

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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. 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) Ketrampilan 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 peletakkan 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 perjungan 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 analaisis dalam proses kegiatan pemanduan di Museum 10 November.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang sudah dijelaskan diatas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai batasan yang akan diteliti oleh peneliti yang dimana penulis ingin mengetahui seperti apa Pelaksnaan Pemanduan Wisata di Museum 10 November sehingga di fokuskan pada bagaimana pelaksanaan pemanduan wisata yang diterapkan dalam pelaksanaan pemandu wisata di Museum 10 November.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan Umum dalam penelitian ini adalah untuk melihat seperti apa pelaksanaan pemandu wisata yang ada di Museum 10 November.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui seperti apa dan bagaimana penerapan prinsip komunikasi interpersonal pemandu wisata dalam pelaksanaan pemanduan di museum 10 November Surabaya.

## **1.4 Manfaat penelitian**



### 1. Manfaat akademis

Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai pelaksanaan pemanduan wisata di Museum 10 November Surabaya

### 2. Manfaat Praktis

Dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi dan bahan evaluasi kepada pihak Museum 10 November khususnya para pelaku *Pemandu wisata* yang ada di Museum 10 November sehingga dapat semakin menunjang kegiatan pariwisata disana.