

**POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL PRAMUWISATA DI
KERATON KASEPUHAN CIREBON JAWA BARAT
(*TOURIST INTERPERSONAL COMMUNICATION PATTERNS
IN KERATON KASEPUHAN CIREBON JAWA BARAT*)**

Hadi Mulyana¹

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Yapari Bandung
hadi.mulyana@stiepar.ac.id

Zia Kemala²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Yapari Bandung
zia.kemala@stiepar.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effective interpersonal communication by Tour Guides at the Keraton Kasepuhan Cirebon as an educational process in conveying the historical value of the Keraton Kasepuhan Cirebon. In an effort to answer these problems, using the constructivist paradigm and qualitative descriptive methods, the researchers collected data from in-depth interviews, observations and literature studies. The analysis was carried out using an analytical model by Miles & Hubberman, namely through the process of data reduction, data presentation and conclusion drawing/verification. Effective interpersonal communication namely openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, and equality. it well. all qualities have been executed optimally. This study aims to determine the effective interpersonal communication by Tour Guides at the Keraton Kasepuhan Cirebon as an educational process in conveying the historical value of the Keraton Kasepuhan Cirebon. In an effort to answer these problems, using the constructivist paradigm and qualitative descriptive methods, the researchers collected data from in-depth interviews, observations and literature studies. The analysis was carried out using an analytical model by Miles & Hubberman, namely through the process of data reduction, data presentation and conclusion drawing/verification. Effective interpersonal communication namely openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, and equality. it well. all qualities have been executed optimally.

Keywords: *Interpersonal Communication, Tourist Guide, Keraton Kasepuhan*

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui komunikasi interpersonal yang efektif oleh Pramuwisata di Keraton Kasepuhan Cirebon sebagai proses edukasi dalam menyampaikan nilai sejarah Keraton Kasepuhan Cirebon. Dalam upaya menjawab permasalahan tersebut, dengan menggunakan paradigma konstruktivis dan metode Deskriptif kualitatif, peneliti mengumpulkan data dari wawancara mendalam, observasi dan studi literatur. Analisis dilakukan dengan model analisis oleh Miles

& Hubberman, yaitu melalui proses reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi. Komunikasi Interpersonal yang efektif, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan ditemukan bahwa pramuwisata keraton kasepuhan telah berupaya menerapkan kelima kualitas tersebut dengan baik. semua kualitas telah dijalankan dengan optimal.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Pramuwisata, Keraton Kasepuha

Received: December 05, 2021/ Reviewed: December 20, 2021/ Published: March 04, 2022

PENDAHULUAN

Nama Cirebon awalnya dikenal sebagai Caruban, pada abad ke 14 sebagai tempat atau desa kecil nelayan yang bernama Muara Jati. Dewasa ini yang dinamakan daerah Cirebon (dikenal sebagai Kabupaten Cirebon dan Kota Cirebon) adalah wilayah bekas karesidenan Cirebon yang meliputi kabupaten-kabupaten Cirebon, Indramayu, Majalengka dan Kuningan. Sejarah keraton kasepuhan didirikan pada tahun 1529 oleh Pangeran Mas Mochamad Arifin II (cicit dari Sunan Gunung Jati). Keraton kasepuhan terletak di sebelah selatan alun-alun, tradisi menyebutkan bahwa keraton kasepuhan adalah kelanjutan atau perkembangan Keraton Pakungwati Cirebon.

Keraton-keraton yang ada di Cirebon memiliki keunikan dari arsitektur bangunan yang merupakan percampuran perpaduan arsitek bergaya Cina, Islam dan Eropa. Keraton Kasepuhan memiliki luas 10 hektar, dan terbesar di antara Keraton Kanoman dan Keraton Kacirebonan. Ketiga keraton ini memiliki peran penting terhadap kelestarian budaya dan sejarah cirebon.

Sebagai destinasi unggulan yang ada di Cirebon, kondisi pariwisata telah memadai. Mulai dari aksesibilitas, atraksi, dan amenities (3A) di Cirebon sudah lengkap. ketika berkunjung sudah tentu membutuhkan seorang pramuwisata untuk memandu di keraton kasepuhan supaya mendapatkan informasi yang jelas tentang sejarah Keraton kasepuhan. Pramuwisata adalah seseorang yang mempunyai pengetahuan tentang segala sesuatu destinasi wisata untuk menyampaikan informasi kepada wisatawan yang berkunjung.

Peluang pariwisata sejarah dan budaya yang begitu kuat di keraton kasepuhan merupakan daya tarik tersendiri untuk dikunjungi oleh wisatawan yang sedang singgah di Cirebon. Keberadaan seorang pramuwisata mempermudah

wisatawan mendapatkan pengetahuan yang belum diketahui tentang sejarah Cirebon, khususnya Keraton Kasepuhan.

Badan Pengelola Keraton Kasepuhan Cirebon terus mengupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang didukung oleh berbagai aspek seperti komunikasi, bahasa dalam pariwisata khususnya bidang kependudukan wisata. Bahasa dan komunikasi sangat penting karena menyampaikan informasi maksud dan tujuan terhadap wisatawan untuk berkunjung di Keraton Kasepuhan Cirebon.

Dilasir dari radarcirebon.com sudah banyak pemandu mengikuti pelatihan tentang *guidenece*, baik yang digelar oleh pemerintah pusat, provinsi, maupun kota. Saat ini, ia tidak hanya menjadi pemandu wisata di keraton, tapi juga menjadi pemandu wisata *city tour*, yang juga memandu ke beberapa tempat wisata di Kota Cirebon. Selain harus menguasai sejarah dan lokasi wisata, ia pun harus terampil berkomunikasi dengan para wisatawan. Salah satunya menguasai bahasa asing. Hal ini menjadi prasyarat bila ingin memandu para turis asing. Bahasa merupakan elemen penting yang harus dimiliki oleh pemandu wisata. Pelatihan ditujukan untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia, khususnya bagi para pramuwisata agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi wisatawan yang berkunjung ke Kraton Kasepuhan. Tidak hanya itu, pelatihan ini juga diharapkan dapat menjadi ilmu dasar bagi para pemula pramuwisata.

Komunikasi yang terjadi pada pramuwisata ke wisatawan yang terlibat dalam proses komunikasi menyampaikan informasi dari para pramuwisata dan wisatawan menimbulkan pemaknaan yang mana bahasa menjadi pedoman mereka untuk memahami makna yang terkandung dari bahasa yang disampaikan oleh pramuwisata dan juga menjadi landasan mereka dalam bersikap. Pramuwisata harus mempunyai pengetahuan cara berinteraksi dengan wisatawan supaya tidak canggung. Pramuwisata dalam melaksanakan kependanduannya di keraton kasepuhan juga harus ramah, sopan dan santun kepada wisatawan.

Menurut Suranto AW (2011:94) “ada beberapa ketrampilan yang harus dikuasai dalam komunikasi interpersonal” diantaranya : 1) Ketrampilan berbicara, 2) Ketrampilan bertanya, 3) Ketrampilan membuka pintu komunikasi, 4)

Ketrampilan menjaga sopan santun, 5) Ketrampilan Meminta maaf pada saat merasa bersalah, 6) Cepat tanggap dan bertanggung jawab, 7) Perhatian dan keperdulian, 8) Memiliki Empati, 9) Ketrampilan mendengarkan.

Keterampilan di atas sangat dibutuhkan oleh pramuwisata untuk melakukan komunikasi dengan baik ke wisatawan. Hafied Changara (2008:85) “keterampilan komunikasi adalah “Kemampuan seseorang untuk menyampaikan atau mengirim pesan kepada khalayak (penerima pesan)”. komunikasi interpersonal ini memungkinkan interaksi menjadi lebih terbuka dan akrab sehingga proses saling berbagi informasi dapat berlangsung dengan baik. Seperti dikatakan Mulyana (Suharsono dan Dwiantara, 2013:39) bahwa pada dasarnya bila dikaitkan dengan aspek budaya masyarakat kita yang ramah, saling menghormati dan toleran maka fungsi komunikasi pada umumnya adalah sebagai alat untuk menjalin hubungan persaudaran dan memperkuat hubungan.

Dengan begitu, wisatawan yang berkunjung dapat memanfaatkan semaksimal mungkin kepada pramuwisata keraton kasepuhan dalam hal sejarah, budaya, kearifan lokal keraton maupun pengetahuan yang belum disampaikan. Peninggalan sejarah yang ada di keraton menjadi sangat penting dan bermanfaat supaya tidak rusak dan punah. Kearifan lokal akan terus terjaga untuk masyarakat atau wisatawan yang belum mengetahui sejarah dan budaya lokal.

Penelitian yang dilakukan peneliti membutuhkan kajian-kajian terdahulu untuk dapat mengembangkan ide penulisan, oleh karena itu peneliti mengutip dari skripsi. Penelitian terdahulu ini diambil menjadi rujukan peneliti karena di dalam Museum Geologi Bandung pemandu wisata trampil dalam mengatur kelancaran pemanduannya dalam memberikan informasi kepada wisatawan (Alfikri, 2016:2). Pemandu wisata trampil dalam kemampuan berbahasa verbal pemandu wisata di Candi Prambanan serta mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan wisatawan (Mapikawanti, 2015:2). Di dalam Museum Geologi Bandung pemandu wisata trampil dalam melakukan pemandu untuk melakukan pemanduan atau interpretasi objek kepada wisatawan (Monica, 2015:2).

Penelitian terdahulu ini diambil menjadi rujukan peneliti karena di dalam wisata Kota Bukittinggi pemandu wisata untuk panduan perilaku bebas komunikasi non-verbal menunjukkan kinesik komunikasi non-verbal yang meliputi

ekspresi wajah dan kontak mata saat proses komunikasi berlangsung kepada wisatawan (Yazid, 2016:1). EN Bahriyah., (2013). Komunikasi Interpersonal Pemandu Wisata dalam Mengenalkan Indonesia pada Wisatawan Mancanegara. Pemandu wisata trampil dalam memberikan informasi kepada wisatawan mengenai wisata lokal di Hidden Canyon Beji Guwang, Kabupaten Gianyar, Bali (Purba, 2017:1). strategi komunikasi yang digunakan oleh Jakarta GoodGuide untuk meningkatkan awareness publik terhadap daya tarik wisata Kota Tua, Jakarta (Hidayat, 2019:1).

Komunikasi yang terjadi antara pramuwisata dengan wisatawan biasa disebut dengan komunikasi interpersonal; Komunikasi interpersonal Joseph A. Devito (2011:12) sebagaimana dikutip oleh Liliweri (2003:12) dalam buku Komunikasi Antarpribadi Silfia (2017:15) mengatakan bahwa komunikasi antar pribadi adalah pesan yang dikirim oleh seseorang kepada orang lain dengan efek pesannya secara langsung.

Menurut Devito dalam (Suranto, 2011,82-84), terdapat lima sikap positif yang perlu dipertimbangkan ketika seseorang merencanakan komunikasi interpersonal, antara lain : Keterbukaan (*openness*), Empati (*emphaty*), Sikap mendukung (*supportivenness*), Sikap Positif (*positiveness*) dan Kesetaraan (*equality*).

Kualitas komunikasi interpersonal pramuwisata adalah kemampuan pramuwisata keraton kasepuhan dalam berkomunikasi dengan wisatawan dengan baik ditandai dengan cara pramuwisata dalam melaksanakan kepemanduan, bersikap sopan, ramah dan membantu wisatawan dengan cekatan serta memberikan saran atau rekomendasi. Dari penjelasan diatas kemudian peneliti merumuskan masalah yang memiliki tujuan yang sama yaitu bagaimanakah efektifitas Komunikasi Interpersonal Pramuwisata di Keraton Kasepuhan.

METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan judul Pola Komunikasi Interpersonal Pramuwisata di Keraton Kasepuhan Cirebon Jawa Barat.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam sebuah penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi, sehingga dengan pembatasan studi tersebut akan mempermudah penelitian dan dalam pengelolaan data yang kemudian menjadi sebuah kesimpulan. Dengan memperhatikan uraian diatas serta bertitik tolak dari rumusan masalah, maka fokus penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut : Keterbukaan (*openness*), Empati (*empathy*), Sikap Positif (*positiveness*), Dukungan (*supportiveness*), Kesetaraan (*equality*).

Teknik Penelitian

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara :

- a) Observasi
Observasi lapangan dilakukan di Keraton Kasepuhan Cirebon, secara natural dimana peneliti menjadi observer untuk mendapatkan data hasil observasi, maka peneliti mencatat semua data selama observasi lapangan berlangsung
- b) Wawancara
Wawancara dilakukan terhadap pihak-pihak yang memahami tentang konteks penelitian, yaitu Kepala bagian pemandu wisata keraton kasepuhan, dan beberapa para pemandu wisata keraton kasepuhan
- c) Dokumentasi
Studi dokumentasi ini dilakukan terhadap data sekunder yang banyak mendukung dan berkaitan dengan data primer seperti wisatawan, sejarah keraton kasepuhan, data pemandu wisata lokal, dan lain-lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi interpersonal bagi seorang pramuwisata merupakan kompetensi yang harus dimiliki untuk menumbuhkan peran pramuwisata dalam memberikan informasi yang akurat mengenai keraton kasepuhan cirebon serta koleksi yang dapat dinikmati wisatawan. Seorang pramuwisata idealnya harus menguasai materi yang akan dijelaskan pada wisatawan. Pramuwisata harus memiliki ketrampilan berkomunikasi yaitu komunikasi interpersonal serta mampu bersikap baik sehingga membuat wisatawan merasa nyaman dan dapat menikmati kunjungannya. Selain ketrampilan berkomunikasi, pramuwisata juga harus mampu menyiapkan dan menyajikan informasi pada wisatawan dan standart

presentasi seorang pramuwisata. Selain itu informasi yang disampaikan harus jelas, mudah dimengerti, dalam waktu yang tepat, tidak menjemukan, memenuhi kebutuhan serta mencari, kombinasi antara *learning dan entertaining*. Selain itu penguasaan pramuwisata pada informasi lokasi-lokasi seperti koleksi museum dan tempat lainnya sangat mendukung proses penafsiran dan pemahaman bagi pengunjung keraton kasepuhan cirebon.

Pramuwisata di Kraton Kasepuhan Cirebon ketika melaksanakan kepeemanduan kepada wisatawan melakukan kelima kualitas sikap tersebut.

Efektivitas komunikasi interpersonal dapat dilihat dari :

- 1) Keterbukaan (*openness*), dapat dilihat dari kesediaan pramuwisata dalam menyampaikan informasi wisata serta fasilitasnya kepada wisatawan. pramuwisata harus lebih berinteraksi dengan wisatawan agar informasi pada saat memandu dapat tersampaikan sesuai yang diharapkan wisatawan.
- 2) Empati (*emphaty*), dapat dilihat dari seorang pramuwisata yang mampu memahami keinginan wisatawan mendapat pengalaman-pengalaman selama berkunjung ke kraton kasepuhan.
- 3) Sikap mendukung (*supportiveness*), yang dilihat dari proses saling mendukung satu sama lain untuk mencapai tujuan Badan Pengelola Keraton Kasepuhan Cirebon.
- 4) Sikap Positif (*positiveness*), Pramuwisata telah melaksanakan sikap positif dengan tutur katayang baik, sikap, serta penampilan.
- 5) Kesetaraan (*equality*), dilihat dari setiap pramuwisata memiliki hak dan kewajiban kepada Badan Pengelola Keraton Kasepuhan Cirebon, walaupun jabatan berbeda.

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan tentang apa yang akan menjadi fokus penelitian, hal ini berupa hasil wawancara kepada informan yang terkait dengan masalah judul penelitian yang penulis angkat. Pola komunikasi interpersonal pramuwisata di Keraton Kasepuhan Cirebon Jawa Barat, hal ini harus didukung dengan kesadaran pramuwisata yang merupakan elemen kunci dalam sebuah destinasi wisata keraton kasepuhan Cirebon.

Selama penelitian dan pengamatan yang dilakukan, bahwa pramuwisata telah menyampaikan informasi wisata serta fasilitasnya yang ada di keraton

kasepuhan kepada wisatawan. pramuwisata harus lebih berinteraksi dengan wisatawan agar informasi pada saat memandu dapat tersampaikan sesuai yang diharapkan wisatawan. Perhatian kecil dari pramuwisata dapat berpengaruh terhadap kenyamanan wisatawan, dengan perhatian kecil pun wisatawan merasa dihargai dan sesuai yang diharapkan.

Komunikasi interpersonal berjalan dengan baik ketika adanya timbal balik bergantian dalam saling menerima informasi antara komunikator dan komunikan secara bergantian sehingga tercipta suasana dialogis yang membuat pramuwisata maupun wisatawan lebih bisa terbuka dalam penyampaian informasi saat kepemanduan dilapangan yang tentunya akan menerima satu dengan yang lainnya.

Komunikasi interpersonal yang efektif perlu didukung oleh sikap empati dari pihak-pihak yang berkomunikasi. Dalam komunikasi antara pramuwisata dan wisatawan perlu ditumbuhkan sikap empati. Kondisi Efektivitas komunikasi Interpersonal pramuwisata dan wisatawan empati dapat terwujud bila pramuwisata bersedia memberikan perhatian kepada wisatawan dan dapat mengetahui apa yang sedang diharapkan saat berkunjung di keraton kasepuhan. Sedangkan Badan Pengelola Keraton Kasepuhan Cirebon proses empati dilakukan dengan cara membangun komunikasi yang baik dengan para pramuwisata-pramuwisata lainnya. Pengertian empati ini akan membuat suatu individu lebih mampu menyesuaikan komunikasinya, menyesuaikan apa yang akan pramuwisata maupun wisatawan yang akan katakan atau bagaimana cara mengatakannya.

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Komunikasi terbuka dan empati yang dilakukan seorang pramuwisata tidak akan berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Sikap saling mendukung pun terlihat pada pramuwisata maupun Badan Pengelola Keraton Kasepuhan. peneliti menyimpulkan bahwa sikap mendukung yang dilakukan oleh Badan Pengelola Keraton Kasepuhan terhadap pramuwisata perlu adanya peningkatan sikap mendukung atau memberikan motivasi yang lebih terhadap para pramuwisata secara merata tidak membedakan. Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung yang dapat membantu kinerja di keraton kasepuhan untuk

terjalinnnya suatu suasana saling mendukung antara Badan Pengelola Keraton Kasepuhan dan pramuwisata yang akan menunjang kinerja para pramuwisata lainnya.

Sikap individu mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikap positif dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seorang pramuwisata memiliki sikap positif terhadap diri pramuwisata mereka sendiri, kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif pramuwisata dengan wisatawan. Setatus boleh berbeda tetapi komunikasi tidak vertikal. Dari pernyataan dan pengamatan, penulis melihat bahwa komunikasi interpersonal yang berlangsung antara pramuwisata dan Badan Pengelola Keraton Kasepuhan Cirebon berjalan dengan baik. Penulis menyimpulkan bahwasanya sikap kesetaraan dilihat dari setiap pramuwisata memiliki hak dan kewajiban kepada Badan Pengelola Keraton Kasepuhan Cirebon, walaupun jabatan berbeda.

SIMPULAN

Dari penulisan yang mengangkat judul pola komunikasi interpersonal pramuwisata di Keraton Kasepuhan Cirebon Jawa Barat dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Dalam pelaksanaannya komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pramuwisata di Keraton Kasepuhan Cirebon berjalan efektif karena telah melaksanakan lima kualitas sikap yang dipertimbangkan yaitu, keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. bahwa pramuwisata Keraton Kasepuhan dapat melakukan semua yang mencakup sub unsur komunikasi interpersonal.

1) Keterbukaan

Pramuwisata telah melakukan keterbukaan pada saat menginformasikan keraton kasepuhan Cirebon kepada wisatawan. Menyampaikan informasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Keraton Kasepuhan Cirebon.

2) Empati

Pramuwisata telah melaksanakan empatinya dengan memahami apa yang dibutuhkan oleh wisatawan saat berkunjung di Keraton Kasepuhan Cirebon. Hal ini juga dilakukan untuk pendekatan apabila ada yang mengajukan keluhan. Jika wisatawan sudah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan maka akan semakin mudah memahami cara untuk komunikasi penyampaian keluhan

3) Sikap saling mendukung

Pramuwisata telah menunjukkan sikap saling mendukung. Pramuwisata satu dengan yang lainnya dan Badan pengelola Keraton Kasepuhan Cirebon. Penyampaian komunikasi interpersonal harus sama sama saling mendukung agar terciptanya keterbukaan antara satu dan lainnya.

4) Sikap positif

Pramuwisata telah melaksanakan sikap positif dengan tutur kata yang baik, sikap, serta penampilan. Jika sudah memberikan dan menunjukkan sikap positif saat memberikan penjelasan kepada wisatawan, maka wisatawan akan merasa nyaman dan dapat memperlancar proses penyampaian informasi.

5) Kesetaraan

dilihat dari setiap pramuwisata memiliki hak dan kewajiban kepada Badan Pengelola Keraton Kasepuhan Cirebon, walaupun jabatan berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Beebe, A Steven, 2011, *Interpersonal Communication Relating to Others*, Sixth Edition, PEARSON Education Inc
- Cangara, H. 2008. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Devito, J. A., 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Tangerang Selatan: Penerbit Karisma Publishing Group.
- Hanani, Silfia 2017, Komunikasi Antarpribadi Teori dan Praktik, Ar Ruzz Media
- Liliweri, Alo. 2003. Dasar-Dasar Komunikasi Antar Budaya. Yogyakarta : PustakaPelajar

- Jalaluddin Rakhmat, 2012. Psikologi Komunikasi, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya),
- Muhammad, Arni. 2002. *Komunikas Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2004 Metode Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial lainnya. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhajir, 2015, Menjadi Pemandu Wisata Pemula. Jakarta: Grasindo.
- Meleong, Lexy.J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan ke28th.Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rachman, Arief F. H. H. P. S., 2013. *Pemandu Wisata*. Jakarta: Media Bangsa.
- Sugiyono, 2009. *Memahami Penelitian Kualitati*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Suranto AW, 2011. Komunikasi Interpersonal, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Wiryanto, 2004. Pengantar Ilmu Komunikasi, Jakarta, PT. Grasindo. Sumber

SUMBER JURNAL

- EN Bahriyah., (2013). Komunikasi Interpersonal Pemandu Wisata dalam Mengenalkan Indonesia pada Wisatawan Mancanegara <https://repository.uksw.edu>
- Yazid, P. T., (2016). Perilaku Komunikasi Tourguide Freelance Dalam Memperkenalkan Objek Wisata Kota Bukittinggi. Jurnal KOM FISIP. Vol 3 No. 2. Retrieved April 09, 2020, from <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/11186>
- Purba M. D., E., Ni Made O. K., dan I Ketut S., (2017). Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal Di Hidden Canyon Beji Guwang, Kabupaten Gianyar Bali. Jurnal Analisis Pariwisata. Vol. 17, No 2. Retrieved April 09, 2020, from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jap/article/view/36488>
- Renny Hidayat, Jaya Purnawijaya., (2019). Strategi Komunikasi Jakarta GoodGuide Dalam Meningkatkan Awareness Publik Terhadap Daya Tarik Wisata Kota Tua, Jakarta. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/lugas/article/view/442>

SUMBER ONLINE:

<https://skkni.kemnaker.go.id>.

<https://www.wftga.org>.

<https://www.radarcirebon.com/2013/08/28/pemandu-wisata-di-keraton-kasepuhan-terampil-komunikasi-dan-bahasa-asing>