



**EFEKTIVITAS DAN KENDALA KOMUNIKASI  
INTERPERSONAL PEMANDU (*Tour Guide*) DI MUSEUM  
ADITYAWARMAN**

**SKRIPSI**

*Ditulis Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
(S-1)  
Jurusan Pariwisata Syariah*

Oleh :  
**RABITHA MEUTIA**  
NIM : 1830406023

**JURUSAN PARIWISATA SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BATUSANGKAR  
2022/1443 H**

## ABSTRAK

**Skripsi atas nama RABITHA MEUTIA, NIM 1830406023, Judul Skripsi “Efektivitas dan Kendala Komunikasi Interpersonal Pemandu Dalam Menjelaskan Museum Adityawarman”.** Jurusan Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar, Tahun 2022.

Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Efektivitas dan Kendala Komunikasi Interpersonal Pemandu dalam menjelaskan Museum Adityawarman. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Komunikasi Interpersonal pemandu dan Kendala Komunikasi Interpersonal pemandu dalam menjelaskan Museum Adityawarman dengan indikator: Sikap Keterbukaan, Sikap Empati, Sikap Mendukung, Sikap Positif, Kesetaraan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang didapatkan diolah secara deskriptif kualitatif kemudian diuraikan dan diklasifikasikan sesuai aspek permasalahan dan dipaparkan menggunakan kalimat yang efektif.

Hasil dari penelitian ini adalah *Pertama* Sikap Keterbukaan, yang dilakukan oleh pemandu sudah menerapkan Senyum, Sapa dan Salam dan memberikan keterbukaan gambaran umum secara Singkat. *Kedua* Sikap Empati, yang dilakukan tetap memberikan pelayanan yang terbaik gimanapun respon dari pengunjungnya dan kadang melihat efektivitas kerja dari pemandu *Ketiga* Sikap Mendukung, yang dilakukan tetap menyampaikan informasi menggunakan bahasa yang baik, benar dan lugas agar informasi yang di sampaikan dapat tersampaikan oleh pengunjung. *Keempat* Sikap Positif, yang dilakukan pemandu selalu menerima sikap positif dari pengunjung dan selalu mengikuti alur masing – masing karakter yang dimiliki oleh pengunjung yang berbeda beda dan *Kelima* Kesetaraan, yang dilakukan oleh pemandu tidak melihat dari segi Suku, Ras, Agama dan Budaya pengunjung semua di samaratakan dan sama saja memberikan pelayanan yang terbaik dari kepemanduan museum dan tidak membeda-bedakan Wisatawan rombongan dan Wisatawan Individu. Kendala yang muncul pada kepemanduan Museum Adityawarman kekurangannya Sumber Daya Manusia sebagai pemandu di museum untuk melakukan komunikasi, karena kekurangannya pemandu aktivitas yang dilakukan kurang berjalan baik yang seharusnya pengunjung yang datang bisa di pandu dengan maka efektivitas komunikasi yang dilakukan pemandu kurang efektif ke wisatawan .

**Kata Kunci: Efektivitas Komunikasi Interpersonal, Kendala Komunikasi**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Sehingga, dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat beserta salam senantiasa tercurahkan buat junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW, sebagai penggerak reformasi yang mampu mengubah pola pikir *jahiliyyah* kepada pola pikir yang *Islamiyah* dan menjadi *uswatun hasanah* bagi manusia.

Dengan hidayah dan pertolongan Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dalam penulisannya, penulis menemukan berbagai macam tantangan dan kesulitan, akan tetapi semuanya itu dapat teratasi berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang mendalam dan setulus-tulusnya, yang teristimewa kepada Ayahanda **M.Kamil**, Ibunda tercinta **Emmy Erawaty**, dan adik tercinta **Aulia Ghaza Maghfirah**, serta seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat dan memberikan motivasi serta memberikan dorongan moril dan materil kepada penulis, sehingga menjadi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan program pendidikan Sarjana Ekonomi ini. Selanjutnya ucapan terimakasih yang mendalam penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Marjoni Imamora, M.Sc selaku Rektor IAIN Batusangkar.
2. Bapak Dr. H. Rizal. M.Ag, CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Batusangkar.
3. Bapak Fitra Kasma Putra, M.Kom selaku Ketua Jurusan Pariwisata Syariah IAIN Batusangkar
4. Ibu Pepy Afrilian, S.ST., M. Par pembimbing yang selalu membantu memberikan pemikiran dan petunjuk serta waktu untuk bimbingan terhadap skripsi ini.
5. Bapak Dr. David, S.AG., M.PD selaku Penasehat Akademik (PA) yang selalu meluangkan waktu untuk mengarahkan dan memberikan pemikiran dan petunjuk.

6. Bapak dan Ibu Dosen, Karyawan dan Karyawati IAIN Batusangkar yang telah membantu, berbagi ilmu serta memberikan kemudahan kepada penulis selama penulis menempuh perkuliahan dan proses penyusunan skripsi ini.
7. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Batusangkar yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
8. Kepala perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar beserta jajaran yang telah menyediakan buku-buku guna mempelancar pembuatan skripsi ini.
9. Bapak Vandorwis Darwis S.Sos selaku Kepala Seksi Pelayanan dan Edukasi UPTD Museum Adityawarman dan jajarannya yang telah bersedia memberikan informasi dan mengizinkan penulis melakukan penelitian dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Terimakasih kepada Kiki, Vitri, Tina dan Riva yang telah ikut membantu dan menemani penulis dalam melakukan penelitian ini dan juga teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih telah memberikan semangat dengan tulus, terimakasih telah banyak membantu selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada Kiki, Fhatin dan Santi selaku sahabat penulis dan Abang Muhsin Nasution selaku Saudara penulis yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa dalam membantu selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Keluarga Besar HMJ Pariwisata Syariah, UKK KSR PMI Unit IAIN Batusangkar dan KKN Ujung Gurun Padang. Terimakasih atas kenangan yang telah terjalin selama ini. Terimakasih telah banyak membantu dan menjadi arti pada setiap kesempatan pertemuan yang telah Allah SWT berikan.
13. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times*

Penulis yakin dan percaya sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dari pihak-pihak tersebut di atas, sudah tentu skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Untuk itu, penulis berdoa dan berharap kepada Allah SWT semoga apa

yang telah kita lakukan selama ini mendapatkan ridho dan hidayah disisi-Nya. Amiin.

Di samping itu, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun demi kesempurnaan, dengan harapan karya ilmiah ini dapat menambah khazanah keilmuan/ilmu pengetahuan. Kepada Allah SWT jugalah penulis mohon ampun, tanpa hidayah-Nya dan petunjuk-Nya, semua ini tidak akan terlaksana.

Akhir kata, penulis ucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membersamai penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan Allah SWT balas dengan pahala yang setimpal, Aamiinn ya Robbal'alamin.

Batusangkar, Juli 2022

Penulis

**Rabitha Meutia**

**1830406023**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Sub Fokus Penelitian .....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat dan Luaran Penelitian.....	7
F. Defenisi Operasional .....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. Landasan Teori .....	12
1. Efektivitas .....	12
a. Pengertian Efektivitas .....	12
2. Kendala .....	12
a. Pengertian kendala .....	12
3. Komunikasi Interpersonal.....	13
a. Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	13
b. Komponen-komponen Komunikasi Interpersonal .....	13
c. Faktor-faktor Efektivitas Komunikasi Interpersonal .....	14
4. Pemandu Wisata .....	16
a. Pengertian Pemandu Wisata.....	16
b. Jenis-jenis Pemandu Wisata.....	17
c. Tugas Pemandu Wisata.....	19
5. Museum .....	19
a. Pengertian Museum.....	19
b. Klasifikasi Museum .....	20
c. Kegiatan Museum .....	21

B. Kajian Penelitian yang Relevan.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Jenis Penelitian .....	27
B. Latar dan Waktu Penelitian .....	27
C. Instrumen Penelitian .....	28
D. Sumber Data .....	28
E. Teknik Pengumpulan Data .....	28
F. Teknik Analisis data .....	30
G. Teknik Penjaminan Keabsahan Data .....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
A. Gambaran Umum Museum Adityawarman.....	32
1. Sejarah Singkat Museum Adityawarman .....	32
2. Struktur Organisasi UPTD Museum Adityawarman .....	34
3. Visi & Misi UPTD Museum Adityawarman .....	35
4. Klasifikasi Koleksi Musuem Adityawarman .....	35
B. Temuan Penelitian .....	37
1. Efektivitas Komunikasi interpersonal pemandu dalam menjelaskan Museum Adityawarman.....	38
2. Kendala Pemandu Museum selama berkomunikasi .....	48
C. Pembahasan .....	49
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
A. Kesimpulan.....	54
B. Implikasi .....	55
C. Saran .....	55

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung di Museum Adityawarman Tahun 2017 - 2021.....	1
Tabel 3. 1 Rancangan Waktu Penelitian .....	27
Tabel 4.1 Data Informan Penelitian .....	



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi UPTD Museum Adityawarman .....	34
--	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Produk dalam pariwisata terdiri dari beberapa kategori salah satunya adalah pariwisata budaya yaitu museum (Yoeti, 2013). Museum merupakan daya tarik wisata budaya atau warisan budaya yang menjadi koleksi atau bahan pameran museum. Museum yang berfungsi sebagai pengelola warisan budaya memiliki keterikatan dengan pariwisata budaya untuk memberikan informasi dan layanan publik kepada wisatawan tentang apa fungsi dan makna dari suatu koleksi di museum (ICOM, 2004)

Indonesia adalah wilayah dengan banyak peninggalan sejarah, maka di Indonesia tersebar beberapa museum dengan nilai edukasi masing – masing salah satunya berada di Sumatera Barat. Provinsi Sumatera Barat merupakan provinsi yang memiliki keanekaragaman daya tarik wisata, Seperti peninggalan sejarah yang dapat menjadi daya tarik wisata yaitu Museum. Salah satunya Museum Adityawarman. Museum Adityawarman didirikan pada tahun 1974/1975, berlokasi di Jalan Diponegoro No. 10 Padang, di resmikan pada 16 maret 1997 oleh Mendikbud RI. Berdasarkan SK Mendikbud RI No. 01/1991 tanggal 09 januari 1991. Mesum ini diberi nama Adityawarman dalam hal tersebut untuk mengingat jasa seorang raja minangkabau di abad XIV masehi. Tentang kebesarannya dapat kita ketahui melalui peninggalannya berupa prasasti yang terdapat di Saruaso, Lima Kaum, Pagaruyung, serta arca Bhairawa (sekarang berada di museum Nasional – Jakarta) dan Candi Padang Rokok di daerah Sijunjung.

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Pengunjung di Museum Adityawarman Tahun 2017 - 2021**

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2017	126.884
2	2018	106.804

3	2019	76.376
4	2020	17.934
5	2021	3.960
<b>Total</b>		205,200,884

**Sumber : Dokumen Museum Adityawarman**

Dari data diatas terlihat bahwa jumlah pengunjung di Museum Adityawarman, pada setiap tahunnya mengalami penurunan kunjungan wisatawan dengan total sebanyak 205.200,884 pengunjung, dimana disini hasil wawancara bisa diidentifikasi yang datang adalah wisatawan.

Pada Undang- undang Republik Indonesia Nomor. 10 Tahun 2009 mengenai kepariwisataan ayat VI( Artikel 14: 1) bahwa pemandu wisata termasuk dalam jenis-jenis usaha jasa pariwisata. Hal ini menunjukkan bahwa jasa Pemandu wisata sangat dibutuhkan dalam kegiatan pariwisata. Pemandu wisata atau *guide* adalah orang yang pertama kali ditemui oleh wisatawan dalam mewujudkan impiannya terhadap perjalanan yang telah dirancang. Dalam artian yang lebih luas, pemandu wisata merupakan orang yang akan menemani, memberikan informasi dan bimbingan kepada wisatawan di dalam perjalanan wisatanya (Suyitno, 2006).

Pemandu museum merupakan ujung tombak pada kegiatan kunjungan museum dimana dengan keterampilan dan pengetahuan, bimbingan dan penerangan terhadap koleksi museum melalui pemberian pelayanan yang baik dari pemandu museum akan menentukan terhadap peningkatan kunjungan museum (Basuki, 2005 ). Dalam melaporkan informasi di museum dibutuhkan pemandu museum untuk itu, salah satu komponen dalam museum yang tidak bisa di lepas adalah peran dari pemandu museum yang mempunyai tugas untuk menjaga, merawat, dan menyampaikan informasi mengenai koleksi museum kepada wisatawan yang datang ke museum.

Peranan pemandu museum yaitu adalah seorang pemandu aktif dengan tugasnya, dalam melaksanakan tugasnya pemandu hendaknya mampu mempengaruhi pengunjung bukan hanya dalam penambahan pengetahuan tetapi juga dalam tingkah lakunya. Dalam perannya sebagai seorang pemandu museum, ada pula perannya sebagai: Penyaji, Pengolahan materi pemanduan, Ahli dalam metodologi pengajaran, sebagai fasilitator, pemimpin kelompok, dan Ahli dalam bidang yang disampaikan. Tujuan pemandu akan tercapai keberhasilan apabila komunikasi yang selaras antar pemandu dengan pengunjung, rekan kerja, pimpinan museum dan pihak yang lainnya.

Pemandu Museum dalam surat keputusan menteri tenaga kerja RI KEP 58/MEN/III/2009 penetapan SKKNI sektor pariwisata bidang kepemanduan museum dijelaskan dalam lampiran BUD.PM 02.004.01 dijelaskan sebagai berikut: Pertama, menerapkan prinsip *edutainment*, menjelaskan tentang sejarah dan tujuan didirikannya museum, data koleksi, tata pameran, metode penyampaian interaktif dan informatif sehingga memunculkan rasa senang dan nyaman. Kedua, menerapkan pengetahuan tentang museum, menjelaskan pemahaman berdasarkan jenis museum dan hubungan dengan sektor usaha wisata budaya terkait, informasi koleksi, tata pameran, dan hubungan antar museum sejenis, wawasan permuseuman untuk meningkatkan mutu pelayanan. Ketiga, mengembangkan pengetahuan tentang peningkatan pengetahuan dan keterampilan pada berbagai kesempatan, sumber-sumber bantuan dan dukungan, informasi terbaru di bidang museum dan usaha wisata terkait lainnya. Berkaitannya dengan surat keputusan tersebut, Kompetensi dalam prakteknya pemandu museum harus mampu menguasai dan memahami, bahwa museum merupakan pariwisata yang diharuskan wisatawan sedikit berpikir, memahami, dan diajak berinteraksi secara langsung dengan pemandu museum.

Saat berinteraksi dibutuhkan sebuah seni komunikasi. Komunikasi mempunyai peran penting dalam sebuah lembaga, perusahaan ataupun organisasi. Kegiatan komunikasi tidak hanya sekedar menyampaikan informasi

tetapi juga mempunyai unsur persuasif yaitu agar seseorang bersedia menerima suatu pemahaman dan dapat melakukan suatu perintah, bujukan dan sebagainya. Komunikasi juga merupakan suatu tindakan yang memungkinkan kita mampu menerima dan memberikan kita informasi ataupun pesan sesuai apa yang kita butuhkan. Secara teoritis, kita dapat mengenal beberapa tindakan komunikasi berdasarkan pada konteks yang mana komunikasi tersebut dilakukan, yaitu konteks komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang yang telah menjalin hubungan, orang yang dengan suatu cara “terhubung”. Komunikasi ini juga terjadi di antara kelompok kecil orang, dibedakan dari komunikasi yang bersifat umum, komunikasi di antara individu atau di antara orang-orang terhubung atau mereka yang terlibat dalam hubungan yang erat (Devito, 2007)

Pada Pemandu wisata atau *guide* ada norma-norma dan etika yang perlu ditaati oleh seorang Pemandu Wisata atau *guide*. Dalam berkomunikasi, seorang komunikator dalam hal ini Pemandu Wisata atau *guide* diharuskan memiliki kemampuan untuk mengajak wisatawan. Kemampuan untuk mewujudkan dalam bentuk dialog antar manusia berupa komunikasi dalam bentuk percakapan maupun gerakan (*gesture*) yang berfungsi mempertegas maksud pesan yang disampaikan oleh Pemandu wisata (Effendy O. U., 1993). Komunikasi Interpersonal dapat dikatakan efektif apabila dapat meningkatkan hubungan antar manusia (*human relation*), menghindari dan mengatasi konflik –konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagai pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain (Cangara H. , 2005)

Ada juga beberapa faktor-faktor yang berhubungan dengan efektivitas komunikasi interpersonal yaitu: Keterbukaan ialah Sikap keterbukaan paling tidak menunjuk pada tiga aspek dalam komunikasi interpersonal. pertama, kita harus terbuka pada orang lain yang berinteraksi dengan kita, yang penting adalah adanya kemauan untuk membuka diri pada masalah-masalah yang umum, agar

orang lain mampu mengetahui pendapat, gagasan atau pikiran kita sehingga komunikasi akan mudah dilakukan. kedua, dari keterbukaan menunjuk pada kemauan kita untuk memberikan tanggapan terhadap orang lain secara jujur dan terus terang terhadap segala sesuatu yang dikatakannya. Aspek yang ketiga menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran

Empati adalah Henry Backrack (1976) mendefinisikan empati sebagai “kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kaca mata orang lain itu. Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya berada di kapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. Langkah pertama dalam mencapai empati adalah menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan, dan mengkritik. Langkah kedua, makin banyak mengenal seseorang keinginannya, pengalamannya, kemampuannya, ketakutannya, dan sebagainya.

Sikap Mendukung ialah Hubungan antarpribadi yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*) suatu konsep perumusannya dilakukan berdasarkan Karya Jack Gibb. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Dengan memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap : Deskriptif, suasana yang bersifat deskriptif dan bukan evaluatif membantu terciptanya sikap yang mendukung, Spontanitas, gaya spontan yang membantu menciptakan suasana mendukung, orang yang spontan dalam komunikasinya dan terus terang serta terbuka dalam mengutarakan pikirannya biasanya bereaksi dengan cara yang sama terus terang dan terbuka. Profesionalisme, bersikap profesional artinya bersikap tentatif dan berpikiran terbuka serta bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia mengubah posisi jika keadaan mengharuskan

Sikap Positif ialah mengomunikasikan sikap positif dalam komunikasi antarpribadi dengan sedikitnya dua cara yaitu: Sikap, sikap positif mengacu pada

dua aspek dari komunikasi antarpribadi, pertama, komunikasi antarpribadi terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri, orang yang merasa negatif terhadap diri sendiri selalu mengomunikasikan perasaan kepada orang lain. Dorongan, sikap positif dapat dijelaskan lebih jauh dengan istilah *stroking* (dorongan). Dorongan adalah istilah yang berasal dari kosa kata umum, yang di pandang sangat penting dalam analisis transaksional dan dalam interaksi antarmanusia secara umum.

Kesetaraan ialah Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan, komunikasi antarpribadi akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disampaikan.

Dari pengertian diatas maka suatu efektivitas komunikasi interpersonal adalah bentuk hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses komunikasi yang berkaitan, yaitu gambaran atau rencana yang meliputi langkah-langkah pada suatu efektivitas. Karena sejak kita lahir setiap manusia sebagai mahluk sosial perlu berkomunikasi. Pentingnya adanya komunikasi interpersonal yang efektif dan tepat dalam menyampaikan informasi tentang museum adityawarman adalah untuk meningkatkan komunikasinya dalam penyampaian informasi. Namun saat penulis melakukan observasi penulis berbicara dengan beberapa wisatawan, dari sekian banyak wisatawan yang datang banyak yang komplein mengenai pelayanan jasa dari Kepemanduan museum Adityawarman mengenai komunikasi antara pemandu dengan wisatawan.

Maka dari hasil observasi yang penulis lakukan Terdapat tiga pemandu Museum Adityawarman yang mana dari beberapa pemandu tersebut masih memiliki kekurangan dalam berkomunikasi yang mana pada saat hari libur jumlah pengunjung yang datang sangat banyak dan karena jumlah pemandu yang sedikit maka banyak pengunjung yang tidak dapat informasi mengenai sejarah museum adityawarman, informasi koleksi sehingga pengunjung tidak merasakan

senang dan nyaman, Lalu permasalahan lainnya adalah Ketika menerima kunjungan wisatawan lokal maupun wisatawan asing yang mempunyai latar belakang yang berbeda secara bahasa dan kebudayaan, maka pemandu museum adityawarman yang berjumlah 3 orang pemandu museum yang memiliki kemampuan berbahasa asing hanya 1 orang pemandu museum. Maka dari itu kepeemanduan museum memiliki hambatan untuk menyampaikan isi pesan atau informasi tentang materi, bagi seorang pemandu dalam memberikan jawaban yang memuaskan terhadap pertanyaan yang diajukan oleh wisatawan atau pengunjung, merupakan hambatan dalam kegiatan ataupun efektivitas kepeemanduan museum.

Dari penjabaran diatas maka penulis tertarik untuk meneliti komunikasi interpersonal melalui (sikap keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan) pemandu dalam menjelaskan museum adityawarman Untuk itu penulis ingin mengetahui hambatan –hambatan Komunikasi Interpersonal Pemandu dalam Menjelaskan Museum Adityawarman agar dapat menjadi efektif. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk karya ilmiah dengan judul **“Efektivitas dan Kendala Komunikasi Interpersonal Pemandu dalam Menjelaskan Museum Adityawarman”**

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka fokus penelitian ini adalah bagaimana Efektivitas dan Kendala Komunikasi Interpersonal Pemandu dalam Menjelaskan Museum Adityawarman.

## **C. Sub Fokus Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka sub fokus masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:



1. Bagaimana Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pemandu dalam Menjelaskan Museum Adityawarman ?
2. Kendala apa saja yang dihadapi Pemandu Museum selama ini dalam berkomunikasi ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan Efektivitas komunikasi Interpersonal Pemandu dalam Menjelaskan Museum Adityawarman
2. Untuk menjelaskan kendala yang dihadapi pemandu museum selama dalam berkomunikasi secara Interpersonal

#### **E. Manfaat dan Luaran Penelitian**

##### 1. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### a. Bagi Penulis

- 1) Penelitian ini bermanfaat bagi penulis sebagai salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana ekonomi dalam ilmu Pariwisata Syariah
- 2) Meningkatkan pengetahuan penulis mengenai Efektivitas dan Kendala Komunikasi Interpersonal Pemandu dalam Mengenalkan Museum Adityawarman

##### b. Bagi Akademik

Sebagai bahan dasar atau menjadi refrensi penelitian selanjutnya yang terkait dengan Efektivitas dan Kendala Komunikasi Interpersonal Pemandu dalam Memperkenalkan Museum Adityawarman.

Dapat dijadikan bahan masukan-masukan untuk mengevaluasi mengenai Efektivitas dan Kendala Komunikasi Interpersonal Pemandu dalam Memperkenalkan Museum Adityawarman

## 2. Luaran Penelitian

Adapun luaran Penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah agar hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi pustaka IAIN Batusangkar dan diterbitkan dalam jurnal ilmiah.

## F. Defenisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalahan dalam memahami judul skripsi ini, maka penulis akan menjabarkan beberapa istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini.

Efektivitas adalah suatu tingkat keberhasilan yang dihasilkan oleh seseorang atau organisasi dengan cara tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka suatu kegiatan dianggap semakin efektif.

Kendala adalah halangan atau rintangan dengan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran atau beberapa hambatan yang menghambat jalannya suatu kegiatan.

Komunikasi Interpersonal adalah merupakan suatu proses sosial dimana orang-orang yang terlibat di dalamnya saling mempengaruhi. Pada hakikatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara komunikator dan komunikan. Komunikasi ini paling efektif mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang. Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. (Cangara H. , 2014).

Pemandu wisata dengan pemandu museum berbeda pemandu wisata adalah seseorang yang memberikan penjelasan atau petunjuk kepada wisatawan tentang segala sesuatu yang hendak dilihat ke suatu tujuan, daerah dan objek tertentu. Sedangkan Pemandu Museum merupakan kepemanduan yang bersifat khusus atau sering disebut *Local Guide*, karena informasi yang disampaikan hanya berkaitan dengan sejarah gedung museum dan koleksi museum.

Museum merupakan sebuah institusi yang bersifat tetap, tidak mencari keuntungan, melayani masyarakat, terbuka untuk umum dan menghubungkan serta memamerkan benda-benda peninggalan sejarah untuk tujuan studi penelitian dan rekreasi. Museum juga dapat dikatakan sebagai alat komunikasi kebudayaan suatu daerah, karena setelah melihat koleksi-koleksi yang ada di museum kita bisa mengetahui hasil-hasil dari kebudayaan yang ada di suatu daerah.

Secara keseluruhan maksud dari penulis dalam penelitian ini yaitu, bagaimana efektivitas dan kendala apa saja yang dialami oleh pemandu museum Adityawarman dengan wisatawan museum Adityawarman dalam berkomunikasi secara interpersonal dengan menggunakan indikator komunikasi interpersonal yaitu melalui sikap keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan agar komunikasi interpersonal menjadi lebih efektif antar pemandu museum adityawarman dengan wisatawan.



## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Efektivitas**

###### **a. Pengertian Efektivitas**

Dengan cara bahasa daya guna di ambil dari tutur“ dampak” yang mempunyai maksud dampak ataupun akibat, sebaliknya efisien berarti terdapatnya akibat ataupun terdapatnya dampak dan pengepresan. Dengan cara simpel daya guna berawal dari tutur efektif yang berarti terdapat efeknya( akhirnya, pengaruhnya, serta bisa bawa hasil). Daya guna pada biasanya terpaut dengan kesuksesan pendapatan tujuan serta target, sebaliknya buat kemampuan merupakan analogi yang bagus antara pergantian dengan hasilnya. Oleh sebab itu daya guna ialah keahlian buat memilah konsep yang pas ataupun strategi yang pas buat menggapai sasaran yang sudah diresmikan atau kestabilan kegiatan yang besar buat menggapai tujuan yang sudah direncanakan.( Wahyudi, 2010).

Daya guna merupakan aktivitas yang bila sesuatu profesi bisa dituntaskan cocok dengan konsep bagus itu durasi ataupun bayaran hingga bisa dibilang efektif

##### **2. Kendala**

###### **a. Pengertian kendala**

Kamus besar bahasa Indonesia( 2008: 67) mendefenisikan penafsiran hambatan merupakan hambatan halangan dengan kondisi yang menghalangi, membatasi ataupun menghindari pendapatan target. Atau pun halangan yang membatasi sesuatu jalannya aktivitas.

Hambatan merupakan halangan yang membatasi serta menghindari sesuatu pendapatan target tertentu

### **3. Komunikasi Interpersonal**

#### **a. Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi merupakan cara penyampaian benak ataupun perasaan oleh seorang pada orang lain dengan memakai lambang-lambang yang berarti untuk kedua pihak, dalam suasana yang khusus komunikasi memakai alat khusus buat mengubah tindakan ataupun aksi laris seseorang ataupun beberapa orang alhasil terdapat dampak khusus yang diharapkan( Effendy, 2000).

Komunikasi Interpersonal pada dasarnya ialah cara yang dicoba 2 orang ataupun lebih dengan cara langsung( lihat wajah) serta dialogi. Sebab bertabiat langsung serta lihat wajah hingga komunikasi interpersonal reaksi ataupun asumsi bisa dicoba pada dikala itu pula. Tidak hanya itu dengan terdapatnya reaksi yang langsung serta bisa dicermati langsung oleh komunikator, hingga untuk komunikator bisa dengan gampang buat mengenali suasana komunikasi yang lagi berjalan. Oleh sebab itu, bisa lekas mengganti strategi komunikasi bila dibutuhkan.( Suharsono, 2013).

Komunikasi interpersonal merupakan interaksi antara seseorang orang serta orang yang lain tempat ikon catatan dengan cara efisien dipakai, paling utama dalam perihal komunikasi antarmanusia memakai bahasa.

#### **b. Komponen-komponen Komunikasi Interpersonal**

Cara komunikasi interpersonal hendak terjalin terdapat pengirim mengantarkan data berbentuk ikon lisan ataupun non lisan pada akseptor dengan memakai biasa suara orang, ataupun biasa catatan. Dalam cara komunikasi interpersonal ada bagian- bagian komunikasi yang dengan cara integratif silih berfungsi cocok dengan karakter bagian itu sendiri( Aw, 2011). Bagian itu merupakan:

- 1) Pangkal atau Komunikator
- 2) Encoding( isyarat)
- 3) Pesan

- 4) Saluran
- 5) Akseptor atau Komunikan
- 6) Decoding( pengertian catatan)
- 7) Respon
- 8) Gangguan
- 9) Kondisi komunikasi

**c. Faktor-faktor Efektivitas Komunikasi Interpersonal**

Alo Liliweri mengutip pendapat Joseph A. Devito mengenai faktor komunikasi interpersonal yaitu (Liliweri, 1991)

1. Keterbukaan: Sikap keterbukaan paling tidak menunjuk pada tiga aspek dalam komunikasi interpersonal.
  - a. pertamakita harus terbuka pada orang lain yang berinteraksi dengan kita, yang penting adalah adanya kemauan untuk membuka diri pada masalah-masalah yang umum, agar orang lain mampu mengetahui pendapat, gagasan atau pikiran kita sehingga komunikasi akan mudah dilakukan.
  - b. kedua, dari keterbukaan menunjuk pada kemauan kita untuk memberikan tanggapan terhadap orang lain secara jujur dan terus terang terhadap segala sesuatu yang dikatakannya.
  - c. Aspek yang ketiga menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran.
2. Empati: Henry Backrack (1976) mendefinisikan empati sebagai “kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu. Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya berada di kapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama.



- a. Langkah pertama dalam mencapai empati adalah menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan, dan mengkritik.
  - b. Langkah kedua, makin banyak mengenal seseorang keinginannya, pengalamannya, kemampuannya, ketakutannya, dan sebagainya.
3. Sikap Mendukung: Hubungan antarpribadi yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (supportiveness) suatu konsep perumusannya dilakukan berdasarkan Karya Jack Gibb. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Dengan memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap : Deskriptif, suasana yang bersifat deskriptif dan bukan evaluatif membantu terciptanya sikap yang mendukung, Spontanitas, gaya spontan yang membantu menciptakan suasana mendukung, orang yang spontan dalam komunikasinya dan terus terang serta terbuka dalam mengutarakan pikirannya biasanya bereaksi dengan cara yang sama terus terang dan terbuka. Profesionalisme, bersikap profesional artinya bersikap tentatif dan berpikiran terbuka serta bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia mengubah posisi jika keadaan mengharuskan
4. Sikap Positif: Mengomunikasikan sikap positif dalam komunikasi antarpribadi dengan sedikitnya dua cara yaitu: Sikap, sikap positif mengacu pada dua aspek dari komunikasi antarpribadi, pertama, komunikasi antarpribadi terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri, orang yang merasa negatif terhadap diri sendiri selalu mengomunikasikan perasaan kepada orang lain. Dorongan, sikap positif dapat dijelaskan lebih jauh dengan istilah stroking

(dorongan). Dorongan adalah istilah yang berasal dari kosa kata umum, yang di pandang sangat penting dalam analisis transaksional dan dalam interaksi antarmanusia secara umum.

5. Kesetaraan: Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan, komunikasi antarpribadi akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disampaikan.

Dalam hal ini penulis mengambil kesimpulan bahwa komunikasi interpersonal itu harus memiliki lima faktor efektivitas komunikasi interpersonal yaitu Keterbukaan, Empati, Sikap Mendukung, Sikap Positif dan Kesetaraan.

#### **4. Pemandu Wisata**

##### **a. Pengertian Pemandu Wisata**

Pemandu wisata berawal dari bahasa sansekerta ialah pramu, wis serta ata. Pramu berarti abdi ataupun orang yang melayani, wis berarti tempat serta ata berarti banyak. Opini biasa memaknakan darmawisata selaku kisaran ataupun ekspedisi alhasil dalam perihal ini pemandu wisata bisa dibilang selaku aparat yang melayani orang yang lagi melaksanakan ekspedisi darmawisata.

Pada biasanya, pembimbing darmawisata ataupun tour guide dimaksud selaku tiap orang yang mengetuai golongan yang terorganisir buat waktu durasi pendek ataupun waktu durasi yang jauh. Kewajiban tour guide mempunyai sebagian detail terkait dari kewajiban yang lagi ia jalani( cocok dengan kemampuannya). Seseorang guide spesial di posisi yang spesial ataupun khusus diucap local guide yang umumnya jadi aparat senantiasa di posisi itu( ilustrasi: museum, botanical garden. Zoo serta lain- lain)( Nuriata, 2015)

Guide( pemandu wisata) pada hakekatnya merupakan seorang yang menemani, membagikan data serta edukasi dan anjuran pada turis dalam melaksanakan kegiatan wisatanya. Kegiatan itu, antara lain mendatangi subjek serta pementasan darmawisata. membeli- beli, makan di restoran, serta kegiatan darmawisata yang lain serta buat itu beliau memperoleh balasan tertentu.

#### **b. Jenis-jenis Pemandu Wisata**

Tipe pramusisata bisa dikelompokan bersumber pada ujung penglihatan yang dipecah jadi 3 ialah bersumber pada aktivitas, serta karakter wisatawan ( Udoyono, 2008).

Bersumber pada ruang lingkup aktivitas, ialah:

- 1) Memindahkan Guide merupakan menjemput turis di lapangan terbang, dermaga, stasiun ataupun halte mengarah ke penginapan– penginapan ataupun sebaliknya
- 2) Walking Guide atau Tour Guide merupakan yang membimbing turis dalam sesuatu rekreasi yang dicoba dengan berjalan kaki.
- 3) Local atau expert guide merupakan pemandu wisata memanduwisatawan pada sesuatu subjek ataupun pementasan darmawisata khusus, misalnya museum, darmawisata agro, river rafting, Goa, bangunan memiliki, serta lain- lain.
- 4) Common Guide merupakan pemandu wisata yang bisa melaksanakan aktivitas bagus memindahkan ataupun tur
- 5) Driver guide merupakan juru mudi yang sekalian berfungsi selaku pemandu wisata. Pemandu wisata ini bekerja membawakan turis ke subjek ataupun pementasan darmawisata yang dikehendaki sekalian membagikan data yang diperlukan

bersumber pada statusnya ada sebagian pengelompokan guide, ialah:

##### 1) Payroll Guide

Pemandu wisata yang berkedudukan selaku karyawan senantiasa industri ekspedisi dengan menemukan pendapatan senantiasa di sisi komisi serta bayaran yang diperoleh dari turis.

## 2) Part Timer atau Freelance Guide

Pemandu wisata yang bertugas pada sesuatu industri ekspedisi buat aktivitas khusus serta dibayar buat tia profesi yang dicoba, dan tidak terikat oleh sesuatu industri ekspedisi khusus serta leluasa melaksanakan kegiatannya cocok permohonan turis ataupun industri ekspedisi lain yang membutuhkannya.

## 3) Member of Guide Association

Pemandu wisata yang berkedudukan selaku partisipan dari sesuatu federasi pemandu wisata serta melaksanakan kegiatannya cocok dengan kewajiban yang diserahkan oleh federasi itu.

## 4) Government Officials

Karyawan penguasa yang bekerja buat membagikan data pada pengunjung mengenai sesuatu kegiatan, subjek, bangunan, ataupun sesuatu area khusus.

## 5) Company Guide

Pegawai suatu industri yang bekerja membagikan uraian pada pengunjung mengenai kegiatan ataupun subjek industri yang bisa membagikan penjelasan.

Bersumber pada karakter turis yang di mualim ialah:

- 1) Perseorangan Tourist Guide merupakan pemandu wisata yang spesial membimbing turis individu
- 2) Group Tour Guide Group merupakan pemandu wisata yang spesial membimbing turis rombongan
- 3) Domestic Tourist Guide merupakan pemandu wisata yang membimbing turis nusantara ataupun domestic
- 4) Foreign Tourist Guide merupakan pemandu wisata yang membimbing turis mancanegara

### c. Tugas Pemandu Wisata

Pemandu wisata merupakan pemimpin dalam suatu perjalanan wisata, secara umum tugas seorang pemandu wisata adalah sebagai berikut (Irawati, 2013):

- 1) *To conduct to direct*, yaitu mengatur dan melaksanakan kegiatan perjalanan wisata bagi wisatawan yang ditanganinya berdasarkan program perjalanan yang telah ditetapkan.
- 2) *To Point Out*, yaitu mewujudkan dan mengantarkan wisatawan ke objek – objek dan daya tarik wisata yang dikehendaki.
- 3) *To Inform*, yaitu memberikan informasi dan penjelasan mengenai objek dan daya tarik wisata yang dikunjungi, informasi sejarah dan budaya, dan berbagai informasi lainnya.

## 5. Museum

### a. Pengertian Museum

Museum pada biasanya diketahui dengan suatu bangunan ataupun gedung yang menaruh koleksi barang- barang peninggalan adat yang berharga terhormat yang dikira pantas ditaruh. Dalam asal usul kemajuan museum hadapi pergantian– pergantian yang bertabiat pergantian guna museum yang awal mulanya setelah itu bertumbuh serta meningkat dengan guna perawatan, pengawetan, penyajian ataupun demons trasi, serta kesimpulannya guna ini terus menjadi meningkat.

Dengan kemajuan museum timbul bermacam filosofi mengenai penafsiran museum. Sebagian penafsiran museum:

- 1) Museum merupakan suatu badan yang bertabiat senantiasa, tidak mencari profit, melayani warga serta pengembangannya terbuka buat biasa yang mendapatkan, menjaga, mengaitkan serta

memperlihatkan, buat tujuan pembelajaran, riset serta kebahagiaan, beberapa barang pembuktian orang serta lingkungannya.

- 2) Museum merupakan badan, tempat penyimpanan, pemeliharaan, penjagaan serta eksploitasi barang- barang fakta materil hasil adat orang dan alam serta lingkungannya untuk mendukung usaha proteksi serta pelanggaran kekayaan adat bangsa( Peraturan Penguasa Nomor. 19 Tahun 1995 Artikel 1 bagian( 1)).
- 3) Museum merupakan tempat buat mengakulasi, menaruh, menjaga melestarikan, menelaah, mengkomunikasikan fakta material hasil adat orang, alam serta lingkungannya( Sutaraga, 2000)

Dengan sebagian penafsiran mengenai museum diatas bisa disimpulkan kalau museum merupakan sesuatu badan yang berbentuk gedung ataupun tempat yang berperan selaku tempat mengakulasi, menaruh, menjaga, melestarikan, menelaah, mengkomunikasikan fakta material adat orang, alam serta lingkungannya, yang berguna untuk kehidupan sehari- hari(edukasi, rekreasi, dan konservasi).

#### **b. Klasifikasi Museum**

Tiap museum memiliki koleksi yang berbeda-beda baik asal koleksi, jenis, kedudukan dan penyelenggara sehingga museum dapat di klasifikasikan sebagai berikut:

##### 1) Menurut asal koleksi

###### a) Museum Umum

Museum yang koleksinya terdiri dari kumpulan bukti material manusia dan lingkungannya yang berkaitan dengan berbagai cabang seni, disiplin ilmu dan teknologi.

###### b) Museum Khusus

Museum yang koleksinya terdiri dari kumpulan bukti material manusia atau lingkungannya yang berkaitan dengan satu cabang seni, cabang ilmu atau cabang teknologi.

##### 2) Menurut Kedudukannya

###### a) Museum tingkat nasional

Koleksinya berasal dari seluruh wilayah nusantara

b) Museum tingkat regional

Koleksinya berasal dari seluruh wilayah propinsi tertentu.

c) Museum tingkat lokal

Koleksinya berasal dari seluruh wilayah kabupaten dan kota madya.

3) Menurut Penyelenggara

a) Museum pemerintah

Diselenggarakan dan di kelola oleh pemerintah

b) Museum swasta

Diselenggarakan dan dikelola oleh pihak swasta

**c. Kegiatan Museum**

1) Pameran

Demonstrasi merupakan satu ataupun lebih koleksi di museum yang ditata bersumber pada tema serta penataan khusus yang bermaksud buat mengatakan kondisi, isi serta kerangka balik dari barang- barang itu buat diperlihatkan pada wisatawan museum.

Bersumber pada penafsiran serta waktu durasi penerapan demonstrasi, demonstrasi museum dipecah jadi 2 tipe:

a) Demonstrasi Tetap

Demonstrasi senantiasa merupakan demonstrasi yang diselenggarakan dalam waktu durasi sedikitnya 5 tahun

b) Demonstrasi Khusus

Demonstrasi spesial dipecah jadi 2, antara lain:

(1) Demonstrasi khusus

Demonstrasi( spesial) merupakan demonstrasi yang diselenggarakan dalam waktu durasi khusus serta dalam durasi yang amat pendek dari satu pekan hingga satu tahun

(2) Demonstrasi Keliling

Demonstrasi kisaran ialah demonstrasi yang diselenggarakan diluar museum owner koleksi, dalam waktu durasi khusus, dalam alterasi durasi yang pendek.

## 2) Aktivitas Pendidikan

Dalam suatu museum pula ada bermacam aktivitas semacam aktivitas pembelajaran yang bertabiat aktif semacam:

- a) Diskusi
- b) ceramah
- c) Perpustakaan
- d) Pemutaran slide, film documenter, film ilmiah
- e) Penerbitan brosur yang berkaitan dengan program yang dilaksanakan oleh museum

Dengan terdapatnya aktivitas itu menghasilkan museum tidak cuma suatu tempat buat memperlihatkan barang koleksi tetapi pula sanggup jadi pembimbing yang menarangkan dengan cara langsung aktivitas museum serta pemasyarakatan program museum.

### 1) Kegiatan pelestarian serta pengurusan koleksi

#### a) Aktivitas Pelestarian, mencakup:

- (1) Pemeliharaan benda koleksi
- (2) Pengawetan benda koleksi
- (3) Penjagaan benda koleksi

#### b) Kegiatan pengurusan koleksi, mencakup:

- (1) Logistik koleksi
- (2) Pengenalan koleksi
- (3) Pengelompokan koleksi
- (4) Registrasi serta daftar ulang koleksi
- (5) Katalogisasi serta rekatalogisasi koleksi
- (6) Pemilihan koleksi
- (7) Pencatatan kegiatan koleksi
- (8) Alterasi koleksi
- (9) Penurunan koleksi



Dalam perihal ini pengarang menarangkan kalau aktivitas di museum Aditywarman merupakan terdapatnya aktivitas demonstrasi yang diselenggarakan di Museum Adityawarma, aktivitas pelestarian serta pula aktivitas pengurusan koleksi

Museum merupakan badan yang berperan melayani keinginan public dengan metode melaksanakan pengoleksian, pelestarian, meriset, mengkomunikasikan, serta memperlihatkan barang jelas pada warga buat keinginan riset, pembelajaran serta kesenangan

### B. Kajian Penelitian yang Relevan

Bersumber pada kajian buatan catat yang relevan, bisa diamati hasil riset yang dicoba oleh pengarang skripsi lebih dahulu yang sudah menuntaskan skripsinya ialah:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian yang Relevan**

No	Nama peneliti dan Judul penelitian	Tahun	Hasil Penelitian
1	Sigit Kurniawan “Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Provinsi Riau”	2012	Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau efektivitas komunikasi interpersonal sudah berjalan cukup efektif. Namun masih memerlukan peningkatan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan masih terdapat kurangnya intensitas komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan pegawai berdasarkan dari hasil wawancara yang

			<p>peneliti lakukan. Penggunaan media dalam melakukan komunikasi interpersonal pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau masih dalam tahap yang wajar. Sehingga penggunaan media ini tidak secara langsung menggantikan peran komunikasi tatap muka (face to face).</p>
2	<p>Sevly E.P “Komunikasi Interpersonal Yang Efektif Oleh Pemandu Museum Kepada Pengunjung Sebagai Proses Edukasi Dalam Menyampaikan Nilai Sejarah Museum Goedang Ransoem”</p>	2015	<p>hasil penelitian ditemukan bahwa pemandu museum telah berupaya menerapkan kualitas komunikasi interpersonal tersebut dengan baik, tetapi ada beberapa kualitas komunikasi interpersonal yang belum dijalankannya dengan optimal. Kualitas tersebut adalah kepercayaan diri dan kebersamaan antar pemandu. Meskipun demikian, pemandu tetap menjalankan fungsinya sebagai edukator dengan</p>

			<p>baik dan profesional. Pada faktor penghambat komunikasi interpersonal yang efektif, dari tujuh faktor penghambat, pemandu tidak merasakan adanya kendala terhadap budaya kerja. Kendala terhadap budaya kerja dirasakan oleh pemandu tidak tetap atau <i>freelance</i></p>
3	<p><b>Euis Nurul Bahriyah</b>  <b>“Komunikasi Interpersonal Pemandu Wisata dalam Mengenalkan Indonesia Pada Wisatawan Mancanegara di Museum Bahari, DKI Jakarta”</b></p>	2013	<p>Berdasarkan penelitian ditemukan bahwa dalam kegiatan komunikasi interpersonal, sikap dan tingkah laku yang etis akan sangat menentukan keberhasilan komunikasi tersebut. konsentrasi pada komunikasi, akan memudahkan pada kontrol diri dalam pribadi pemandu. Hal yang harus diperhatikan oleh seorang pemandu museum dalam melakukan kegiatan kepeemanduan museum hendaknya informasi disampaikan secara jelas,</p>

			<p>mudah dimengerti, dan menerapkan konsep <i>learning</i> dan <i>entertaining</i>. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini tidak ditemukannya adanya kendala terhadap budaya kerja.</p>
--	--	--	---

### BAB III METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah field research (penelitian lapangan) dengan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Museum Adityawarman untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pemandu Wisata Dalam Memperkenalkan Museum Adityawarman dan Kendala apa saja yang dihadapi Pemandu Museum selama ini dalam berkomunikasi

#### B. Latar dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Museum Adityawarman Jalan Diponegoro No 10 Belakang Tangsi Kecamatan Padang Barat Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. Waktu penelitian dilakukan mulai bulan Desember 2021 sampai Juli 2022. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini

**Tabel 3. 1  
Rancangan Waktu Penelitian**

No	Uraian Kegiatan	Waktu rancangan penelitian							
		2021-2022							
		Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli
1	Pengajuan proposal								
2	Bimbingan proposal								
3	Seminar proposal								
4	Revisi								
5	Penelitian								
6	Bimbingan Skripsi								
7	Sidang Munaqasah								

### **C. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian dalam penelitian ini yaitu penulis sebagai instrumen pertama dan akan mengumpulkan data, serta menyelidiki suatu masalah yang sedang diteliti, pada penelitian ini penulis dilengkapi yaitu daftar wawancara, pena, buku, camera dan recorder untuk merekam suara.

### **D. Sumber Data**

Sumber data merupakan subjek dari mana data diperoleh. Berikut beberapa sumber data yang terdiri dari sumber data primer dan skunder yaitu:

#### **1. Sumber Data Primer**

Sumber data primer adalah data berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan informan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitian. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Pimpinan Museum Adityawarma, Pemandu Wisata Museum Adityawarman, dan Wisatawan Museum Adityawarman

#### **2. Sumber Data Skunder**

Sumber data skunder merupakan data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan cara membaca, melihat atau mendengarkan. Sumber data skunder dalam penelitian ini adalah data-data kunjungan dari Museum Adityawarman, website museum, sertifikasi pemandu dan lainnya

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Ada pula metode pengumpulan informasi yang terpaut dengan riset yang pengarang jalani merupakan selaku selanjutnya:

#### **1. Observasi**

Pemantauan merupakan tata cara pengumpulan informasi lewat mencermati sikap dalam suasana khusus setelah itu menulis insiden yang dicermati dengan analitis serta memaknai insiden yang dicermati. Pemantauan bisa jadi tata cara pengumpulan informasi yang bisa

dipertanggungjawabkan tingkatan keabsahan serta reabilitasnya andaikan dicoba oleh observer yang sudah melampaui latihan- latihan spesial, alhasil hasil dari pemantauan itu bisa dijadikan pangkal informasi yang cermat serta terpercaya alhasil bisa dipakai buat menanggapi kasus( Prasetyaningrum, 2018). Riset ini dicoba sendiri oleh periset serta mencermati dengan cara langsung situasi pada Museum Adityawarman

## 2. Wawancara

Tanya jawab merupakan komunikasi antara 2 pihak ataupun lebih yang dapat dicoba dengan lihat wajah dimana salah satu pihak berfungsi selaku interviewer serta pihak yang lain berfungsi selaku interviewee dengan tujuan khusus, misalnya buat memperoleh data ataupun mengakulasi informasi( Fadhallah, 2021: 2).

Tanya jawab ialah salah satu metode dalam pengumpulan informasi yang dicoba oleh seseorang periset yang dengan cara langsung turun di wilayah ataupun subjek yang akan di cermat dengan mengajukan persoalan langsung pada pangkal informasi ialah 3 Pembimbing Darmawisata Museum Adityawarman, Arahan Museum serta 10 Wisatawan

## 3. Dokumentasi

Pemilihan merupakan tata cara pengumpulan informasi yang dipakai buat menelusuri informasi historis. Akta mengenai orang ataupun segerombol orang, insiden ataupun peristiwa dalam suasana sosial yang amat bermanfaat dalam riset kualitatif. Pemilihan dicoba buat memperkaya wawasan hal bermacam rancangan yang hendak dipakai selaku bawah ataupun prinsip dalam cara riset.( Herin Mawarti, 2021)

Pemilihan yang dipakai oleh pengarang dalam riset ini merupakan akta yang berhubungan dengan asal usul Museum Adityawarman serta data- data kunjungan turis Museum Adityawarman

## F. Teknik Analisis data

Ada beberapa tahapan untuk menganalisis data, tetapi secara garis besarnya dengan tahap-tahap sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Seluruh data yang jumlahnya banyak yang diperoleh peneliti dari lapangan baik itu secara observasi maupun wawancara kemudian dianalisis dengan mereduksi data, agar datanya semakin berfokus pada suatu tema dan mengecil, maka peneliti perlu menyeleksi atau memilah-milah data dan mengkategorikan data tersebut kendala kelompok-kelompok tertentu

### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori *flowchart* dan sejenisnya, dengan bahasa yang lebih dibaguskan guna untuk mempermudah dalam memahami makna apa yang terjadi di lapangan (Dewa Putu Yudhi Ardiana, 2021).

Penyajian data ini dilakukan dengan melihat keseluruhan data yang diperoleh selama penelitian terkait dengan Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pemandu dalam Menjelaskan Museum Adityawarman

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verivication*)

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah, mungkin juga tidak. Kesimpulan disini merupakan temuan baru dan belum pernah ada. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi suatu objek yang belum jelas, sehingga menjadi jelas setelah di teliti, dapat berupa hubungan kausal, hipotesis, atau teori.



## **G. Teknik Penjaminan Keabsahan Data**

Teknik penjamin keabsahan data yang digunakan oleh penulis adalah triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data (Sugiyono, 2018).

Teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek sumber data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Peneliti menggunakan sumber yang berbeda dengan pertanyaan wawancara yang sama. Peneliti akan mewawancarai pemandu museum Adityawarman, Pimpinan Museum Adityawarman dan wisatawan museum Adityawarman dengan pertanyaan wawancara yang sama dan hal senada peneliti lakukan. Setelah itu peneliti akan membandingkan pernyataan dari sumber data tersebut.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Museum Adityawarman**

##### **1. Sejarah Singkat Museum Adityawarman**

Museum Adityawarman didirikan pada tahun 1974/1975, berlokasi di Jalan Diponegoro No. 10 Padang, diresmikan 16 Maret 1997 oleh Dr. Sharif Thayeb, Mendikbud RI Berdasarkan SK Mendikbud RI No.01/1991 tanggal 9 Januari 1991, Museum ini diberi nama Adityawarman. Hal tersebut untuk mengingat jasa seseorang raja Minangkabau di Abad ke - 14.

Sesuai dengan SK Pemda Tingkat II Padang No. 3071/SDTK/XVII-74 Tanggal 28 Agustus 1974. Museum ini berlokasi di Komplek Lapangan Tugu Jl. Diponegoro Padang. Bangunan museum Adityawarman berbentuk arsitektur tradisional Minangkabau yaitu Rumah Gadang dengan tipe Gajah Maharam yang disesuaikan dengan standarisasi museum. Arsitektur Rumah Gadang ini dilengkapi dengan bangunan-bangunan penunjang seperti Rangkang, rumah tabuh dan lain sebagainya sesuai dengan pola kehidupan etnis Minangkabau. Bagian-bagian tertentu dari bangunan ini dipenuhi dengan hiasan berbentuk ukiran tradisional Minangkabau yang indah dengan makna dan symbol kehidupan masyarakat pendukungnya. Sehingga bangunan utama Museum Adityawarman merupakan koleksi raksanan dari jenis etnografika Sumatera Barat.

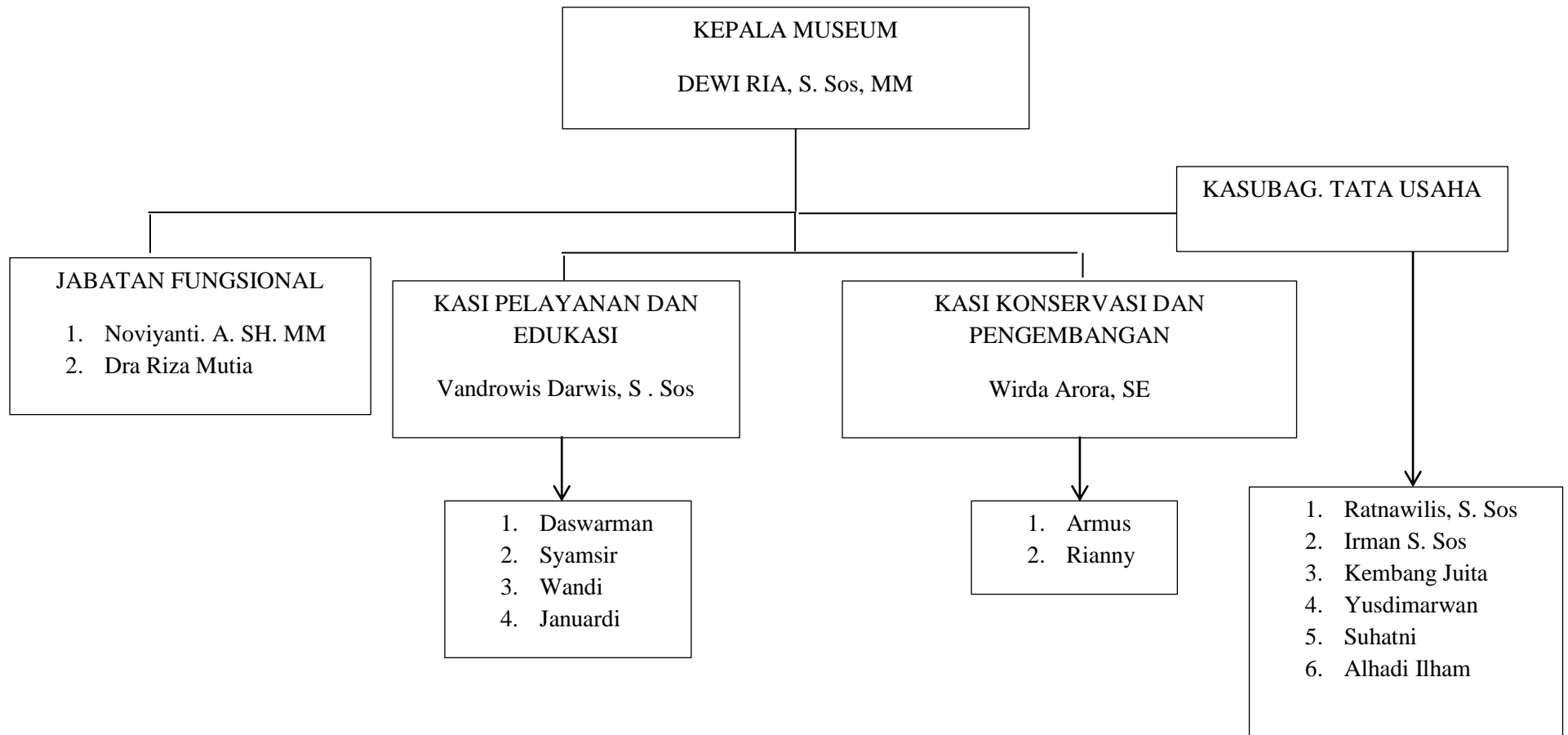
Museum ini diberi nama Adityawarman, nama seorang Raja Minangkabau yang besar dan jaya pada masanya di abad ke- 14 yang banyak meninggalkan prasasti-prasasti. Sebagai objek wisata museum Adityawarman tidak hanya mejadi pusat rekreasi saja namun banyak masyarakat memanfaatkan koleksi-koleksi museum sebagai bahan penelitian. Beberapa event kebudayaan yang disajikan bermateri budaya lokal sangat menarik bagi wisatawan dan kegiatan ini dilakukan dengan

berbagai metoda seperti festival kesenian local dan atraksi budaya yang kadang kala dipentaskan dan disajikan oleh siswa-siswa yang berasal dari sekolah.

Sebagai lembaga pelestarian warisan budaya, museum melakukan kegiatan penerbitan, seminar, pertunjukan/ kompetisi, penelitian perolehan koleksi, pemantauan museum lokal, sekolah penerimaan museum, dan penyuluhan informasi budaya dan lain sebagainya. Penataan koleksi mengacu pada item penataan yang informative dan publikatif dengan mencerminkan nilai-nilai tata ruang, edukatif, estetis, harmonis dalam berbagai gaya, sehingga tak terlepas dari koridor keasliannya. Dalam meningkatkan apresiasi wisatawan terhadap budaya bangsa terutama benda warisan budaya yang dipajang, selain diberi label dengan translation dalam bahasa Inggris, juga ada item panduan keliling museum, sehingga sasaran pada penempatan edukatif cultural lebih menonjol. Para wisatawan akan menyerap nilai-nilai dan makna yang dikandung benda budaya.

## 2. Struktur Organisasi UPTD Museum Adityawarman

**Gambar 4. 1**  
**Struktur Organisasi UPTD Museum Adityawarman**



### **3. Visi & Misi UPTD Museum Adityawarman**

#### a. Visi Museum Adityawarman

Mewujudkan Museum Nagari sebagai salah satu objek wisata Sejarah dan Budaya, Edukatif, Rekreatif serta Atraktif bagi semua lapisan masyarakat.

#### b. Misi Museum Adityawarman

- 1) Mengaplikasikan peran museum sebagai pelestarian benda-benda peninggalan sejarah dan budaya Sumatera Barat.
- 2) Mengkomunikasikan koleksi sebagai bukti sejarah budaya Minangkabau (Sumatera Barat).
- 3) Menyelenggarakan kegiatan edukatif dan rekreatif yang atraktif.
- 4) Memberikan pengalaman menyenangkan bagi pengunjung
- 5) Memberikan pengalaman prima bagi pengunjung

### **4. Klasifikasi Koleksi Musuem Adityawarman**

#### a. Etnografika

Barang koleksi ialah subjek riset antropologi, barang- barang itu merupakan hasil adat ataupun cerminan identitas sesuatu etnik. Jumlah koleksi etnografika pada museum Adityawarman 4. 501 buah.

#### b. Arkeologika

Barang koleksi ialah hasil adat orang era kemudian yang jadi subjek riset arkeologi. Barang itu merupakan hasil cadangan adat semenjak era prasejarah hingga masuknya akibat adat barat. Jumlah koleksi arkeologika di Museum Adityawarman 102 buah.

#### c. Geologika atau Geografika

Barang koleksi ialah subjek patuh ilmu bumi atau geografi antara lain mencakup batuan, mineral serta barang- barang buatan alam yang lain( adiratna, granit, batu andesir), denah serta peralatan pemetaan. Jumlah koleksi Geologika atau geografika di Museum Adityawarman 36 buah.

d. Biologika

Barang koleksi yang masuk jenis subjek riset patuh ilmu hayati, berbentuk batok kepala ataupun kerangka orang, tumbuh- tumbuhan dan lain- lain. Jumlah koleksi biologika di Museum Adityawarman 32 buah.

e. Historika

Historika ialah barang koleksi yang memiliki angka Asal usul serta jadi subjek riset, asal usul dan mencakup kurun durasi semenjak masuknya adat barat hingga saat ini. Jumlah koleksi Historika di Museum Adityawarman 62 buah.

f. Numastika atau Heraldika

Numistika ialah barang koleksi tiap mata duit serta perlengkapan ubah yang legal. Heraldika ialah barang koleksi ciri pelayanan, lambing serta ciri jenjang sah tercantum tanda ataupun stempel. Jumlah koleksi Numastika atau Heraldika di Museum Adityawarman 450 buah.

g. Seni Rupa

Barang koleksi seni yang mengekspresikan pengalaman artistic orang melau objek- objek 2 ataupun 3 format. Jumlah koleksi seni muka di Museum Adityawarman 154 buah.

h. Teknologika

Barang yang melukiskan kemajuan teknologi yang muncul berbentuk perlatan ataupun hasil penciptaan yang terbuat dengan cara masal oleh industry pabrik. Jumlah koleksi teknologika di Museum Adityawarman 64 buah. Jumlah koleksi Teknologika di Museum Adityawarman 64 buah.

i. Filologika

Filologika ialah barang koleksi dokumen sumber- sumber asal usul yang ditulis, yang ialah campuran dari kritik kesusastraan, asal usul serta liguistik. Jumlah koleksi filologika di Museum Adityawarman 86 buah.

j. Keramologika

Keramologika ialah barang koleksi yang terbuat dari materi tanah liat yang terbakar berbentuk benda rusak. Jumlah koleksi Keramologika di Museum Adityawarman 777 buah

**B. Temuan Penelitian**

**1. Data Informan**

Data Informan berdasarkan *snowball sampling* dimana peneliti mengambil sampel yang awalnya sedikit menjadi lebih banyak dan pengambilan sampel berakhir jika data yang didapatkan jenuh.

**Tabel 4.1**  
**Data Informan Peneliti**

No	Nama	Jabatan
1	Vandorwis Darwis, S.Sos	KASI Pelayanan dan Edukasi
2	Mega Liberni	Pemandu Museum
3	Aisyah Triana	Pemandu Museum
4	Dio Esa Putra	Wisatawan Museum Adityawarman
5	Zahra Arysa	Wisatawan Museum Adityawarman
6	Safrida Nur	Wisatawan Museum Adityawarman
7	Syifa Anisa	Wisatawan Museum Adityawarman
8	Eka Ranti	Wisatawan Museum Adityawarman

## 2. Efektivitas Komunikasi interpersonal pemandu dalam menjelaskan Museum Adityawarman

### a. Sikap Keterbukaan

Keterbukaan ialah dalam komunikasi interpersonal kita wajib terbuka pada orang lain dikala berhubungan dengan kita, yang berarti terdapatnya keinginan dari kita buat membuka diri pada keadaan yang biasa, supaya orang yang berhubungan dengan kita bisa mengenali opini ataupun isi benak kita alhasil komunikasi hendak gampang dicoba serta dari kita adanya keinginan membagikan asumsi kepada orang lain dengan cara jujur serta berterus jelas.

Keterbukaan berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada tanggal 05 Juli 2022 dengan Mega Liberni Pemandu UPTD Museum Adityawarman mengatakan bahwa:

*“ Mereka selalu menerapkan 3S yaitu Senyum, Salam, dan sapa dan juga memberikan penyampaian beberapa peraturan yang ada di museum Adityawarman terlebih dahulu, untuk penyampaian gambaran umum secara singkat itu tergantung dari minat wisatawan mereka mau melihat apa dulu dari museum ini kalau dari kunjungan rombongan mereka yang meminta ingin membahasa apa contohnya dari pakaian adat dan lainnya “ (Mega Liberni Wawancara Langsung 05/07/2022).*

Hal serupa ini juga disampaikan oleh Aisyah Triana Pemandu UPTD Museum Adityawarman bahwa:

*“ kami sudah menerapkan 3S untuk pembukaan saat kepeemanduan dan selalu kami sampaikan mengenai peraturan pengunjung di museum ini dan penyampaian materi itu tergantung dari minat kunjungannya sendiri mintanya gimana” (Aisyah Triana wawancara langsung 05/07/2022)*

Hal ini diperkuat oleh Vandorwis Darwis S.Sos Kepala Seksi Pelayanan dan Edukasi UPTD Museum Adityawarman bahwa:

*“ Mereka tetap selalu harus menerapkan 3s (senyum, Salam dan Sapa) akan tetapi pemandu harus ada batasan-batasannya hal apa saja yang*



*perlu bisa untuk disampaikan dan tidak untuk disampaikan contohnya adalah masalah pribadi pemandu tersebut dan untuk gambaran umum secara singkat itu juga tergantung dari permintaan pengunjung Museum ” (Vandorwis Darwis Wawancara Langsung 05/07/2022).*

Hal ini diungkapkan oleh Dio Esa Putra wisatawan Museum Adityawarman bahwa:

*“ Sebenarnya pemandu disini bagus saat kita mulai masuk kedalam rumah gadang ini mereka memberikan Senyuman, menyapa dan meberikan salam, akan tetapi ada beberapa sisi negatif yaitu para pemandu tidak mengarahkan pengunjung ke koleksi – koleksi yang tersedia kita hanya membaca tulisan – tulisan yang sudah di sediakan di depan koleksinya ” (wawancara langsung 05/07/2022).*

Hal lain ini juga di sampaikan oleh Zahra Arysa Wisatawan Museum Adityawarman bahwa:

*“ kalau yang saya lihat di museum Adityawarman ini tidak ada pemandunya, kalau untuk penyapaan mungkin tadi saat masuk di sapa oleh resepsionisnya aja dan dari resepsionisnya sendiri juga tidak ada penyampaian apapun tetapi disinikan di depan koleksinya sudah ada langsung keterangannya”(wawancara langsung 05/07/2022).*

Hal lain juga disampaikan oleh Safrida Nur Wisatawan Museum Adityawarman Bahwa:

*“ yang saya rasakan di museum Adityawarman ini pemandunya tidak mendampingi kami sebagai orang yang kurang memahami budaya, untuk pembukaan hal – hal umum ada mereka hanya memberikan senyuman dan sapaan saja di depan tadi dan kami disuruh mengisi buku tamu itu saja”(wawancara langsung 05/07/2022).*

Hal lainnya juga di sampikan oleh Eka Ranti Wisatawan Museum Adityawarman bahwa:

*“ kalau yang di rasakan oleh saya dari segi museumnya sudah bagus, tapi kalau penyampaian kata-kata pembukaan tidak ada dari pemandu rasanya kami tidak perlu pemandu karena sudah terlihat jelas kalau ini seperti rumah gadang biasa yang diisi oleh koleksi-koleksi benda sejarah dan kami juga bisa melihat penjelasannya di depan koleksi tersebut”(wawancara langsung 05/07/2022).*

Berdasarkan pernyataan dengan beberapa informan dan hasil penelitian tentang sikap keterbukaan yang terdapat pada Pemandu Museum Adityawarman dapat di tarik kesimpulan bahwa pemandu sudah melakukan keterbukaan yang mereka lakukan dengan cara 3S (senyum, sapa dan salam) dan 3S ini sudah diterapkan kepada wisatawan namun wisatawan belum sepenuhnya merasakan sifat keterbukaan yang dilakukan oleh pemandu tersebut kepada wisatawan.

**Tabel 4.2**  
**Sikap Keterbukaan**

No	Nama	Positif	Negatif
1	Dio Esa Putra	✓	
2	Zahra Arysa	✓	
3	Safrida Nur		X
4	Eka Ranti		X
5	Syifa Anisa	✓	

#### **b. Sikap Empati**

Sikap Empati dibutuhkan untuk saling memahami kondisi yang terjadi yang dialami seseorang, jadi dalam hal apapun kita sudah memiliki sikap empati kepada siapapun, maka kita akan lebih memahami kesulitan apa yang terjadi oleh seseorang tersebut, sehingga menimbulkan rasa toleransi antara kita dengan seseorang tersebut.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Mega liberni pemandu UPTD Museum Adityawarman bahwa:

*“ kita tetap memberikan pelayanan yang terbaik mau gimana pun respon dari pengunjung, kita juga mengingatkan bahwasannya disini ada peraturan seperti jangan di sentuh atau yang lainnya, jika ada pengunjung yang melanggar peranturan itu kita memperingatkan dengan baik-baik dan tidak langsung menghakimi karena kita tau bagian pelayanan kita harus melakukan yang terbaik, untuk evaluasi*

*dari museum belum ada tapi kalau dari antar pemandu ada tapi tidak terlalu signifikan hanya memberi arahan saja” (wawancara langsung 05/07/2022).*

Hal lain juga disampaikan oleh Aisyah Triana Pemandu UPTD Museum Adityawarman Bahwa:

*“ kami memberikan pelayanan yang terbaik untuk wisatawan mau gimana pun respon dari pengunjung kami tetap terima apapun itu karena kami disini sebagai jasa pelayanan untuk wisatawan”(wawancara langsung 05/07/2022)*

Hal ini diperkuat oleh Vandorwis Darwis S.Sos Kepala Seksi Pelayanan dan Edukasi bahwa:

*“ Karena kita keterbatasan SDM, kita kadang hanya melihat efektivitas kerja saja, kalau melihat kualitasnya kita bisa melihat dibuku tamu bagaimana respon pengunjung apakah mereka menyukai atau tidak dari arahan pemandu, memang kita belum melakukan riset untuk evaluasi pemandu memang saat ini pemandu kita masih dalam tataran kontrak itu hal yang repotnya seharusnya mereka sudah permanen staff, mungkin kedepannya nanti di coba evaluasi apa yang perlu di perbaharui pemandu ini”(wawancara langsung 05/07/2022)*

Hal lain ini di ungkapkan oleh Dio Esa putra wisatawan Museum Adityawarman bahwa:

*“ Sangat perlu untuk pemandu mengadakan Evaluasi, karena sektor pariwisata di sumatera barat ini ibaratnya lebih menjurus ke budaya minang seharusnya pemandu-pemandu di museum ini harus lebih gigih dalam menjelaskan ke pengunjung bagaimana sejarahnya, ya kalo tidak ada prospek dari museum kan pengunjung kaya pergi tanpa hasil hanya berswafoto saja”(wawancara langsung 05/07/2022)*

Hal serupa juga di sampaikan oleh Zahra Arysa wisatawan Museum Adityawarman bahwa:

*“ perlu evaluasi, ibaratnya kayak yang datangkan bukan hanya dari daerah ini saja tetapi ada yang dari luar daerah mungkin pada tidak ngerti atau tidak paham bisa ada mungkin dari salah satu pemandu untuk memandu”(wawancara langsung 05/07/2022)*

Hal serupa juga disampaikan oleh Safrida Nur wisatawan Museum Adityawarman bahwa:

*“ Memang sangat perlu untuk evaluasi pemandu, karena agar untuk pemandu lebih efektif dalam berkomunikasi dan agar nantinya wisatawan lebih mengerti dan lebih paham dari penjelasan oleh pemandu” (wawancara langsung 05/07/2022)*

Berdasarkan pernyataan dengan beberapa informan dan hasil penelitian tentang sikap Empati yang terdapat pada Pemandu Museum Adityawarman Dapat di tarik kesimpulan pemandu dan pimpinan mereka sudah berupaya untuk melakukan pelayanan kepemanduan yang terbaik tetapi dari pihak Museum mereka belum pernah melakukan evaluasi mengenai komunikasi mereka terhadap wisatawan yang datang ke museum, dan wisatawan pun juga menyarankan untuk adanya evaluasi komunikasi bagi pemandu museum Adityawarman

**Tabel 4.2**

**Sikap Empati**

No	Nama	Positif	Negatif
1	<b>Dio Esa Putra</b>	✓	
2	<b>Zahra Arysa</b>	✓	
3	<b>Safrida Nur</b>	✓	
4	<b>Eka Ranti</b>	✓	
5	<b>Syifa Anisa</b>	✓	

**c. Sikap Mendukung**

Sikap mendukung yaitu adanya rasa toleransi antara sesama manusia, selalu menghargai pendapat orang lain dan mempunyai tujuan yang sama dan mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi

Berdasarkan wawancara penulis dengan Mega Liberni pemandu UPTD Museum Adityawarman bahwa:

*“Secara umum kita sebagai pemandu menyampaikan informasi kita menggunakan bahasa yang baik, benar dan lugas jika masih pengunjungnya tidak paham kita biasanya memberikan contoh dari suatu koleksi yang ada di museum dengan bahasa yang lebih mudah di mengerti di tambah dengan kata-kata guyonan dan biasanya kalo mereka belum mengerti juga biasanya ada temennya yang menjelaskan dengan caranya yang lebih mudah di mengerti, kalau untuk komunikasi minat kunjungan wisatawan berpengaruh kalo dari saya tidak karena banyak dari wisatawan berpikir muesum ini menyimpan benda-benda bersejarah dan kuno itu saja dan untuk menyampaikan informasi kita mempunyai media sosial untuk menyampaikan apa saja tentang museum ” (wawancara langsung 05/07/2022).*

Hal lain juga diungkapkan oleh Aisyah Triana Pemandu UPTD Museum Adityawarman bahwa:

*“ penyampain materi yang kami lakukan biasanya kami munggunakan bahasa yang baik dan tegas dan kadang saat penyampaian materi kami sering mengajak mereka bercanda agar materi yang kami berikan dapat tersampaikan dan wisatawan dapat memahaminya” (wawancara langsung 05/07/2022).*

Berdasarkan pernyataan dengan beberapa informan dan hasil penelitian tentang sikap Mendukung yang terdapat pada Pemandu Museum Adityawarman Dapat di tarik kesimpulan bahwa pemandu sudah melakukan penyampaian informasi tentang koleksi museum Adityawarman yang terbaik kepada wisatawan dengan bahasa yang lebih di pahami oleh wisatawan dan dapat di mengerti sehingga wisatawan merasakan penyampaian informasi tersebut sampai ke mereka.

**Tabel 4.3**

**Sikap Mendukung**

No	Nama	Positif	Negatif
1	<b>Dio Esa Putra</b>	✓	
2	<b>Zahra Arysa</b>	✓	
3	<b>Safrida Nur</b>	✓	

4	<b>Eka Ranti</b>		X
5	<b>Syifa Anisa</b>	✓	

#### d. Sikap Positif

Sikap positif yaitu dapat di tunjukkan dari beberapa perilaku dan sikap, seperti adanya sikap saling menghargai sesama manusia, berpikir positif terhadap orang lain, memberikan pujian dan penghargaan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Mega Liberni Pemandu UPTD Museum Adityawarman mengatakan bahwa:

*“Biasanya mereka menerima dengan positif saja palingan nanti kalau karakternya sering bercanda ya kita bercanda jadi kita menjadi pemandu itu tidak harus monoton dikasih jokes-jokes sedikit dan informasi yang kita beri menjadi menarik dan kita tidak harus memberikan informasi yang tegas kita lihat dulu ya kita pandu anak-anak atau bukan jadi kalau anak-anak kita memberikan materinya dengan intonasi lebih lambat atau pelan-pelan untuk sikap positifnya baik-baik sejauh ini”*(wawancara langsung 05/07/2022)

Hal serupa juga diungkapkan oleh Aisyah Triana Pemandu UPTD Museum Adityawarman bahwa:

*“sejauh ini wisatawan menerima hal yang kami sampaikan dengan positif tapi tergantung dengan karakter masing – masing dari wisatawannya dan kita lihat dulu siapa yang kita pandu anak-anak kah atau ibu-ibu tergantung dengan rombongan apanya”* (wawancara langsung 05/07/2022)

Hal ini diperkuat oleh Vandorwis Darwis S.Sos Kepala Seksi Pelayanan dan Edukasi Museum Adityawarman bahwa:

*“hal – hal positif tentang pemandu banyak karena ada bukti apresiasi dari pengunjung memberikan hadiah walaupun itu sebenarnya tidak di perbolehkan tapi karena di beri ya tidak masalah contohnya ada kunjungan rombongan dari india yaitu kotak sabun dari india”*(wawancara langsung 05/07/2022)

Hal ini diungkapkan oleh Dio Esa Putra wisatawan Museum Adityawarman bahwa:

*“ kalau yang saya rasakan kurang ya respon positifnya dari pemandu museum ” (wawancara langsung 05/07/2022)*

Hal lain juga diungkapkan oleh Zahra Asyra wisatawan Museum Adityawarman bahwa:

*“ saya tidak merasakan adanya respon apapun dari pemandu karena tidak adanya dari tadi disini saya berkeliling menemukan pemandu sedikit pun ”(wawancara langsung 05/07/2022)*

Hal lain juga disampaikan oleh gadis wisatawan Museum Adityawarman bahwa:

*“ kurangnya respon positif dari pemandu untuk wisatawannya karena dari tadi saya tidak melihat adanya pemandu ” ( wawancara langsung 05/07/2022)*

Berdasarkan pernyataan dengan beberapa informan dan hasil penelitian tentang sikap positif yang terdapat pada Pemandu Museum Adityawarman Dapat di tarik kesimpulan bahwa pimpinan museum dengan pemandu mereka sudah merasakan bahwa mereka sudah memberikan respon positif kepada wisatawan, tetapi dari wisatawan sendiri tidak merasakan atau tidak dapat adanya respon positif tersebut sehingga wisatawan kebingungan saat ingin berinteraksi kepada pemandu

**Tabel 4.4**  
**Sikap Positif**

No	Nama	Positif	Negatif
1	<b>Dio Esa Putra</b>		X
2	<b>Zahra Arysa</b>		X
3	<b>Safrida Nur</b>		X
4	<b>Eka Ranti</b>		X
5	<b>Syifa Anisa</b>		X

#### e. Kesetaraan

Kesetaraan yaitu tidak membeda-bedakan status mulai dari agama, ras, suku dan budaya seseorang. Semua di perlakukan dengan sama.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Mega Liberni Pemandu UPTD Museum Adityawarman mengatakan bahwa:

*“kesetaraan disini hampir sama ya kita memberi kan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang sama jika terdapat sikap yang kurang baik kita memberikan teguran yang sama juga di ingatkan kembali pada pengunjungnya jadi kita tidak membedakan dia dari suku, ras , agama dan budaya yang berbeda tapi disini lain ini menariknya bagi seorang pemandu bisa mengenali karakter-karakter dari berbagai suku bangsa, kalau untuk pendekatan diawal itu kita melihat di awal karakternya pengunjung tersebut daya tarik dan minatnya dimana sehingga dia puas dengan kepemanduan kita. Sebenarnya kami dari pemandu museum ingin memandu semua pengunjung yang datang tapi apalah daya kami keterbatasan SDM dengan keterbatasan pemandu dengan jumlah kunjungan kita yang banyak kita tidak bisa membimbing semua pengunjung.sebenarnya siapa saja kami pandu bukan hanya yang berkelompok tapi karena keterbatasan SDM tadi jadi banyak pengunjung yang tidak dapat kami pandu.” (wawancara langsung 05/07/2022)*

Hal serupa juga disampaikan oleh Aisyah Triana Pemandu UPTD Museum Adityawarman bahwa:

*“ kami tidak memandang dari segi Suku, Ras, Agama dan Budaya karena di sini kami dilarang dalam hal itu. Karena disini tadi kami itu pemberi pelayanan jasa maka dari itu kami sangat menghormati apapun itu daru suku, ras, agama dan budaya wisatawan yang datang ke musuem ini” (wawancara langsung 05/07/2022)*

Hal lain juga diungkapkan oleh Vandorwis Darwis S.Sos Kepala Seksi Pelayanan dan Edukasi Museum Adityawarman bahwa:

*“ Kalo di museum ini kita tidak memandang dari Suku, Ras, Agama dan Budaya malah kalau ada pengunjung yang dari luar negeri malah kita suruh mereka untuk berpakaian adat minangkabau agar mereka tau adat minangkabau, dan kita disini juga sebenarnya tidak memandang yang rombongan atau individu tetapi karena kekurangan*



*SDM makanya banyak yang tidak kita pandu termasuk yang individu”(wawancara langsung 05/07/2022)*

Hal lain juga diungkapkan oleh Zahra Asyra wisatawan Museum Adityawarman bahwa:

*“Mungkin kalo untuk rombongan kan itu ramai, jadi mungkin mereka takut karena ramai mungkin ada yang lalai atau gimana itu pun kalau misalnya untuk yang individu butuh juga untuk di pandu dikarenakan dia untuk melihat- lihat juga disini mungkin ada yang kebingungan atau kurang paham seperti itu jadi bisa di jelaskan oleh pemandunya jadi menurut saya komunikasi pemandu disini kurang baik, mungkin bisa di tingkatkan lagi jangan ibaratnya untuk rombongan baru di pandu”(wawancara langsung 05/07/2022)*

Hal lain juga diungkapkan oleh Dio Esa Putra wisatawan Museum Adityawarman bahwa:

*“Tidak logis ibaratnya gini kita kan disinikan sama –sama pengunjung, ibaratnya tidak ada anak kandung atau anak tiri, kitakan sama membayar disini itu sudah tugas mereka membimbing kita, mengasih arahan ke kita jangan hanya mereka yang rombongan saja yang di pandu, harusnyadi sama ratakan mengasih informasi ke pengunjung. Sebagai negara indonesia kan kita banyak beragam suku dan bangsa harusnya pemandu itu menselaraskan ibaratnya dia agamanya ini kita pilih yang ini jangan seperti itu jangan memandang ras, suku dan budaya gitu” (wawancara langsung 05/07/2022)*

Berdasarkan pernyataan dengan beberapa informan dan hasil penelitian tentang sikap positif yang terdapat pada Pemandu Museum Adityawarman Dapat di tarik kesimpulan bahwa Dalam hal ini pemandu memang tidak membedakan Suku, Ras, Agama dan budaya karena semua di samaratakan dan di beri pelayanan yang sama juga seperti yang lainnya, tetapi memang dari pihak museum masih lebih memfokuskan wisatawan rombongan dari pada wisatawan individ

**Tabel 4.5**  
**Sikap Kesetaraan**

No	Nama	Positif	Negatif
1	<b>Dio Esa Putra</b>		✓
2	<b>Zahra Arysa</b>		✓
3	<b>Safrida Nur</b>	✓	
4	<b>Eka Ranti</b>	✓	
5	<b>Syifa Anisa</b>	✓	
6	<b>Zhafirah</b>		✓

### 3. Kendala Pemandu Museum selama berkomunikasi

Kendala komunikasi yaitu segala bentuk gangguan yang terjadi di dalam proses penyampaian serta penerimaan pesan antar individu

Hal ini diungkapkan oleh Vandorwis Darwis S.Sos Kepala Seksi Pelayanan dan Edukasi Museum Adityawarman bahwa:

*“Kita disini juga sebenarnya tidak memandang yang rombongan atau individu tetapi karena kekurangan SDM makanya banyak yang tidak kita pandu termasuk yang individu dari situ kita kekurangannya SDM karena banyaknya pengunjung yang datang jadi banyak yang tidak bisa kami pandu ”(wawancara langsung 05/07/2022)*

Hal ini juga diungkapkan oleh Mega Liberni Pemandu UPTD Museum Adityawarman mengatakan bahwa:

*“Sebenarnya kami dari pemandu museum ingin memandu semua pengunjung yang datang tapi apalah daya kami keterbatasan SDM dengan keterbatasan pemandu dengan jumlah kunjungan kita yang banyak kita tidak bisa membimbing semua pengunjung.sebenernya siapa saja kami pandu bukan hanya yang berkelompok tapi karena keterbatasan SDM tadi jadi banyak pengunjung yang tidak dapat kami pandu.”(wawancara langsung 05/07/2022).*

Hal lain juga di ungkapkan oleh Aisyah Triana Pemandu UPTD Museum Adityawarman bahwa:

*“ kami tidak ingin membeda-bedakan wisatawan kami ingin semua wisatawan bisa kami pandu akan tetapi kami kekurangan SDM makanya di saat wisatawan banyak yang datang kami sangat kerepotan maka dari itu kami hanya memprioritaskan kunjungan rombongan saja dari pada kunjungan individu” (wawancara langsung 05/07/2022)*

Dapat disimpulkan berdasarkan pernyataan dari beberapa informan di atas maka hasil penelitian yang penulis lakukan tentang Kendala Komunikasi Interpersonal Pemandu dalam menjelaskan Museum Adityawarman dapat di tarik kesimpulan bahwa dalam efektivitas komunikasi pemandu sudah efektif namun masih terkendala dalam kurangnya SDM pemandu di Museum Adityawarman karena kekurangan SDM tersebut maka pihak museum lebih memilih memandu wisatawan rombongan dari pada wisatawan individu dengan menyampaikan materi yang sudah di minta oleh wisatawan rombongan tersebut.

**Tabel 4.6**  
**Kendala**

No	Nama	Positif	Negatif
1	<b>Dio Esa Putra</b>	✓	
2	<b>Zahra Arysa</b>	✓	
3	<b>Safrida Nur</b>	✓	
4	<b>Eka Ranti</b>	✓	
5	<b>Syifa Anisa</b>	✓	

## **C. Pembahasan**

### **1. Sikap Keterbukaan**

Sikap keterbukaan yaitu dalam komunikasi interpersonal kita harus terbuka pada orang lain saat berinteraksi atau berkomunikasi dengan kita, yang penting adanya kemauan dari kita untuk membuka diri pada hal-hal umum agar orang yang berinteraksi dengan kita dapat mengetahui pendapat atau isi pikiran kita sehingga komunikasi akan mudah dilakukan dan dari

kitanya adanya kemauan memberikan tanggapan terhadap orang lain secara jujur dan berterus terang. (Aw, 2011)

Dalam hal ini kepeemanduan museum sudah melakukan komunikasi secara keterbukaan data yang didapatkan bahwa sudah melakukan persiapan keterbukaan awal mulai dari 3S (Senyum, Sapa dan Salam), materi pembukaan hingga penyampaian peraturan museum karena ini adalah museum tempat penyimpanan barang-barang langka. Sama halnya dengan penelitian (Sigit Kurniawan, 2012) yang menyatakan bahwa sikap terbuka yang dimiliki pimpinan dengan pegawai akan memberikan pengaruh baik bagi aktivitas kerja. Namun keterbukaan belum dirasakan oleh wisatawan karena tidak semua wisatawan merasakan sikap keterbukaan dari pemandu museum. Hal ini sesuai dengan apa yang dirasakan oleh wisatawan dan pemandu karena kepeemanduan museum kekurangan SDM bagian kepeemanduan

## **2. Sikap Empati**

Sikap empati dibutuhkan untuk saling memahami kondisi yang terjadi yang dialami seseorang, jadi dalam hal apapun kita sudah memiliki sikap empati kepada siapapun, maka kita akan lebih memahami kesulitan apa yang terjadi oleh seseorang tersebut, sehingga menimbulkan rasa toleransi antara kita dengan orang tersebut (Vito, 2004)

Dalam hal ini Kepemanduan Museum sudah berupaya untuk melakukan yang terbaik tetapi Kepemanduan museum belum pernah melakukan evaluasi komunikasi terhadap wisatawan yang datang ke museum. Sama halnya dengan Penelitian (Sigit Kurniawan, 2012) yang menyatakan bahwa pimpinan seharusnya dapat memahami kondisi yang dialami pegawai, jadi dalam pemberian tugas pimpinan bisa menyesuaikan dengan kondisi yang ada.

### **3. Sikap Mendukung**

Sikap mendukung yaitu adanya rasa toleransi antara sesama manusia, selalu menghargai pendapat orang lain dan mempunyai tujuan yang sama dan mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi. (Devito, 2007)

Dalam hal ini kepeemanduan museum sudah melakukan penyampaian informasi secara terbaik versi mereka kepada wisatawan dengan bahasa yang lebih di pahami dan dapat di mengerti oleh wisatawan,. Sama halnya dengan penelitian (Sigit Kurniawan, 2012) yang menyatakan bahwa agar terciptanya komunikasi interpersonal yang efektif peneliti menemukan sikap mendukung yang dilihat pada kesediaan pegawai dan pimpinan untuk berperan aktif dalam persiapan penyelenggaraan acara. Penelitian terdahulu sama halnya dengan penelitian penulis yaitu sama-sama mempunyai sikap mendukung di penelitian penulis sikap mendukungnya yaitu antara pimpinan dengan pemandu dan pemandu dengan wisatawan. Semuanya. Sikap mendukung itu adalah merespon bahwa pemandu dengan wisatawan itu saling mendukung yaitu dimana wisatawan bertanya dan pemandu langsung merespon begitupun pemandu merespon aktivitas wisatawan.

### **4. Sikap Positif**

Sikap positif yaitu dapat di tunjukkan dari beberapa perilaku dan sikap, seperti adanya sikap saling menghargai sesama manusia, berpikir positif terhadap orang lain, memberikan pujian dan penghargaan. (Vito, 2004)

Dalam hal ini kepeemanduan museum sudah melakukan respon positif kepada wisatawan yang datang ke museum dan memberikan arahan yang positif. Sama halnya dengan penelitian ( Sigit Kurniawan, 2012) yang menyatakan bahwa dalam penelitiannya penulis menemukan sikap positif yang dilakukan pimpinan untuk bersedia meninjau langsung pada acara yang akan

diselenggarakan dengan ini pimpinan bisa memantau sejauh apa kesiapan pegawai.

## **5. Kesetaraan**

Kesetaraan yaitu tidak membeda-bedakan status mulai dari agama, ras, suku dan budaya seseorang. Semua di perlakukan dengan sama. (Aw, 2011)

Dalam hal ini dapat di simpulkan pemandu memang tidak membedakan Suku, Ras, Agama dan Budaya semua disamaratakan dan di beri pelayanan yang sama juga seperti wisatawan yang lainnya yang datang ke Museum Adityawarman. Sama halnya dengan penelitian terdahulu (Sigit Kurniawan, 2012) menyatakan bahwa dalam penelitiannya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Riau dapat dilihat dengan tidak membedakan status kepegawaian dalam melaksanakan tugas yang diberikan pimpinan.

## **6. Kendala**

Kendala komunikasi yaitu segala bentuk gangguan yang terjadi di dalam proses penyampaian serta penerimaan pesan antar individu (KBBI, 2008)

Dalam hal ini kepeemanduan museum sangat kesulitan karena kekurangan SDM dalam pemandu maka pihak museum lebih memilih untuk memandu yang wisatawan rombongan dari pada yang individu. Sama halnya dengan penelitian (Dani Setiawan, 2015) menyatakan bahwa dalam penelitiannya SDM pemandu belum tercukupi. Museum Borobudur hanya memiliki dua pemandu, dengan dua pemandu yang dirasa sangat kurang karena apabila pemandu satu sedang memandu wisatawan dalam waktu yang bersamaan datang wisatawan yang baru datang tidak bisa dilayani.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis bahwa Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pemandu dalam Menjelaskan Museum Adityawarman dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut:

Faktor – faktor yang berhubungan dengan efektivitas komunikasi interpersonal pemandu dalam menjelaskan museum Adityawarman pada dasarnya sudah baik dan efektif. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara dengan informan yang sebagian besar sudah mengatakan tanggapannya ke arah yang positif tentang adanya faktor efektivitas komunikasi interpersonal yaitu:

*Pertama* Sikap Keterbukaan, yang dilakukan oleh pemandu sudah menerapkan Senyum, Sapa dan Salam dan memberikan keterbukaan gambaran umum secara Singkat. *Kedua* Sikap Empati, yang dilakukan tetap memberikan pelayanan yang terbaik gimanapun respon dari pengunjungnya dan kadang melihat efektivitas kerja dari pemandu *Ketiga* Sikap Mendukung, yang dilakukan tetap menyampaikan informasi menggunakan bahasa yang baik, benar dan lugas agar informasi yang di sampaikan dapat tersampaikan oleh pengunjung.

*Keempat* Sikap Positif, yang dilakukan pemandu selalu menerima sikap positif dari pengunjung dan selalu mengikuti alur masing – masing karakter yang dimiliki oleh pengunjung yang berbeda beda dan *Kelima* Kesetaraan, yang dilakukan oleh pemandu tidak melihat dari segi Suku, Ras, Agama dan Budaya pengunjung semua di samaratakan dan sama saja memberikan pelayanan yang terbaik dari kepemanduan museum dan tidak membedakan Wisatawana rombongan dan Wisatawan Individu.

Kendala yang muncul pada kepemanduan Museum Adityawarman seperti kekurangannya Sumber Daya Manusia sebagai pemandu di museum untuk melakukan komunikasi, karena kekurangannya pemandu semua



aktivitas yang dilakukan kurang berjalan baik yang seharusnya pengunjung yang datang bisa di pandu dengan baik tapi karena kurangnya SDM maka pengunjung yang datang banyak yang tidak dapat di pandu semuanya maka efektivitas komunikasi yang dilakukan kurang efektif. Selanjutnya kendala yang dihadapi adalah kurangnya evaluasi komunikasi pemandu dengan pemandu sehingga kurangnya komunikasi yang baik, melakukan evaluasi tetap ada akan tetapi hanya sekedar saja untuk evaluasi dari museum dengan pemandu juga belum terlaksana.

Namun sayangnya fasilitas pelayanan jasa pemandu museum ini belum bisa dirasakan oleh wisatawan, pemandu hanya berfokus pada wisatawan rombongan, tetapi secara keseluruhan indikator efektivitas komunikasi interpersonal sudah dirasakan oleh wisatawan rombongan, tapi untuk wisatawan interpersonal sendiri belum merasakan atau belum dilakukan.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan hasil penelitian yang disimpulkan diatas maka terdapat efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh pemandu sudah efektif melalui faktor-faktor Sikap Keterbukaan, Sikap Empati, Sikap Mendukung, Sikap Positif dan Kesetaraan. Selain itu terdapat juga kendala dalam kepemanduan di Museum Adityawarman yaitu kurangnya SDM pemandu sehingga dalam kepemanduan pemandu hanya memandu wisatawan rombongan dari pada wisatawan individu dengan wisatawan rombongan tersebut sudah meminta materi koleksi yang akan dibahas.

## **C. Saran**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian Efektivitas dan Kendala Komunikasi Interpersonal Pemandu dalam menjelaskan Museum Adityawarman adalah sebagai berikut:

*Pertama* sikap keterbukaan pemandu mereka sudah memberikan yang terbaik akan tetapi tetap harus di tingkatkan untuk sistem pelayanannya untuk memberikan arahan pada pengunjung *Kedua* sikap empati pemandu harusnya melakukan evaluasi komunikasi setiap harinya agar efektivitas

komunikasi yang dilakukan menjadi lebih efektif untuk kinerja para pemandu museum *Ketiga* sikap mendukung pemandu museum seharusnya mempunyai rasa toleransi terhadap pengunjung individu yang datang ke museum untuk diarahkan ke koleksi-koleksi yang dimiliki oleh museum dan menjelaskannya walaupun sudah ada label di depan koleksi

*Keempat* sikap positif masih kurangnya respon pemandu terhadap pengunjung akan tetapi dari pihak pemandu sudah berusaha melakukan yang terbaik respon positif yang mereka terima dari pengunjung seharusnya disamaratakan saja semuanya untuk wisatawan *Kelima* kesetaraan pemandu tidak melihat melalui Suku, Ras, Agama dan budaya akan tetapi untuk perbedaan wisatawan rombongan dan wisatawan individu memang masih pemandu dan dari pihak Museum lebih memilih wisatawan yang rombongan dari pada yang individu. Walaupun masih memberikan pelayanan yang sama seharusnya pemandu museum juga memandu wisatawan individu dan tidak hanya memandu wisatawan rombongan saja.

Dari kendala yang dimiliki oleh pemandu kekurangan sumber daya manusia yaitu untuk di bagian pemandunya maka dari itu banyak pengunjung yang tidak dapat di pandu sehingga pemandu museum lebih memilih yang wisatawan rombongan dari pada wisatawan individu. Solusi dari kendala tersebut untuk wisatawan rombongan seharusnya di terima untuk satu wisatawan rombongan dalam satu hari dan tidak menerima lebih dari satu wisatawan rombongan per harinya agar wisatawan individu juga dapat merasakannya jasa yang diberikan oleh pemandu untuk memandu wisatawan individu dan juga seharusnya dari pihak Museumnya menambah SDM untuk bagian pemandu di setiap ruangan pameran koleksi museum agar dapat pengunjung yang tidak dapat di pandu oleh pemandu bisa menanyakan langsung tentang materi koleksi yang ada di museum Adityawarman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aw, S. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu .
- Bahriyah, E. N. (2013). Komunikasi Interpersonal Pemandu Wisata dalam Mengkenalkan Indonesia Pada wisatawan Mancanegara. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8.
- Basuki, A. (2005 ). *Independent Travelling* . Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Cangara, H. (2005). *Pengantar Ilmu komunikasi* . Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Cangara, H. (2014). *Perencanaan & Strategi Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Devito, J. (2007). *The Interpersonal Communication Book*. New York : Harper & Collins.
- Dewa Putu Yudhi Ardiana, A. T. (2021). *Metodologi Penelitian Bidang Pendidikan* . yayasan kita menulis.
- E.P, S. (2015). *Komunikasi Interpersonal yang Efektif Oleh Pemandu Museum Kepada Pengunjung sebagai proses Edukasi Dalam Menyampaikan Nilai Sejarah Museum Goedang Ransoem* . Padang: Universitas Negeri Andalas.
- Effendy, O. (2000). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi* . Bandung: PT Rosdakarya.
- Effendy, O. U. (1993). *Human Relations dan Public Relations*. Bandung : Mandar Maju.
- Herin Mawarti, I. S. (2021). *Pengantar Riset*. Yayasan Kita Menulis.
- ICOM. (2004). *Running a Museum : A Practical handbook*. Paris: ICOM.
- Irawati. (2013). *Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT) Pemandu Wisata untuk Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata*.
- KBBI. (2008).
- Kurniawan, S. (2012). *Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau*. Riau: Universitas Bina Widya.
- Liliweri, A. (1991). *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

- Nuriata. (2015). *Teknik Pemanduan - Interpretasi dan Pengaturan Perjalanan Wisata*. Bandung : Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1995 Pasal 1 ayat (1)*. (n.d.). 1995.
- Prasetyaningrum, N. d. (2018). *Observasi: Teori dan implikasi dalam Psikologi* . Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsono, L. D. (2013). *Komunikasi Bisnis : peran komunikasi interpersonal dalam aktivitas bisnis*. Yogyakarta: CAPS.
- Sutaraga, A. (2000). *kumpulan karangan tentang ilmu permuseuman* . Jakarta: Proyek Pembinaan Permuseuman.
- Suyitno. (2006). *Pemandu Wisata (Tour Guiding)*. Malang: Graha Ilmu.
- Udoyono, B. (2008). *Sukses Menjadi Pramuwisata Profesional*. Bekasi: Kesaint Blanc.
- Vito, D. (2004). *The interpersonal Communication Book*. New York: Harper and Row Publisher.
- Wahyudi, I. (2010). *Efektivitas Pengawasan Dewan Pengawas Syariah* . Jakarta: Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah .
- Yoeti, O. A. (2013). *Pemasaran Pariwisata*. Bandung: CV Angkasa.

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

## 1. urat Tugas Pembimbing Skripsi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BATUSANGKAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Sudirman No. 137 Lima Kaum Batusangkar Telp. (0752) 71150, 574221, 71890 Fax. (0752) 71879  
Website : [www.iainbatusangkar.ac.id](http://www.iainbatusangkar.ac.id) e-mail : [info@iainbatusangkar.ac.id](mailto:info@iainbatusangkar.ac.id)

### SURAT TUGAS

Nomor : B-375 /In.27/F.IV/PP.00.9/06/2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan ini menugaskan Saudara:

Nama Dosen / NIP	Pangkat / Gol	Jabatan	Keterangan
Pepy Afrilian, M.Par 19910425 201903 2 010	Penata Muda Tk. I, II/b	Asisten Ahli	Pembimbing

sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Semester GENAP Tahun akademik 2021/2022, atas nama :

Nama : Rabitha Meulia  
NIM : 1830406023  
Jurusan : Pariwisata Syariah  
Judul Proposal : *Efektivitas dan Kendala Komunikasi Interpersonal Pemandu dalam Menjelaskan Museum Adityawarman*


Demikian surat ini diberikan kepada yang bersangkutan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, 11 Juni 2022  
Dekan



D. H. Rizal, M.Ag., CRP

## 2. Surat Izin Penelitian

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BATUSANGKAR**  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**  
Jl. Sudirman No. 137 Lima Kaum Batusangkar Telp. (0752) 71150, 574221, 71890 Fax. (0752) 71879  
Website : www.iainbatusangkar.ac.id e-mail : [iprm@iainbatusangkar.ac.id](mailto:iprm@iainbatusangkar.ac.id)

---

Nomor : B-722/In.27/L.I/ TL.00/06/2022 13 Juni 2022  
Sifat : Biasa  
Lamp : 1 Rangkap  
Perihal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth. Pengelola Museum Adityawarman

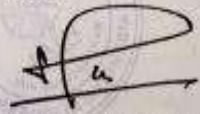
*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*  
Dengan hormat,  
Dengan ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama/NIM	: Rabitha Meutia/1830406023
Tempat/Tanggal Lahir	: Kisaran/16 September 2000
Kartu Identitas	: 1209315609000001
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Pariwisata Syariah
Alamat	: Dusun I Kel/Desa Sipaku Area Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Asahan Provinsi Sumatera Utara

akan melakukan pengumpulan data untuk proses penulisan laporan hasil penelitiannya sebagai berikut:

Judul Penelitian	: Efektivitas dan Kendala Komunikasi Interpersonal Pemandu dalam Menjelaskan Museum Adityawarman
Lokasi	: Museum Adityawarman
Waktu	: 14 Juni 2022 s.d 14 Agustus 2022
Dosen Pembimbing	: Pepy Afrilian, M.Par

untuk itu, diharapkan kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.  
Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Ketua,  
  
Dr. H. Muhammad Fazis, M.Pd

**Tembusan**  
1. Rektor IAIN Batusangkar (sebagai Laporan)  
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (sebagai Laporan)

### 3. Surat Balasan Penelitian



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT  
DINAS KEBUDAYAAN  
UPTD MUSEUM ADITYAWARMAN**

Jl. Diponegoro No. 10 Padang Telp. 0751-31523

Website: <http://www.museumnagari.org>, e-mail: [hai@museumnagari.org](mailto:hai@museumnagari.org)

Padang, 17 Juni 2022

Nomor : 432/06/MA.TU/VI-2022  
Lampiran : -  
Perihal : Persetujuan Izin Penelitian

Kepada  
Yth. Ketua Lembaga Penelitian dan  
Pengabdian Kepada Masyarakat  
Institut Agama Islam Negeri  
Batusangkar (IAIN)  
di  
Tempat

Dengan hormat

Berdasarkan surat dari Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Institut Agama Islam Negeri Batusangkar (IAIN) Nomor : B-722/In.27/L.I/TL.00/06/2022 tanggal 13 Juni 2022 perihal Mohon Izin Penelitian oleh mahasiswa :

Nama : Rabitha Meutia  
NIM : 1830406023  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Pariwisata Syariah  
Judul : Efektivitas dan Kendala Komunikasi  
Penelitian : Interpersonal Pemandu dalam Menjelaskan  
Museum Adityawarman

Maka kami UPTD Museum Adityawarman Dinas Kebudayaan Provinsi Sumatera Barat bersedia memberi izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan pada tanggal 14 Juni 2022 s.d 14 Agustus 2022.

Demikianlah disampaikan kepada Bapak, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.





#### 4. Format Wawancara

##### FORMAT WAWANCARA

###### A. Profil Narasumber

Nama :  
Jenis Kelamin :  
Usia :  
Pekerjaan :

###### B. Pertanyaan untuk Pimpinan Museum & Pemandu Museum

###### 1. Sikap Keterbukaan

- 1) Apakah dalam memulai memandu Pemandu atau *Guide* memulai dengan keterbukaan pada hal-hal umum ?
- 2) Apakah Pemandu atau *Guide* mempersiapkan Gambaran umum untuk membuka pembicaraan kepada Wisatawan ?
- 3) Adakah respon dari wisatawan tentang gambaran umum yang disampaikan oleh pemandu atau *Guide* kepada wisatawan ?
- 4) Apa saja tahapan memulai memandu yang dilakukan oleh pemandu dalam memperkenalkan Museum Adityawarman?
- 5) Apakah wisatawan merasa puas terhadap pelayanan komunikasi saat pembukaan yang diberikan oleh pemandu Museum Adityawarman?

###### 2. Sikap Empati

- 1) Bagaimana respon pemandu terhadap wisatawan yang responya baik ataupun buruk?
- 2) Apakah ada kegiatan evaluasi yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal?
- 3) Sejauh mana pemandu menguasai Museum Adityawarman ke wisatawan dalam hal memandu?

### **3. Sikap Mendukung**

- 1) Apa yang dilakukan pemandu ketika wisatawan kurang memahami penjelasan yang diberikan ?
- 2) Adakah hambatan komunikasi berpengaruh dalam minat kunjungan wisatawan ke museum Adityawarman?
- 3) Bagaimana sikap pemandu terhadap respon wisatawan yang berkenaan mendengarkan penjelasan maupun yang tidak berkenaan mendengarkan penjelasan?

### **4. Sikap Positif**

- 1) Bagaimana cara pemandu membangun respon positif wisatawan?
- 2) Adakah pelatihan yang dilakukan untuk meningkatkan komunikasi pemandu dengan wisatawan ?
- 3) Apa yang dilakukan pemandu untuk respon positif wisatawan ?

### **5. Kesetaraan**

- 1) Bagaimana pemandu menyikapi terhadap perbedaan suku, ras agamanya dan budaya?
- 2) Apakah ada upaya yang dilakukan dalam memperbaiki komunikasi pemandu?
- 3) Bagaimana cara pemandu membangun kemistri atau pendekatan emosional yang baik terhadap wisatawan?
- 4) Kenapa pemandu hanya memandu yang berkelompok saja akan tetapi yang individu tidak dipandu?

## **FORMAT WAWANCARA**

### **A. Profil Narasumber**

**Nama** :

**Usia** :

**Jenis Kelamin** :

**Pekerjaan** :

### **B. Pertanyaan untuk Wisatawan**

#### **1. Keterbukaan**

- 1) Apakah bapak/ibu merasakan bahwa pemandu di museum adityawarman memulai dengan hal-hal umum saat memulai membuka kepemanduan?
- 2) Bagaimana respon Bapak/ ibu tentang gambaran umum yang disampaikan oleh pemandu atau guide kepada wisatawan ?
- 3) Apakah Bapak/Ibu merasa puas terhadap pelayanan Komunikasi saat pembukaan yang diberikan oleh pemandu museum Adityawarman?

#### **2. Sikap Empati**

- 1) Bagaimana tanggapan bapak/ibu terhadap pelayanan komunikasi pemandu Museum Adityawarman?
- 2) Menurut Bapak/ibu perlukah adanya evaluasi komunikasi pemandu untuk meningkatkan efektivitas komunikasi?
- 3) Apakah Bapak/ibu Merasa bahwa pemandu menguasai materi dari Museum Adityawarman?

#### **3. Sikap Mendukung**

- 1) Apabila Bapak/ibu kurang memahami penjelasan yang diberikan pemandu bagaimana tanggapan pemandu dalam hal ini?

- 2) Bagaimana sikap Bapak/ibu jika pemandu menjelaskan Tentang Museum Adityawarman?

#### **4. Sikap positif**

- 1) Apakah bapak/ibu merasakan respon positif dari pemandu museum Adityawarman?
- 2) Bagaimana Menurut bapak/ibu terhadap pemandu untuk membangun respon positif kepada wisatawan?

#### **5. Kesetaraan**

- 1) Bagaimana menurut Bapak/ibu pemandu menyikapi terhadap perbedaan suku, ras agama dan budaya?
- 2) Menurut Bapak/Ibu bagaimana cara pemandu membangun kemistri atau pendekatan yang baik ke wisatawan?
- 3) Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu tentang pemandu yang hanya memandu wisatawan yang berkelompok saja akan tetapi yang individu tidak di pandu?

## 5. Dokumentasi Penelitian

### a. Kepala Seksi Pelayanan dan Edukasi



### b. Pemandu Museum Adityawarman



**c. Wisatawan Museum Adityawarman**



