan sosial. Wisatawan lebih banyak berkunjung ke destinasi wisata alam yang mengedepankan prinsip berkelanjutan. Dalam konteks ini, desa wisata muncul sebagai salah satu komponen penting yang mendukung implementasi pariwisata berkelanjutan, karena mampu mengintegrasikan potensi lokal dengan partisipasi masyarakat (Dewi et al., 2023). Salah satu daya tarik utama dari desa wisata ialah objek wisata alam berupa air terjun, seperti Curug Cidurian. Curug Cidurian merupakan

gambaran dari destinasi wisata populer yang berada di jangkauan Desa Wisata Kiarasari. Seiring dengan perkembangan desa wisata, diperlukan pengelolaan dan perencanaan yang tepat serta sesuai dengan standar kepariwisataan. Curug Cidurian sebagai destinasi wisata yang berada di dalam lingkup pariwisata berkelanjutan, sudah seharusnya memiliki peran penting yang tidak hanya menyajikan keindahan alam tetapi juga mampu memberikan penyeimbangan lingkungan di daerah konservasi ini. Dalam upaya peningkatan pariwisata berkelanjutan di desa wisata yang masih dalam tahap perintisan, seperti Desa Kiarasari, umumnya memerlukan pendampingan, baik dalam aspek pengelolaan destinasi maupun penyediaan fasilitas pendukung pariwisata. Fasilitas pendukung tersebut tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap, tetapi juga sebagai elemen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman wisatawan (Zolotarev et al., 2023).

Salah satu bentuk fasilitas pendukung yang memiliki peran strategis adalah papan informasi wisata. Papan informasi merupakan media komunikasi visual antara pengelola dan wisatawan yang menyampaikan berbagai informasi penting, seperti tata tertib dan himbauan, peta sebaran destinasi, petunjuk arah, jam operasional, serta informasi harga tiket. Keberadaan papan informasi berfungsi untuk membantu wisatawan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan secara mandiri, memberikan arahan, serta mendukung pengelola wisata dalam mengatur alur kunjungan, menjaga ketertiban, serta meningkatkan aspek keselamatan di kawasan wisata (Josephine et al., 2025). Papan informasi juga berfungsi untuk memberikan pesan secara kompleks dan dapat dipahami wisatawan, sehingga secara tidak langsung papan informasi dapat berperan sebagai pemandu bisu wisatawan selama berwisata. Untuk itu, desain papan informasi wajib mempertimbangkan aspek-aspek penting seperti keterbacaan, tata letak dan ukuran teks. Pedoman desain yang diterapkan secara baik di papan informasi dapat mempermudah penyampaian dan pemahaman pesan serta mengikat secara visual (Salsabila et al., 2025).

Dalam konteks *sustainable tourism*, pengelolaan alur pengunjung serta penyampaian pesan konservasi merupakan bagian penting di sebuah destinasi (Dewi et al., 2023). Selain itu, Papan informasi merupakan bagian vital dalam menjaga ketertiban dan keberlangsungan destinasi wisata, sehingga wisatawan dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang memudahkan pengalaman wisatanya. Papan informasi juga berfungsi bagi pengelola sebagai alat manajemen pengunjung yang dapat memberikan arahan serta alur kunjungan kepada wisatawan, sehingga meminimalisir kejadian yang tidak diinginkan dan dapat merusak keberlanjutan destinasi wisata tersebut (Gibson, 2009).

Namun demikian, dalam praktiknya, penyediaan papan informasi di desa wisata rintisan sering kali belum dirancang secara optimal dan belum sepenuhnya mempertimbangkan kebutuhan kedua belah pihak. Seperti Desa Wisata Kiarasari tepatnya di destinasi wisata Curug Cidurian, belum terdapat papan informasi yang menghimbau wisatawan mengenai himbauan dan larangan serta informasi penting terkait destinasi wisata seperti jam operasional ataupun harga tiket yang berguna bagi kedua belah pihak. Ketika papan informasi dirancang dengan menyelaraskan kebutuhan wisatawan dan kapasitas pengelola, maka implementasi *sustainable tourism* di tingkat desa wisata dapat terwujud secara konkret. Jembatan komunikasi visual ini akan meminimalkan konflik ruang, menekan angka kecelakaan, dan menjaga kelestarian lingkungan curug dari dampak negatif aktivitas wisata.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan konsep papan informasi wisata yang mempertimbangkan perspektif wisatawan serta kebutuhan pengelola destinasi wisata Curug Cidurian, sehingga dapat menghasilkan sistem informasi yang efektif, informatif, dan mampu meningkatkan kualitas pengalaman wisata serta keberlanjutan dan daya saing Curug Cidurian sebagai destinasi wisata.

Informasi memiliki fungsi yang bervariasi guna menjawab pertanyaan spesifik, mengikuti perkembangan terbaru, mendukung kegiatan penelitian, memberikan pemahaman terhadap suatu topik, serta sebagai stimulus dalam menghasilkan ide-ide baru (Nicholas, 2000). Kebutuhan terhadap informasi disebut dengan *Information Needs*. Kebutuhan akan informasi ini dapat diidentifikasi berdasarkan analisis kebutuhan informasi (*information needs assesment*) (Nicholas, 2000). Proses ini menjadi elemen penting dalam pengembangan layanan informasi, termasuk dalam

sektor pariwisata, karena berfungsi untuk memastikan bahwa informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna (Sujarwadi et al., 2020).

David Nicholas (2000) mengemukakan bahwa analisis kebutuhan informasi dapat dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa aspek, yaitu subjek informasi, fungsi informasi, bentuk informasi, tingkat kesadaran terhadap informasi, sudut pandang pengguna, kuantitas dan kualitas informasi, serta tingkat kebaruan informasi. Aspek-aspek tersebut dapat digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi kesesuaian antara informasi yang disediakan dengan kebutuhan pengguna. Dalam konteks pariwisata, kebutuhan informasi wisatawan merupakan bagian penting penunjang kualitas serta pengalaman wisata. Wisatawan perlu mendapatkan informasi suatu destinasi wisata secara akurat, mudah dipahami, jelas, dan mudah diakses sehingga dapat menunjang pengalaman wisata yang berkualitas dan efektif. Informasi yang tidak jelas dan tidak akurat dapat menimbulkan kebingungan, miss-komunikasi, ketidaknyamanan, hingga risiko terhadap keselamatan wisatawan. Oleh karena itu, penyediaan papan informasi yang tepat dan efektif menjadi aspek penting dalam pengelolaan destinasi wisata.

Selain itu, perkembangan sektor pariwisata yang semakin pesat menyebabkan meningkatnya kebutuhan wisatawan terhadap akses informasi yang cepat dan efisien. Wisatawan modern cenderung menginginkan informasi yang bersifat praktis, komunikatif, dan dapat membantu mereka dalam mengambil keputusan selama melakukan perjalanan wisata. Informasi tersebut dapat berupa petunjuk arah, informasi fasilitas, peraturan kawasan wisata, hingga penjelasan mengenai potensi dan daya tarik wisata yang tersedia di destinasi tersebut. Dengan demikian, keberadaan media informasi yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian pesan, tetapi juga sebagai bentuk pelayanan kepada wisatawan.

Proses komunikasi adalah proses yang digambarkan melalui pertanyaan 'Who Says What, In Which Channel, To Whom, With What Effect?' yang berarti siapa membicarakan apa, dalam saluran atau media apa, kepada siapa, dan berdampak apa yang dikemukakan oleh Harold Lasswell (1948). Dalam teori tersebut dijelaskan bahwa komunikasi adalah bagaimana seseorang (komunikator) menyampaikan suatu pesan, dengan sebuah perantara kepada seseorang (komunikan), serta memberikan dampak yang signifikan kepada komunikan. Media dalam konteks dapat berarti banyak hal, salah satu media komunikasi tersebut ialah papan informasi (Daulay et al., 2020). Keberhasilan komunikasi dapat bergantung terhadap efektivitas media yang digunakan dalam penyampaian pesan. Oleh karena itu, media informasi harus menyampaikan pesan secara jelas, menarik dan mudah dipahami penerima informasi.

Papan informasi merupakan komponen penting dalam amenitas (fasilitas penunjang) dalam pariwisata, keberadaannya memiliki banyak sekali fungsi dan peranan yang signifikan bagi kenyamanan wisatawan serta keberlanjutan destinasi itu sendiri. Papan informasi diperlukan guna mendukung kebutuhan informasi wisatawan dalam berwisata yang berfungsi sebagai pemandu bisu wisatawan dan menjaga hubungan wisatawan dengan lingkungan alam destinasi wisata tersebut. Mengacu pada teori Category of Signs oleh Gibson, D. dalam bukunya yang bertajuk 'The Wayfinding Handbook: Information Design for Public Places.' Papan informasi terbagi menjadi empat kategori diantaranya Identification sign (tanda identifikasi), Directional sign (tanda direksi), informational sign (tanda informasi), Regulatory Sign (tanda regulasi) (Gibson, 2009). Berdasarkan teori tersebut papan informasi harus mencakup salah satu dari empat kategori tanda untuk memenuhi kriteria tanda yang ideal. Papan informasi wisata dapat mencakup keempat kategori tanda tersebut yang berisi identifikasi destinasi, informasi terkait, direksi atau penunjuk arah, serta regulasi yang berkaitan dengan suatu destinasi atau daya tarik seperti larangan dan himbauan.

Papan informasi yang baik juga perlu memperhatikan aspek desain visual, seperti pemilihan warna, ukuran huruf, penggunaan simbol, serta penempatan papan informasi agar mudah terlihat oleh wisatawan. Desain yang komunikatif akan membantu wisatawan memahami informasi dengan lebih cepat dan efektif. Selain itu, penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami menjadi faktor penting agar informasi dapat diterima oleh berbagai kalangan wisatawan. Dalam kawasan wisata alam, papan informasi juga dapat berfungsi sebagai media edukasi yang memberikan

pengetahuan mengenai lingkungan, konservasi alam, budaya lokal, maupun potensi wisata yang dimiliki suatu daerah.

Melalui teori tersebut dapat disimpulkan bahwa papan informasi merupakan sarana atau media komunikasi antara pengelola wisata dengan wisatawan yang di dalamnya berisi komponen yang bersifat informatif, identifikatif, regulatif, serta direktif. Melalui papan informasi tersebut wisatawan dapat mengakses segala informasi yang berkaitan dengan kenyamanan dan keamanan selama berwisata di suatu destinasi. Manfaat lainnya bagi pengelola yaitu mendapatkan kemudahan dalam mengatur wisatawan agar tetap tertib melalui himbuan yang tersedia serta memfasilitasi wisatawan dengan pelayanan yang optimal. Selain itu, papan informasi juga dapat membantu menciptakan citra destinasi wisata yang lebih profesional, tertata, dan ramah wisatawan.

Dalam pengelolaan destinasi wisata alam, papan informasi memiliki peran penting dalam mendukung upaya pelestarian lingkungan. Informasi mengenai larangan membuang sampah sembarangan, menjaga kebersihan kawasan, atau larangan merusak fasilitas wisata dapat membantu meningkatkan kesadaran wisatawan terhadap pentingnya menjaga kelestarian lingkungan. Dengan demikian, papan informasi tidak hanya berfungsi sebagai media komunikasi, tetapi juga sebagai sarana edukasi dan pengendalian perilaku wisatawan agar tercipta aktivitas wisata yang tertib dan berkelanjutan.

Berkaitan dengan hal tersebut, dalam penelitian ini dikembangkan kerangka berpikir bahwa penyediaan informasi yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan, khususnya melalui media papan informasi wisata merupakan faktor penting dalam peningkatan kualitas pengalaman wisata. Oleh karena itu, optimalisasi papan informasi menjadi langkah strategis dalam mendukung pengelolaan destinasi wisata secara efektif guna menciptakan sistem pemandu bisu yang berkerja secara optimal dalam memberikan layanan informasi yang mampu meningkatkan kenyamanan, keamanan, serta ketertiban wisatawan di Curug Cidurian.

## **2. METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif yang mana penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang dilakukan dengan memahami fenomena dari objek penelitian secara alamiah dan bertujuan untuk memahami realitas sosial secara utuh (Abdussamad, 2021). Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini berupa kata kata dengan pemahaman mendalam yang diperoleh melalui wawancara kepada informan yang merupakan Kelompok Kerja (Pokja) selaku pengelola objek wisata, serta wisatawan selaku penerima jasa/layanan yang disediakan pihak pengelola. Kelompok Kerja kampung Cibuluh sebagai pengelola utama Curug Cidurian merupakan informan utama dalam penelitian ini, melalui pihak tersebut dapat diperoleh data yang nantinya akan diolah secara deskriptif oleh peneliti terkait utilitas papan informasi wisata. Pihak lainnya yang dapat dijadikan Informan adalah wisatawan yang berkunjung ke curug cidurian, melalui pihak tersebut dapat diperoleh data terkait urgensi papan informasi sebagai pusat informasi, layanan, serta hal lain yang berkaitan dengan kenyamanan dan keamanan pengunjung.

Observasi dilakukan secara langsung dengan metode wawancara semi-struktural kepada informan yang telah diidentifikasi sebelumnya. Selain itu peneliti juga telah menyiapkan beberapa pertanyaan yang telah dikaitkan ke beberapa teori yang relevan dengan penelitian. Teori tersebut berkaitan dengan urgensi atas kebutuhan wisatawan akan akses informasi, serta kebermanfaatan yang dapat diperoleh bagi pihak pengelola dengan adanya papan informasi wisata bagi keberlanjutan wisata Curug Cidurian. Melalui wawancara semi struktural yang dilakukan kepada kedua pihak informan dapat menjadi modal awal dalam optimalisasi papan informasi wisata Curug Cidurian.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil

##### 1. Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan secara langsung di lapangan, area parkir Curug Cidurian tidak hanya berfungsi sebagai tempat penitipan kendaraan, melainkan juga menjalankan peran ganda yang cukup vital sebagai lokasi transaksi tiket masuk bagi para wisatawan yang hendak berkunjung ke curug. Pada area tersebut, ditemukan beberapa elemen sarana informasi yang telah disediakan oleh pihak pengelola, di antaranya papan identifikasi, serta papan regulasi yang berisi aturan-aturan yang berlaku selama berada di kawasan Curug Cidurian. Keberadaan kedua papan informasi tersebut dimaksudkan untuk memberikan gambaran awal kepada wisatawan sebelum mereka memasuki area utama curug.

Selain itu, area parkir ini juga difungsikan sebagai pusat informasi sementara yang menjadi titik pertama interaksi antara wisatawan dengan pengelola. Di sinilah para pengunjung dapat mengajukan pertanyaan, menyampaikan kebutuhan, maupun mendapatkan keterangan lebih lanjut terkait kondisi dan fasilitas yang tersedia di Curug Cidurian. Fungsi ini menjadikan area parkir bukan sekadar ruang transisi, tetapi juga sebagai gerbang komunikasi antara pengelola dan wisatawan.

Dalam hal penyampaian informasi mengenai tata tertib kunjungan, pihak pengelola mengakui bahwa mereka masih mengandalkan pendekatan komunikasi secara lisan. Himbauan-himbau terkait hal-hal yang diperbolehkan maupun yang dilarang selama berada di kawasan curug disampaikan langsung kepada wisatawan pada saat proses pembelian tiket berlangsung. Meskipun pendekatan ini dinilai lebih personal dan fleksibel, metode penyampaian informasi secara lisan memiliki keterbatasan tersendiri, terutama dalam hal konsistensi dan jangkauan informasi kepada seluruh pengunjung yang datang dalam waktu bersamaan.



Gambar 1. Papan Identifikasi Parkiran Curug Cidurian  
(Sumber : Dokumentasi Penelitian, 2026)

Papan identifikasi seperti gambar 1 dapat ditemui di area parkir Curug Cidurian dalam bentuk yang cukup informatif dan mudah dipahami oleh wisatawan. Papan tersebut memuat keterangan tertulis mengenai lokasi area parkir itu sendiri, sehingga pengunjung yang baru pertama kali datang sekalipun dapat dengan mudah mengenali bahwa mereka telah berada di titik yang tepat. Selain keterangan lokasi, papan identifikasi ini juga dilengkapi dengan simbol panah penunjuk arah yang berfungsi untuk mengarahkan wisatawan menuju posisi area parkir secara lebih spesifik, sehingga tidak menimbulkan kebingungan terutama bagi pengunjung yang datang menggunakan kendaraan pribadi maupun rombongan.

Kehadiran papan identifikasi ini memiliki peran yang cukup signifikan dalam mendukung kenyamanan dan kelancaran kunjungan wisatawan sejak tahap awal kedatangan mereka. Secara fungsional, papan ini berperan sebagai penanda kawasan yang membantu wisatawan mengonfirmasi bahwa mereka telah tiba di kawasan pintu masuk objek wisata Curug Cidurian. Hal ini tentunya sangat membantu, mengingat lokasi curug yang umumnya berada di area pedesaan atau perbukitan yang belum sepenuhnya terjangkau oleh petunjuk arah digital maupun papan jalan resmi dari pemerintah daerah.

Dengan demikian, papan identifikasi tersebut tidak hanya berfungsi sebagai elemen informasi statis, tetapi juga berperan sebagai media orientasi spasial bagi wisatawan. Dalam konteks pengembangan sarana informasi wisata, papan identifikasi semacam ini merupakan komponen dasar yang idealnya tersedia di setiap objek wisata sebagai bagian dari sistem tanda atau signage yang baik dan terstandar.



Gambar 2. Papan Informasi Regulasi Lama  
 (Sumber : Dokumentasi Penelitian, 2026)

Selain papan identifikasi, di sekitar area parkir Curug Cidurian juga ditemukan papan informasi yang memuat sejumlah regulasi atau aturan yang wajib diperhatikan dan ditaati oleh setiap pengunjung selama berada di kawasan wisata tersebut seperti yang berada di gambar 2. Keberadaan papan regulasi ini merupakan bagian penting dari sistem pengelolaan informasi di suatu objek wisata, karena berfungsi sebagai media komunikasi satu arah antara pengelola dan wisatawan dalam hal penyampaian tata tertib kunjungan. Regulasi yang tertera pada papan tersebut dimaksudkan untuk menciptakan ketertiban, menjaga kenyamanan bersama, serta memastikan keselamatan wisatawan selama menikmati kawasan Curug Cidurian.

Dari sisi pengelolaan destinasi wisata, keberadaan papan regulasi juga sangat membantu pihak pengelola dalam menjalankan fungsi pengawasan dan pemeliharaan kawasan. Dengan adanya aturan yang tertulis secara jelas dan dapat dibaca langsung oleh wisatawan, pengelola tidak perlu sepenuhnya mengandalkan pendekatan lisan dalam setiap kesempatan untuk mengingatkan pengunjung mengenai hal-hal yang boleh dan tidak boleh dilakukan. Papan regulasi ini secara tidak langsung turut berperan dalam menjaga kondisi lingkungan curug agar tetap terjaga kelestariannya, bersih, dan kondusif bagi seluruh pengunjung yang datang.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan, kondisi papan regulasi yang tersedia di area parkir Curug Cidurian terlihat sudah cukup tua dan mengalami penurunan kualitas secara fisik. Hal ini tentu berdampak pada efektivitas penyampaian informasi kepada wisatawan, karena tampilan papan yang sudah usang berpotensi mengurangi perhatian dan minat baca pengunjung terhadap isi regulasi yang tertera. Di samping kondisi fisiknya, papan tersebut juga dinilai belum memuat secara lengkap seluruh himbauan yang seharusnya disampaikan kepada wisatawan. Ketidakeengkapan informasi ini menjadi salah satu celah yang perlu segera mendapat perhatian dari pihak pengelola, mengingat papan regulasi yang komprehensif dan terawat merupakan salah satu indikator penting dalam penilaian kualitas pengelolaan informasi di sebuah destinasi wisata.

## 2. Hasil Wawancara

Selain melalui observasi langsung di lapangan, pengumpulan data dalam penelitian ini juga dilakukan melalui metode wawancara semi struktural yang melibatkan dua pihak utama, yakni pihak Pokja selaku pengelola resmi Curug Cidurian, serta wisatawan yang baru saja menyelesaikan kunjungan mereka ke kawasan curug tersebut. Pemilihan metode wawancara semi struktural dinilai tepat karena memungkinkan proses penggalian informasi yang lebih fleksibel dan mendalam, di mana pewawancara dapat mengajukan pertanyaan-pertanyaan tambahan yang relevan di luar daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya, menyesuaikan dengan arah dan dinamika percakapan yang berkembang selama sesi wawancara berlangsung.

Wawancara yang dilakukan terhadap pihak Pokja selaku pengelola bertujuan untuk memperoleh gambaran langsung mengenai kondisi pengelolaan informasi yang selama ini telah berjalan di kawasan Curug Cidurian, termasuk kendala-kendala yang dihadapi dalam penyampaian informasi kepada wisatawan. Sementara itu, wawancara terhadap wisatawan yang baru selesai berkunjung dilakukan guna mendapatkan perspektif dari sisi pengguna, yakni bagaimana mereka merasakan ketersediaan dan kejelasan informasi selama berada di kawasan wisata tersebut. Kombinasi dari kedua sudut pandang ini menjadikan data yang diperoleh lebih komprehensif dan berimbang, karena mencerminkan kondisi nyata dari dua pihak yang paling terlibat langsung dalam ekosistem wisata Curug Cidurian.

Peneliti melakukan wawancara terhadap lima anggota pengelola Curug Cidurian (Pokja Cibuluh) yang berkegiatan sehari-hari dalam menjaga dan memajemen kunjungan wisatawan di Curug Cidurian. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara terhadap tujuh wisatawan yang berwisata ke Curug Cidurian dengan rata-rata profil wisatawan berasal dari Depok, Bekasi, dan Tangerang. Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap kedua pihak yaitu wisatawan dan pengelola wisata, diperoleh sejumlah data dan informasi yang cukup signifikan untuk dijadikan bahan referensi dalam upaya pengembangan papan informasi di kawasan Curug Cidurian. Temuan-temuan dari wawancara ini dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Wawancara kepada Pengelola Wisata dan Wisatawan

No.	Aspek Informasi	Pihak pengelola	Pihak Wisatawan
1.	Himbauan Kebersihan	Disampaikan secara lisan, serta terdapat pada papan informasi yang lama	Merasa himbauan kebersihan kurang tersampaikan dengan baik

2.	Keselamatan	Disampaikan secara lisan	Himbauan keselamatan dinilai belum tersampaikan secara optimal
3.	Keamanan barang	Disampaikan secara lisan	Belum ada informasi tertulis
4.	Prosedur kehilangan	Disampaikan secara lisan	Belum ada informasi tertulis
5.	Larangan di kawasan curug	Tidak disebutkan secara spesifik oleh pengelola	Belum ada informasi yang pasti
6.	Kedalaman curug	Tidak disampaikan kepada wisatawan	Belum ada informasi yang disampaikan
7.	Petunjuk arah ke curug lain	Tidak tersedia papan penunjuk arah karena dirasa jalur masih beresiko	Tidak menemukan petunjuk arah menuju Curug Cirendeu

(Sumber : Hasil Wawancara Penelitian, 2026)

Bedasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa peraturan serta informasi lebih banyak disampaikan dalam bentuk lisan menurut sudut pandang pengelola, seperti informasi mengenai keselamatan, keamanan barang, prosedur kehilangan dan juga himbauan kebersihan. Namun nyatanya pesan secara lisan yang disampaikan oleh pihak pengelola dirasa belum tersampaikan secara optimal menurut wisatawan, dikarenakan masih ada wisatawan yang membuang sampah sembarangan dan juga tidak terdapat pengelola yang memberitahu secara lisan terkait keselamatan dan kedalaman curug. Untuk himbauan kebersihan juga terdapat informasi tertulisnya, namun di jalan menuju curug tidak ada himbauan tertulis dan pengelola hanya menyediakan tempat sampah di pos 1 dan 2. Selain itu, dalam wawancara yang kami lakukan guna menggali data ditemukan fakta baru terkait beberapa hal yang diperhatikan wisatawan terkait informasi dan himbauan yang diperlukan, di antaranya ialah kedalaman curug, larangan di kawasan curug, himbauan hati-hati licin di jalur trek curug.

### 3. Rancangan Papan Informasi Wisata

Melalui observasi dan pengumpulan data yang telah peneliti lakukan, papan informasi sangat dibutuhkan untuk pemandu bisu wisatawan selama berwisata di Curug Cidurian. Papan informasi berfungsi untuk menjaga keselamatan wisatawan serta menjaga kebersihan dan eksistensi lingkungan sekitar. Berdasarkan data yang kami dapatkan dalam penelitian ini, maka kami menyusun papan informasi yang dibutuhkan untuk wisatawan dan juga sesuai dengan yang diperlukan pengelola wisata sebagai berikut :



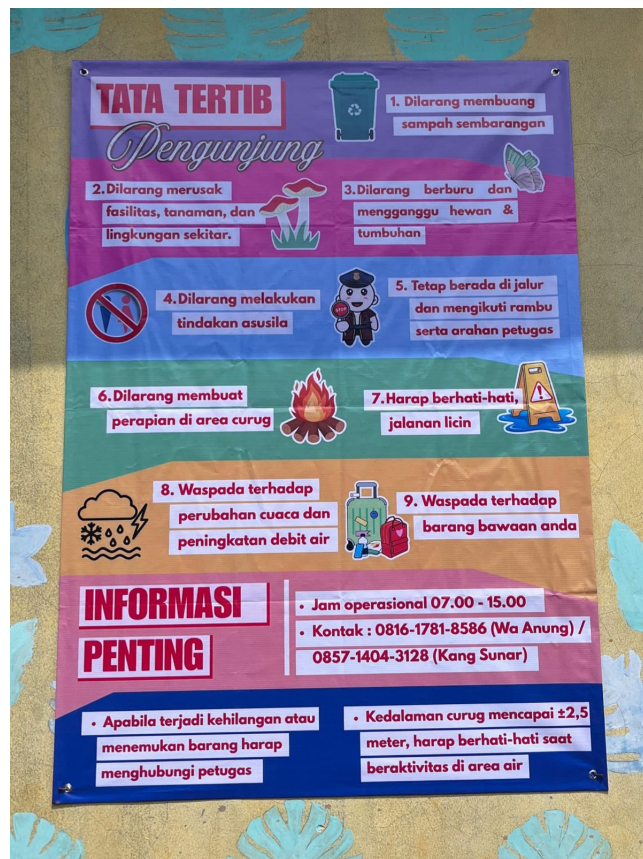
Gambar 3. Rancangan Papan Informasi Baru Hasil Penelitian (Sumber : Hasil Penelitian, 2026)

### 3.2 Pembahasan

Bedasarkan papan informasi yang peneliti rancang seperti di gambar 3, hasil optimalisasi papan informasi yang dikembangkan dalam penelitian ini menunjukkan adanya peningkatan pada beberapa aspek. Dari segi isi, papan informasi telah mencakup informasi yang lebih lengkap dan relevan dengan kebutuhan wisatawan, termasuk penambahan informasi penting seperti kedalaman curug ( $\pm 2,5$  meter), potensi bahaya jalan licin, serta himbauan barang bawaan dan prosedur kehilangan. Informasi tersebut memberikan nilai tambah dalam mendukung kesiapan wisatawan sebelum dan selama berkunjung.

Dari segi struktur, informasi disusun secara lebih sistematis dan terkelompok, sehingga memudahkan wisatawan dalam membaca dan memahami isi pesan. Penggunaan bahasa yang sederhana dan ringkas juga meningkatkan keterbacaan informasi. Sementara itu, dari segi visual, penggunaan ikon dan elemen grafis membantu memperkuat pesan yang disampaikan, sehingga papan informasi dapat berfungsi sebagai *silent guide* bagi wisatawan di lokasi.

Selain memenuhi kebutuhan wisatawan, papan informasi yang dioptimalkan juga tetap memenuhi kebutuhan pengelola wisata, khususnya dalam penyampaian aturan dan himbauan. Hal ini penting untuk menjaga ketertiban, keamanan, serta kelestarian lingkungan kawasan wisata. Dengan demikian, papan informasi tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana pengendalian perilaku pengunjung.



Gambar 4. Papan Informasi yang Telah Dipasang di Parkiran  
 (Sumber : Dokumentasi Penelitian, 2026)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa papan informasi memiliki peran penting sebagai media komunikasi di kawasan wisata. Papan informasi yang dirancang secara tepat dan diletakkan secara strategis mampu membantu wisatawan dalam memperoleh informasi secara mandiri, sehingga kebutuhan informasi wisatawan dapat terpenuhi dengan lebih efektif. Temuan ini sejalan dengan teori kebutuhan informasi (information needs) yang dikemukakan oleh Nicholas (2000), bahwa penyediaan informasi harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna agar informasi tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal. Dalam konteks penelitian ini, papan informasi di Curug Cidurian tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana pelayanan wisata yang mendukung kenyamanan dan keamanan pengunjung selama berwisata.

Peletakan papan informasi yang difasilitasi oleh pihak pengelola dilakukan secara strategis, dengan mempertimbangkan kemudahan akses dan visibilitas bagi wisatawan. Papan informasi tersebut ditempatkan di area yang sangat vital, yaitu di sekitar parkir motor yang sekaligus berfungsi sebagai pintu masuk utama kawasan wisata. Lokasi ini juga menjadi titik awal interaksi antara pengelola dan wisatawan, khususnya dalam proses transaksi pembelian tiket masuk. Dengan penempatan di area tersebut, papan informasi dapat dengan mudah dilihat dan diakses oleh setiap pengunjung yang datang, sehingga membantu memberikan informasi awal yang dibutuhkan secara efektif sebelum wisatawan melanjutkan aktivitas mereka di dalam kawasan wisata. Temuan ini sesuai dengan teori komunikasi Harold Lasswell (1948) yang menjelaskan bahwa efektivitas komunikasi dipengaruhi oleh media atau saluran yang digunakan dalam menyampaikan pesan kepada komunikan. Dalam penelitian ini, papan informasi berfungsi sebagai media komunikasi antara pengelola wisata dengan wisatawan dalam menyampaikan berbagai informasi terkait kawasan wisata.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa isi papan informasi di Curug Cidurian telah mencakup fungsi informatif, direktif, dan regulatif. Informasi yang disediakan meliputi

petunjuk arah, himbauan, aturan kawasan wisata, serta informasi umum mengenai destinasi wisata. Temuan tersebut relevan dengan teori Category of Signs dari Gibson (2009) yang membagi papan informasi ke dalam beberapa kategori, yaitu Identification Sign, Directional Sign, Informational Sign, dan Regulatory Sign. Berdasarkan hasil penelitian, papan informasi di Curug Cidurian telah memenuhi beberapa kategori tersebut, terutama dalam memberikan petunjuk arah dan himbauan kepada wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa papan informasi yang tersedia telah berfungsi sebagai sistem “pemandu bisu” yang membantu wisatawan memahami lingkungan wisata secara mandiri.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sujarwadi et al. (2020) yang menyatakan bahwa penyediaan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna merupakan bagian penting dalam pengembangan layanan informasi. Dalam konteks pariwisata, kebutuhan wisatawan terhadap informasi yang jelas, mudah dipahami, dan mudah diakses menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pengalaman wisata. Penelitian ini memperkuat temuan tersebut karena keberadaan papan informasi di Curug Cidurian terbukti membantu wisatawan memperoleh informasi penting terkait aktivitas wisata yang mereka lakukan.

Selain mendukung kebutuhan informasi wisatawan, keberadaan papan informasi juga memberikan manfaat bagi pengelola wisata dalam menjaga ketertiban dan keberlanjutan kawasan wisata. Melalui himbauan dan aturan yang tercantum pada papan informasi, pengelola dapat mengarahkan perilaku wisatawan agar tetap menjaga kebersihan, keamanan, dan kelestarian lingkungan wisata. Hal ini menunjukkan bahwa papan informasi tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sebagai alat pengendalian sosial yang membantu menciptakan aktivitas wisata yang lebih tertib dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi papan informasi wisata yang berbasis pada kebutuhan informasi wisatawan mampu meningkatkan efektivitas komunikasi di kawasan wisata. Papan informasi yang dirancang dengan baik dan diletakkan secara strategis dapat membantu wisatawan dalam memperoleh informasi secara mandiri, meningkatkan rasa aman dan nyaman, serta mendukung pengelolaan destinasi wisata secara berkelanjutan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat kajian teori mengenai kebutuhan informasi, komunikasi, dan fungsi papan informasi dalam pariwisata, sekaligus mendukung hasil penelitian terdahulu terkait pentingnya penyediaan media informasi yang efektif di destinasi wisata.

#### **4. KESIMPULAN**

Melalui penelitian yang kami lakukan di kawasan wisata Curug Cidurian menunjukkan bahwa penyediaan informasi yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi di destinasi wisata. Papan informasi dan informasi lisan yang tersedia sebelumnya belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan tersebut, baik dari segi kelengkapan isi, kejelasan pesan, maupun penyajian informasi.

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan informasi wisatawan, diketahui bahwa wisatawan memerlukan informasi yang bersifat praktis, ringkas, dan mudah dipahami, terutama yang berkaitan dengan aspek keselamatan, navigasi, serta informasi pendukung lainnya. Oleh karena itu, optimalisasi dilakukan dengan menyusun ulang isi informasi secara lebih sistematis, menggunakan bahasa yang sederhana, serta menambahkan informasi penting seperti kondisi jalur, potensi bahaya, dan fasilitas yang tersedia.

Dengan adanya optimalisasi papan informasi di kawasan wisata Curug Cidurian, informasi lebih mudah didapatkan oleh wisatawan dan juga berpengaruh menjaga ketertiban wisata yang lebih efektif bagi pengelola wisata curug sehingga papan informasi berkerja optimal sebagai pemandu bisu wisatawan. Dengan demikian papan informasi dapat meningkatkan keselamatan dan kenyamanan wisatawan serta menjaga pengelolaan destinasi wisata menjadi lebih efektif dan efisien.

### Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kami ucapkan terhadap pihak-pihak yang telah membantu jalannya penelitian kami di Desa Kiarasari. Kepada keluarga yang mendukung segala kesiapan penelitian ini, kepada teman sekelompok Kiaraction yang berjuang bersama kami mengumpulkan data di desa yang baru bagi kita. Kepada Pokja dan wisatawan yang membantu kami mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian ini. Terimakasih telah mendukung dan memberikan semangat terhadap kami.

### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Chelsea Josephine, G., Hung, J., & Iskandar, N. (2025). the Implementation of Pop Art Concept Signage System in Suryatmajan Village. *International Journal of Application on Social Science and Humanities*, 3(3), 78–85. <https://doi.org/10.24912/ijassh.v3i3.35098>
- Dewi, R. N. M. S. P., Natalia, D., & Lorenza, F. A. (2023). Pariwisata Berkelanjutan Sebagai Upaya Penguatan Destinasi Wisata Pasca Pandemi di Desa Ekowisata Pancoh Sleman Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 28(2), 152. <https://jurnalpariwisata.stptrisakti.ac.id/index.php/JIP/article/view/1695>
- Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M. S. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. S. Dr. Patta Rapanna, SE., Ed.). Syakir Media Press.
- Gibson, D. (2009). The wayfinding handbook: information design for public places. In *Choice Reviews Online* (Vol. 46, Number 11, pp. 46-5997-46-5997). <https://doi.org/10.5860/choice.46-5997>
- Liliana Dewi, M.Liga Surjadana, Ramang. H. Demolinggo. (2023). *Manajemen Pengunjung di Destinasi Wisata*.
- Listiyana Syafitri Daulay, Rahmanita Ginting, & Arifin Saleh. (2020). Komunikasi Pariwisata Pihak Pemerintah, Pengelola, Dan Masyarakat Dalam Mengembangkan Pariwisata Berbasis Kearifan Lokal di Kota Padangsidempuan. *Talenta Conference Series: Local Wisdom, Social, and Arts (LWSA)*, 3(1). <https://doi.org/10.32734/lwsa.v3i1.809>
- Nicholas, D. (2000). *Assessing Information Needs: Tools, Techniques and Concepts for the Internet Age* (S. Webb, Ed.). Aslib imi.
- Salsabila, D. U., Rozy, F., Nur, A., Karerina, S., Alfi, I., Pratiwi, D. A., Maula, S. I., Yulianingrum, S., Mar, D., Syafa, M., Hidayat, A., Hanif, I., Fahmi, M., Putra, N., Natasya, F. J., Mirza, M. R., Dewi, N. S., Musfiroh, L., & Fitrianto, I. (2025). *Nusantara Community Empowerment Review Literasi Wisata Religi Dewi Sekardadu*. 3(2), 224–229.
- Sujarwadi, B., Tinggi, S., Media, M., Mmtc, ", & Yogyakarta, ". (2020). Analisis Kebutuhan Informasi Wisatawan dalam Pengembangan Desa Wisata Kembangarum di Kabupaten Sleman Analysis of Tourist Information Needs in the Development of Kembangarum Tourism Village in Sleman Regency. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi*, 4(1), 16–30.
- Zolotarev, S., Kusakina, O., Ryazantsev, I., Yushchenko, I., & Ivashova, V. (2023). Transport accessibility assessment of rural tourism facilities. *E3S Web of Conferences*, 376. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202337604005>