

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian pesan atau informasi dari komunikator kepada komunikan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan kedekatan hubungan yang berlanjut. Komunikasi interpersonal hadir di dalam pemandu dalam menyampaikan informasi tentang wisata kepada pengunjung. Wisata merupakan aktifitas yang melibatkan beberapa orang untuk relaksasi, rekreasi, petualangan, pendidikan serta kegiatan budaya. Khususnya pada wisata budaya, pemandu mengarahkan dan membimbing pengunjung untuk mengenal kebudayaan lokal, kesenian, upacara tradisional, adat istiadat, dan bangunan bersejarah (Samovar, 2012).

Pemandu berperan sebagai penyalur informasi tentang sejarah kebudayaan, tradisi kebudayaan, dan nilai-nilai yang terkandung di dalam budaya tersebut karena pekerjaan sebagai pemandu biasanya panggilan dari hati tanpa pamrih serta menjunjung tinggi pelestarian adat budaya yang diwariskan secara turun temurun dari para leluhur yang dahulu pernah berjasa. Selain memperhatikan sejarah, pemandu tentunya harus mahir dalam menceritakan bangunan bersejarah yang masih dilestarikan karena bangunan tersebut memiliki arsitektur yang unik, mengandung filosofis yang mendalam, dan yang dahulunya bangunan bersejarah tersebut masih beroperasi sampai saat ini menjadi peninggalan sejarah (Gudykunst, 2004).

Aktifitas wisata menarik terdapat pada objek wisata atau lebih dikenal dengan cagar budaya peninggalan Syekh Syarif Hidayatullah, dikenal dengan Sunan Gunung Jati yang berlokasi di Kota Cirebon yaitu Keraton Kasepuhan. Keraton Kasepuhan berdiri dari abad ke-15, memiliki keberagaman budaya yang masuk seperti bangunan sejarahnya mengandung arsitektur bangunan multikultur. Peninggalan seperti benda-benda hasil ramapasan peperangan

yang masih terjaga, gamelan sekaten, mangkuk dan gelas dari Eropa yang tidak ternilai harganya pada masa penjajahan Belanda. Tradisi di Keraton Kasepuhan yang masih dilaksanakan seperti Grebeg Syawal, Siraman Panjang, dan Upacara Panjang Jimat. Ketika pengunjung wisata datang, tentunya pemandu menjelaskan informasi sejarah, peninggalan benda-benda antik, dan gaya arsitektur bangunan Keraton Kasepuhan. Namun, pembahasan kini berfokus pada pemandu yang menjelaskan gaya arsitektur bangunan yang memiliki filosofi mendalam dan banyak budaya luar memengaruhi arsitektur bangunan Keraton Kasepuhan.

Pemandu di Keraton Kasepuhan memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan wisata lainnya karena pemandu di Keraton Kasepuhan masih melestarikan setiap tradisi, peninggalan, maupun bangunan bersejarah. Tidak hanya itu, pemandu Keraton Kasepuhan sangat bervariasi dalam menjelaskan informasi sejarah budaya Cirebon dengan menggunakan bahasa Indonesia, bahasa lokal, dan bahasa Asing. Pemandu memakai pakaian adat Jawa yang bernama beskap untuk memberi contoh bahwa memperkenalkan budaya juga bisa dari mengenakan pakaian yang digunakan kepada pengunjung wisata. Interaksi unik dan pembawaan ketika menyampaikan sejarah budaya Keraton Kasepuhan yang dijelaskan oleh pemandu menarik perhatian pengunjung karena komunikasi yang digunakan pemandu tersebut sangat membuat nyaman. Mengetahui bagaimana caranya pemandu berkomunikasi saat terjadinya pemanduan ketika menjelaskan gaya arsitektur bangunan Keraton Kasepuhan kepada pengunjung wisata yang belum memiliki kedekatan dan sudah memiliki kedekatan dengan pemandu.

Strategi komunikasi pemandu ketika menjelaskan informasi sejarah dan kebudayaan tentunya mencakup pesan berisikan riwayat sejarah, fungsi bangunan bersejarah, kebudayaan lokal dan tradisi yang dijalankan untuk diperkenalkan sebagai identitas budaya dari pemandu kepada pengunjung wisata yang bertujuan untuk meningkatkan rasa toleransi tinggi serta menambahkan wawasan pengetahuan keberagaman tradisi . Penyusunan

pesan yang harus dipikirkan ketika nantinya akan disampaikan karena pesan tersebut bukan hanya sekedar menjelaskan, tetapi terciptanya komunikasi dua arah sehingga terjadinya suatu diskusi menarik tentang kebudayaan (Wood, 2016).

Menciptakan interaksi yang menarik tentunya diperlukan perancangan rencana atau strategi yang tepat supaya pengunjung wisata lebih merasa nyaman ketika pemandu menjelaskan informasi sejarah Keraton Kasepuhan. Strategi komunikasi yang digunakan pemandu Keraton Kasepuhan memiliki trik dan caranya yang beragam saat menerima pengunjung wisata yang datang, strategi komunikasi merupakan sebuah perancangan pra-komunikasi dalam menyampaikan pesan supaya terciptanya ruang komunikasi dalam mengedukasi dan memberikan pengalaman menarik kepada pengunjung wisata. Strategi komunikasi pemandu menggunakan komunikasi interpersonal untuk memberikan edukasi sejarah kebudayaan kepada pengunjung wisata yang bertujuan untuk mengetahui pengalaman minat pengunjung wisata seperti menjelaskan gaya arsitektur bangunan Keraton Kasepuhan. Pemandu memiliki beberapa pengunjung wisata yang sudah memiliki kedekatan karena strategi komunikasi interpersonal yang digunakan, tentunya memerlukan tanggapan dari pengunjung wisata tersebut untuk menelaah strategi komunikasi interpersonal yang digunakan pemandu.

Keberhasilan penyampaian pesan informasi gaya arsitektur bangunan Keraton Kasepuhan tentunya tidak selalu berhasil, ada beberapa hambatan yang terjadi ketika penyampaian pesan itu berlangsung dari keterbatasan wawasan dan pengetahuan pemandu sehingga terjadinya perbedaan pendapat, minat pengunjung wisata beragam. Khususnya pengunjung wisata yang masih berproses menjalin kedekatan dengan pemandu yang hanya sekedar berekreasi tanpa ingin mengetahui informasi gaya arsitektur bangunan, pengunjung wisata yang hanya ingin mengabadikan momen wisatanya dengan berfoto-foto, kebahasaan yang digunakan oleh pemandu juga yang tidak seluruhnya mengetahui bahas daerah maupun bahasa asing. Hal tersebut

menjadi tantangan bagi pemandu Keraton Kasepuhan dalam menyusun strategi komunikasi interpersonal sebaik mungkin untuk mengatasi permasalahan yang terjadi saat menjalankan pemanduan. Hal ini juga berkaitan dengan tanggapan pengunjung wisata yang datang ke Keraton Kasepuhan khususnya pengunjung wisata yang sudah memiliki kedekatan untuk mengetahui bagaimana pemandu Keraton Kasepuhan melakukan strategi komunikasi interpersonal melalui gaya arsitektur bangunan.

Oleh karena itu, perlu ditelaah dan diketahui tentang pemandu melakukan strategi komunikasi interpersonal yang digunakan serta tanggapannya dalam menjalin kedekatan dengan pengunjung wisata melalui gaya arsitektur bangunan Keraton Kasepuhan dan beberapa hambatan komunikasi interpersonal yang terjadi ketika pemanduan berlangsung serta solusi dari pemandu. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis sangat antusias membuat judul penelitian **“Strategi Komunikasi Interpersonal Pemandu dengan Pengunjung Wisata di Keraton Kasepuhan”**.

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan urgensi awal dalam memulai penelitian yang menjadi sumber dari segala permasalahan. Berdasarkan rumusan yang sudah dijabarkan di atas, peneliti memiliki beberapa pertanyaan yaitu,

1. Identifikasi Masalah
 - a. Pendekatan komunikasi pemandu serta tanggapan pengunjung wisata yang memiliki kedekatan
 - b. Keterbatasan wawasan dan pengetahuan pemandu tentang gaya arsitektur bangunan Keraton Kasepuhan
 - c. Minat pengunjung wisata yang hanya ingin berekreasi ke Keraton Kasepuhan
 - d. Kebahasaan pemandu yang sulit dimengerti oleh pengunjung wisata
 - e. Solusi pemandu dalam menghadapi hambatan komunikasi
2. Pembatasan Masalah

Supaya permasalahan ini tidak meluas, maka peneliti membatasi masalah yang ada keterkaitan dengan judul penelitian yaitu,

- a. Pembatasan ini mencakup strategi komunikasi interpersonal pemandu dalam melakukan pendekatan tentang penjelasan gaya arsitektur bangunan kepada pengunjung wisata di Keraton Kasepuhan beserta tanggapannya.
 - b. Pembatasan ini mencakup hambatan strategi komunikasi interpersonal serta solusi pemandu ketika melakukan pendekatan kepada pengunjung wisata mengenai gaya arsitektur bangunan di Keraton Kasepuhan
3. Pertanyaan Penelitian
- a. Bagaimana strategi komunikasi interpersonal pemandu dalam menjelaskan gaya arsitektur bangunan beserta tanggapan pengunjung wisata di Keraton Kasepuhan?
 - b. Apa saja hambatan komunikasi interpersonal dan solusi pemandu ketika melakukan pendekatan kepada pengunjung wisata mengenai gaya arsitektur bangunan di Keraton Kasepuhan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang sudah dijelaskan di atas, tujuan dari penelitian ini yaitu,

1. Mendeskripsikan strategi komunikasi interpersonal pemandu dalam melakukan pendekatan tentang penjelasan gaya arsitektur bangunan serta tanggapan pengunjung wisata di Keraton Kasepuhan.
2. Mengetahui hambatan komunikasi interpersonal dan solusi pemandu ketika melakukan pendekatan kepada pengunjung wisata mengenai gaya arsitektur bangunan di Keraton Kasepuhan

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian. Maka manfaat penelitian adalah sebagai berikut,

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, skripsi ini dapat berkontribusi dalam perkembangan ilmu komunikasi, khususnya kajian komunikasi interpersonal karena terdapatnya tentang pemahaman strategi komunikasi yang digunakan oleh pemandu supaya membangun interaksi yang menarik di kawasan cagar budaya yaitu Keraton Kasepuhan.

Skripsi ini juga berpotensi menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya dan dijadikan referensi teoritis untuk mendalami pengetahuan komunikasi interpersonal bisa berjalan dalam konteks cagar budaya yang memiliki nilai historis.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, skripsi ini bisa dijadikan masukan untuk pihak Keraton Kasepuhan, khususnya pemandu wisata untuk meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal ketika menyampaikan informasi sejarah dan gaya arsitektur bangunan kepada pengunjung wisata. Strategi komunikasi yang efektif dan efisien dapat membantu pengalaman saat berwisata serta menciptakan citra positif Keraton Kasepuhan sebagai cagar budaya.

Skripsi ini dapat menjadi referensi bagi pemandu Keraton Kasepuhan untuk mengadakan evaluasi menyusun pelatihan komunikasi interpersonal supaya lebih profesional, sesuai dengan karakteristik wisatawan, dan ramah.