

KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA TOUR GUIDE DAN PENGUNJUNG DALAM MEMBANGUN RASA CINTA KEBUDAYAAN DI PURA MANGKUNEGARAN SOLO

Muhammad Salim¹
Herning Suryo Sarjono²
Estu Widiyowati³

Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP
Universitas Slamet Riyadi, Jl. Sumpah Pemuda, Surakarta

ABSTRACT

Pura Mangkunegaran Solo is one of the cultural heritage sites in Indonesia which has high historical and cultural value. Efforts to preserve culture through education and cultural tourism are one of the focuses of the management of Mangkunegaran Temple. This research aims to analyze interpersonal communication between tour guides and visitors in building a sense of cultural love at Pura Mangkunegaran Solo. The research method used is qualitative with a descriptive approach. The research results show that interpersonal communication between tour guides and visitors at Pura Mangkunegaran Solo plays an important role in building a sense of cultural love. This research also found that there are several factors that influence the quality of interpersonal communication between tour guides and visitors. Tour guides apply several dimensions of communication patterns, including Openness, Trust, Empathy, Caring, Self-Awareness, Clarity, Accuracy, Relevance, Efficiency and Flexibility, to convey information about the history, culture and traditions of Mangkunegaran Temple to visitors.

Keyword: *Interpersonal communication, Mangkunegaran Palace, Effective communication*

ABSTRAK

Pura Mangkunegaran Solo merupakan salah satu cagar budaya di Indonesia yang memiliki nilai sejarah dan budaya tinggi. Upaya pelestarian budaya melalui edukasi dan wisata budaya menjadi salah satu fokus pengelola Pura Mangkunegaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi interpersonal antara tour guide dan pengunjung dalam membangun rasa cinta budaya di Pura Mangkunegaran Solo. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara tour guide dan pengunjung di Pura Mangkunegaran Solo memainkan peran penting dalam membangun rasa cinta budaya. Penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas komunikasi interpersonal antara tour guide dan pengunjung, tour guide menerapkan beberapa dimensi pola komunikasi, diantaranya Keterbukaan, Kepercayaan, Empati, Kepedulian, Kesadaran diri, Kejelasan, Ketepatan, Relevansi, Efisiensi, dan Fleksibilitas, untuk menyampaikan informasi tentang sejarah, budaya, dan tradisi Pura Mangkunegaran kepada pengunjung.

Kata Kunci : *Komunikasi Interpersonal, Pura Mangkunegaran, Komunikasi Efektif*

1. PENDAHULUAN

Pura Mangkunegaran adalah salah satu objek wisata budaya di Kota Surakarta, Jawa Tengah. Objek wisata ini memiliki nilai sejarah dan budaya yang tinggi. Pura ini merupakan tempat tinggal para Mangkunegaran, salah satu dinasti penerus Kerajaan Mataram. Pura Mangkunegaran memiliki berbagai macam bangunan bersejarah, seperti pendopo, pringgitan,

dan ndalem. Pura ini juga memiliki berbagai macam koleksi seni, seperti lukisan, wayang, dan gamelan. Pengunjung Pura Mangkunegaran berasal dari berbagai daerah di Indonesia, bahkan dari mancanegara. Untuk memastikan pengunjung dapat memahami nilai-nilai sejarah dan budaya pada objek-objek yang terdapat pada pura, maka disediakan tour guide yang membimbing pengunjung.

Tour guide atau pemandu wisata adalah seseorang yang bertugas memandu wisatawan dalam perjalanan wisata mereka. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2018 tentang Pedoman Penilaian Kompetensi dan Sertifikasi Pramuwisata, tour guide adalah seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, penjelasan, dan petunjuk tentang objek wisata serta membantu keperluan wisatawan lainnya. Tour guide berperan sebagai komunikator yang menyampaikan informasi tentang objek wisata kepada wisatawan. Informasi tersebut harus disampaikan dengan jelas, menarik, dan mudah dipahami oleh wisatawan. Selain itu, tour guide juga berperan sebagai fasilitator yang membantu wisatawan untuk memahami objek wisata (Nurul Aini, 2022).

Menurut John R. Brent Ritchie dan Charles R. Goeldner (2016) Tujuan utama tour guiding adalah untuk memberikan informasi dan bimbingan kepada wisatawan tentang objek wisata. Tour guide membantu wisatawan untuk memahami sejarah, budaya, dan geografi suatu tempat, serta meningkatkan pengalaman wisata mereka. Tour guide juga bertugas untuk menciptakan pengalaman wisata yang menyenangkan, berkesan, dan bermakna bagi wisatawan. Untuk itu, I Wayan Supartha (2020) menyampaikan tour guide tidak hanya dituntut untuk memiliki pengetahuan yang luas tentang destinasi wisata, tetapi juga harus mampu berkomunikasi dengan baik, mengelola waktu, dan menyelesaikan masalah.

Komunikasi interpersonal antara tour guide dan pengunjung menjadi penting untuk menyampaikan informasi tersebut. Joseph A. DeVito (2019, h.5) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih yang saling mengenal. Sementara menurut Griffin (2014) Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran pesan, baik verbal maupun nonverbal, antara dua orang atau lebih, yang saling memengaruhi satu sama lain. Beberapa unsur penting dalam komunikasi interpersonal adalah komunikator, pesan, saluran, penerima, dan umpan balik. Dalam proses komunikasi interpersonal tentunya diharapkan pesan yang disampaikan kepada penerima dapat dipahami dengan baik, untuk itu DeVito (2017, h.22-23), menyatakan beberapa karakteristik kunci dari komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu :

1. Keterbukaan (Openness), yakni keterbukaan dan kejujuran, serta kesediaan untuk memahami sudut pandang orang lain yang disertai umpan balik yang konstruktif
2. Kepercayaan (Trust), yakni terciptanya rasa saling percaya dan respek misalnya dalam hal menjaga kerahasiaan informasi, serta konsisten dalam tindakan dan perkataan
3. Empati (Empathy), yakni kemampuan memahami dan merasakan apa yang orang lain rasakan, menunjukkan perhatian dan penghargaan terhadap orang lain, serta mampu mengkomunikasikan pemahaman diri terhadap perasaan orang lain
4. Kepedulian (Respect), yakni menghargai orang lain beserta pendapatnya misalnya dengan cara menghindari memberikan kritik yang menyakitkan dan berusaha mendengarkan dengan penuh perhatian
5. Kesadaran diri (Self awareness), yakni memahami diri sendiri dan pengaruhnya pada orang lain, mampu mengendalikan emosi, serta mengetahui kekuatan dan kelemahan dalam berkomunikasi
6. Kejelasan (Clarity), yakni mengkomunikasikan pesan dengan cara yang jelas dan ringkas agar terbebas dari ambigu, serta memastikan orang lain memahami apa yang dikatakan
7. Ketepatan (Accuracy), yakni memastikan informasi akurat dan benar, menghindari rumor dan gosip, serta mendukung pernyataan dengan bukti
8. Relevansi (Relevance), yakni fokus pembicaraan relevan dengan topik serta menjaga agar pembicaraan tetap pada jalurnya
9. Efisiensi (Efficiency), yakni mengkomunikasikan pesan secara efisien dan efektif, menghindari pemborosan waktu dan energi agar mencapai tujuan komunikasi dengan cara yang tepat
10. Fleksibilitas (Flexibility), yakni mampu beradaptasi dengan situasi dan gaya komunikasi orang lain bahkan mengubah pendekatan jika diperlukan, serta terbuka terhadap ide dan perspektif baru

Selain beberapa karakteristik diatas, keberhasilan komunikasi juga sangat dipengaruhi oleh keterampilan komunikasi, sikap, pengetahuan, dan empati seseorang. Faktor eksternal seperti sikap dan perilaku orang lain, maupun lingkungan akan berdampak terhadap keberhasilan komunikasi.

Komunikasi interpersonal yang efektif antara tour guide dan pengunjung dapat membangun rasa cinta kebudayaan di Pura Mangkunegaran. Budaya dapat mencakup berbagai aspek kehidupan, mulai dari bahasa, adat istiadat, kesenian, hingga nilai-nilai luhur. Kecintaan budaya adalah sikap yang menunjukkan kepedulian dan penghargaan terhadap budaya. Kecintaan budaya dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, mulai dari mempelajari dan memahami budaya, hingga ikut melestarikan dan mengembangkan budaya (Adian Husaini, 2019).

Sayangnya, terkadang tour guide mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi, misalnya pengunjung yang tidak bekerjasama dengan baik saat tour berlangsung, pengunjung sering tidak memperhatikan informasi yang dijelaskan oleh tour guide, dan sering kali pengunjung berpencar-pencar saat tour guide memberikan penjelasannya. Solusi untuk mencegah kesulitan tersebut terjadi dengan cara penggunaan media audio visual untuk menarik perhatian pengunjung, memberikan penjelasan yang singkat, padat, dan jelas, serta menggunakan teknik tanya jawab untuk memastikan pengunjung memahami informasi yang disampaikan tour guide (Rabitha Meutia, 2022). Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang bagaimana komunikasi interpersonal antara tour guide dan pengunjung dapat membangun rasa cinta budaya. Informasi ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tour guide dan meningkatkan rasa cinta budaya wisatawan terhadap budaya lokal.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menurut Creswell (2014, h.3), penelitian kualitatif adalah sebuah proses penelitian yang mencari pemahaman tentang fenomena sosial dan masalah manusia. Penelitian kualitatif melibatkan pengumpulan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sedangkan deskriptif menurut Sugiyono (2015, h.14) adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui hasil observasi dan wawancara kepada objek penelitian, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumentasi, buku, artikel, maupun data-data dari penelitian sebelumnya. Data yang diperoleh kemudian direduksi lalu disajikan untuk kemudian dilakukan penarikan

kesimpulan. Lokasi penelitian ini bertempat di Pura Mangkunegaran Solo. Sedangkan untuk objek yang diteliti adalah pimpinan pariwisata Pura Mangkunegaran, *tour guide* yang bertugas, dan beberapa pengunjung yang antusias akan kebudayaan Jawa Pura Mangkunegaran Solo.

3. HASIL & PEMBAHASAN

HASIL

Pura Mangkunegaran secara resmi dibuka untuk umum pada tahun 1968, setelah sebelumnya hanya tamu undangan atau orang yang mendapat izin yang dapat masuk di kawasan pura. Dulunya, Pura Mangkunegaran berfungsi sebagai pusat pemerintahan Kadipaten Mangkunegaran, dengan Adipati Mangkunegara sebagai pemimpinnya. Namun kini berfungsi sebagai pusat pelestarian budaya Jawa dan termasuk destinasi wisata yang populer di Surakarta. Hal tersebut menuntut diadakannya *tour guide* yang berperan untuk memandu wisatawan yang berkunjung, termasuk menyampaikan berbagai macam informasi sejarah dan budaya pada Pura Mangkunegaran.

Tour guide yang ada di Pura Mangkunegaran juga haruslah memenuhi beberapa kualifikasi seperti memiliki pengetahuan yang mendalam tentang sejarah, budaya, dan arsitektur Pura Mangkunegaran, mampu berkomunikasi dengan baik dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, memiliki kepribadian yang ramah, sopan, dan profesional, mampu bekerja secara mandiri maupun dalam tim, serta berpenampilan rapi dan menarik. Para *tour guide* Pura Mangkunegaran juga rutin mengikuti berbagai jenis pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kerja mereka.

PEMBAHASAN

Dalam menjalankan perannya, para *tour guide* berupaya menerapkan komunikasi interpersonal yang efektif sesuai dengan 10 karakteristik yang dikemukakan oleh DeVito. Berikut ini bentuk penerapan komunikasi efektif dalam komunikasi interpersonal antara *tour guide* dan wisatawan Pura Mangkunegaran.

Keterbukaan (*Openess*)

Keterbukaan merupakan salah satu kunci utama dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif (DeVito, 2019). Hal ini sangatlah penting dalam konteks *tour guide* Mangkunegaran dan pengunjung. Bagi *tour guide*, keterbukaan berarti kesediaan mereka

untuk berbagi informasi dan pengetahuan tentang objek wisata yang dikunjungi secara detail dan jelas. Tour guide harus terbuka untuk menjawab pertanyaan dan diskusi dari pengunjung. Di sisi lain, keterbukaan bagi pengunjung berarti kesediaan mereka untuk mendengarkan dan menyerap informasi yang disampaikan oleh tour guide. Dengan menerapkan sifat keterbukaan, baik tour guide maupun pengunjung dapat membangun komunikasi yang lebih efektif dan produktif. Hal ini akan menciptakan suasana tour yang lebih menyenangkan dan kondusif, sehingga para pengunjung dapat memperoleh pengalaman wisata budaya di Pura Mangkunegaran yang lebih bermakna dan bermanfaat.

Kepercayaan (*Trust*)

Sifat percaya merupakan pondasi penting dalam membangun interaksi yang positif dan produktif antara tour guide Mangkunegaran dan pengunjung sehingga menciptakan pengalaman wisata budaya di Pura Mangkunegaran lebih berkesan dan bermakna. Bagi tour guide Mangkunegaran, rasa percaya dari pengunjung memungkinkan mereka untuk menyampaikan informasi dan cerita dengan lebih leluasa dan terbuka. Tour guide tidak perlu ragu atau khawatir akan penilaian negatif, sehingga mereka dapat fokus pada penyampaian materi yang menarik dan informatif. Kepercayaan juga mendorong pengunjung untuk lebih antusias dan aktif dalam mengikuti tour, sehingga tour guide dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal. Di sisi lain, pengunjung yang memiliki rasa percaya terhadap tour guide akan merasa lebih nyaman dan aman selama tour. Kepercayaan ini memungkinkan pengunjung untuk lebih terbuka terhadap informasi dan cerita yang disampaikan tour guide. Penerapan sifat percaya dalam interaksi tour guide dan pengunjung ini dapat membawa berbagai manfaat, seperti meningkatkan kualitas komunikasi dan interaksi, meningkatkan rasa nyaman dan aman, meningkatkan kualitas pembelajaran, dan membangun hubungan yang positif.

Empati (*Empathy*)

Empati akan memungkinkan kedua belah pihak untuk saling memahami dan merasakan, sehingga menciptakan pengalaman wisata budaya yang lebih mendalam dan berkesan. Bagi tour guide Mangkunegaran, empati memungkinkan mereka untuk memahami perspektif dan kebutuhan pengunjung serta membangun kedekatan dengan pengunjung. Tour guide yang empati dapat menyesuaikan penjelasan dan ceritanya dengan tingkat pengetahuan dan minat pengunjung, sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima dengan lebih mudah dan bermakna. Di sisi lain, pengunjung yang empatik dapat memahami budaya dan

tradisi yang dipelajari selama tour. Mereka dapat melihat dunia dari sudut pandang masyarakat lokal dan menghargai nilai-nilai budaya yang berbeda. Kemampuan ini memungkinkan pengunjung untuk mendapatkan pengalaman wisata budaya di Pura Mangkunegaran yang lebih kaya dan bermakna, dan membantu mereka untuk mengembangkan rasa toleransi dan penghargaan terhadap budaya lain.

Keperdulian (*Respect*)

Menurut DeVito (2017), keperdulian (respect) adalah perasaan positif yang dimiliki seseorang terhadap orang lain, yang didasarkan pada pengakuan atas nilai dan martabat mereka sebagai manusia. Bagi tour guide Mangkunegaran, kepedulian memungkinkan mereka untuk memberikan layanan yang terbaik kepada pengunjung. Tour guide yang peduli akan memastikan bahwa pengunjung terpenuhi kebutuhannya, merasa nyaman, aman, dan dihargai selama tour. Di sisi lain, pengunjung yang peduli akan menunjukkan rasa hormat terhadap tour guide dan budaya yang dipelajari selama tour. Mereka akan mendengarkan dengan penuh perhatian penjelasan tour guide, dan mengajukan pertanyaan yang relevan. Pengunjung yang peduli juga akan menjaga kebersihan dan ketertiban lingkungan wisata, dan tidak merusak atau mengambil benda-benda yang ada di lokasi wisata. Dengan saling peduli, tour guide dan pengunjung dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, yaitu mendapatkan pengalaman wisata budaya yang edukatif, inspiratif, dan menyenangkan.

Kesadaran Diri (*Self awareness*)

Kesadaran diri merupakan kemampuan penting dalam membangun interaksi yang positif dan produktif antara tour guide dan pengunjung di Pura Mangkunegaran. Menurut DeVito (2017), kesadaran diri (self-awareness) adalah kemampuan individu untuk memahami diri sendiri dengan benar dan akurat, termasuk kekuatan, kelemahan, pikiran, perasaan, nilai, dan motivasinya. Bagi tour guide Mangkunegaran, kesadaran diri memungkinkan mereka untuk memberikan layanan yang lebih personal dan terarah kepada pengunjung. Tour guide yang sadar diri dapat menyesuaikan penjelasan dan ceritanya dengan tingkat pengetahuan, minat, dan gaya belajar pengunjung. Di sisi lain, pengunjung yang sadar diri dapat memahami batasan dan kebutuhan mereka sendiri selama tour. Pengunjung yang sadar diri dapat mengajukan pertanyaan yang tepat dan relevan, dan memberikan umpan balik yang konstruktif kepada tour guide. Kemampuan ini memungkinkan pengunjung untuk mendapatkan pengalaman wisata budaya yang lebih maksimal dan bermanfaat.

Kejelasan (*Clarity*)

Menurut DeVito (2017), kejelasan (*clarity*) adalah kemampuan untuk menyampaikan pikiran, perasaan, dan ide seseorang dengan cara yang jelas, ringkas, dan mudah dipahami. Kejelasan merupakan keterampilan penting dalam komunikasi interpersonal yang efektif, karena membantu menghindari kesalahpahaman dan memastikan pesan disampaikan dengan akurat. Bagi tour guide Mangkunegaran, kejelasan dalam komunikasi memungkinkan mereka untuk menyampaikan informasi secara akurat, ringkas, dan mudah dipahami oleh pengunjung. Di sisi lain, pengunjung yang menerapkan kejelasan dalam komunikasi akan lebih mudah memahami informasi yang disampaikan tour guide. Mereka dapat mengajukan pertanyaan yang tepat dan relevan, serta memberikan umpan balik yang konstruktif. Oleh karena itu, penerapan sifat kejelasan dalam interaksi tour guide dan pengunjung di Pura Mangkunegaran merupakan aspek penting dalam menciptakan pengalaman wisata budaya yang berkualitas dan berkesan.

Ketepatan (*Accuracy*)

Ketepatan merupakan sifat penting yang harus diterapkan karena membantu memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan tepat dan tidak menimbulkan kesalahpahaman. Menurut DeVito (2017), ketepatan (*accuracy*) adalah kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan cara yang benar dan sesuai dengan kenyataan. Bagi tour guide Mangkunegaran, ketepatan dalam waktu maupun penyampaian informasi menjadi kunci profesionalisme. Tour guide yang tepat waktu menunjukkan rasa hormat kepada pengunjung dan komitmen terhadap pekerjaan mereka. Selain itu, penyampaian informasi yang tepat dan akurat dapat memberikan nilai tambah bagi pengunjung, sehingga mereka mendapatkan pengalaman wisata yang lebih informatif dan bermanfaat. Di sisi lain, pengunjung yang tepat waktu dan mengikuti arahan tour guide dengan baik juga berkontribusi terhadap kelancaran tour. Pengunjung yang tepat waktu tidak membuat tour guide dan pengunjung lain menunggu, sehingga semua orang dapat menikmati tour secara maksimal. Selain itu, mengikuti arahan tour guide dengan baik membantu memastikan keamanan dan kelancaran selama tour.

Relevansi (*Relevance*)

Dalam konteks komunikasi interpersonal, relevansi mengacu pada kemampuan untuk berkomunikasi dengan cara yang bermakna, tepat, dan fokus pada topik yang sedang dibahas. Bagi tour guide Mangkunegaran, relevansi dalam penyampaian informasi menjadi kunci efektivitas tour. Tour guide yang relevan dalam penyampaian informasi akan fokus pada

topik-topik yang menarik dan relevan dengan minat pengunjung. Di sisi lain, pengunjung yang relevan dalam partisipasi mereka selama tour akan membantu tour guide dalam memberikan pengalaman wisata yang lebih personal dan berkesan. Pengunjung yang relevan akan mengajukan pertanyaan yang tepat dan relevan, serta memberikan umpan balik yang konstruktif untuk membantu tour guide dalam meningkatkan kualitas tour di Pura Mangkunegaran.

Efisiensi (*Efficiency*)

Dalam konteks komunikasi interpersonal, efisiensi mengacu pada kemampuan untuk menyampaikan pesan dengan cara yang jelas, ringkas, dan langsung ke pokok permasalahan, sehingga meminimalkan waktu, usaha, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai pemahaman yang sama. Bagi tour guide Mangkunegaran, efisiensi dalam pengelolaan waktu dan penyampaian informasi menjadi kunci profesionalisme. Tour guide yang efisien akan merencanakan tour dengan baik, sehingga waktu yang tersedia dapat digunakan secara optimal untuk menyampaikan informasi secara ringkas, jelas, dan fokus pada poin-poin penting. Di sisi lain, pengunjung yang efisien dalam mengikuti tour akan membantu tour guide dalam menjaga kelancaran dan keteraturan tour. Pengunjung yang efisien akan mengikuti arahan tour guide dengan baik, sehingga tidak terjadi keterlambatan atau kebingungan selama tour. Selain itu, pengunjung yang efisien juga akan memanfaatkan waktu yang tersedia secara optimal untuk mempelajari informasi dan pengalaman yang ditawarkan selama tour.

Fleksibilitas (*Flexibility*)

Menurut DeVito (2017), fleksibilitas (*flexibility*) adalah kemampuan untuk beradaptasi dengan situasi yang berubah dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan preferensi orang lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal, fleksibilitas mengacu pada kemampuan untuk mengubah gaya komunikasi, pendekatan, dan strategi Anda dalam menanggapi situasi dan orang yang berbeda. Bagi tour guide Mangkunegaran, fleksibilitas membuat mereka siap menghadapi berbagai situasi yang tidak terduga, seperti perubahan cuaca, keterlambatan pengunjung, atau gaya penyampaian informasi dan pertanyaan yang tidak terduga dari pengunjung. Di sisi lain, pengunjung yang fleksibel dalam mengikuti tour akan membantu tour guide dalam menjaga kelancaran dan kesuksesan tour, mereka memahami bahwa terkadang ada hal-hal yang tidak terduga yang dapat terjadi selama tour, dan mereka akan bersedia beradaptasi dengan situasi tersebut.

4. SIMPULAN & SARAN

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan dalam pembahasan diatas, proses komunikasi interpersonal yang dilakukan tour guide dan pengunjung melalui 10 karakteristik yang membuat komunikasi interpersonal menjadi efektif yaitu: keterbukaan (Openness) adalah sifat saling terbuka, Kepercayaan (Trust) adalah sifat saling percaya, Empati (Empathy) adalah sifat saling berempati, Kepedulian (Respect) adalah sifat saling peduli, Kesadaran diri (Self awareness) adalah sifat saling sadar akan diri sendiri, Kejelasan (Clarity) adalah sifat tour guide yang selalu memberikan kejelasan informasi pada pengunjung, Ketepatan (Accuracy) adalah sifat tour guide yang selalu memberikan ketepatan informasi pada pengunjung, Relevansi (Relevance) adalah sifat tour guide yang selalu memberikan informasi yang relevan pada pengunjung, Efisiensi (Efficiency) adalah sifat tour guide yang selalu memberikan informasi yang efisien pada pengunjung, Fleksibilitas (Flexibility) adalah sifat tour guide yang selalu fleksibel terhadap situasi yang tak terduga dengan pengunjung

SARAN

Adapun saran yang dapat penulis berikan kepada pengelola Pura Mangkunegaran adalah memfasilitasi tour guide untuk mengembangkan kemampuannya dengan pengadaan pelatihan. Sementara untuk tour guide agar terus berupaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan komunikasi interpersonal melalui pelatihan atau workshop yang dilaksanakan oleh pengelola.

DAFTAR PUSTAKA

- Adian Husaini. (2019). *Kebudayaan sebagai Basis Toleransi dan Persaudaraan di Indonesia*.
- Adler, Rosenfeld, & Proctor. (2017). *Interpersonal Communication: The Process and Skill Building*.
- Amrina. (2014). POLA KOMUNIKASI PEMANDU WISATA (GUIDE) KAMPUNG WISATA BATIK KAUMAN SURAKARTA, *Journal of Rural and Development Volume V No. 2*
- Arifin, E. (2015). Penerapan Teknik Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 187-198.
- Astuti, D., & Pratiwi, D. A. (2021). Peran Pemandu Wisata dalam Mempromosikan Destinasi Wisata Budaya di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Budaya*, 9(1), 1-14.
- Brown, B. (2017). *Daring Greatly: How the Courage to Be Vulnerable Transforms the Way We Live, Love, Parent, and Lead*. New York: Avery.
- Citra Alam. (2023). Peran Generasi Muda dalam Mempertahankan Seni dan Budaya Bangsa. Covey, S. R. (2014). *The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change*. New York: Simon & Schuster.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. DeVito, J. A. (2017). *The Interpersonal Communication Book (15th ed.)*. New York: Routledge.

- DeVito, J. A. (2019). *The Interpersonal Communication Book* (16th ed.). New York: Routledge
- Drucker, P. F. (2015). *The Essential Drucker: The Best of Peter Drucker on Management, Leadership, and the Human Condition*. New York: HarperCollins.
- Griffin, E. (2014). *A First Look at Communication Theory* (9th ed.). New York: McGraw Hill Education.
- Humes, J. (2015). *Speak Like a Pro: The Complete Guide to Public Speaking*. New York: McGraw-Hill Education.
- Hunnicut, B. K., & O'Halloran, W. (2018). *Tourism: A critical introduction*. Routledge.
- I Gede Pitana dan I Ketut Suryawan. (2022). *Pengelolaan Destinasi Wisata: Teori dan Praktik*.
- Iis Purwaningsih. (2023). *Kunjungan Wisatawan ke Solo Terus Meningkat – Pemerintah Kota Surakarta*.
- Joseph A. DeVito. (2019). *The Nature of Interpersonal Communication*. (16th ed.). New York: Routledge.
- Koentjaraningrat. (2015). *Kebudayaan, Mentalitas, dan Pembangunan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Laing, J., & O'Toole, W. (2020). *The Role of Tour Guides in Creating Memorable Tourist Experiences*. In *Routledge Handbook of Tourism Research* (pp. 409-420). Routledge.
- Leask, A., & Bowdin, G. (2021). *Enhancing Tourist Experiences: The Role of Tour Guides in Storytelling and Interpretation*. In *Tourism and the SDGs: A Guide for Practitioners* (pp. 127-140). Routledge.
- Maxwell, J. C. (2014). *Developing the Leader Within You* (25th Anniversary Edition). Nashville, TN: Thomas Nelson.
- Miller, G. R. (2017). *Interpersonal Communication: A Relational Approach* (5th ed.). New York: Routledge.
- Muhammad Arief Setiawan. (2023). *Peran Penting Pemandu Wisata dalam Menciptakan Pengalaman Wisata yang Menyenangkan dan Berkesan*
- Muhammad Ridwan. (2020). *Peran Budaya dalam Membangun Masyarakat yang Berkarakter*.
- Muslikhah. (2022). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tour Guide Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Curug Cikuluwung*
- Nurul Aini. (2022). *Peran Tour Guide dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Wisata*. Rabitha
- Meutia. (2022). *Efektivitas dan Kendala Komunikasi Interpersonal Pemandu (Tour Guide) di Museum Adityawarman*.
- Rai, I. G. A. N. (2016). *Pramuwisata dan Tour Guide*. Pustaka Mandiri.
- Ritchie, J. R. B., & Goeldner, C. R. (2016). *The Role of Tour Guides in Providing Information and Guidance to Tourists*. In *Tourism: Principles, Practices, Philosophies* (11th ed., pp. 327-342). John Wiley & Sons.
- Rizki Amalia. (2021). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tour Guide terhadap Peningkatan Pengetahuan dan Rasa Cinta Kebudayaan Wisatawan di Pura Mangkunegaran*
- Rosenfeld, L. A. (2017). *Human Communication: A Multidimensional Approach* (5th ed.). New York: Routledge.
- Samovar, L. A., Porter, R. E., & McDaniel, E. R. (2016). *Communication between cultures*. Boston: Cengage Learning.
- solopos.com. (2024). *KGPAA Mangkoenagoro X Ajak Anak Muda Ikut Mengembangkan Potensi Sejarah*.

- Stone, D., Patton, B., & Heen, S. (2014). *Difficult Conversations: How to Discuss What Matters Most*. New York: Penguin Random House.
- Sugiyono, 2015. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supartha, I. W. (2020). Kompetensi yang Perlu Dimiliki Pemandu Wisata di Era Digital. *Jurnal Dinamika Pariwisata*, 11(2), 141-152.
- Tracy, B. (2016). *Speak to Win: The Secrets of Successful Public Speaking*. New York: AMACOM.
- Wahyuni. (2016). PERILAKU KOMUNIKASI TOURGUIDE FREELANCE DALAM MEMPERKENALKAN OBJEK WISATA KOTA BUKITTINGGI. *jurnal KOM FISIP Vol 3 No. 2*
- Wulandari, D. R., & Eliyanah, E. (2021). Peran Pemandu Wisata dalam Mengembangkan Potensi Wisata di Desa Wisata Pujon Kidul, Malang. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 19(1), 1-10.
- Yousafzai, M. (2014). *I Am Malala: The Story of the Girl Who Stood Up for Education and Was Shot by the Taliban*. New York: Little, Brown and Company.