

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Komunikasi adalah salah satu kebutuhan mendasar manusia yang dilakukan dalam berbagai aspek. Bagi individu, komunikasi menjadi sarana menyampaikan pesan, makna, ide, gagasan, serta emosi yang dirasakan. Dalam lingkup yang lebih besar, komunikasi menjadi sarana membentuk hubungan antara satu individu dengan individu lainnya, sehingga menciptakan berbagai kelompok masyarakat yang melakukan interaksi sosial secara berkelanjutan.

Dalam prosesnya, komunikasi memiliki berbagai cara untuk dilakukan dalam berbagai konteks. Hal ini direfleksikan dalam pola komunikasi. Pola komunikasi dapat diartikan sebagai cara atau metode yang dilakukan oleh individu maupun sekelompok individu (baik dalam skala kecil maupun besar) dalam berkomunikasi. Pola komunikasi menjelaskan tahapan bagaimana suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator (pemberi pesan) dapat tersampaikan kepada komunikan (penerima pesan) melalui media (channel) tertentu sehingga berujung pada umpan balik baik berupa tindakan maupun tanggapan.

Komunikasi tidak terlepas dari adanya hambatan, baik hambatan internal maupun eksternal dari komunikator dan komunikan. Hambatan internal dapat berkaitan dengan diri komunikator dan komunikan, seperti kurangnya pemahaman terkait pesan yang disampaikan sehingga tidak bisa memilih susunan kata yang tepat maupun memberikan informasi yang akurat. Contoh lain hambatan internal yaitu tidak fokusnya komunikan dalam memperhatikan komunikator sehingga

pesan tidak diterima dengan efektif sehingga tidak membentuk umpan balik yang seharusnya. Adapun hambatan eksternal dapat berupa gangguan yang muncul dari luar diri komunikator dan komunikan, seperti suasana saat melakukan komunikasi yang terlalu ramai sehingga pesan tidak terdengar jelas.

Hambatan komunikasi yang disebutkan sebelumnya kerap terjadi di berbagai situasi. Salah satunya di dalam bidang pariwisata, khususnya jika berbicara tentang proses komunikasi di lingkup pariwisata yang sifatnya outdoor atau di luar ruangan. Dalam bidang pariwisata, beberapa contoh komunikasi yang umum terjadi adalah komunikasi antara pemandu wisata dengan sesama mereka, maupun antara pemandu wisata dengan peserta wisata atau tur. Antara sesama pemandu wisata, biasanya mereka memiliki kode-kode tertentu yang dimengerti mereka untuk memahami maksud. Sebagai contoh, kode berupa gerak tangan untuk mengubah alur rute perjalanan maupun menghindari lokasi tertentu. Hambatan dalam proses pengiriman kode ini dapat berupa salah pemahaman antar pemandu, sehingga mereka memilih rute yang salah. Adapun antara pemandu wisata dan peserta tur, hambatan yang ada dapat berkaitan dengan pemahaman pemandu wisata terkait destinasi wisata yang dikunjungi. Sebagai contoh, ketika ada pertanyaan yang di luar konteks pembahasan maupun pertanyaan yang belum bisa dijawab oleh pemandu wisata, maka bagaimana cara pemandu wisata untuk mengkomunikasikan hal tersebut, tanpa harus mengurangi kredensialnya sebagai seorang pemandu. Hal ini mengingat peserta wisata berekspektasi bahwa pemandu wisata bisa menjawab semua pertanyaan mereka.

Indonesia adalah negara berwilayah luas yang memiliki kekayaan sejarah dan budaya yang menjadi salah satu daya tarik yang menjadi objek pariwisata bagi masyarakat domestik maupun mancanegara. Pendit dalam Utama (2017) menjelaskan salah satu segmen pariwisata yaitu wisata budaya yang berbasis pada aktivitas wisata dengan tujuan untuk mengetahui keadaan dan adat istiadat suatu masyarakat dalam wilayahnya, serta mempelajari budaya dan kesenian yang berkembang di masyarakat tersebut. Secara spesifik, Utama & Junaedi (2018) menyebutkan unsur-unsur kebudayaan yang menjadi daya tarik wisata salah satunya adalah sejarah suatu daerah.

Salah satu kota dengan predikat sebagai kota tertua adalah Kota Palembang yang sekarang menjadi ibukota Provinsi Sumatera Selatan. Lebih lanjut, Kota Palembang memiliki banyak peninggalan sejarah berupa koleksi benda-benda bersejarah, situs, serta cerita bersejarah dari berbagai periode, mulai dari masa Kerajaan Sriwijaya, Kerajaan Palembang, Kesultanan Palembang Darussalam, Kolonialisme Belanda, berikut masa perjuangan kemerdekaan seperti Perang 5 Hari 5 Malam, hingga Palembang masa modern. Berdasarkan observasi peneliti, situs peninggalan sejarah ini dijadikan objek wisata. Baru-baru ini, Pemerintah Kota Palembang juga telah meresmikan tiga destinasi wisata baru yang semuanya berbasis sejarah yaitu Lawang Borotan, Gedung Kesenian Palembang, serta Kantor Walikota Palembang (Fajriansyah, 2024). Fenomena ini menjadi latar belakang berdirinya giat sejarah di Palembang yang berbasis komunitas, salah satunya adalah Palembang *Good Guide*.

Palembang *Good Guide* (PGG) adalah komunitas sejarah yang berafiliasi dengan Jakarta *Good Guide* (JGG) dan mulai beroperasi pada tahun 2021 di Kota Palembang. Pada dasarnya, PGG bukan hanya komunitas sejarah, tetapi merujuk pada penyedia jasa wisata bersejarah di Palembang. Program utama dari PGG adalah *walking tour*, di mana PGG menyediakan berbagai rute perjalanan wisata yang mengangkat kisah sejarah Palembang yang dibagi menjadi beberapa rute seperti rute Merdeka, rute *Talang Semut en Om Streken*, rute Sekanak, dan rute Palembang Darussalam.



Sumber: Peneliti (2024)

Gambar 1.1 Grafik Peningkatan Peserta *Walking Tour* PGG

Pada rentang 2023 hingga 2024, PGG telah merilis lebih banyak rute jika dibandingkan pada tahun-tahun sebelumnya. Beberapa rute baru yang muncul adalah rute Para Saudagar, rute *Sudirman Cinde Business District* (SCBD), rute *Landraad*, rute Kuto, dan rute-rute lainnya. Sejalan dengan itu, tampak adanya peningkatan jumlah peserta *walking tour* per tahunnya, sebagaimana tertera pada data di atas.

Data tersebut menunjukkan bahwa terdapat peningkatan ketertarikan masyarakat umum serta wisatawan domestik maupun mancanegara untuk mengikuti wisata sejarah yang ada di Kota Palembang melalui PGG. Tim pemandu wisata PGG dinilai sukses dalam mengkomunikasikan sejarah di Palembang dengan efektif dan menarik. Dalam perkembangannya, pemandu wisata PGG juga menghadapi beberapa tantangan dalam melakukan komunikasi. Berdasarkan studi awal yang dilakukan peneliti, pemandu wisata PGG pernah mendapatkan pertanyaan yang belum memiliki referensi jawaban. Hal ini menjadi permasalahan tersendiri, karena sebagai seorang pemandu wisata, citra yang dimiliki adalah sebagai “pemberi informasi”. Peserta wisata berekspektasi bahwa seorang pemandu wisata harus mengetahui informasi tentang objek wisata yang dikunjungi, sehingga mereka harus tetap menjawab pertanyaan tersebut semaksimal mungkin. Di sisi lain, salah satu kode etik yang harus diperhatikan adalah memberikan keterangan yang baik dan benar. Selain itu, terdapat gangguan eksternal saat memandu, seperti adanya preman dan pengamen di beberapa objek wisata sejarah yang mengganggu tur yang berlangsung.

Terdapat norma-norma yang harus diperhatikan oleh pemandu wisata. Selain itu, ada kemampuan komunikasi yang perlu diterapkan dalam guiding dengan tujuan agar peserta wisata dapat mengikuti dan memahami materi tur yang disajikan. Selain itu, pola komunikasi yang dilakukan oleh pemandu wisata dapat berupa persuasi atau melakukan *lobbying* kepada peserta wisata agar tertarik untuk mengikuti dan menyimak keseluruhan isi tur. Komunikasi yang dilakukan

dalam bentuk dialog antar pemandu dan peserta wisata yang merupakan bentuk dari komunikasi interpersonal.

Berdasarkan temuan dan urgensi yang telah dijabarkan, peneliti ingin mengetahui pola komunikasi interpersonal yang digunakan oleh PGG dalam melakukan aktivitas memandu wisata sejarah di Kota Palembang. Oleh karena itu, peneliti akan menyusun penelitian dengan judul **Pola Komunikasi Interpersonal Pemandu Wisata Sejarah Palembang *Good Guide***.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian sebagai berikut.

1. Pemandu wisata sejarah PGG mendapatkan pertanyaan terkait objek wisata yang belum ada referensi jawabannya.
2. Pemandu wisata sejarah PGG mendapatkan gangguan eksternal saat melakukan guiding, salah satunya dari pengamen di sekitar objek wisata sejarah.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan dijawab pada penelitian ini adalah **“Bagaimana pola komunikasi interpersonal pemandu wisata sejarah Palembang *Good Guide*?”**

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui bagaimana komunikasi pemandu wisata sejarah Palembang *Good Guide* (PGG) dalam menjawab pertanyaan terkait objek wisata yang belum ada referensi jawabannya.
2. Mengetahui bagaimana pemandu wisata sejarah PGG mengatasi gangguan eksternal saat melakukan guiding, salah satunya dari pengamen di sekitar objek wisata sejarah.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat bermanfaat dalam pengembangan teori yang berkaitan dengan pola komunikasi interpersonal khususnya yang dilakukan oleh pemandu wisata sejarah.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan bagi pihak-pihak *stakeholder* pemandu wisata berbasis sejarah seperti Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) serta Himpunan Pramuwisata Indonesia untuk mengetahui kendala dalam melakukan aktivitas memandu khususnya dari segi komunikasi.

## **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini, ruang lingkup yang akan dibahas akan terfokus pada pola komunikasi interpersonal pemandu wisata sejarah Palembang *Good Guide* khususnya dalam mengkomunikasikan informasi wisata sejarah kota Palembang dan mengatasi gangguan eksternal yang ada saat memandu.