Jurnal The Source, Vol.8, No.1, Juni 2026 : 21-23
e-ISSN 2621-2242

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEMANDU WISATA DALAM MENINGKATKAN PENGALAMAN PENGUNJUNG (STUDI KASUS PADA MUSEUM RADYAPUSTAKA SURAKARTA)

Devita Martiani[1], Estu Widiyowati[2].
[1,2]Universitas Slamet Riyadi Surakarta, Jl. Sumpah Pemuda No.18, Kadipiro, Kec. Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57136
devita.martiani@unisri.ac.id

ABSTRACT
This study aims to describe the process of interpersonal communication conducted by tour guides in enhancing visitor experiences at the Radyapustaka Museum in Surakarta. As the oldest museum in Indonesia, Radyapustaka plays an important role in preserving history and local culture, making the quality of communication by tour guides a key factor in shaping visitor understanding, engagement, and satisfaction. This research employed a qualitative approach with a case study method, in which data were collected through in-depth interviews, non-participant observation, and documentation. The research informants consisted of two tour guides and two visitors. Data were analyzed using Miles and Huberman's interactive model, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing with verification. The findings reveal that interpersonal communication by tour guides at the Radyapustaka Museum involves both verbal and nonverbal communication combined with openness, empathy, support, positive attitudes, and equality. These elements create warm and informative interactions that foster a deeper and more enjoyable experience for visitors. The study concludes that the effectiveness of interpersonal communication among tour guides significantly contributes to the quality of visitor experiences and may serve as a reference for museum management to improve guiding services, thereby supporting the sustainability of the museum's function as a medium of education and cultural preservation.
Key words: Interpersonal Communication; Tour Guide; Visitor Experience; Radyapustaka Museum Surakarta

ABSTRAK
Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pemandu wisata dalam meningkatkan pengalaman pengunjung di Museum Radyapustaka Surakarta. Sebagai museum tertua di Indonesia, Museum Radyapustaka memiliki peran penting dalam pelestarian sejarah dan budaya lokal, sehingga kualitas komunikasi pemandu menjadi salah satu faktor penentu kepuasan dan pemahaman pengunjung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, di mana data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi non partisipan, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari dua pemandu wisata dan dua pengunjung. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pemandu wisata di Museum Radyapustaka mencakup penggunaan komunikasi verbal dan nonverbal yang didukung oleh keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan. Faktor-faktor tersebut membangun interaksi yang hangat, informatif, dan mendukung terciptanya pengalaman yang lebih mendalam serta menyenangkan bagi pengunjung. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal pemandu wisata berkontribusi signifikan terhadap kualitas pengalaman pengunjung, sekaligus dapat menjadi acuan bagi pengelola museum dalam meningkatkan mutu layanan pemanduan untuk mendukung keberlanjutan fungsi museum sebagai sarana edukasi dan pelestarian budaya.
Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal; Pemandu Wisata; Pengalaman Pengunjung; Museum Radyapustaka Surakarta

PENDAHULUAN

Museum merupakan salah satu institusi kebudayaan yang berfungsi tidak hanya sebagai tempat penyimpanan benda bersejarah, tetapi juga sebagai sarana edukasi dan pelestarian warisan budaya. Keberadaan museum menjadi media penting untuk mengenalkan nilai-nilai sejarah kepada masyarakat sekaligus menumbuhkan kesadaran akan pentingnya menjaga identitas budaya (Octavia, 2023). Salah satu museum tertua di Indonesia adalah Museum Radyapustaka Surakarta yang didirikan pada tahun 1890. Museum ini memiliki koleksi beragam, mulai dari naskah kuno, wayang, gamelan, hingga senjata tradisional, yang menjadikannya destinasi wisata sejarah dan budaya yang bernilai tinggi. Namun demikian, minat kunjungan masyarakat ke museum ini masih relatif rendah dibandingkan dengan daya tarik wisata sejarah dan budaya lainnya di Kota Surakarta (BPS Kota Surakarta, 2023).

Dalam konteks pelayanan museum, pemandu wisata memegang peran penting dalam menyampaikan informasi secara menarik dan komunikatif kepada pengunjung. Menurut Rusmiati dkk. (2022), pemandu wisata tidak hanya bertugas menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi penghubung antara wisatawan dengan kearifan lokal yang dimiliki masyarakat setempat. Hal ini menjadikan keterampilan komunikasi interpersonal pemandu wisata sebagai faktor kunci dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan, mendidik, serta berkesan bagi pengunjung.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berperan penting dalam meningkatkan pengalaman pengunjung. Penelitian Mulyana dan Kemala (2021) di Keraton Kasepuhan Cirebon menemukan bahwa pola komunikasi pramuwisata sangat dipengaruhi budaya lokal dan menciptakan pengalaman berkesan. Penelitian Mawangsari (2019) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pemandu museum dapat meningkatkan daya tarik dan keterlibatan pengunjung. Sementara itu, penelitian Ramadhani (2023) menegaskan bahwa komunikasi interpersonal efektif dalam menyampaikan nilai sejarah di Raz Museum & Gallery. Meskipun demikian, penelitian spesifik mengenai komunikasi interpersonal pemandu wisata di Museum Radyapustaka Surakarta masih sangat terbatas, sehingga menarik untuk dikaji lebih mendalam.

Secara teoretis, penelitian ini berlandaskan pada teori komunikasi interpersonal dari Devito (2011), yang menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal mencakup aspek keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan. Kelima aspek ini menjadi indikator penting untuk menilai efektivitas interaksi tatap muka antara pemandu wisata dan pengunjung. Penerapan teori ini diharapkan mampu menjelaskan bagaimana komunikasi pemandu wisata dapat meningkatkan pemahaman dan keterlibatan pengunjung terhadap koleksi museum.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pemandu wisata di Museum Radyapustaka Surakarta serta menganalisis perannya dalam meningkatkan pengalaman pengunjung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Menurut Borgan dan Taylor (dalam Haryono, 2023), penelitian kualitatif bertujuan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Metode studi kasus dipilih agar peneliti dapat menggali secara mendalam proses komunikasi interpersonal pemandu wisata dalam meningkatkan pengalaman pengunjung di Museum Radyapustaka Surakarta.

Objek penelitian ini adalah proses komunikasi interpersonal pemandu wisata, sedangkan subjek penelitian terdiri dari dua orang pemandu wisata dan dua orang pengunjung yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Pemilihan informan mempertimbangkan keterlibatan langsung mereka dalam kegiatan pemanduan maupun pengalaman berkunjung, sehingga data yang diperoleh relevan dengan fokus penelitian.

Instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri, dengan dukungan pedoman wawancara, catatan observasi, dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu wawancara mendalam, observasi nonpartisipan, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali pandangan pemandu wisata dan pengunjung, observasi dilakukan untuk mengamati pola komunikasi secara langsung, sedangkan dokumentasi diperoleh dari arsip museum, brosur, maupun foto kegiatan.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017), yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Untuk menjaga validitas data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pemandu wisata di Museum Radyapustaka Surakarta berlangsung efektif melalui komunikasi verbal dan nonverbal yang dikombinasikan dengan sikap keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan. Pemandu wisata menyampaikan informasi dengan bahasa sederhana, jelas, serta memanfaatkan teknik *storytelling*. Hal ini memudahkan pengunjung memahami nilai sejarah koleksi museum dan menjadikan penjelasan lebih menarik.

Selain itu, komunikasi nonverbal seperti intonasi suara, kontak mata, gestur tubuh, dan ekspresi wajah turut memperkuat penyampaian pesan. Intonasi yang bervariasi membuat suasana pemanduan tidak monoton, sementara kontak mata menumbuhkan kedekatan emosional dengan pengunjung. Ekspresi wajah yang ramah juga memberi kesan hangat, sehingga menumbuhkan keterikatan.

Keterbukaan pemandu terlihat dari kesediaan mereka mengajak pengunjung berdialog serta memberi kesempatan bertanya. Pengunjung merasa dihargai ketika pertanyaan mereka ditanggapi dengan sabar dan serius. Empati juga tampak dari upaya pemandu menyesuaikan cara menjelaskan berdasarkan latar belakang pengunjung. Mahasiswa diajak berdiskusi kritis mengenai aspek sejarah, sedangkan masyarakat umum diberi penjelasan yang lebih sederhana namun tetap informatif.

Dukungan yang ditunjukkan pemandu, misalnya dengan memberikan apresiasi pada setiap pertanyaan, membuat pengunjung merasa lebih percaya diri untuk berinteraksi. Sikap positif seperti keramahan, senyum, dan penggunaan bahasa tubuh yang hangat menciptakan suasana menyenangkan. Sementara itu, kesetaraan tampak ketika pemandu tidak menempatkan diri sebagai pengajar tunggal, melainkan sebagai fasilitator sejajar dengan pengunjung, sehingga komunikasi berlangsung dua arah.

Temuan ini membuktikan bahwa komunikasi interpersonal pemandu wisata tidak hanya berfungsi sebagai sarana transfer informasi, tetapi juga sebagai upaya membangun suasana interaktif dan edukatif yang memperkaya pengalaman pengunjung. Hasil penelitian ini mendukung teori Devito (2011) yang menekankan pentingnya keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan dalam menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif.

Sejalan dengan penelitian Mawangsari (2019), komunikasi interpersonal terbukti meningkatkan daya tarik museum, namun penelitian ini menambahkan dimensi baru bahwa komunikasi interpersonal juga berkontribusi dalam membentuk pengalaman emosional yang berkesan. Dengan demikian, komunikasi interpersonal pemandu wisata terbukti berperan strategis dalam meningkatkan pemahaman, keterlibatan, dan kepuasan pengunjung, serta berpotensi menjadi strategi penting dalam upaya peningkatan minat kunjungan ke Museum Radyapustaka Surakarta.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal pemandu wisata di Museum Radyapustaka berlangsung efektif melalui kombinasi komunikasi verbal dan nonverbal yang didukung keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan. Hal tersebut menjadikan interaksi lebih hangat, informatif, serta meningkatkan pemahaman, keterlibatan, dan kepuasan pengunjung sehingga kunjungan terasa lebih edukatif dan bermakna.

Komunikasi interpersonal terbukti berperan penting dalam pelestarian nilai sejarah dan budaya karena mampu menumbuhkan apresiasi terhadap koleksi museum. Sehubungan dengan itu, disarankan agar pemandu wisata terus meningkatkan keterampilan komunikasi melalui pelatihan, khususnya dalam storytelling dan bahasa asing, sementara pengelola museum perlu menyediakan fasilitas yang ramah pengunjung. Penelitian selanjutnya dapat memperluas kajian pada aspek komunikasi lain atau melakukan perbandingan dengan museum berbeda untuk memperkaya pemahaman mengenai peran komunikasi dalam meningkatkan pengalaman wisata edukatif.

DAFTAR PUSTAKA

Octavia, K. (2023). *TA: Peran Pemandu Museum Tekstil Dalam Penyajian Informasi Tentang Koleksi Dan Tata Pameran Museum.* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Lampung)

Rusmiati, D., Malihah, E., & Andari, R. (2022). Peran Pemandu Wisata dalam Pariwisata Pendidikan. *Jurnal Inovasi Penelitian*. Bandung.

Mulyana, H., & Kemala, Z. (2021). Pola Komunikasi Interpersonal Pramuwisata di Keraton Kasepuhan Cirebon Jawa Barat. *Tourism Scientific Journal*.

Mawangsari, L. (2019). *Komunikasi antar persona pemandu wisata dalam mengenalkan Old City 3D Trick Art Museum Semarang kepada wisatawan* (Skripsi). Semarang: Universitas Semarang.

Ramadhani, F. (2023). *Komunikasi interpersonal pemandu Raz Museum & Gallery kepada pengunjung dalam edukasi nilai-nilai sejarah*. (Skripsi). Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Devito, J. A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia* (Edisi ke-5). Jakarta: Karisma Publishing Group.

Haryono, E. (2023). Metodologi penelitian kualitatif di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam. *An-Nuur: The Journal of Islamic Studies*. Institut Agama Islam (IAI) Al Muhammad Cepu.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.