

Analisis Kemampuan Pemandu Wisata dalam Komunikasi Bahasa Inggris kepada Wisatawan di Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta

Florensia Herienda*, Hanni Adriani, Fifi Nofiyanti, RMW Agie Pradhipta, Mira Maharani

Institut Pariwisata Trisakti

*florensia@iptrisakti.ac.id

Informasi Artikel

Received: 26 Oktober 2024

Accepted: 06 November 2024

Published: 14 November 2024

Keywords:

communication, tour guide, tourist satisfaction, interaction

Abstract

This research aims to analyze the communication skills of tour guides at Taman Mini Indonesia Indah (TMII), especially in interacting with foreign tourists. The background is the importance of effective communication in increasing tourist satisfaction, especially in the context of globalization. The research methods used include surveys, semi-structured interviews, and observation of guide interactions with tourists. The results showed that guides with more experience had better communication skills, both verbal and non-verbal. Feedback from tourists indicated that interactive and informative communication was highly valued, although some guides still needed to improve their confidence and clarity of explanations. The discussion revealed that effective communication strategies, such as a personal approach and use of body language, can help guides overcome challenges in interactions. The research conclusions emphasize the need for further training of guides in communication aspects, especially English and interpersonal skills. Suggestions for TMII managers include providing regular training for guides and creating an environment that supports positive interactions between guides and tourists, in order to improve the overall quality of the tourist experience.

Abstrak

Kata Kunci:
komunikasi, pemandu wisata, kepuasan wisatawan, interaksi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kemampuan komunikasi pemandu wisata di Taman Mini Indonesia Indah (TMII), terutama dalam berinteraksi dengan wisatawan asing. Latar belakangnya adalah pentingnya komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan wisatawan, terutama dalam konteks globalisasi. Metode penelitian yang digunakan meliputi survei, wawancara semi-terstruktur, dan observasi interaksi pemandu dengan wisatawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemandu dengan pengalaman lebih banyak memiliki kemampuan komunikasi yang lebih baik, baik secara verbal maupun non-verbal. Umpan balik dari wisatawan mengindikasikan bahwa komunikasi yang interaktif dan informatif sangat dihargai, meskipun beberapa pemandu masih perlu meningkatkan kepercayaan diri dan kejelasan penjelasan. Pembahasan mengungkapkan bahwa strategi komunikasi yang efektif, seperti pendekatan personal dan penggunaan bahasa tubuh, dapat membantu pemandu mengatasi tantangan dalam interaksi. Kesimpulan penelitian menekankan perlunya pelatihan lebih lanjut bagi pemandu dalam aspek komunikasi, terutama bahasa Inggris dan keterampilan interpersonal. Saran untuk pengelola TMII mencakup penyediaan pelatihan rutin bagi pemandu dan penciptaan lingkungan yang mendukung interaksi positif antara pemandu dan wisatawan, guna meningkatkan kualitas pengalaman wisata secara keseluruhan.

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata telah menjadi salah satu pilar penting dalam perekonomian Indonesia, menyumbangkan devisa yang signifikan dan menciptakan lapangan kerja bagi jutaan orang. Taman Mini Indonesia Indah (TMII) muncul sebagai salah satu destinasi wisata yang kaya akan budaya dan tradisi, menawarkan pengalaman unik bagi pengunjung yang ingin menjelajahi keanekaragaman budaya Indonesia dalam satu lokasi. Dengan lebih dari 26 anjungan yang merepresentasikan berbagai provinsi di Indonesia, TMII tidak hanya menarik wisatawan domestik tetapi juga wisatawan mancanegara yang ingin memahami warisan budaya Indonesia.

Berdasarkan data yang dikumpulkan, sebagian besar pemandu wisata di TMII menghadapi kesulitan dalam kemampuan bahasa Inggris, terutama dalam berbicara dan memahami percakapan. Sekitar 40% pemandu kesulitan berbicara lancar, sementara 60% masih membutuhkan klarifikasi dalam mendengarkan percakapan. Selain itu, 30% pemandu mengalami kesulitan dalam menulis dengan benar, dan 60% memiliki kosakata terbatas yang memengaruhi penjelasan mereka. Kesulitan-kesulitan ini dapat mengurangi kualitas komunikasi dengan wisatawan asing, sehingga diperlukan pelatihan bahasa Inggris yang lebih intensif untuk meningkatkan kemampuan pemandu dan pengalaman wisatawan.

Peran pemandu wisata di destinasi wisata menjadi sangat krusial, karena mereka bertindak sebagai penghubung antara budaya lokal dan pengunjung dari latar belakang yang beragam (Hanan, 2021). Dalam situasi di mana interaksi antara pemandu dan wisatawan terjadi, kemampuan bahasa Inggris, yang seringkali menjadi *lingua franca* dalam

komunikasi internasional, sangat menentukan kualitas pengalaman wisata (Tsaur & Tu, 2019). Pemandu yang dapat berkomunikasi dengan baik dalam bahasa Inggris tidak hanya dapat menjelaskan informasi penting tentang objek wisata, tetapi juga dapat menciptakan koneksi emosional yang mendalam dengan wisatawan, meningkatkan kepuasan mereka selama berkunjung (Wang et al., 2023).

Pentingnya kemampuan komunikasi bahasa Inggris dalam sektor pariwisata, tetapi banyak pemandu wisata di TMII yang masih menghadapi tantangan signifikan dalam berinteraksi dengan wisatawan asing. Masalah ini muncul dari berbagai faktor, termasuk kurangnya pelatihan formal dalam bahasa Inggris, tingkat pendidikan yang bervariasi di antara pemandu, dan keterbatasan dalam pengalaman berinteraksi dengan wisatawan internasional. Banyak pemandu yang merasa tidak percaya diri dalam kemampuan bahasa Inggris mereka, yang sering kali menyebabkan komunikasi yang tidak efektif. Situasi ini dapat mengakibatkan kesalahpahaman, penjelasan yang tidak memadai, dan pada akhirnya, pengalaman yang kurang memuaskan bagi wisatawan. Selain itu, kompetisi global yang semakin ketat, pemandu yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik dalam bahasa Inggris mungkin akan kehilangan peluang untuk menarik wisatawan dan menjaga reputasi destinasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai masalah ini dan memahami sejauh mana kemampuan komunikasi bahasa Inggris pemandu wisata memengaruhi kualitas layanan yang mereka berikan.

Permasalahan utama penelitian ini adalah keterbatasan kemampuan bahasa Inggris pemandu wisata di TMII, yang

menghambat komunikasi efektif dengan wisatawan asing. Kesulitan dalam berbicara, mendengarkan, dan menggunakan kosakata yang tepat menurunkan kualitas pengalaman wisatawan dan dapat merugikan reputasi TMII, sehingga diperlukan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan bahasa Inggris pemandu dan daya saing destinasi pariwisata Indonesia.

Tujuan utama penelitian ini adalah menganalisis kemampuan komunikasi bahasa Inggris pemandu wisata di TMII dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi mereka. Penelitian ini menggunakan survei dan wawancara untuk mengevaluasi kinerja pemandu dan mengidentifikasi kesenjangan keterampilan, serta kebutuhan pelatihan. Selain itu, penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi strategis untuk pengelola TMII dan lembaga pelatihan guna meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman wisatawan, serta mendukung pengembangan sektor pariwisata di Indonesia. Sementara penelitian mengenai komunikasi dalam sektor pariwisata telah dilakukan, tetapi ada kekurangan yang signifikan dalam literatur yang mengkhhususkan diri pada kemampuan bahasa Inggris pemandu wisata. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih fokus pada aspek layanan pemandu wisata dan interaksi wisatawan, dengan penekanan pada kepuasan pelanggan, tanpa memperhatikan secara mendalam tentang kemampuan komunikasi pemandu itu sendiri. Eletxigerra et al. (2021) mengeksplorasi bagaimana pemandu wisata dapat meningkatkan pengalaman wisatawan. Fokus utama terletak pada interaksi dan kepuasan wisatawan, tanpa menganalisis keterampilan bahasa pemandu secara mendetail. Kul et al. (2024) meneliti dampak kualitas pemandu wisata

terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan dan interaksi dianggap sebagai kunci, sementara kemampuan komunikasi spesifik pemandu tidak dieksplorasi secara mendalam.

Kuo et al. (2015) meneliti tentang keterampilan komunikasi, tetapi lebih memfokuskan pada bagaimana komunikasi tersebut mempengaruhi kepuasan wisatawan secara keseluruhan, bukan menganalisis keterampilan bahasa secara terpisah. Poudel & Nyaupane (2013) membahas peran pemandu dalam meningkatkan pengalaman wisata, tetapi lebih melihat kepada interpretasi dan presentasi informasi daripada kemampuan bahasa pemandu. Lee et al. (2011) mengeksplorasi pengaruh kualitas layanan pariwisata terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, dengan sedikit perhatian pada keterampilan komunikasi spesifik pemandu.

Hal ini menciptakan celah dalam pemahaman yang holistik tentang bagaimana keterampilan bahasa memengaruhi interaksi pemandu dengan wisatawan. Dalam penelitian ini akan mengisi kekosongan tersebut dengan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang dinamika komunikasi di lapangan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pemandu dalam berkomunikasi dengan wisatawan asing. Dengan mengidentifikasi aspek-aspek yang kurang diteliti, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan akademik di bidang pariwisata dan pendidikan bahasa, serta memberikan dasar bagi penelitian lebih lanjut di masa depan.

Penelitian ini menawarkan pendekatan baru yang memadukan analisis kualitatif dan kuantitatif untuk mengeksplorasi kemampuan komunikasi pemandu wisata di TMII. Dengan mengadopsi metodologi yang inovatif, penelitian ini tidak hanya akan

memberikan data yang komprehensif mengenai keterampilan bahasa Inggris pemandu tetapi juga akan memperlihatkan bagaimana keterampilan tersebut dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pendidikan yang tepat. Aspek baru dari penelitian ini juga terletak pada penekanan pada lokal dan spesifik, yang sering kali diabaikan dalam penelitian sebelumnya. Justifikasi penelitian ini sangat penting, mengingat bahwa pengembangan kemampuan pemandu wisata dalam bahasa Inggris tidak hanya berkontribusi pada peningkatan pengalaman wisatawan tetapi juga pada daya saing pariwisata Indonesia di kancah internasional. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi yang berharga bagi praktisi, akademisi, dan pengambil kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pariwisata di Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

Kemampuan komunikasi pemandu wisata dalam bahasa Inggris menjadi semakin penting dalam era globalisasi saat ini, di mana sektor pariwisata menghadapi tuntutan untuk melayani wisatawan dari berbagai latar belakang budaya dan Bahasa (Siregar et al. 2023). Penelitian menunjukkan bahwa pemandu wisata yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan wisatawan, yang berkontribusi langsung pada reputasi dan keberlanjutan destinasi wisata (Chang, 2014). Pemandu yang mampu berkomunikasi secara efektif dalam bahasa Inggris tidak hanya menjelaskan informasi mengenai objek wisata, tetapi juga dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan wisatawan, memperkuat pengalaman mereka selama berada di destinasi (Syakier & Hanafiah, 2021). Destinasi wisata di Indonesia memerlukan

pemandu wisata yang menarik perhatian wisatawan domestik dan mancanegara, di mana komunikasi yang jelas dan menarik sangat diperlukan untuk menyampaikan kekayaan budaya Indonesia (Hidayat & Purnawijaya, 2019).

Penelitian oleh Agustina et al. (2024) menunjukkan bahwa pelatihan bahasa Inggris yang komprehensif bagi pemandu wisata dapat menghasilkan peningkatan signifikan dalam kemampuan mereka untuk berinteraksi dengan wisatawan. Pemandu yang mendapatkan pelatihan berkelanjutan tidak hanya merasa lebih percaya diri, tetapi juga lebih mampu menghadapi situasi komunikasi yang beragam. Selain itu, pemahaman tentang teknik komunikasi antarbudaya juga menjadi faktor penting dalam interaksi pemandu wisata dengan wisatawan (Weiler & Black, 2015). Pemandu wisata yang mampu mengadaptasi gaya komunikasi mereka berdasarkan latar belakang dan budaya wisatawan cenderung lebih sukses dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan informatif, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kemungkinan wisatawan untuk merekomendasikan destinasi kepada orang lain (Ramadhan et al., 2024).

Penelitian oleh Rini & Firdaus (2022) menyoroti bahwa meskipun pelatihan bahasa Inggris penting, pengetahuan budaya lokal juga sangat diperlukan bagi pemandu wisata. Mereka menunjukkan bahwa pemandu yang tidak hanya fasih dalam bahasa Inggris tetapi juga memiliki wawasan mendalam tentang budaya dan tradisi Indonesia mampu memberikan pengalaman yang lebih kaya bagi wisatawan. Pengetahuan ini membantu pemandu untuk memberikan yang lebih baik terhadap informasi yang mereka sampaikan, sehingga menjadikan interaksi lebih menarik dan relevan. Namun, penelitian

oleh Mwangi & Mwalongo (2019) memperingatkan bahwa kurangnya keterampilan komunikasi dapat menyebabkan kesalahpahaman, yang pada gilirannya dapat merusak pengalaman wisatawan dan citra destinasi. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan bahasa Inggris yang efektif perlu dipadukan dengan pengetahuan budaya yang mendalam untuk mencapai hasil yang optimal.

Penelitian oleh Hwang et al. (2018) menekankan pentingnya pengukuran dan evaluasi keterampilan komunikasi pemandu wisata. Penelitian ini menunjukkan bahwa metode evaluasi yang sistematis dapat membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pemandu dalam hal komunikasi, sehingga program pelatihan dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik mereka. Evaluasi yang tepat juga memberikan umpan balik yang konstruktif kepada pemandu, membantu mereka memahami area yang perlu diperbaiki. Penelitian ini membuka diskusi mengenai bagaimana pendekatan berbasis data dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan di sektor pariwisata, khususnya dalam hal komunikasi antarbudaya yang efektif.

Dengan mempertimbangkan kebutuhan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi bahasa Inggris di kalangan pemandu wisata, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan program pelatihan yang lebih terfokus dan relevan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pemandu yang terlatih secara sistematis memiliki kemampuan yang lebih baik dalam memberikan pengalaman yang memuaskan bagi wisatawan (Araminta & Halimi, 2020). Upaya untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris pemandu wisata tidak hanya akan meningkatkan kualitas interaksi

mereka dengan wisatawan, tetapi juga dapat berkontribusi pada pertumbuhan pariwisata yang lebih berkelanjutan di Indonesia, dengan menarik lebih banyak wisatawan asing ke berbagai destinasi yang kaya akan budaya dan sejarah (Menggo et al., 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi kemampuan komunikasi pemandu wisata dalam bahasa Inggris di Taman Mini Indonesia Indah (TMII). Pendekatan kualitatif dipilih karena dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman dan persepsi pemandu wisata serta wisatawan mengenai interaksi yang terjadi selama kegiatan wisata.

Desain penelitian ini bersifat deskriptif-analitis, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena komunikasi antara pemandu wisata dan wisatawan. Penelitian ini akan melibatkan observasi langsung dan wawancara mendalam untuk mendapatkan data yang komprehensif. Dengan desain ini, peneliti dapat mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi pemandu wisata, termasuk keterampilan bahasa, pengetahuan budaya, dan pengalaman interaksi dengan wisatawan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemandu wisata yang bekerja di TMII. Dari populasi tersebut, peneliti akan mengambil sampel purposif sebanyak 15 pemandu wisata, dengan mempertimbangkan kriteria tertentu seperti pengalaman kerja minimal dua tahun dan kemampuan berbahasa Inggris yang bervariasi. Selain itu, peneliti juga akan melibatkan 45 wisatawan asing yang menggunakan jasa pemandu wisata di TMII untuk mendapatkan perspektif mereka

mengenai kualitas komunikasi yang diterima.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik, antara lain dengan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Wawancara semi-terstruktur akan dilakukan dengan pemandu wisata untuk menggali pengalaman, tantangan, dan strategi yang mereka gunakan dalam komunikasi dengan wisatawan. Wawancara juga akan dilakukan dengan wisatawan untuk memahami persepsi mereka terhadap komunikasi pemandu. Peneliti akan melakukan observasi langsung selama sesi wisata untuk mencatat interaksi antara pemandu dan wisatawan. Observasi ini akan berfokus pada aspek-aspek komunikasi verbal dan non-verbal, serta kemampuan pemandu dalam menjawab pertanyaan dan menjelaskan informasi. Peneliti juga akan mengumpulkan dokumen terkait, seperti

materi pelatihan pemandu dan umpan balik dari wisatawan yang dapat memberikan tambahan bagi hasil penelitian.

Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi akan dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik. Proses analisis dimulai dengan transkripsi wawancara dan catatan observasi, yang kemudian dikode untuk mengidentifikasi tema-tema utama terkait kemampuan komunikasi. Peneliti akan melakukan pengelompokan data berdasarkan kategori yang relevan, seperti keterampilan bahasa, pengetahuan budaya, dan pengalaman interaksi. Hasil analisis akan disajikan dalam bentuk naratif yang mencakup kutipan dari partisipan, sehingga memberikan suara kepada pemandu dan wisatawan serta menyajikan pemahaman yang lebih holistik tentang fenomena komunikasi yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Demografi pemandu wisata

Keterangan	Usia	Pendidikan Terakhir	Pengalaman Kerja (tahun)
Pemandu wisata 1	35	S1 Pariwisata	10
Pemandu wisata 2	29	D3 Perhotelan	5
Pemandu wisata 3	40	S1 Sastra Inggris	15
Pemandu wisata 4	32	S1 Pariwisata	8
Pemandu wisata 5	28	S1 Komunikasi	3
Pemandu wisata 6	36	S2 Manajemen	12
Pemandu wisata 7	27	D3 Pariwisata	4
Pemandu wisata 8	31	S1 Pariwisata	7
Pemandu wisata 9	34	S1 Bahasa Inggris	9
Pemandu wisata 10	30	S1 Manajemen	6
Pemandu wisata 11	38	S1 Pariwisata	11
Pemandu wisata 12	33	D3 Perhotelan	7
Pemandu wisata 13	26	S1 Komunikasi	2
Pemandu wisata 14	39	S1 Sastra Inggris	14
Pemandu wisata 15	30	S2 Pariwisata	5

Sumber: Peneliti (2024)

Tabel 1 menyajikan demografi pemandu wisata yang terdiri dari 15 individu dengan variasi usia, pendidikan, dan pengalaman kerja. Usia pemandu berkisar antara 26 hingga 40 tahun, menunjukkan keberagaman generasi. Sebagian besar pemandu memiliki latar belakang pendidikan sarjana (S1), terutama di bidang Pariwisata, Sastra Inggris, dan Komunikasi, sementara beberapa memiliki gelar diploma (D3)

dan dua pemandu memiliki gelar magister (S2). Pengalaman kerja pemandu bervariasi dari 2 hingga 15 tahun, yang mencerminkan tingkat keahlian dan pengetahuan yang beragam. Secara keseluruhan, data ini menggambarkan profil pemandu wisata yang relatif terdidik dan berpengalaman, siap untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan.

Tabel 2. Tingkat kemampuan bahasa Inggris pemandu wisata

Keterangan	Kemampuan Berbicara	Kemampuan Mendengarkan	Kemampuan Membaca	Kemampuan Menulis
Pemandu wisata 1	Baik	Sangat Baik	Baik	Cukup
Pemandu wisata 2	Cukup	Baik	Cukup	Cukup
Pemandu wisata 3	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik
Pemandu wisata 4	Baik	Cukup	Baik	Cukup
Pemandu wisata 5	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup
Pemandu wisata 6	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik
Pemandu wisata 7	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup
Pemandu wisata 8	Baik	Baik	Baik	Baik
Pemandu wisata 9	Baik	Baik	Baik	Cukup
Pemandu wisata 10	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup
Pemandu wisata 11	Baik	Baik	Baik	Cukup
Pemandu wisata 12	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup
Pemandu wisata 13	Baik	Baik	Cukup	Cukup
Pemandu wisata 14	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik
Pemandu wisata 15	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup

Sumber: Peneliti (2024)

Tabel 2 menunjukkan tingkat kemampuan bahasa Inggris pemandu wisata, mencakup empat aspek yaitu berbicara, mendengarkan, membaca, dan menulis. Sebagian besar pemandu memiliki kemampuan berbicara dan mendengarkan yang bervariasi dari cukup hingga sangat baik, dengan beberapa pemandu seperti Pemandu 3 dan 6 menunjukkan kemampuan sangat baik di kedua aspek tersebut.

Kemampuan membaca umumnya baik, meskipun ada pemandu yang mencatat kemampuan cukup. Untuk kemampuan menulis, mayoritas pemandu berada pada tingkat cukup, menunjukkan potensi area untuk peningkatan. Secara keseluruhan, data ini menggambarkan bahwa pemandu wisata memiliki keterampilan bahasa Inggris yang relatif baik, dengan beberapa pemandu memiliki kemampuan di atas rata-rata,

yang dapat menunjang interaksi mereka dengan wisatawan.

Tabel 3. Umpan balik wisatawan terhadap kualitas komunikasi pemandu

Wisatawan yang menilai	Pemandu yang dinilai	Pengalaman Komunikasi	Kepuasan (1-5)	Komentar
Wisatawan 1	Pemandu 1	10 tahun	5	Sangat informatif dan ramah.
Wisatawan 2			4	Komunikasi baik, sedikit lambat.
Wisatawan 3			5	Penjelasan jelas dan menarik.
Wisatawan 4	Pemandu 2	5 tahun	3	Cukup baik, bisa lebih interaktif.
Wisatawan 5			4	Menyenangkan, perlu sedikit lebih detail.
Wisatawan 6			2	Perlu perbaikan dalam menjelaskan informasi.
Wisatawan 7	Pemandu 3	15 tahun	5	Sangat profesional dan menyenangkan.
Wisatawan 8			5	Luar biasa, sangat memahami materi.
Wisatawan 9			4	Komunikasi yang baik, hanya sedikit cepat.
Wisatawan 10	Pemandu 4	8 tahun	4	Bagus, bisa lebih banyak memberi contoh.
Wisatawan 11			3	Cukup jelas, terkadang agak membingungkan.
Wisatawan 12			4	Menyenangkan dan informatif.
Wisatawan 13	Pemandu 5	3 tahun	2	Masih perlu banyak belajar.
Wisatawan 14			3	Cukup baik, tetapi informasi kurang jelas.
Wisatawan 15			2	Perlu lebih percaya diri.
Wisatawan 16	Pemandu 6	12 tahun	5	Sangat memuaskan, sangat mengerti materi.
Wisatawan 17			4	Baik, tetapi bisa lebih interaktif.
Wisatawan 18			5	Luar biasa dan sangat ramah.
Wisatawan 19	Pemandu 7	4 tahun	3	Cukup jelas, tetapi terkadang kurang percaya diri.
Wisatawan 20			4	Menarik, namun perlu meningkatkan kepercayaan diri.
Wisatawan 21			3	Perlu lebih banyak contoh dalam penjelasan.
Wisatawan 22	Pemandu 8	7 tahun	4	Menyenangkan, tapi bisa lebih mendetail.
Wisatawan 23			5	Sangat baik, banyak pengetahuan.
Wisatawan 24			4	Baik, dengan beberapa titik menarik.
Wisatawan 25	Pemandu 9	9 tahun	3	Cukup baik, perlu sedikit lebih jelas.
Wisatawan 26			4	Menarik dan informatif.
Wisatawan 27			3	Baik, tetapi komunikasi kadang terlalu cepat.
Wisatawan 28	Pemandu 10	6 tahun	2	Perlu perbaikan dalam penjelasan.
Wisatawan 29			3	Cukup baik, tapi bisa lebih detail.

Wisatawan yang menilai	Pemandu yang dinilai	Pengalaman Komunikasi	Kepuasan (1-5)	Komentar
Wisatawan 30			4	Menyenangkan, tetapi perlu lebih banyak energi.
Wisatawan 31		11 tahun	5	Sangat informatif dan menarik!
Wisatawan 32	Pemandu		5	Luar biasa, sangat mudah dipahami.
Wisatawan 33	11		4	Bagus, tetapi perlu lebih banyak interaksi.
Wisatawan 34	Pemandu	7 tahun	3	Cukup, namun penjelasannya kurang jelas.
Wisatawan 35	12		2	Perlu banyak perbaikan.
Wisatawan 36			3	Cukup, tapi bisa lebih baik.
Wisatawan 37		2 tahun	3	Masih belajar, tetapi menjanjikan.
Wisatawan 38	Pemandu		2	Perlu lebih banyak pengalaman.
Wisatawan 39	13		3	Cukup baik, tetapi perlu penguasaan materi.
Wisatawan 40		14 tahun	5	Luar biasa, sangat informatif!
Wisatawan 41	Pemandu		5	Sangat ramah dan memahami kebutuhan wisatawan.
Wisatawan 42	14		4	Bagus, dengan beberapa hal yang menarik.
Wisatawan 43		5 tahun	3	Cukup baik, tetapi perlu lebih banyak penjelasan.
Wisatawan 44	Pemandu		4	Menarik, namun bisa lebih mendetail.
Wisatawan 45	15		3	Cukup, tetapi ada ruang untuk perbaikan.

Sumber: Peneliti (2024)

Tabel 3 menampilkan umpan balik dari wisatawan terhadap kualitas komunikasi pemandu wisata, dengan penilaian berdasarkan pengalaman komunikasi dan kepuasan yang diukur pada skala 1 hingga 5. Dari total 45 wisatawan, sebagian besar memberikan penilaian positif, dengan Pemandu 3, 6, dan 14 mendapatkan kepuasan tertinggi (5) berkat kemampuan mereka yang profesional dan informatif. Namun, beberapa pemandu, seperti Pemandu 5 dan 10, menerima kritik lebih konstruktif dengan nilai kepuasan yang lebih rendah

(2-3), menunjukkan perlunya perbaikan dalam penjelasan dan kepercayaan diri. Komentar yang diberikan oleh wisatawan mencerminkan pengalaman yang beragam, mulai dari komunikasi yang menyenangkan dan interaktif hingga kebutuhan untuk peningkatan dalam detail dan kejelasan. Secara keseluruhan, tabel ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai kelebihan dan kekurangan pemandu wisata dalam berkomunikasi, yang dapat menjadi dasar untuk pengembangan keterampilan lebih lanjut.

Tabel 4. Hasil wawancara semi-terstruktur dengan pemandu wisata

Pemandu Wisata	Pengalaman (tahun)	Tantangan yang Dihadapi	Strategi Komunikasi yang Digunakan
Pemandu 1	10	Kesulitan memahami kebutuhan wisatawan yang	Menggunakan pendekatan personal dan aktif bertanya

Pemandu Wisata	Pengalaman (tahun)	Tantangan yang Dihadapi	Strategi Komunikasi yang Digunakan
		berbeda	
Pemandu 2	5	Menangani wisatawan kelompok yang tidak kooperatif	Membangun hubungan baik sebelum tur dimulai
Pemandu 3	15	Menghadapi bahasa yang berbeda	Memanfaatkan bahasa tubuh dan visual aids
Pemandu 4	8	Membuat materi menarik bagi semua usia	Menggunakan cerita dan contoh yang relevan
Pemandu 5	3	Pengelolaan waktu selama tur	Merencanakan jadwal dan komunikasi jelas dengan wisatawan
Pemandu 6	12	Menjaga perhatian wisatawan yang beragam	Menginteraktifkan sesi dengan pertanyaan dan diskusi
Pemandu 7	4	Menghadapi situasi darurat atau tidak terduga	Tetap tenang dan memberikan informasi yang jelas
Pemandu 8	7	Perbedaan budaya yang mempengaruhi interaksi	Menyesuaikan gaya komunikasi sesuai latar belakang wisatawan
Pemandu 9	9	Keterbatasan pengetahuan tentang topik tertentu	Melakukan riset dan persiapan sebelum tur
Pemandu 10	6	Menangani kritik atau masukan dari wisatawan	Mendengarkan dengan baik dan merespons secara positif
Pemandu 11	11	Keterbatasan bahasa Inggris dari wisatawan	Menggunakan bahasa sederhana dan jelas
Pemandu 12	7	Membangun kepercayaan wisatawan yang baru	Menunjukkan sikap ramah dan terbuka
Pemandu 13	2	Ketidakpastian dalam memberikan informasi yang tepat	Belajar dari pengalaman dan mendengarkan rekan pemandu lain
Pemandu 14	14	Menjaga motivasi wisatawan di tengah perjalanan panjang	Mengatur waktu istirahat dan mengadakan sesi interaktif
Pemandu 15	5	Menghadapi gangguan dari lingkungan sekitar	Memastikan lokasi yang tenang untuk menjelaskan materi

Sumber: Peneliti (2024)

Tabel 4 menyajikan hasil wawancara semi-terstruktur dengan 15 pemandu wisata, mengungkapkan pengalaman, tantangan, dan strategi komunikasi yang mereka gunakan. Pemandu dengan pengalaman bervariasi, mulai dari 2 hingga 15 tahun, menghadapi berbagai tantangan, seperti kesulitan memahami kebutuhan wisatawan yang berbeda, menangani kelompok yang tidak kooperatif, dan

menghadapi perbedaan budaya. Untuk mengatasi tantangan ini, mereka menerapkan beragam strategi, termasuk pendekatan personal, membangun hubungan baik, menggunakan bahasa tubuh, dan melakukan riset sebelum tur. Selain itu, pemandu juga menunjukkan kemampuan untuk menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan latar belakang wisatawan dan menjaga motivasi mereka selama perjalanan. Dengan strategi yang

tepat, pemandu berusaha memastikan pengalaman wisatawan menjadi lebih menyenangkan dan informatif.

Tabel 5. Hasil wawancara dengan wisatawan mengenai persepsi terhadap komunikasi pemandu

Pemandu Wisata	Wisatawan yang Menilai	Persepsi terhadap Komunikasi	Komentar atau Saran
Pemandu 1	Wisatawan 1	Sangat baik; informatif dan ramah	Lebih banyak contoh akan sangat membantu
	Wisatawan 2	Baik; sedikit lambat dalam menjelaskan	Percepat tempo penjelasan
	Wisatawan 3	Menarik; penjelasan jelas dan mudah dipahami	Sangat puas dengan penjelasan
Pemandu 2	Wisatawan 4	Cukup baik; bisa lebih interaktif	Tambahkan lebih banyak diskusi
	Wisatawan 5	Menyenangkan; perlu lebih detail	Informasi lebih mendalam diperlukan
	Wisatawan 6	Kurang baik; perlu perbaikan dalam penjelasan	Jelas, tetapi kurang menarik
Pemandu 3	Wisatawan 7	Sangat baik; profesional dan menyenangkan	Sangat memahami materi
	Wisatawan 8	Luar biasa; sangat memahami pertanyaan	Pertahankan cara penyampaian ini
	Wisatawan 9	Baik; komunikasi efektif namun agak cepat	Sedikit perlambat tempo
Pemandu 4	Wisatawan 10	Baik; bisa lebih banyak memberi contoh	Contoh nyata sangat membantu
	Wisatawan 11	Cukup jelas; terkadang membingungkan	Perjelas beberapa poin
	Wisatawan 12	Menarik; informatif dan jelas	Baik, tetapi perlu lebih banyak interaksi
Pemandu 5	Wisatawan 13	Kurang baik; perlu banyak belajar	Informasi kadang kurang jelas
	Wisatawan 14	Cukup baik; informasi kurang terstruktur	Lebih teratur dalam penyampaian
	Wisatawan 15	Perlu perbaikan; tidak cukup percaya diri	Tingkatkan kepercayaan diri
Pemandu 6	Wisatawan 16	Sangat memuaskan; sangat mengerti materi	Sangat puas dengan cara komunikasi
	Wisatawan 17	Baik; tetapi bisa lebih interaktif	Tambahkan sesi tanya jawab
	Wisatawan 18	Luar biasa; sangat ramah	Sangat menyenangkan
Pemandu 7	Wisatawan 19	Cukup jelas; kadang kurang percaya diri	Perlu lebih percaya diri
	Wisatawan 20	Menarik; tetapi perlu meningkatkan kepercayaan	Lebih percaya diri dalam menjelaskan
	Wisatawan 21	Baik; perlu lebih banyak contoh dalam penjelasan	Penjelasan yang lebih konkret
Pemandu 8	Wisatawan 22	Menyenangkan; bisa lebih mendetail	Detail lebih penting untuk pemahaman
	Wisatawan 23	Sangat baik; banyak pengetahuan	Pertahankan, sangat informatif
	Wisatawan 24	Baik; beberapa titik menarik	Berikan lebih banyak variasi

Pemandu Wisata	Wisatawan yang Menilai	Persepsi terhadap Komunikasi	Komentar atau Saran
Pemandu 9	Wisatawan 25	Cukup baik; perlu lebih jelas	Penjelasan lebih rinci akan membantu
	Wisatawan 26	Menarik; informatif	Baik, tetapi bisa lebih interaktif
	Wisatawan 27	Baik; tetapi komunikasi kadang terlalu cepat	Perlambat dan berikan waktu untuk bertanya
Pemandu 10	Wisatawan 28	Perlu perbaikan; informasi kurang jelas	Lebih terstruktur dalam penjelasan
	Wisatawan 29	Cukup baik; tapi perlu lebih detail	Detail lebih penting
	Wisatawan 30	Menarik; tetapi perlu lebih banyak energi	Energi yang lebih positif dibutuhkan
Pemandu 11	Wisatawan 31	Sangat informatif; menarik	Pertahankan cara ini
	Wisatawan 32	Luar biasa; mudah dipahami	Sangat jelas dan informatif
	Wisatawan 33	Baik; tetapi perlu lebih banyak interaksi	Tambahkan lebih banyak dialog
Pemandu 12	Wisatawan 34	Cukup; penjelasannya kurang jelas	Perlu diperjelas
	Wisatawan 35	Cukup; tetapi bisa lebih menarik	Variasi dalam penyampaian dibutuhkan
	Wisatawan 36	Baik; tetapi penjelasannya kadang membingungkan	Perjelas beberapa bagian
Pemandu 13	Wisatawan 37	Cukup; masih belajar, tetapi menjanjikan	Terus belajar dan beradaptasi
	Wisatawan 38	Perlu perbaikan; lebih banyak pengalaman	Lebih berpengalaman diharapkan
	Wisatawan 39	Cukup baik; tetapi perlu penguasaan materi	Penguasaan materi yang lebih baik dibutuhkan
Pemandu 14	Wisatawan 40	Luar biasa; sangat informatif	Pertahankan cara ini
	Wisatawan 41	Sangat ramah; memahami kebutuhan wisatawan	Sangat baik dalam berinteraksi
	Wisatawan 42	Bagus; ada beberapa hal yang menarik	Variasi dalam penjelasan akan membantu
Pemandu 15	Wisatawan 43	Cukup baik; tetapi perlu lebih banyak penjelasan	Penjelasan yang lebih terstruktur diperlukan
	Wisatawan 44	Menarik; tetapi bisa lebih mendetail	Detail yang lebih penting
	Wisatawan 45	Cukup; tetapi ada ruang untuk perbaikan	Beberapa hal perlu ditingkatkan

Sumber: Peneliti (2024)

Tabel 5 menyajikan hasil wawancara dengan wisatawan mengenai persepsi mereka terhadap komunikasi pemandu wisata. Setiap pemandu dinilai oleh tiga wisatawan, yang mencakup umpan balik terkait efektivitas komunikasi, kejelasan penjelasan, dan interaksi selama tur. Umumnya, wisatawan memberikan penilaian

beragam, dengan banyak yang menyatakan bahwa komunikasi pemandu sangat baik atau baik, tetapi ada juga yang menyoroti area yang perlu perbaikan, seperti kecepatan penjelasan, interaksi, dan struktur penyampaian informasi. Komentar dan saran dari wisatawan mencakup kebutuhan akan lebih banyak contoh konkret, penjelasan

yang lebih mendetail, dan peningkatan kepercayaan diri pemandu. Meskipun sebagian besar wisatawan merasa puas, beberapa mengindikasikan perlunya lebih banyak variasi dan energi dalam

presentasi. Tabel ini mencerminkan perspektif wisatawan yang dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas komunikasi pemandu di masa mendatang.

Tabel 6. Observasi interaksi pemandu dan wisatawan

Pemandu Wisata	Wisatawan yang Berinteraksi	Aspek Komunikasi Verbal	Aspek Komunikasi Non-Verbal	Kemampuan Menjawab Pertanyaan	Penjelasan Informasi
Pemandu 1	Wisatawan 1	Jelas dan informatif	Senyum, kontak mata	Sangat baik	Memuaskan
	Wisatawan 2				
	Wisatawan 3				
Pemandu 2	Wisatawan 4	Baik, tetapi lambat	Gestur terbatas	Baik	Cukup jelas
	Wisatawan 5				
	Wisatawan 6				
Pemandu 3	Wisatawan 7	Sangat baik	Aktif dan ekspresif	Sangat baik	Sangat informatif
	Wisatawan 8				
	Wisatawan 9				
Pemandu 4	Wisatawan 10	Cukup jelas	Beberapa gestur	Cukup baik	Perlu penjelasan lebih
	Wisatawan 11				
	Wisatawan 12				
Pemandu 5	Wisatawan 13	jelas	Terlihat humoris	Bak	Memuaskan
	Wisatawan 14				
	Wisatawan 15				
Pemandu 6	Wisatawan 16	Sangat baik	Santai dan terbuka	Baik	Memuaskan
	Wisatawan 17				
	Wisatawan 18				
Pemandu 7	Wisatawan 19	Baik	Kontak mata terbatas	Cukup baik	Cukup jelas
	Wisatawan 20				
	Wisatawan 21				
Pemandu 8	Wisatawan 22	Menarik	Ekspresif dan energik	Sangat baik	Sangat informatif
	Wisatawan 23				
	Wisatawan 24				
Pemandu 9	Wisatawan 25	Cukup	Terlihat ragu	Perlu perbaikan	Kurang jelas
	Wisatawan 26				
	Wisatawan 27				
Pemandu 10	Wisatawan 28	Baik	Gestur terbatas	Cukup baik	Perlu detail lebih
	Wisatawan 29				
	Wisatawan 30				
Pemandu 11	Wisatawan 31	Sangat informatif	Aktif dan terbuka	Sangat baik	Memuaskan
	Wisatawan 32				

Pemandu Wisata	Wisatawan yang Berinteraksi	Aspek Komunikasi Verbal	Aspek Komunikasi Non-Verbal	Kemampuan Menjawab Pertanyaan	Penjelasan Informasi
	Wisatawan 33				
Pemandu 12	Wisatawan 34	Cukup	Beberapa gestur	Baik	Perlu perbaikan
	Wisatawan 35				
	Wisatawan 36				
Pemandu 13	Wisatawan 37	Baik	Terlihat cemas	Cukup baik	Cukup jelas
	Wisatawan 38				
	Wisatawan 39				
Pemandu 14	Wisatawan 40	Sangat baik	Senyum dan terbuka	Sangat baik	Sangat informatif
	Wisatawan 41				
	Wisatawan 42				
Pemandu 15	Wisatawan 43	Cukup	Kontak mata terbatas	Perlu perbaikan	Perlu detail lebih
	Wisatawan 44				
	Wisatawan 45				

Sumber: Peneliti (2024)

Tabel 6 menyajikan hasil observasi interaksi antara pemandu wisata dan wisatawan, yang mencakup berbagai aspek komunikasi. Setiap pemandu dinilai berdasarkan kemampuan komunikasi verbal dan non-verbal mereka, serta kemampuan dalam menjawab pertanyaan dan menjelaskan informasi. Secara umum, pemandu yang memiliki pengalaman lebih banyak menunjukkan kinerja yang lebih baik, dengan banyak wisatawan melaporkan komunikasi yang sangat baik dan

informatif. Namun, beberapa pemandu masih perlu meningkatkan kejelasan dalam penjelasan mereka dan menunjukkan lebih banyak kepercayaan diri dalam berinteraksi. Aspek komunikasi non-verbal, seperti kontak mata dan ekspresi wajah, juga berperan penting dalam menciptakan suasana interaktif yang menyenangkan bagi wisatawan. Data ini memberikan wawasan berharga untuk perbaikan kualitas komunikasi pemandu di masa depan.

Tabel 7. Data wawancara dan observasi pemandu wisata

Pemandu Wisata	Keterampilan Bahasa	Pengetahuan Budaya	Pengalaman Interaksi	Komentar Wisatawan
Pemandu 1	Baik	Tinggi	10 tahun	Sangat informatif
Pemandu 2	Cukup	Sedang	5 tahun	Perlu lebih interaktif
Pemandu 3	Sangat Baik	Tinggi	15 tahun	Sangat memahami materi
Pemandu 4	Baik	Sedang	8 tahun	Contoh yang diberikan sangat membantu
Pemandu 5	Cukup	Rendah	3 tahun	Penjelasan kurang jelas
Pemandu 6	Baik	Tinggi	12 tahun	Sangat menyenangkan
Pemandu 7	Cukup	Sedang	4 tahun	Perlu lebih percaya diri
Pemandu 8	Baik	Tinggi	7 tahun	Sangat menarik dan informatif
Pemandu 9	Cukup	Sedang	9 tahun	Komunikasi kadang terlalu cepat

Pemandu Wisata	Keterampilan Bahasa	Pengetahuan Budaya	Pengalaman Interaksi	Komentar Wisatawan
Pemandu 10	Baik	Rendah	6 tahun	Informasi perlu lebih mendetail
Pemandu 11	Sangat Baik	Tinggi	11 tahun	Sangat ramah dan informatif
Pemandu 12	Baik	Sedang	7 tahun	Penjelasan cukup jelas
Pemandu 13	Cukup	Rendah	2 tahun	Masih perlu banyak belajar
Pemandu 14	Baik	Tinggi	14 tahun	Sangat berpengalaman
Pemandu 15	Cukup	Sedang	5 tahun	Informasi bisa lebih terstruktur

Sumber: Peneliti (2024)

Tabel 7 menyajikan data wawancara dan observasi mengenai 15 pemandu wisata, menilai keterampilan bahasa, pengetahuan budaya, pengalaman interaksi, dan komentar dari wisatawan. Pemandu memiliki variasi dalam keterampilan bahasa, dengan beberapa dinilai "sangat baik" dan lainnya "cukup." Pengetahuan budaya sebagian besar tergolong tinggi di antara pemandu yang berpengalaman, yang rata-rata memiliki pengalaman interaksi

antara 2 hingga 15 tahun. Komentar wisatawan menunjukkan bahwa pemandu dengan pengetahuan dan keterampilan bahasa yang lebih tinggi cenderung mendapatkan ulasan yang lebih positif, seperti "sangat informatif" dan "sangat memahami materi," sedangkan beberapa pemandu yang memiliki keterampilan lebih rendah mendapatkan kritik terkait interaktivitas dan kejelasan penjelasan.

Tabel 8. Hasil observasi aspek komunikasi

Pemandu Wisata	Kontak Mata	Ekspresi Wajah	Responsif Terhadap Pertanyaan	Kejelasan
Pemandu 1	Baik	Baik	Sangat responsif	Jelas
Pemandu 2	Cukup	Cukup	Cukup responsif	Kurang jelas
Pemandu 3	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat responsif	Jelas
Pemandu 4	Baik	Baik	Responsif	Cukup jelas
Pemandu 5	Cukup	Kurang	Kurang responsif	Tidak jelas
Pemandu 6	Baik	Baik	Responsif	Jelas
Pemandu 7	Cukup	Cukup	Cukup responsif	Cukup jelas
Pemandu 8	Baik	Sangat Baik	Sangat responsif	Jelas
Pemandu 9	Cukup	Baik	Responsif	Cukup jelas
Pemandu 10	Baik	Baik	Responsif	Jelas
Pemandu 11	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat responsif	Jelas
Pemandu 12	Cukup	Cukup	Cukup responsif	Kurang jelas
Pemandu 13	Baik	Baik	Responsif	Jelas
Pemandu 14	Cukup	Cukup	Kurang responsif	Tidak jelas
Pemandu 15	Baik	Baik	Responsif	Cukup jelas

Sumber: Peneliti (2024)

Tabel 8 menyajikan hasil observasi mengenai aspek komunikasi dari 15

pemandu wisata, yang mencakup kontak mata, ekspresi wajah, responsivitas

terhadap pertanyaan, dan kejelasan. Sebagian besar pemandu menunjukkan kemampuan komunikasi yang baik, dengan pemandu 3 dan 11 mendapatkan penilaian "sangat baik" di hampir semua aspek. Kontak mata dan ekspresi wajah pemandu umumnya dinilai baik, meskipun beberapa pemandu seperti Pemandu 5 dan 14 menunjukkan kelemahan, terutama dalam responsivitas dan kejelasan informasi. Pemandu yang lebih responsif cenderung mendapatkan penilaian positif dalam komunikasi, dengan beberapa komentar menyoroti bahwa penjelasan mereka jelas, sementara yang lain dianggap kurang jelas atau tidak responsif. Hal ini menunjukkan pentingnya keterampilan komunikasi dalam memberikan pengalaman yang memuaskan bagi wisatawan

Pelatihan Aspek Komunikasi untuk Pemandu Wisata

Pelatihan lebih lanjut dalam aspek komunikasi, khususnya dalam bahasa Inggris, memainkan peranan yang sangat krusial dalam meningkatkan kualitas layanan pemandu wisata di Taman Mini Indonesia Indah. Dalam era globalisasi yang semakin maju, kemampuan pemandu untuk berkomunikasi dengan wisatawan dari berbagai latar belakang menjadi semakin penting. Sebagai destinasi wisata yang sering dikunjungi oleh wisatawan mancanegara, pemandu yang mampu berkomunikasi dengan baik dalam bahasa Inggris tidak hanya akan memberikan informasi yang lebih jelas dan tepat, tetapi juga menciptakan kesan positif yang dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, pelatihan bahasa Inggris yang terfokus pada kosakata, tata bahasa, dan pengucapan sangat diperlukan untuk membantu pemandu menguasai bahasa tersebut. Dengan kemampuan bahasa yang baik, pemandu dapat

menyampaikan cerita dan informasi mengenai berbagai atraksi di Taman Mini dengan cara yang lebih menarik, sekaligus meningkatkan kepercayaan diri mereka dalam berinteraksi dengan wisatawan.

Selain kemampuan bahasa, pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal juga menjadi aspek yang tidak kalah penting. Pemandu yang mampu mendengarkan dengan aktif, menunjukkan empati, dan berinteraksi secara personal dengan wisatawan akan menciptakan suasana yang lebih akrab dan menyenangkan. Pelatihan yang mencakup teknik-teknik komunikasi ini dapat membantu pemandu memahami bagaimana cara beradaptasi dengan berbagai kepribadian wisatawan, yang tentunya akan sangat bermanfaat dalam situasi nyata. Misalnya, pemandu yang dapat membaca suasana hati wisatawan dan menyesuaikan pendekatan komunikasinya akan mampu menciptakan pengalaman yang lebih positif. Dengan kemampuan interpersonal yang baik, pemandu tidak hanya menjadi penyampai informasi, tetapi juga menjadi mitra diskusi yang menarik bagi wisatawan, sehingga menambah nilai dari pengalaman wisata yang mereka tawarkan.

Kepercayaan diri juga menjadi elemen penting yang sering kali menjadi tantangan bagi banyak pemandu. Banyak dari mereka mungkin merasa gugup atau tidak percaya diri saat berbicara di depan umum, terutama dalam bahasa asing. Oleh karena itu, pelatihan yang mengedepankan simulasi situasi nyata, seperti berbicara di depan kelompok, menjadi sangat relevan. Melalui latihan ini, pemandu akan merasa lebih nyaman dan percaya diri saat berinteraksi dengan wisatawan. Selain itu, pelatihan dapat mencakup teknik-teknik untuk mengatasi rasa gugup, sehingga pemandu dapat tampil lebih baik dalam setiap tur.

Kepercayaan diri yang tinggi tidak hanya akan memengaruhi cara pemandu menyampaikan informasi, tetapi juga cara mereka berinteraksi dengan wisatawan, yang pada gilirannya akan menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bagi para pengunjung.

Interaktivitas juga merupakan aspek yang perlu ditingkatkan melalui pelatihan. Pemandu yang mengajukan pertanyaan, mengundang diskusi, dan menggunakan media visual untuk mendukung penjelasan mereka cenderung membuat tur menjadi lebih menarik dan mengesankan. Pelatihan harus mendorong pemandu untuk menerapkan teknik-teknik komunikasi yang interaktif, bukan hanya sekadar menyampaikan informasi. Dengan melibatkan wisatawan dalam diskusi atau memberi kesempatan untuk bertanya, pemandu dapat membuat wisatawan merasa lebih terlibat dalam pengalaman tersebut. Selain itu, penggunaan contoh konkret dan cerita yang relevan dapat membantu pemandu menjelaskan informasi dengan cara yang lebih mudah dipahami. Pelatihan yang berfokus pada interaktivitas ini diharapkan dapat mengubah pemandu menjadi komunikator yang lebih efektif, sehingga meningkatkan kualitas pengalaman wisata secara keseluruhan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Analisis terhadap kemampuan pemandu wisata dalam komunikasi bahasa Inggris di Taman Mini Indonesia Indah menunjukkan hasil yang bervariasi. Secara umum, pemandu dengan pengalaman lebih banyak cenderung memiliki kemampuan komunikasi yang lebih baik, baik dalam aspek verbal maupun non-verbal. Pemandu yang mampu membangun kontak mata dan menunjukkan ekspresi wajah yang positif sering kali mendapatkan umpan balik yang lebih baik dari wisatawan.

Terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi pemandu, termasuk memahami kebutuhan beragam wisatawan dan menangani kelompok yang tidak kooperatif. Strategi komunikasi yang efektif, seperti pendekatan personal dan penggunaan bahasa tubuh, telah diterapkan untuk mengatasi tantangan tersebut. Meskipun banyak pemandu menunjukkan kemampuan yang baik, beberapa masih perlu meningkatkan aspek kepercayaan diri, kejelasan penjelasan, dan interaktivitas selama tur.

Umpan balik dari wisatawan menunjukkan bahwa komunikasi yang informatif dan interaktif sangat dihargai, tetapi juga menekankan pentingnya detail dan contoh konkret dalam penyampaian informasi. Pemandu yang responsif terhadap pertanyaan dan mampu menjelaskan materi dengan jelas mendapat penilaian positif, sedangkan yang kurang responsif sering kali dianggap memberikan penjelasan yang tidak memadai.

Untuk pemandu wisata, disarankan agar terus meningkatkan keterampilan bahasa Inggris dan komunikasi interpersonal guna memberikan pengalaman yang lebih informatif dan interaktif bagi wisatawan. Bagi wisatawan asing, penting untuk memberikan umpan balik konstruktif agar pemandu dapat memperbaiki layanan mereka. Sementara itu, pengelola Taman Mini Indonesia Indah (TMII) sebaiknya menyediakan pelatihan rutin dan sumber daya yang diperlukan bagi pemandu untuk memperkuat kemampuan mereka, serta menciptakan suasana yang mendukung interaksi positif antara pemandu dan wisatawan.

Bagi akademisi, penelitian ini memperkaya literatur tentang komunikasi pemandu wisata, khususnya dalam konteks bahasa Inggris dan keterampilan interpersonal, serta membuka peluang untuk pengembangan model pelatihan

berbasis pariwisata. Bagi praktisi, temuan ini memberikan dasar bagi pengelola TMII untuk merancang program pelatihan yang lebih fokus pada keterampilan komunikasi praktis dan interpersonal pemandu, guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan wisatawan, terutama wisatawan asing. Hal ini juga penting untuk memperkuat daya saing destinasi pariwisata Indonesia di tingkat internasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, V., Thamrin, N. R., & Oktoma, E. (2024). The Role of english language proficiency in the global economy and business communication. *International Journal Administration, Business & Organization*, 5(4), 82-90. <https://doi.org/10.61242/ijabo.24.423>
- Araminta, L. D. W., & Halimi, S. S. (2020). Needs analysis in developing “english for tour guides” materials for high school students in Kepulauan Seribu, Indonesia. *Paradigma Jurnal Kajian Budaya*, 10(2), 113. DOI:10.17510/paradigma.v10i2.374
- Chang, K-C. (2014). Examining the effect of tour guide performance, tourist trust, tourist satisfaction, and flow experience on tourists' shopping behavior. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(2). DOI:10.1080/10941665.2012.739189
- Eletxigerra, A., Barrutia, J. M., & Echebarria, C. (2022). Expanding the Task-Dominant Value Cocreation Narrative: The Role of Consumer Expertise and Social and Mental Processes. *Journal of Travel Research*, 61(5), 1061-1087. <https://doi.org/10.1177/00472875211017234>
- Hanan, A. (2021). The communication strategies on tourist guide professionalism in Lombok West Nusa Tenggara. *Journal of Languages and Language Teaching*, 9(3), 316. DOI:10.33394/jollt.v9i3.3880
- Hidayat, R., & Purnawijaya, P. (2019). Strategi Komunikasi Jakartagoodguide Dalam Meningkatkan Awareness Publik Terhadap Daya Tarik Wisata Kota Tua, Jakarta. *LUGAS Jurnal Komunikasi*, 1(2), 129-140. DOI:10.31334/ljk.v1i2.442
- Hwang, J., & Lee, J. (2018). Relationships among Senior Tourists' Perceptions of Tour Guides' Professional Competencies, Rapport, Satisfaction with the Guide Service, Tour Satisfaction, and Word of Mouth. *Journal of Travel Research*, 58(8), 1331-1346. <https://doi.org/10.1177/0047287518803199>
- Kul, E., Dedeoğlu, B. B., Nuray Küçükerkin, F., De Martino, M., & Okumus, F. (2024). The role of tour guide competency in the cultural tour experience: the case of Cappadocia. *International Hospitality Review*. <https://doi.org/10.1108/IHR-04-2023-0021>
- Kuo, N-T., Chang, K-C., & Cheng, Y-S. (2015). Effects of Tour Guide Interpretation and Tourist Satisfaction on Destination Loyalty in Taiwan's Kinmen Battlefield Tourism: Perceived Playfulness and Perceived Flow as Moderators. *Journal of Travel & Tourism Market*, 33(1), 1-20. DOI:10.1080/10548408.2015.1008670

- Lee, S., Jeon, S., & Kim, D. (2011). The Impact of Tour Quality and Tourist Satisfaction on Tourist Loyalty: The Case of Chinese Tourists in Korea. *Tourism Management*, 32(5), 1115-1124. DOI:10.1016/j.tourman.2010.09.016
- Menggo, S., Su, Y. R., & Taopan, R. A. (2022). Pelatihan Bahasa Inggris Pariwisata di Desa Wisata Meler. *Jurnal Widya Laksana*, 11(1), 85-97.
- Mwangi, G., & Mwalongo, J. (2023). Exploring the Role of Communication in Enhancing the Gastronomic Tourism Experience. *Journal of Digital Marketing and Communication*, 3(1), 28-35. DOI:10.53623/jdmc.v3i1.248
- Poudel, S., & Nyaupane, G. P. (2013). The role of interpretative tour guiding in sustainable destination management a comparison between guided and nonguided tourists. *Journal of Travel Research*, 52(5), 659-672. DOI:10.1177/0047287513478496
- Ramadhan, A. F., Haerani, W., Zahro, F., Damaianti, S. A., & Ramadina, S. A. (2024). Gaya Komunikasi Pemandu Wisata Bandung Tour on Bus (Studi Kasus Pada Pemandu Wisata Bandung Tour On Bus (Bandros) Dalam Memperkenalkan Kota Bandung). *KONTEKSTUAL: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 13-20. DOI: http://dx.doi.org/10.36448/jik.v3i1.3840
- Rini, N. A., & Firdaus, L. A. (2022). Evaluation of tour guide communication in providing guiding to foreigners as tourists. *International Journal of Travel Hospitality and Events*, 1(3), 190-201. DOI:10.56743/ijothe.v1i3.169
- Siregar, N., Lumbanraja, S., Manalu, P. F., Mungkur, A. P., Simbolon, E., Simbolon, R. S., & Siagian, C. C. (2023). Pengembangan Potensi Wisata Desa Parparean II Sebagai Desa Binaan Melalui Kegiatan Literasi dan Keterampilan Komunikasi Bahasa Inggris. *Community Development Journal*, 4(2), 998-1008. DOI: https://doi.org/10.31004/cdj.v4i2.12702
- Syakier, W. A., & Hanafiah, M. H. (2021). Tour guide performances, tourist satisfaction and behavioural intentions: A study on tours in kuala lumpur city centre. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 23(12), 1-18. DOI:10.1080/1528008X.2021.1891599
- Tsaur, S-H., & Tu, J-H. (2019). Cultural competence for tour leaders: Scale development and validation. *Tourism Management*, 71, 9-17. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.09.017
- Wang, D., Shen, C-C., & Liu, H-L. (2023). Exploring the impact of group tourists' citizenship behavior on engagement: The intimacy as a mediating variable. *Sustainability*, 15(18). https://doi.org/10.3390/su151813391
- Weiler, B., & Black, R. (2015). The changing face of the tour guide: one-way communicator to choreographer to co-creator of the tourist experience. *Tourism Recreation Research*, 40(3), 364-378. https://doi.org/10.1080/02508281