

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Salah satu bentuk komunikasi yang memiliki pengaruh besar dalam hubungan antarmanusia adalah komunikasi interpersonal (Anggraini & Mihardja, 2025). Komunikasi interpersonal dianggap efektif apabila pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami oleh penerima sesuai dengan maksud pengirimnya, diikuti dengan tindakan sukarela dari penerima, mampu mempererat hubungan antarindividu, serta tidak mengalami hambatan dalam proses penyampaiannya (Irawan, 2017). Melalui komunikasi interpersonal, individu dapat menjalin kedekatan, membangun kepercayaan, serta menciptakan pemahaman yang lebih mendalam terhadap satu sama lain. Dalam konteks pelayanan, seperti dunia kepariwisataan, komunikasi interpersonal menjadi kunci penting dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan bermakna bagi wisatawan.

Pariwisata di Kota Palembang memiliki tempat wisata yang menjanjikan (Liana, 2017). Palembang dikenal memiliki beragam destinasi wisata, mulai dari wisata sejarah, budaya, hingga religi menjadi magnet bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Dikutip dalam laman Bisnis.com (Puspita, 2024), Kepala Badan Statistik (BPS) Sumsel, Moh Wahyu Yulianto, mengatakan jumlah perjalanan wisatawan ke Sumatera Selatan mengalami peningkatan sebesar 60,27% secara *year on year*. Jumlah kunjungan terbanyak adalah ke kota Palembang mencapai 3,02 juta perjalanan atau sekitar 22,17%.

Di tengah perkembangan ini, keberadaan pramuwisata (*tour guide*) menjadi bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dari aktivitas wisata. Mereka memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang akurat dan menarik, sehingga pengalaman wisatawan menjadi lebih terarah dan bermakna. Pramuwisata juga berperan untuk memberikan informasi tentang nilai-nilai sejarah agar kunjungan wisatawan lebih bermanfaat. Namun, yang terjadi pada bahwa banyak wisatawan yang kurang memahami informasi yang disampaikan oleh pramuwisata. Hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pramuwisata sering kali kurang efektif.

Pramuwisata memiliki peran sebagai perantara komunikasi yang dapat membantu wisatawan dengan menyampaikan makna mendalam dari pengalaman pramuwisata itu sendiri. Tetapi, keberhasilan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pramuwisata tidak hanya bergantung pada kemampuan menyampaikan informasi, tetapi juga pada bagaimana informasi tersebut dapat diadaptasi dan diterjemahkan sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan wisatawan. Menurut Rusmiati (2022), pramuwisata tidak hanya bertindak sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai mediator yang membentuk interpretasi dan pengalaman wisatawan. Pramuwisata harus memiliki kemampuan berbicara atau public speaking sebesar 50 persen, memahami teknik memandu wisatawan dan menangani komplain sebesar 30 persen, serta pengetahuan tentang destinasi wisata di Palembang sebesar 20 persen (Nadiar, 2024).

Wisatawan yang berasal dari latar belakang budaya, bahasa, dan pengalaman yang berbeda memerlukan pendekatan komunikasi yang fleksibel. Pramuwisata

yang mampu mengadopsi komunikasi interpersonal yang efektif akan lebih mampu menjalin hubungan yang baik dengan wisatawan dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang destinasi (Herienda et al., 2024). Hal ini penting mengingat komunikasi interpersonal yang dilakukan secara efektif dapat menjadi salah satu kunci dalam menciptakan pengalaman wisata yang mendalam dan bermakna, terutama di kota Palembang yang kaya akan nilai sejarah dan budaya.

Komunikasi Interpersonal yang kurang efektif bisa karena faktor tantangan yang dihadapi oleh pemandu wisata. Misalnya, keterbatasan waktu dalam menyampaikan informasi, keragaman profil wisatawan, hingga cara menyampaikan informasi yang dapat menarik perhatian wisatawan tanpa mengurangi nilai historis dan budaya dari destinasi tersebut. Hal ini sejalan dengan teori interaksi simbolik yang menekankan pentingnya proses komunikasi dalam membentuk makna melalui simbol-simbol yang dipertukarkan dalam interaksi sosial (Derung, 2017). Melalui narasi, gestur, dan cara penyampaian informasi, pramuwisata menciptakan pengalaman bermakna yang dapat memperkaya perspektif wisatawan tentang destinasi yang dikunjungi. Dengan menekankan pentingnya teori interaksi simbolik, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk mengeksplorasi hubungan antara komunikasi, pengalaman wisata, dan pemahaman wisatawan di berbagai destinasi.

Komunikasi Interpersonal yang diterapkan oleh pramuwisata dalam memberikan informasi kepada wisatawan terhadap wisata di Palembang masih menjadi pertanyaan yang relevan untuk diteliti. Mengingat pentingnya aspek komunikasi dalam interaksi wisata, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh pramuwisata di Kota Palembang,

dalam memberikan informasi sehingga meningkatkan pemahaman wisatawan terhadap destinasi.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroti aspek komunikasi dalam aktivitas pemanduan wisata. Misalnya, penelitian oleh Herienda et al. (2024) membahas kemampuan komunikasi bahasa Inggris pemandu wisata di Taman Mini Indonesia Indah, sementara Rahmawati & Meisyanti (2023) meneliti strategi komunikasi pemandu wisata trekking di Sentul, Bogor. Kedua penelitian tersebut menunjukkan pentingnya komunikasi dalam membangun pengalaman wisatawan, namun lebih fokus pada aspek kemampuan bahasa asing dan strategi pesan.

Penelitian berjudul Komunikasi Interpersonal Guru dan Santri TPQ As Syafiiyah (Analisis Teori Interaksionisme Simbolik G. Herbert Mead) oleh Lili Lestari (2022) dan Interaksi Simbolik dalam Komunikasi Guru dan Murid di Sekolah Dasar Luar Biasa-B (SDLB-B) Nurasih Jakarta Selatan oleh Sifqa Amalia Ramadhanti (2020). Kedua penelitian tersebut membahas mengenai komunikasi interpersonal menggunakan teori interaksi simbolik, namun lebih fokus pada hubungan antara guru dan murid di suatu instansi pendidikan.

Berdasarkan kajian tersebut, dapat diketahui bahwa penelitian tentang komunikasi interpersonal pramuwisata dengan pendekatan teori interaksi simbolik khususnya di Kota Palembang masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut serta memberikan gambaran mengenai proses komunikasi interpersonal yang terjadi antara pramuwisata dan wisatawan dalam konteks lokal. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan

kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi di sektor pariwisata, khususnya terkait peningkatan pengalaman wisatawan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis bermaksud mengambil judul **“Komunikasi Interpersonal Pramuwisata Dalam Memberikan Informasi Kepada Wisatawan di Kota Palembang”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Komunikasi interpersonal antara pramuwisata dan wisatawan memegang peranan penting dalam memberikan informasi terhadap wisatawan di Palembang. Karena kurangnya informasi terkait destinasi wisata yang akan dikunjungi, peran pramuwisata sangat penting agar wisatawan mendapatkan informasi yang lebih mendalam mengenai destinasi wisata tersebut. Melalui komunikasi interpersonal, pramuwisata dapat menyampaikan informasi yang mendalam mengenai sejarah, budaya, dan daya tarik lokal, sehingga wisatawan tidak hanya menikmati pengalaman visual, tetapi juga memperoleh pengetahuan yang lebih kaya. Namun, dalam praktiknya efektivitas komunikasi interpersonal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti:

1. Bagaimana peran pramuwisata dalam memberikan informasi kepada wisatawan?
2. Bagaimana bahasa verbal dan nonverbal yang digunakan pramuwisata dalam menyampaikan informasi kepada wisatawan?
3. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam komunikasi interpersonal yang dilakukan pramuwisata?

### **1.3 Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian permasalahan yang ada di latar belakang, maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu bagaimana Komunikasi Interpersonal Pramuwisata dalam Memberikan Informasi Kepada Wisatawan di Palembang.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yaitu pernyataan yang berisi apa yang ingin dicapai dari suatu penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui peran pramuwisata dalam memberikan informasi kepada wisatawan.
2. Untuk mengetahui bahasa verbal dan nonverbal yang digunakan pramuwisata dalam menyampaikan informasi kepada wisatawan.
3. Untuk mengetahui tantangan yang dihadapi dalam komunikasi interpersonal yang dilakukan pramuwisata.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian adalah dampak positif yang dihasilkan dari sebuah riset. Manfaat penelitian dapat dirasakan oleh masyarakat, penelitian, dan bidang keilmuan.

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan akademik tentang bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pramuwisata dalam menyampaikan informasi wisata kepada wisatawan.

2. Memperkaya literatur mengenai komunikasi interpersonal pramuwisata dalam memberikan informasi mengenai wisata di Kota Palembang.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

1. Membantu pramuwisata dalam mengembangkan keterampilan komunikasi yang lebih baik untuk menciptakan pengalaman wisata yang informatif dan bekesan bagi wisatawan.
2. Bagi teman serumpun jurusan (Ilmu Komunikasi). Penelitian ini dapat menjadi referensi dan pertimbangan pada penelitian selanjutnya untuk dapat membentuk gagasan baru yang lebih kreatif dan berkembang bagi mahasiswa serta jurusan.

