



Analisis Pemanduan Wisata Museum 10 November Surabaya

Djenggal Prasandi¹, Yudiana Indriastuti²

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur^{1,2}

Received: 5 September 2024
Revised: 14 September 2024
Accepted: 30 September 2024

Abstract

Museum 10 November merupakan salah museum yang bertemakan sejarah yang terdapat di Kota Surabaya. Adanya tragedi 10 november yang terjadi di Surabaya ini akhirnya melatar belakangi lahirnya monument Tugu Pahlawan yang diresmikan oleh Ir.Soekarno pada 10 november 1951 untuk mengenang jasa para pahlawan yang turut serta dalam tragedi 10 november. Di Museum 10 November sendiri terdapat fasilitas pelayanan pemanduan yang dimana bisa dinikmati wisatawan yang berkunjung. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala seperti kurang efektif dan maksimalnya pelaksanaan pemanduan ditemukan masih terdapat kendala. Tujuan penelitian ini untuk melihat seperti apa pelaksanaan pemandu wisata yang ada di Museum 10 November. Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data berupa observasi, dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya kendala dalam pelayanan pemanduan di Museum 10 November yang dimana adanya keterbatasan pemandu dalam menyampaikan materi secara utuh. hal ini dikarenakan ketimpangan jumlah pemandu yang ada dengan kuota wisatawan yang harus dipandu. selain itu, pemandu wisata disana juga memiliki kendala dalam pemanduan terhadap wisatawan segmen khusus dalam hal ini contoh wisatawan pengidap tuna rungu dan autisme. Pemanduan wisata yang terdapat di Museum 10 November belum sepenuhnya memenuhi aspek Prinsip Komunikasi Interpersonal yang dimana dibutuhkan oleh pemandu wisata.

Keywords: Museum 10 November, Pemandu Wisata, Komunikasi Interpersonal

(*) Corresponding Author: djenggalprasandi3@gmail.com¹, yudiana_indriastuti.ilkom@upnjatim.ac.id²

How to Cite: Prasandi, D., & Indriastuti, Y. (2024). Analisis Pemanduan Wisata Museum 10 November Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(24.2), 241-256. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/9301>

PENDAHULUAN

Pembangunan sektor kepariwisataan menurut Spillane (di dalam Parma 2018) akan terkait dengan aspek social budaya, politik dan ekonomi yang diarahkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, berdasarkan pendapat tersebut sektor pariwisata dapat memberikan dampak terhadap meningkatnya lapangan kerja dan kesempatan kerja bagi orang-orang yang bertempat tinggal di daerah pariwisata, melalui bisnis akomodasi, restoran, pemandu wisata, biro perjalanan, dan bisnis lainnya. S. Semua ini berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan lokal dan wisatawan. Sektor pariwisata mendorong dan mendukung berbagai proyek di berbagai bidang di negara-negara berkembang dan maju (Pendit, 1994). Indonesia memiliki potensi pariwisata yang sangat besar karena keanekaragaman budaya dan keindahan alamnya yang tersebar dari Sabang hingga Merauke, selain keindahan alam Indonesia juga kaya akan sejarah khususnya sejarah perjuangan kemerdekaan bangsa Indonesia.

Motivasi mengenai keingintahuan perihal sejarah menurut Maulida (2018) adalah alasan utama yang menjadikan museum menjadi salah satu rujukan wisata yang cukup diminati oleh wisatawan, dengan daya tarik memberikan pembelajaran dan pengalaman yang terjadi dimasa lalu yang mungkin tidak dapat ditemukan di masa kini. Surabaya sendiri merupakan kota sejarah bahkan Surabaya sendiri

memiliki julukan “Kota Pahlawan” hal ini dikarenakan di Surabaya lah terjadinya pertempuran 10 november dimana pemuda-pemuda yang ada di Surabaya saat itu berjuang untuk mempertahankan kemerdekaan dari serangan penjajah. Adanya tragedi 10 november yang terjadi di Surabaya ini akhirnya melatar belakangi lahirnya monument Tugu Pahlawan yang diresmikan oleh Ir. Soekarno pada 10 november 1951 untuk mengenang jasa para pahlawan yang turut serta dalam tragedi 10 november. Pada tanggal 10 November 1991 mulai dibangun Museum Sepuluh November dengan luas 1366 m² pada kedalaman 7 meter di bawah permukaan tanah di areal Kompleks Tugu Pahlawan, Jl. Pahlawan-Surabaya yang bertujuan untuk mendukung keberadaan Tugu Pahlawan serta melengkapi fasilitas sejarahnya, keberadaan museum ini cukup mendukung untuk mengkisahkan kembali sejarah perjuangan bangsa Indonesia dalam merebut dan mempertahankan kemerdekaan khususnya di kota Surabaya.

Fasilitas-fasilitas pendukung sejarah yang ada di Museum 10 November sendiri diantara lain adalah seperti Ruang Diorama Elektronik, Ruang Auditorium, Ruang Perpustakaan, Ruang Diorama, Ruang Kidzone dan Laktasi, Musholla, Parkir Area, Public Space (Lapangan). Selain fasilitas berbentuk fisik Museum 10 November juga menyiapkan pemandu wisata yang siap mendampingi wisatawan berkeliling Museum 10 November sembari memberikan informasi mengenai sejarah yang terangkum di dalam Museum 10 November. Adanya pemandu wisata (*Pemandu wisata*) ini guna meningkatkan pelayanan yang ada di Museum 10 November dengan harapan wisatawan mendapatkan kenyamanan dan kepuasan disaat berkunjung di Museum 10 November.

Pelayanan dalam industri pariwisata merupakan salah satu kunci utama yang perlu dimaksimalkan oleh tiap pengelola objek wisata maka. Menurut (Sari, 2018), terdapat faktor penting yang berperan dalam menarik perhatian para wisatawan, yaitu pelayanan yang berkualitas dari pihak yang berkepentingan di lokasi ataupun objek wisata. Pariwisata adalah bisnis jasa hospitality, di mana kualitas pelayanan yang humanis menjadi kunci keberhasilan dalam memuaskan wisatawan (Hermawan et al., 2018). Kualitas pelayanan yang diberikan memegang peranan penting dalam tercapainya keberhasilan suatu usaha pariwisata. Keberhasilan ini bergantung pada ketersediaan tenaga pariwisata berketerampilan tinggi yang memiliki sumber daya yang diperlukan untuk secara efektif memenuhi kebutuhan wisatawan. Selain itu juga didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Tujuan utamanya adalah untuk menggabungkan keahlian tenaga pariwisata dengan penyediaan fasilitas dan infrastruktur yang sangat baik, sehingga menghasilkan layanan luar biasa yang tidak hanya memenuhi tetapi melebihi harapan wisatawan, yang pada akhirnya mengarah pada kepuasan maksimal mereka. Dalam sektor pariwisata pelaku wisata yang memberikan jasa pelayanan terhadap wisatawan salah satunya adalah pemandu wisata (*pemandu wisata*), *pemandu wisata* sendiri menurut (Yoeti, 2010) adalah seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, informasi, dan petunjuk tentang atraksi atau destinasi, dan menurut (Sugiarto, Hikmawati 2019) *pemandu wisata* orang yang menemani serta membimbing dan memberi info pada wisatawan yang tengah mengadakan kegiatan wisata mereka. *Pemandu wisata* seperti kompas yang mengarahkan kita saat melakukan wisata ke suatu tempat. Dalam hal *pemandu*

wisata yang merupakan bagian dari pelaku wisata yang memberikan jasa pelayanan memiliki peran penting dalam kepuasan wisatawan.

Adanya peranan penting seorang pemandu wisata dalam menentukan kepuasan wisatawan ini perlu di dukung dengan kemampuan komunikasi yang baik. Seperti yang disampaikan oleh (Ulzana, Syarifudin 2020) pentingnya komunikasi seorang guide adalah untuk berkomunikasi dengan baik kepada wisatawan supaya informasi yang wisatawan dapatkan akan mudah dipahami, Komunikasi guide menurut Mardiana (2012) dapat diartikan usaha yang dilakukan petugas pariwisata yang berkewajiban memberi petunjuk atau informasi yang diperlukan oleh wisatawan. Bentuk komunikasi yang digunakan dalam kegiatan pemanduan wisata adalah komunikasi interpersonal (Mulyana, kemala 2021) karena bentuk komunikasi yang terjalin melibatkan dua orang atau lebih yang terbagi antara komunikator dan komunikan dalam hal ini yang menjadi komunikator adalah pemandu wisata dan komunikan adalah wisatawan, menurut Effendy (1993:25) komunikasi interpersonal sendiri adalah komunikasi antara seorang komunikator dengan seorang komunikan (*dyadic communication*) atau antara seorang komunikator dengan dua orang komunikan (*triadic communication*). Baik komunikasi berdua maupun bertiga sifatnya dialogis secara tatap muka. Komunikasi Interpersonal dapat dikatakan efektif atau berhasil apabila dapat meningkatkan hubungan antar manusia (*human relation*), menghindari dan mengatasi konflik – konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain (Cangara H., 2005). Dalam komunikasi interpersonal terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilannya antara lain seperti yang disampaikan oleh Suranto (di dalam Mulyana, Kemala 2021), terdapat lima sikap positif yang perlu dipertimbangkan ketika seseorang merencanakan komunikasi interpersonal, antara lain : Keterbukaan (*openness*), Empati (*emphaty*), Sikap mendukung (*supportiveness*), Sikap Positif (*positiveness*) dan Kesetaraan (*equality*), selain prinsip sikap positif ini juga terdapat keterampilan yang harus dikuasai dalam komunikasi interpersonal pemandu wisata, yang dimana keterampilan ini sangat dibutuhkan oleh pramuwisata untuk melakukan komunikasi dengan baik ke wisatawan (Mulyana, Kemala 2021)

Menurut Suranto AW (2011:94) “ada beberapa ketrampilan yang harus dikuasai dalam komunikasi interpersonal” diantaranya :

- 1) Keterampilan berbicara,
- 2) Keterampilan bertanya,
- 3) Keterampilan membuka pintu komunikasi,
- 4) Keterampilan menjaga sopan santun,
- 5) Keterampilan Meminta maaf pada saat merasa bersalah,
- 6) Cepat tanggap dan bertanggung jawab,
- 7) Perhatian dan keperdulian,
- 8) Memiliki Empati,
- 9) Keterampilan mendengarkan.

Kemudahan dalam menjangkau Informasi merupakan salah satu hal yang dibutuhkan oleh wisatawan maka dari itu tugas pemandu wisata dalam penyampaian informasi sebisa mungkin dapat dilakukan secara transparan dan dalam segi penyampaian juga harus mudah di pahami. Menurut Ulzana, Priyanto

(2020) komunikasi yang diberikan oleh guide berkaitan dengan kecenderungan berperilaku wisatawan untuk melakukan revisit intention, Kepemanduan wisatawan merupakan kegiatan memberikan panduan, arahan, penjelasan serta edukasi yang dilakukan oleh seorang pemandu wisata kepada wisatawan sehingga wisatawan dapat memahami, menghargai, mengapresiasi serta menarik wisatawan untuk datang berkunjung kembali (Kuo, 2002), dengan hal ini bisa dilihat bahwasannya pengaruh dari penerapan prinsip komunikasi interpersonal Pemandu Wisata memiliki pengaruh besar terhadap perilaku dan tingkat kepuasan wisatawan.

Di Museum 10 November sendiri mengenai pelaksanaan pemanduan wisata melalui wawancara dan observasi awal penulis masih ditemukan beberapa permasalahan seperti pemandu wisata yang tersedia lebih fokus kepada wisatawan yang datang secara rombongan dan juga wisatawan yang sudah melakukan pemesanan atau ajuan untuk fasilitas pelayanan pemandu wisata sehingga wisatawan yang tidak datang secara rombongan dan yang tidak melakukan ajuan jarang mendapatkan fasilitas layanan *pemanduan wisata*, hal ini dikarenakan pelaku *pemandu wisata* di Museum 10 November hanya berfokus terhadap wisatawan yang datang secara rombongan karena menurut pelaku pemandu wisata disana dengan jumlah pemandu wisata yang terbatas lebih efektif jika pelaksanaan pemandu wisata dilakukan terhadap wisatawan yang datang secara rombongan.

Mengenai penyampaian informasi seputar sejarah yang terdapat di tugu pahlawan yang kurang lengkap khususnya dibagian penyampaian mengenai suatu kejadian sejarah yang peletakan monumen rentetan kronologis nya tidak berurutan berdasarkan waktu kejadian, menurut informasi yang penulis dapat dari teman-teman yang melakukan kegiatan magang di Museum 10 November adanya penempatan monument sejarah yang tidak sesuai dengan waktu rentetan kronologis dikarenakan di dalam monument itu dianggap bermuatan politik dan tidak relevan dengan rentetan kronologis lain yang berkonteks perjuangan secara fisik (dalam hal ini berperangan) dan juga kronologis yang terpisah tu sendiri hanya mengkisahkan perjuangan dari satu golongan agama saja dalam hal ini adalah agama muslim, maka dari itu penyampaian sejarah mengenai hal ini pun juga terkadang tidak di sampaikan dikarenakan beberapa alasan seperti alasan efisiensi waktu, alasan yang menganggap perjuangan tersebut tidak relevan dengan kronologis perjuangan lain atau dikarenakan terlalu menonjolkan perjuangan satu golongan agama saja jadi terkadang jika wisatawan diaanggap bukan bagian dari golongan agama tersebut terkadang pemandu wisata tidak menyampaikan dengan alasan demi menjaga egosentris dari golongan agama lain. Dalam permasalahan ini praktik pemandu wisata yang ada di Museum 10 November belum menerapkan sikap-sikap yang menjadi prinsip dalam komunikasi Interpersonal Pemandu Wisata serta belum menguasai semua keterampilan komunikasi interpersonal pemandu wisata yang dimana hal ini harus dikuasai oleh pemandu wisata.

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis sampaikan diatas penulis memilik ketertarikan untuk melakukan penelitian mengenai analisis dalam proses kegiatan pemanduan di Museum 10 November.

METODE

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Kualitatif deskriptif sendiri menurut Bogdan dan Taylor (di dalam Ulandari dkk,2023), penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata dari apa yang diamati dilapangan, dengan hal ini penulis akan menghasilkan data dalam bentuk deskriptif dalam bentuk kata-kata berdasarkan fenomena yang diamati di lapangan.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian terdapat di museum Museum 10 november yang berlokasi di wilayah Tugu Pahlawan yang beralamat di Kelurahan Alun-Alun Contong, Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya.

Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis sudah merumuskan ruang lingkup penelitian sebagai batasan penelitian agar penelitian yang dilakukan tidak terlalu meluas. Dalam penelitian ini penulis hanya berfokus terhadap pelaksanaan kegiatan pemanduan wisata yang terdapat di Museum 10 November (museum 10 november) dan penerapan prinsip-prinsip serta keterampilan dari komunikasi interpersonal Pemandu Wisata yang dimana mendukung pelaksanaan pemanduan wisata.

Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar daripada angka-angka. Contoh data kualitatif seperti data wawancara, data observasi, catatan-catatan dari permasalahan yang pernah dihadapi, dan lain-lain.

Sumber Data

Sumber data primer dan data sekunder yang dikumpulkan dengan menggunakan beberapa macam cara, menurut Sugiyono (2019: 296) diantaranya:

1. Data Primer Data primer adalah sumber yang langsung memberikan data kepada pengumpul data sumber data primer, dan teknik pengumpul data lebih banyak pada Observasi, Wawancara, Dokumentasi dan triangulasi.
2. Data Sekunder. Data sekunder merupakan data yang digunakan peneliti untuk membantu dan mendukung data primer. Peneliti akan menggunakan metode observasi dan dokumentasi sebagai pelengkap dalam metode pengumpulan data.

Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang tingkat validitasnya dapat dipertanggungjawabkan maka diperlukan sumber dan metode pengumpulan data yang kredibel terdapat beberapa teknik pengumpulan data, Menurut Umar, dkk (2019,75) diantaranya observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL & PEMBAHASAN

Dalam penelitian kali ini penulis melakukan wawancara dan observasi guna melengkapi kebutuhan data penelitian , pada kesempatan ini informan penulis terdapat 4 orang yang dimana 4 orang ini merupakan pelaku pemandu wisata yang terdapat di Museum 10 November, dalam kesempatan ini penulis berkesempatan untuk memberikan pertanyaan disaat sesi wawancara dengan Informan penulis,

pertanyaan yang sudah penulis siapkan merupakan pertanyaan yang sifatnya teknis dalam pelaksanaan pemanduan yang terdapat di Museum 10 November, pertanyaan tersebut mengenai regulasi atau cara untuk melakukan pengajuan layanan pemandu di Museum 10 November, Pola Komunikasi apa yang digunakan, teknis pelaksanaan atau SOP pemanduan wisata yang ada di Museum 10 November beserta kendala dalam pelaksanaannya. Selain melakukan wawancara penulis melakukan observasi dengan melihat langsung seperti apa pelaksanaan pemanduan yang terdapat di Museum 10 November guna melengkapi data yang dibutuhkan penulis dalam melakukan penelitian ini. Berikut penulis sampaikan mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan penulis mengenai pelaksanaan pemanduan wisata yang ada di Museum 10 November

a. Regulasi pengajuan pendampingan wisatawan

Ketersediaan jasa pemanduan wisata di museum 10 November ini bisa di dapatkan di museum 10 November, hal ini guna meningkatkan fasilitas dalam segi pelayanan sebagai daya tarik tambahan bagi wisatawan, hal ini selaras seperti yang disampaikan Pariwisata adalah bisnis jasa hospitality, di mana kualitas pelayanan yang humanis menjadi kunci keberhasilan dalam memuaskan wisatawan (Hermawan et al., 2018), dalam industri pariwisata yang berperan dalam memberikan jasa pelayanan salah satunya adalah pemandu wisata, *pemandu wisata* sendiri menurut (Yoeti 2010) adalah seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, informasi, dan petunjuk tentang atraksi atau destinasi yang terdapat di objek wisata.

Museum 10 November sendiri memiliki layanan pemanduan yang dapat dimanfaatkan oleh tiap wisatawan, dalam hal ini informan penulis menyampaikan bahwasannya “ wisatawan dapat melakukan pengajuan untuk meminta fasilitas pemanduan, biasanya wisatawan yang ingin mendapatkan pelayanan pemanduan dari museum 10 November ini mengakses website resmi museum 10 November, disana wisatawan bisa mengatur sendiri jadwal kunjungannya” namun ada informan lain yang juga merupakan bagian dari pemandu wisata di museum 10 November juga menyampaikan mengenai regulasi atau cara untuk melakukan pengajuan pelayanan pemanduan “ biasanya perwakilan dari rombongan atau sekolah itu ada yang datang terlebih dahulu ke museum 10 November untuk survey-survey mengenai harga tiket, jadwal kunjungan yang masih kosong, kapasitas maksimal wisatawan dalam sekali pemanduan, fasilitas-fasilitas yang tersedia di Museum 10 November, setelah itu baru mereka nanti kadang langsung menentukan jadwal kunjungan cuman terkadang juga setelah itu ga langsung menentukan jadwal kunjungan, ada yang minta contact person dari pihak museum 10 November untuk menginfokan kembali mengenai jadwal kunjungan tapi untuk pembelian tiket tetap online”. Dalam hasil wawancara dan observasi ini penulis menemukan bahwasannya mengenai pelayanan pemanduan ini di khususkan untuk rombongan wisatawan yang terlebih dahulu melakukan reservasi atau penentuan jadwal kunjungan sebelumnya, hal ini juga seperti apa yang disampaikan oleh informan ketika penulis menanyakan seputar kategori wisatawan seperti apa yang dapat merasakan fasilitas pelayanan pemanduan di Museum 10 November “ untuk kategori gaada kategori khusus ya cuman memang kita lebih memprioritaskan wisatawan atau rombongan yang sudah reservasi sebelum hari kunjungan ketimbang wisatawan yang berkunjung tanpa reservasi” penulis juga sempat menanyakan “apakah ada suatu

kewajiban yang di atur mengenai adanya anjuran atau diharuskan nya pemandu wisata untuk menawarkan jasa pemanduan terhadap wisatawan yang melakukan kunjungan ke Museum 10 November ?” informan penulis menyampaikan bahwsannya “ untuk aturan yang mengharuskan kita pemandu untuk menawarkan jasa kita ke wisatawan yang berkunjung khususnya wisawatan yang ga melakukan reservasi sebelum jadwal kunjungan sih gaada ya, jadi kita memang lebih fokus ke wisatawan atau rombongan yang memang sudah reservasi sebelum jadwal kunjungan aja”. Selain itu juga penulis juga menanyakan mengenai “apakah ada indikator khusus untu wisatawan ata rombongan yang ingin melakukan pengajuan untuk pelayanan pemanduan di Museum 10 November?” dalam hal ini informan penulis menyampaikan bahwsannya “ untuk indikator atau syarat khusus untuk bisa di pandu sih gaada ya,mengenai jumlah wisatawan atau rombongan juga gaada batas minimum cuman paling materi nya aja yang kita sesuaikan dengan segmen wisatawan nya, contoh kalo dari rombongan PAUD atau TK kita cuman jelasin mengenai nama-nama tokoh, nama-nama alat atau benda koleksi yang ada di museum, sama sejarah tragedy 10 November secara garis besar aja sih , tapi untuk rombongan SD kelas tiga ke atas baru kita sampaikan informasi seputar sejarah 10 November secara lebih detail”

b. Pola Komunikasi Pemandu Wisata Di Museum 10 November

Dalam pelaksanaan pemanduan hal yang paling utama untuk di perhatikan adalah mengenai kemampuan komunikasi, hal ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh (Ulzana,Syarifudin 2020) pentingnya komunikasi seorang guide adalah untuk berkomunikasi dengan baik kepada wisatawan supaya informasi yang wisatawan dapatkan akan mudah dipahami, dalam hal ini dapat di simpulkan bahwasannya kemampuan Komunikasi seorang pemandu wisata adalah suatu hal yang sangat fundamental karena kemampuan Komunikasi seorang pemandu yang nantinya menjadi tolak ukur keberhasilan dari pemandu itu sendiri. Dalam pelaksanaan pemanduan wisata model atau jenis komunikasi yang digunakan adalah komunikasi interpersonal, hal ini seperti apa yang disampaikan oleh (mulyana,kemala 2021) Komunikasi yang terjadi antara pramuwisata dengan wisatawan biasa disebut dengan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal sendiri menurut Effendy (1993:25) adalah komunikasi antara seorang komunikator dengan seorang komunikan (dyadic communication) atau antara seorang komunikator dengan dua orang komunikan (triadic communication). Baik komunikasi berdua maupun bertiga sifatnya dialogis secara tatap muka. Dalam penerapan komunikasi interpersonal ini sendiri terdapat beberapa pola yang bisa digunakan yaitu satu arah, dua arah dan multi arah.

Dalam penelitian ini penulis menanyakan kepada informan penulis yang merupakan pemandu wisata di Museum 10 November mengenai “pola komunikasi apa yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan pemanduan wisata yang ada di Museum 10 November” informan penulis menjawab “ komunikasi kita dengan wisatawan sejauh ini dua arah ya, jadi kita juga mengajak wisatawan berdialog sama kita, kita adakan sesi Tanya jawab dan diskusi-diskusi kecil seputar sejarah tragedy 10 November yang emang menjadi tema Museum ini.

Selain itu penulis juga menanyakan mengenai “ apa alasan pemandu wisata di Museum 10 November memilih menggunakan pola komunikasi dua arah, dan apa alasan pemandu wisata di Museum 10 November membangun dialog dengan

wisatawan “informan penulis selaku pemandu wisata di Museum 10 November menjawab “kenapa komunikasi kita dua arah ya agar wisatawan ga bosan dan jenuh aja selama trip, karena kalo wisatawan sudah jenuh saat menjalankan trip konsentrasi mereka ga lagi kepada penjelasan kita, jadi untuk menjaga konsentrasi dan perhatian wisatawan kita mencoba untuk berdialog dengan wisatawan seperti melontarkan pertanyaan seputar apa yang sudah kita jelaskan, berdiskusi kecil seputar sejarah yang sudah kita jelaskan, jadi biar wisatawan ga bosan saat menjalankan trip” informan penulis yang lain yang juga merupakan pemandu wisata di Museum 10 November juga menyampaikan “kita disini bebas ya, kita disini ga lagi kayak khotbah, kita tetap menggunakan dialog, jadi tiap wisatawan yang kita pandu tetap kita berikan kesempatan untuk membangun komunikasi dua arah, karena menurut saya disitulah kita tau pertanyaan mereka dari apa yang sudah kita jelaskan dan kita bisa menjawab sesuai dengan apa yang mereka butuhkan”. Dalam sesi wawancara ini memperlihatkan bahwasannya pemandu wisata di Museum 10 November menggunakan pola komunikasi dua arah dengan membangun dialog antar pemandu dengan wisatawan, melanjutkan pertanyaan sebelumnya seputar pola komunikasi apa yang digunakan dalam menerapkan komunikasi interpersonal di dalam kegiatan pemanduan wisata di Museum 10 November penulis juga menanyakan kembali mengenai “dengan adanya ruang dialog dan sesi Tanya jawab yang diberikan oleh pemandu wisata, adakah temuan dimana wisatawan mempertanyakan sesuatu yang diluar dari apa yang tertera di dalam diorama-diorama yang terdapat di museum 10 November, dan bagaimana penyikapan pemandu wisata di Museum 10 November jika hal itu terjadi? “informan penulis selaku pemandu wisata di Museum 10 November menjawab “oh ada mas, biasanya wisatawan yang seperti itu wisatawan yang memiliki ganjalan pemikiran dari pengalaman bacaan-bacaan mereka mengenai sejarah tragedi 10 November, biasanya kita selaku pemandu melakukan penyikapan ya dengan memberikan jawaban berdasarkan sejarah tanpa mengurangi dan menambahi, dan kita juga gabisa mengulik sejarah dengan versi kita sendiri karena rawan subjektifitas jadi disaat kita gabisa jawab kita jadikan pr untuk di rumah”

c. Teknis Pelaksanaan Pemanduan di Museum 10 November

Dalam pemanduan wisata hal yang terpenting adalah bagaimana cara para pemandu melakukan kegiatan pemanduan ini, dalam hal ini bisa dilihat dari Standar Operasional (SOP) yang berlaku dan diterapkan di dalam pelaksanaan pemanduan wisata di Museum 10 November. Dalam proses wawancara dengan Narasumber yang dimana dalam hal ini adalah pelaku pemandu wisata yang terdapat di Museum 10 November penulis menanyakan “apakah ada pedoman Standar Operasional (SOP) yang berlaku di Museum 10 November?” dalam hal ini narasumber penulis menyampaikan bahwasannya “untuk SOP pemanduan sendiri di Museum 10 November ini ada ya, namu tidak spesifik hanya hal-hal mendasar saja, seperti pemandu wisata harus menerapkan 3 S (salam, senyum, sapa), di awal sesi juga kita membiasakan diri untuk memperkenalkan diri terlebih dahulu, lalu dalam pelaksanaan pemanduan untuk skala rombongan pemandu di anjurkan menggunakan pengeras suara, untuk hari-hari tertentu pemandu harus menggunakan seragam yang sudah di tentukan seperti hari kamis para pemandu harus menggunakan pakaian Batik” dalam kesempatan ini narasumber selaku pelaku pemandu wisata yang ada di Museum 10 November secara garis besar

menyampaikan bahwasannya untuk SOP pemanduan sendiri ini tersedia namun hanya bersifat hal-hal yang mendasar saja dan tidak spesifik mengatur mengenai pelaksanaan teknis pemanduan, selain itu penulis juga menanyakan mengenai “apa terdapat buku pedoman mengenai materi penyampaian sejarah selama kegiatan pemanduan yang menjadi bekal dan acuan dalam penyampaian materi sejarah selama kegiatan pemanduan?” narasumber penulis yang disini adalah pelaku pemandu wisata di Museum 10 November menjawab “ untuk buku pedoman materi kita ada ya, cuman buku pedoman itu cuman menjelaskan secara garis besar mengenai sejarah museum 10 November dan sejarah dari Tugu pahlawan, menceritakan latar belakang dari Museum 10 November dan Monumen Tugu Pahlawan , selain itu juga menjelaskan mengenai fasilitas- fasilitas yang terdapat di Museum 10 November dan area Tugu Pahlawan, kalo soal materi sejarah tragedy 10 November nya sendiri kita memperlajari secara mandiri lagi dari literasi sejarah dan diorama-diorama yang ada disini” dalam hal ini secara garis besar narasumber menjelaskan bahwasannya mengenai pedoman materi dalam pelaksanaan pemanduan hanya mengenai sejarah dari berdirinya Museum 10 November dan Tugu pahlawan beserta fasilitas-fasilitas yang tersedia di area Tugu Pahlawan. Dalam kesempatan ini penulis juga menanyakan mengenai “apakah dalam pelaksanaan pemanduan tiap materi yang disampaikan itu selalu sama?atau disesuaikan kembali berdasarkan kebutuhan segmen-segmen wisatawan tertentu?contohnya seperti untuk wisatawan paud- sampai sd dan wisatawan SMP sampai dewasa apakah materi yang disampaikan sama?atau ada penyesuaian tersendiri?”klasnyampaian materi jelas kita bedakan sesuai segmen wisatawan nya ya, biasanya kita bedakan berdasarkan klasifikasi umur, kalo wisatawan nya rombongan anak paud sampai kelas 3 SD kita cuman menyampaikan sejarah tragedy 10 November secara garis besar saja dan kita juga lebih fokus mengenalkan tokoh-tokoh pahlawan sejarah dan koleksi-koleksi benda-benda sejarah yang ada di Museum 10 November, untuk wisatawan SD kelas 3 sampai dewasa biasanya kita menjelaskan sejarah tragde 10 November lebih detail seperti apa yang melatarbelakangi tragedy 10 November, pihak-pihak mana saja yang terlibat tragedy 10 November , seperti apa saja bentuk perjuangan dalam tragedy 10 November dan lain-lain. Intinya untuk wisatawan paud sampai kelas 3 SD kita lebih banyak menyampaikan hal-hal yang ringan saja tapi untuk wisatawan di atas itu kita sampaikan sejarah Tragedi 10 November lebih lengkap dan lebih berat materinya” untuk menyambung pertanyaan ini penulis juga menanyakan “ mengenai pembedaan materi yang disampaikan berdasarkan klasifikasi tadi apakah ada aturan atau pedoman yang tersendiri dari Museum 10 November?atau hanya langkah improvisasi dari pelaku pemandu yang ada di Museum 10 November?” narasumber penulis yang disini selaku pelaku pemandu wisata di Museum 10 November menjawab “ oh itu gaada mas, untuk penyampaian materi mengenai sejarah tragedi 10 November ini sendiri gaada aturan atau pedoman baku nya jadi ini hanya improvisasi kita aja, jadi tiap pemandu pun juga ada kemungkinan dari materi yang disampaikan ke wisatawan itu berbeda namun tidak mengurangi value dari sejarah tragedy 10 November itu sendiri” dalam kesempatan ini juga penulis menanyakan seputar “apakah selama melakukan kegiatan pemanduan di Museum 10 November ini pemandu wisata pernah melayani wisatawan dari segmen-segmen khusus seperti wisatawan disabilitas yang memiliki gangguan dalam pendengaran atau wisatawan

yang memiliki masalah dalam keterbelakangan mental seperti wisatawan pengidap autisme?jika pernah seperti apa bentuk pelaksanaan pemanduan nya?” penulis menanyakan hal ini guna mengetahui teknis pelaksanaan pemanduan wisata di Museum 10 November secara utuh, dalam kesempatan ini narasumber penulis yang dimana merupakan pelaku pemandu wisata ini menjawab “ oh pernah mas, nah untuk wisatawan dalam ketegori ini kita agak mengalami hambatan mas karena kita disini ga paham bahasa isyarat jadi dalam melakukan pemanduan kita juga agak kesulitan biasanya kalo gaada pendamping yang bisa menerjemahkan kedalam bahasa isyarat kita ga terima untuk pendampingan wisata” narasumber penulis yang lain yang juga pemandu wisata juga menambahkan “ pernah waktu itu mas ada kunjungan dari Sekolah Luar Biasa (SLB) ya wisatawan nya dari anak-anak autisme, itu kita juga bingung jadinya, kalo kita selaku pemandu sih ngerasanya museum ini kurang cocok ya buat mereka karena mereka aja belum tentu tau museum ini tempat apa, jadi selama pemanduan ya kita temenin buat keliling-keliling museum aja sambil kita jelasin sedikit-sedikit, tapi kita cuman lebih fokus buat menjelaskan museum itu apa, terus benda-benda yang ada di museum ini apa cuman sebatas itu aja” dalam kesempatan ini menyambung jawaban narasumber penulis mengenai kunjungan wisatawan dari SLB penulis menanyakan “ disaat ada kunjungan dari siswa-siswa SLB sendiri hambatan nya seperti apa aja ya?” narasumber penulis yang merupakan pelaku pemandu wisata di Museum 10 November menjawab “ ya hambatan nya dari penyampaian materi sejarah aja kita juga udah bingung sih mas gimana cara menyampaikannya jadi kita lebih ke damping untuk keliling museum aja, terus juga terkadang ada yang tantrum itu kita juga kesulitan untuk menangani karena kita juga gatau gimana mengatasinya jadi biasanya kita kembalikan ke pendamping atau guru nya setelah itu kita lanjut keliling museum dengan siswa yang lain” dalam hal ini narasumber penulis selaku menjelaskan hambatan-hambatan dalam melakukan kegiatan pemanduan terhadap wisatawan yang masuk dalam klasifikasi khusus, dalam hal ini wisatawan tuna rungu dan wisatawan autisme. Dalam kesempatan ini pula penulis menanyakan “apakah ada kuota atau target kunjungan di museum 10 November ini?” narasumber penulis selaku pelaku pemandu wisata di museum 10 November memberikan jawaban sebagai berikut “untuk kuota atau target kunjungan ada ya untuk kuota itu di bagi per sesi mas, tiap hari ada tiga sesi per sesi nya itu ada kurang lebih dua jam dengan target atau kuota kunjungan wisatawan 1000 wisatawan” menyambung pertanyaan sebelumnya penulis menanyakan mengenai “apakah dengan target atau kuota kunjungan wisatawan per sesi nya yang ada 1000 wisatawan dengan estimasi waktu kurang lebih dua jam ini sudah efisien?mengingat jumlah pemandu yang ada hanya 5 orang pemandu” narasumber penulis selaku pelaku pemandu wisata di museum 10 November memberikan jawaban sebagai berikut “kalo di bilang efisien engga nya kurang efisien ya mas karena dengan target 1000 wisatawan dengan jumlah tenaga pemandu yang cuman ada 5 orang itu ga sebanding karena setiap satu pemandu berarti per sesi nya harus memandu kurang lebih 200 orang sedangkan angka efektif nya itu satu pemandu hanya memandu 45 sampai 50 wisatawan di tambah waktu per sesi hanya dua jam jadi sering kali di event-event besar seperti hari pahlawan itu terjadi penumpukan wisatawan yang mau di pandu jadi kita sering kali inisiatif buat improvisasi penyampaian muatan materi pemanduan dengan memangkas materi pemanduan”

dalam hal ini narasumber penulis selaku pemandu wisata di Museum 10 November menyampaikan kendala dalam teknis pelaksanaan pemanduan di Museum 10 November yang salah satunya disebabkan karena ketimpangan jumlah target atau kuota kunjungan wisatawan dengan jumlah tenaga pemandu yang ada disana.

PEMBAHASAN

Dalam kesempatan penelitian ini penulis ingin melakukan analisis dalam kegiatan pemanduan di Museum 10 November khususnya dalam pemenuhan aspek prinsip komunikasi interpersonal yang dimana sebagai salah satu aspek penting dalam pelaksanaan pemanduan wisata, hal ini seperti yang disampaikan oleh (mulyana,kemala 2021) Komunikasi yang terjadi antara pramuwisata dengan wisatawan biasa disebut dengan komunikasi interpersonal.

a. Keterbukaan

Dalam pelaksanaan pemanduan wisata di Museum 10 November pemandu wisata disana sudah berusaha melakukan komunikasi secara terbuka dengan menerapkan prinsip 3S (salam, senyum, sapa) sebagai awalan dalam melakukan pemanduan selain itu juga pemandu wisata disana di awal kegiatan pemanduan juga melakukan perkenalan diri dengan para wisatawan yang di pandu, hal ini penulis ketahui disaat penulis melakukan wawancara dengan informan penulis yang menyampaikan “untuk SOP pemanduan sendiri di Museum 10 November ini ada ya, namu tidak spesifik hanya hal-hal mendasar saja, seperti pemandu wisata harus menerapkan 3 S (salam,senyum, sapa), di awal sesi juga kita membiasakan diri untuk memperkenalkan diri terlebih dahulu, kita juga diharuskan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. lalu dalam pelaksanaan pemanduan untuk skala rombongan pemandu di anjurkan menggunakan pengeras suara, untuk hari-hari tertentu pemandu harus menggunakan seragam yang sudah di tentukan seperti hari kamis para pemandu harus menggunakan pakaian Batik”, hal ini selaras dengan definisi dari keterbukaan yang disampaikan oleh Aw yang dikutip oleh meutia (2022) “Sikap keterbukaan yaitu dalam komunikasi interpersonal kita harus terbuka pada orang lain saat berinteraksi atau berkomunikasi dengan kita, yang penting adanya kemauan dari kita untuk membuka diri pada hal-hal umum agar orang yang berinteraksi dengan kita dapat mengetahui pendapat atau isi pikiran kita sehingga komunikasi akan mudah dilakukan dan dari kitanya adanya kemauan memberikan tanggapan terhadap orang lain secara jujur dan berterus terang”, Sedangkan dalam konteks pemanduan wisata menurut Mulyana, Kumala (2021) Keterbukaan (openness), dapat dilihat dari kesediaan pramuwisata dalam menyampaikan informasi wisata serta fasilitasnya kepada wisatawan. pramuwisata harus lebih berinteraksi dengan wisatawan agar informasi pada saat memandu dapat tersampaikan sesuai yang diharapkan wisatawan.

Penerapan prinsip komunikasi secara terbuka dalam pelaksanaan pemanduan wisata di Museum 10 November khususnya mengenai informasi wisata sendiri masih ditemukan nya kendala yang menyebabkan belum berjalannya secara maksimal prinsip Komunikasi secara terbuka karena berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan informan penulis menyampaikan “kalo di bilang efisien engga nya kurang efisien ya mas karena dengan target 1000 wisatawan dengan jumlah tenaga pemandu yang cuman ada 5 orang itu ga sebanding karena setiap satu pemandu berarti per sesi nya harus memandu kurang

lebih 200 orang sedangkan angka efektif nya itu satu pemandu hanya memandu 45 sampai 50 wisatawan di tambah waktu per sesi hanya dua jam jadi sering kali di event-event besar seperti hari pahlawan itu terjadi penumpukan wisatawan yang mau di pandu jadi kita sering kali inisiatif buat improvisasi penyampaian muatan materi pemanduan dengan memangkas materi pemanduan” dalam hal ini dapat dilihat dikarenakan ketimpangan jumlah target atau kuota kunjungan wisatawan di Museum 10 November dengan jumlah ketersediaan SDM pemandu wisata yang ada ini menyebabkan penyampaian materi mengenai sejarah tragedy 10 November tidak dapat disampaikan secara utuh sehingga wisatawan tidak dapat mengetahui pendapat dan isi pikiran pemandu wisata seputar sejarah 10 November secara utuh.

Adanya kendala mengenai keterbatasan pemandu dalam menyampaikan materi secara utuh dan rinci ini juga merugikan wisatawan ini sendiri dikarenakan Museum 10 November ini sendiri merupakan destinasi wisata sejarah (*heritage Tourism*), hal ini berdasarkan apa yang disampaikan oleh Cahyadi dan Gunawijaya (Di dalam Putra, Dwijendra 2021) mendefinisikan pariwisata pusaka atau pariwisata sejarah sebagai kegiatan untuk menikmati sejarah, alam, peninggalan budaya manusia, kesenian, filosofi dan pranata dari wilayah lain. Menurut Putra, Dwijendra (2021) *Heritage Tourism* merupakan wisata yang memanfaatkan warisan/peninggalan sejarah sebagai daya tarik wisata. *Heritage* hadir sebagai kesatuan dari aspek fisik suatu bangunan, ruang publik dan morfologi kota yang diwariskan untuk generasi saat ini dan yang akan datang, dari definisi mengenai *heritage tourism* ini sendiri bisa dilihat bahwasannya Museum 10 November termasuk kategori wisata sejarah karena Museum 10 November memiliki rangkaian kisah dan peninggalan sejarah yang menjadi daya tarik di dalamnya, hal ini menurut Sillberberg (Di dalam Putra, Dwijendra 2021) mendefinisikan pariwisata budaya sebagai kunjungan orang dari luar destinasi yang didorong oleh ketertarikan pada objek-objek atau peninggalan sejarah, seni, ilmu pengetahuan dan gaya hidup yang dimiliki oleh kelompok, masyarakat, daerah ataupun lembaga. Dalam hal ini dapat dilihat bahwasannya yang menjadi motivasi wisatawan untuk berkunjung ke objek wisata sejarah khususnya dalam hal ini adalah Museum 10 November adalah mengenai rasa ingin tau mengenai sejarah itu sendiri, dengan adanya kendala keterbatasan dalam penyampaian materi mengenai muatan sejarah yang terdapat di Museum 10 November ini sendiri secara tidak langsung kurang mendukung kebutuhan yang memotivasi wisatawan untuk berkunjung ke museum 10 November itu sendiri.

Selain yang sudah dijelaskan sebelumnya juga terdapat temuan lain dimana semua kategori wisatawan dapat merasakan komunikasi secara terbuka dari para pemandu wisata yang ada di Museum 10 November hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan informan penulis selaku pemandu wisata di Museum 10 November yaitu “untuk aturan yang mengharuskan kita pemandu untuk menawarkan jasa kita ke wisatawan yang berkunjung khususnya wisatawan yang ga melakukan reservasi sebelum jadwal kunjungan sih gaada ya, jadi kita memang lebih fokus ke wisatawan atau rombongan yang memang sudah reservasi sebelum jadwal kunjungan aja” dalam hal ini dapat dilihat pelayanan pemanduan lebih di fokuskan kepada wisatawan rombongan yang sudah melakukan reservasi terlebih dahulu.

b. Sikap Empati

Dalam pelaksanaan kegiatan pemanduan wisata di Museum 10 November berdasarkan hasil wawancara dan Observasi penulis dalam melakukan penelitian pemandu wisata di Museum 10 November belum sepenuhnya menerapkan sikap empati khususnya terhadap wisatawan segmen khusus atau dalam klasifikasi tertentu, hal ini dijelaskan oleh informan penulis selaku pemandu wisata yang ada di Museum 10 November mengenai kendala dalam melakukan kegiatan pemanduan terhadap wisatawan yang masuk dalam kategori khusus dalam hal ini contoh nya wisatawan dari Sekolah Luar Biasa (SLB) yang secara latar belakang siswa nya adalah pengidap autisme yaitu “ya hambatan nya dari penyampaian materi sejarah aja kita juga udah bingung sih mas gimana cara menyampaikannya jadi kita lebih ke damping untuk keliling museum aja, terus juga terkadang ada yang tantrum itu kita juga kesulitan untuk menanganinya karena kita juga gatau gimana mengatasinya jadi biasanya kita kembalikan ke pendamping atau guru nya setelah itu kita lanjut keliling museum dengan siswa yang lain” dalam hal ini dapat dilihat kurangnya kemampuan pemandu wisata untuk memahami kondisi dari wisatawan pengidap autisme, hal ini di dukung dengan teori mengenai sikap empati dalam komunikasi menurut Menurut Vito yang dikutip oleh Meutia (2022) “Sikap empati dibutuhkan untuk saling memahami kondisi yang terjadi yang dialami seseorang, jadi dalam hal apapun kita sudah memiliki sikap empati kepada siapapun, maka kita akan lebih memahami kesulitan apa yang terjadi oleh seseorang tersebut, sehingga menimbulkan rasa toleransi antara kita dengan orang tersebut”. Berdasarkan hasil wawancara di atas pemandu wisata disana kesulitan untuk memahami kondisi dan kebutuhan dari wisatawan pengidap autisme tersebut sehingga pemandu wisata di Museum 10 November masih membutuhkan bantuan dari pendamping atau guru dari wisatawan pengidap autisme tersebut untuk membantu jalannya kegiatan pemanduan di Museum 10 November

c. Sikap mendukung

Dalam pelaksanaan pemanduan wisata di Museum 10 November berdasarkan wawancara dan observasi penulis selama melakukan penelitian di Museum 10 November pemandu wisata disana sudah cukup menerapkan sikap mendukung, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan informan penulis selaku pemandu wisata di Museum 10 November mengenai pola komunikasi apa yang digunakan dalam kegiatan pemanduan, informan penulis menjelaskan “komunikasi kita dengan wisatawan sejauh ini dua arah ya, jadi kita juga mengajak wisatawan berdialog sama kita, kita adakan sesi Tanya jawab dan diskusi-diskusi kecil seputar sejarah tragedy 10 November yang memang menjadi tema Museum ini” adanya pola komunikasi dua arah yang digunakan selama melakukan aktivitas pemanduan wisata sehingga memungkinkan adanya dialog yang terbangun antara pemandu dan juga wisatawan, dalam hasil wawancara penulis dengan pemandu wisata yang ada di Museum 10 November juga mereka menyampaikan adanya ruang dialog yang mereka sediakan dalam kegiatan pemanduan agar wisatawan dapat memberikan tanggapan seputar sejarah tragedy 10 November yang sudah disampaikan oleh pemandu wisata dengan memberikan pertanyaan maupun pernyataan perihal sejarah tragedy 10 November yang sudah disampaikan oleh pemandu wisata yang ada di Museum 10 November, hal ini seperti yang disampaikan oleh informan penulis selaku pemandu wisata di Museum 10 November yaitu. “ kita disini bebas ya, kita disini ga lagi kayak khotbah, kita

tetap menggunakan dialog, jadi tiap wisatawan yang kita pandu tetap kita berikan kesempatan untuk membangun komunikasi dua arah, karena menurut saya disitulah kita tau pertanyaan mereka dari apa yang sudah kita jelaskan dan kita bisa menjawab sesuai dengan apa yang mereka butuhkan”apa yang disampaikan oleh informan penulis ini selaras dengan definisi sikap mendukung dalam komunikasi Menurut Devito yang dikutip oleh metua (2022) “Sikap mendukung yaitu adanya rasa toleransi antara sesama manusia, selalu menghargai pendapat orang lain dan mempunyai tujuan yang sama dan mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi”.

Adanya ruang dialog yang terjalin antara pemandu dan wisatawan yang ada di Museum 10 November ini sebagai bentuk menghargai pendapat wisatawan mengenai sejarah tragedy 10 November yang sudah disampaikan oleh penulis hal ini juga guna mendukung rasa keingintahuan wisatawan atas keganjalan pikiran dari refrensi atau bacaan-bacaan mengenai sejarah tragedy 10 November yang sudah dimiliki sebelumnya.

d. Sikap positif

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Museum 10 November dalam proses penelitian, penulis menemukan bahwasannya pemandu wisata disana sudah cukup menerapkan sikap positif terhadap wisatawan, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan informan penulis selaku pemandu wisata di Museum 10 November yaitu “untuk SOP pemanduan sendiri di Museum 10 November ini ada ya, namu tidak spesifik hanya hal-hal mendasar saja, seperti pemandu wisata harus menerapkan 3 S (salam, senyum, sapa), di awal sesi juga kita membiasakan diri untuk memperkenalkan diri terlebih dahulu, kita juga diharuskan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. lalu dalam pelaksanaan pemanduan untuk skala rombongan pemandu di anjurkan menggunakan pengeras suara, untuk hari-hari tertentu pemandu harus menggunakan seragam yang sudah di tentukan seperti hari kamis para pemandu harus menggunakan pakaian Batik” dalam hal ini dapat dilihat bahwasannya pemandu wisata disana sudah menggunakan tutur kata yang baik dalam melakukan penyampaian materi sejarah tragedy 10 November, untuk pakaian sendiri pemandu wisata disana sudah menggunakan pakaian yang tergolong rapi dan formal dengan menggunakan kemeja, celana panjang dan juga sepatu , bahkan untuk hari-hari tertentu mereka menggunakan seragam seperti di hari kamis mereka menggunakan pakaian batik, hal ini selaras dengan definisi sikap positif komunikasi dalam konteks pemanduan menurut Mulyana, Kumala (2021)” Sikap Positif (*positiveness*), Pramuwisata telah melaksanakan sikap positif dengan tutur kata yang baik, sikap, serta penampilan”. Dari hasil wawancara dan observasi selama melakukan penelitian di Museum 10 November penulis dapat melihat bahwasannya pelaku pemandu wisata di Museum 10 November sudah menerapkan sikap positif.

e. Sikap kesetaraan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis selama melakukan penelitian di Museum 10 November penulis melihat bahwasannya sikap kesetaraan ini sudah di terapkan secara baik oleh pemandu wisata disana , hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan informan penulis selaku pemandu wisata di Museum 10 November yaitu “penyampaian materi jelas kita bedakan sesuai segmen wisatawan nya ya, biasanya kita bedakan berdasarkan klasifikasi umur, kalo wisatawan nya rombongan anak paud sampai kelas 3 SD kita cuman

menyampaikan sejarah tragedi 10 November secara garis besar saja dan kita juga lebih fokus mengenalkan tokoh-tokoh pahlawan sejarah dan koleksi-koleksi benda-benda sejarah yang ada di Museum 10 November, untuk wisatawan SD kelas 3 sampai dewasa biasanya kita menjelaskan sejarah tragedi 10 November lebih detail seperti apa yang melatarbelakangi tragedi 10 November, pihak-pihak mana saja yang terlibat tragedi 10 November, seperti apa saja bentuk perjuangan dalam tragedi 10 November dan lain-lain. Intinya untuk wisatawan paud sampai kelas 3 SD kita lebih banyak menyampaikan hal-hal yang ringan saja tapi untuk wisatawan di atas itu kita sampaikan sejarah Tragedi 10 November lebih lengkap dan lebih berat materinya”

Dalam hal ini pemandu wisata disana hanya menjelaskan adanya perbedaan antara wisatawan satu dengan wisatawan yang lain hanya mengenai muatan materinya saja dan berdasarkan klasifikasi usia, di luar itu informan penulis tidak menyampaikan adanya yang berbeda khususnya mengenai perlakuannya terhadap wisatawan yang berkunjung dan di pandu selama ada di Museum 10 November, hal ini selaras dengan definisi sikap kesetaraan komunikasi menurut Mutia (2022) “Kesetaraan yaitu tidak membedakan status mulai dari agama, ras, suku dan budaya seseorang. Semua di perlakukan dengan sama”, dalam hal ini pemandu wisata disana hanya membedakan muatan materi yang disampaikan guna menyesuaikan kebutuhan wisatawan tanpa adanya perbedaan dalam bentuk sikap dan pelayanan terhadap wisatawan.

KESIMPULAN

Simpulan

Dalam penelitian ini penulis menemukan bahwasannya untuk pelaksanaan pemanduan wisata yang terdapat di Museum 10 November belum sepenuhnya memenuhi aspek Prinsip Komunikasi Interpersonal yang dimana dibutuhkan oleh pemandu wisata, hal ini dapat dilihat dari masih terdapat beberapa aspek prinsip yang belum terpenuhi secara maksimal, aspek prinsip yang belum terpenuhi adalah seperti prinsip keterbukaan yang dimana dikarenakan adanya kendala ketimpangan tenaga pemandu yang tersedia dan jumlah kuota wisatawan yang ditetapkan sehingga penyampaian informasi mengenai materi sejarah yang disampaikan tidak bisa tersampaikan secara utuh kepada wisatawan, hal ini juga menyebabkan adanya motivasi wisatawan untuk berkunjung ke Museum 10 November untuk mengetahui rangkaian sejarah secara utuh tidak dapat terpenuhi, selain itu juga pemandu wisata disana kurang menerapkan prinsip sikap empati khususnya pada wisatawan dari segmen khusus seperti wisatawan pengidap tuna rungu dan wisatawan pengidap autisme yang dimana pemandu disana menyampaikan kurang mampu melakukan pemanduan kepada wisatawan-wisatawan khusus ini karena keterbatasan dalam penggunaan komunikasi bahasa isyarat khususnya dalam melakukan pemanduan dengan wisatawan pengidap tuna rungu, selain itu juga menurut pemandu wisata disana mereka juga memiliki hambatan dalam melakukan pemanduan terhadap wisatawan pengidap autisme dikarenakan mereka kurang bisa memahami secara personal apa yang dirasakan dan dibutuhkan oleh wisatawan pengidap autisme yang dimana akhirnya seringkali hal ini menghambat jalannya proses pemanduan dikarenakan pemandu wisata kesulitan dalam mengarahkan dan memandu wisatawan ini.

Saran

Dengan adanya hasil penelitian penulis selama melakukan penelitian mengenai pemanduan wisata di Museum 10 November penulis menemukan adanya beberapa kendala seperti yang sudah penulis sampaikan sebelumnya, dengan hal ini penulis memberikan saran agar pihak pengelola Museum 10 November bisa melibatkan para tenaga pemandu wisata yang tersedia di Museum 10 November dalam menentukan kuota kunjungan wisatawan per hari atau per sesinya guna adanya penyesuaian kembali jumlah wisatawan yang akan mendapatkan jasa pemanduan dengan tenaga pemandu yang tersedia di Museum 10 November agar pelaksanaan pemanduan bisa berjalan lebih efektif dan maksimal, sehingga juga kebutuhan atau motivasi wisatawan yang mengunjungi destinasi wisata sejarah serupa khususnya Museum 10 November bisa terpenuhi, selain itu juga penulis menyarankan agar adanya pelatihan yang diberikan kepada tenaga pemandu yang tersedia di Museum 10 November khusus pelatihan seperti penggunaan bahasa isyarat dan juga pelatihan psikologi untuk menghadapi wisatawan dari segmen khusus tadi, dalam hal ini wisatawan pengidap tuna rungu dan wisatawan autisme.

DAFTAR PUSTAKA

- Made, A. D. P. I. (2022). Mengembangkan Heritage Tourism Di Kota Denpasar Dengan Memanfaatkan Dokar Hias. *NALARs*, 21(2), 161-168.
- Sari, S. N., & Marajari, M. R. (2019). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasiperpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 3(2), 36-48.
- Sari, S. N., & Marajari, M. R. (2019). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasiperpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 3(2), 36-48.
- Kurniawan, W. N. E. (2023). Pola Komunikasi Interpersonal Antar Pustakawan Dan Pemustaka Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar. *Pramana: Jurnal Hasil Penelitian*, 3(1), 11-18.
- Ulzana, A., Priyanto, R., & Syarifuddin, D. (2020). Pengaruh Komunikasi Guide Terhadap Revisit Intention Wisatawan. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Tobing, D. H. (2017). Bahan Ajar Pendekatan Dalam Penelitian Kualitatif. Tersedia di Universitas Udayana untuk digunakan mahasiswa secara resmi.
- Aditya, D. A., & Soedarsono, D. K. (2022). Pola Komunikasi Pada Kelompok Tradisi Berburu “kandiak” Atau Babi Di Masyarakat Minangkabau Sumatera Barat. *eProceedings of Management*, 9(2).
- Saputra, S. (2020). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Kegiatan Pembelajaran Melalui Media Whatsapp Group. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 7(1), 11-21.
- Sanjaya Wijaya, H., Vestikowati, E., & Sujai, I. (2023). Pembinaan Kelompok Pemandu Wisata Dalam Mewujudkan Keselamatan Wisatawan Oleh Dinas Pariwisata Di Obyek Wisata Citumang Desa Bojong Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran.