

EFEKTIVITAS PENYAMPAIAN INFORMASI KEPADA WISATAWAN ASING MELALUI KOMUNIKASI INTERPERSONAL

I Wayan Kotaniartha

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Dwijendra
wayankotaniartha@gmail.com

Ni Nyoman Cipta Dewi

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Dwijendra
ciptadee@gmail.com

Abstrak

Komunikasi merupakan sarana untuk menyampaikan suatu informasi dari komunikatordan diterima oleh komunikan agar informasi tersebut dapat dimengerti dengan baik sehingga menghasilkan feedback atau umpan balik yang baik pula. Efektivitas Penyampaian Informasi Kepada Wisatawan Asing Melalui Komunikasi Interpersonal yang tinggi, maka perlu dilakukan penelitian yang bertujuan mengetahui Efektivitas Penyampaian Informasi Kepada Wisatawan Asing Melalui Komunikasi Interpersonal di PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta – Klungkung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penyampaian informasi melalui komunikasi interpersonal. Manfaat dari penelitian ini dari segi teoritis bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Dari segi praktis bermanfaat untuk memberikan masukan kepada manajemen PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta – Klungkung tentang Faktor – Faktor dari komunikasi interpersonal. Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data yang dilakukan, dapat diketahui bahwa efektivitas penyampaian informasi kepada wisatawan asing melalui komunikasi interpersonal sangat dipengaruhi oleh Manajemen Interaksi Karyawan PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta – Klungkung. Dan dalam penelitian ini, penyampaian informasi kepada Wisatawan Asing melalui komunikasi interpersonal terbukti efektif.

Kata Kunci: Efektivitas penyampaian informasi, wisatawan asing, komunikasi interpersonal.

Abstract

Communication is a means of conveying information from the communicator and received by the communicant so that the information can be understood properly so as to produce good feedback. Effectiveness of Information Delivery to Foreign Tourists Through Interpersonal Communication is high, it is necessary to conduct research that aims to determine the Effectiveness of Information Delivery to Foreign Tourists through Interpersonal Communication at PT. Bakas Various Citra Wisata Tirta – Klungkung. This study aims to determine the effectiveness of information through interpersonal communication. The benefits of this research from a theoretical point of view are beneficial for the development of science. From a practical point of view it is useful to provide input to the management of PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta - Klungkung about the Factors of interpersonal communication. Based on the results of the analysis and data processing carried out, it can be seen that the effectiveness of information orientation to foreign tourists through interpersonal communication is strongly influenced by Employee Interaction Management at PT. Bakas Various Citra Wisata Tirta – Klungkung. And in this study, information guidance to foreign tourists through interpersonal communication proved to be effective.

Keywords: Effectiveness of Delivering Information, tourist, interpersonal communication.

1. PENDAHULUAN

Sebagian besar orang yang tidak memiliki *skill* di bidang bahasa asing tidak mempunyai keberanian untuk berkomunikasi dengan wisatawan asing, apalagi orang – orang tersebut hanya Penduduk Desa yang merupakan lulusan dari Sekolah di Desa tempat dia lahir dan besar tersebut. Namun tidak demikian dengan Karyawan PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta yang 90% dari mereka adalah Penduduk di Desa setempat. Keberadaan Perusahaan yang bergerak di bidang Pariwisata merupakan suatu peluang besar bagi mereka untuk mendapat penghasilan dan

penghidupan yang lebih layak. Orang yang tidak berbekal kemampuan di bidang bahasa asing untuk melancarkan penyampaian informasinya kepada Wisatawan Asing, namun mempunyai keinginan yang sangat kuat untuk bisa bertahan hidup dan mendapatkan penghasilan yang lebih baik, tentu komunikasi tersebut tidak akan menjadi hambatan yang terlalu berarti. Karyawan PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta tidak hanya mampu berkomunikasi dengan Wisatawan asing yang berasal dari satu Negara, namun mampu berkomunikasi dengan berbagai Wisatawan asing dari macam – macam Negara, seperti Inggris, Rusia, China, Jepang, Belanda, dan Spanyol. Disini peneliti tentunya ingin mengetahui bagaimana efektivitas penyampaian informasi kepada wisatawan asing melalui komunikasi interpersonal, Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk Mengetahui Efektifitas Penyampaian Informasi Kepada Wisatawan Asing Melalui Komunikasi Interpersonal.

Penelitian yang penulis lakukan di PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta yang berlokasi di Desa Bakas, Kecamatan Banjarangkan, Kabupaten Klungkung bisa dikatakan terjangkau, karena penelitian hanya berdasarkan pengalaman – pengalaman dari objek atau Para Karyawan PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta dan penilaian dari wisatawan asing yang berkunjung sebagai customer ke PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta. Manfaat penelitian ini ada dua (1) Manfaat Teoritis yakni Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan kepastakaan khususnya pengembangan ilmu komunikasi & Menjadi bahan referensi studi komunikasi bagi rekan – rekan mahasiswa yang mengadakan penelitian terhadap masalah yang sama di masa mendatang. (2) Manfaat Praktis yakni Memberikan masukan kepada manajemen PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta – Klungkung tentang Faktor – Faktor dari komunikasi interpersonal yang memiliki pengaruh dominan terhadap efektivitas penyampaian informasi kepada wisatawan asing. & Untuk memberikan informasi mengenai efektivitas penyampaian informasi kepada wisatawan asing melalui komunikasi interpersonal yang terjadi pada Perusahaan. Penelitian ini bertolak dari kajian teori sebagai berikut: (1) Pengertian Informasi Menurut Davis dalam Abdul Kadir (2003: 28) Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang. Informasi merupakan kumpulan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerima (2) Pengertian Komunikasi dikemukakan Moor (1993 : 78) adalah penyampaian pengertian antar individu. Dikatakannya semua manusia dilandasi kapasitas untuk menyampaikan maksud, hasrat, perasaan, pengetahuan, dan pengalaman dari orang yang satu kepada orang yang lain. Pada pokoknya komunikasi adalah pusat minat dan situasi perilaku dimana suatu sumber menyampaikan pesan kepada seorang penerima dengan berupaya mengetahui perilaku penerima tersebut. (3) Pengertian komunikasi Interpersonal Menurut Devito (1989), komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera. (4) Tinjauan tentang Wisatawan Asing Secara etimologi, kalau kita meninjau arti kata “wisatawan” yang berasal dari kata “wisata”, maka sebenarnya tidaklah tepat sebagai pengganti kata “tourist” dalam bahasa Inggris. Kata itu berasal dari kata sansekerta: “wisata” yang berarti “perjalanan” yang sama atau dapat disamakan dengan kata “Travel” dalam bahasa Inggris, maka “wisatawan” sama artinya dengan kata traveler, dalam pengertian yang umum diterima oleh masyarakat Indonesia sesungguhnya bukanlah demikian, kata wisatawan selalu diasosiasikan dengan kata “tourist” (bahasa Inggris).

2. METODE

Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif karena Penelitian yang dilakukan hanya berupa wawancara. Pendekatan kualitatif adalah riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna (perspektif sunyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Berdasarkan judul penelitian ini, maka dapat ditentukan identifikasi konsepnya adalah sebagai berikut: (1) informasi : Yang dimaksud dengan informasi dalam penelitian ini adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang. (2) Wisatawan asing: Yang dimaksud dengan wisatawanasing dalam penelitian ini adalah Customer atau orang yang berasal dari luar negeri berkunjung ke PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta untuk menikmati obyek – obyek Pariwisata atau program – program wisata yang ada di PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta. Sumber data dari penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. (1) Data primer : adalah data yang diperoleh dari sumber – sumber asli. Sumber asli di sini diartikan sebagai sumber pertama darimana data tersebut diperoleh.

Sumber data primer dalam penelitian ini. (2) Sekunder : Data sekunder adalah data yang didapat tidak secara langsung dari objek penelitian. Peneliti mendapatkan data yang sudah jadi yang dikumpulkan oleh pihak lain dengan berbagai cara atau metode baik secara komersial maupun non komersial. Teknik dan instrument pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Teknik observasi : adalah proses pengambilan data dalam penelitian dimana peneliti atau pengamat melihat situasi penelitian. (2) Teknik kuisioner : Yaitu dengan cara memperoleh data – data dan keterangan dari pengunjung dalam hal ini wisatawan asing pada Perusahaan PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta yang telah ditentukan sebagai obyek penelitian. (3) Teknik wawancara : merupakan salah satu metode pengumpulan data untuk memperoleh data dan informasi dari Karyawan PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta secara lisan. Proses wawancara dilakukan secara tatap muka secara langsung dengan Karyawan PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta. (4) Teknik analisis data: yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan Logika Induktif yang berupa wawancara, dan menyebarkan kuisioner.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta adalah Perusahaan yang bergerak di bidang Pariwisata yang menyajikan produk jasa rekreasi untuk Para Wisatawan. PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta resmi beroperasi pada tanggal 8 Maret 1996 dan berlokasi di Desa Bakas Kecamatan Banjarangkan Kabupaten Klungkung. Awal mula lahirnya Perusahaan ini adalah karena keinginan Seorang anak Desa Memperkenalkan dan mengharumkan nama Desanya

Dari hasil penelitian bahwa dapat diketahui bahwa : (1) Dari hasil perhitungan descriminant Efektifitas penyampaian informasi Kepada Wisatawan Asing melalui komunikasi interpersonal dapat disimpulkan bahwa dimensi manajemen interaksi paling mempengaruhi Efektivitas Penyampaian informasi Kepada Wisatawan Asing Melalui Komunikasi Interpersonal. Dengan adanya manajemen interaksi seseorang yang menginginkan komunikasi yang efektif akan mengontrol dan menjaga interaksi agar dapat memuaskan kedua belah pihak yaitu pihak Karyawan dan Wisatawan Asing. Hal ini ditunjukkan dengan mengatur isi, kelancaran dan arah pembicaraan secara konsisten.(2) Dari hasil pengamatan peneliti, diperoleh

bahwa dalam hal menyelinapkan sedikit lelucon jika suasana mulai hening tanpa komunikasi, wisatawan akan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh Karyawan PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta. Hal tersebut merupakan manajemen interaksi yang efektif dilakukan oleh Karyawan dalam mencairkan suasana.

Salah satu pendapat wisatawan bernama Miss Csaba dari Rusia menyatakan bahwa kedatangannya ke PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta merupakan yang ke tiga kalinya setiap liburannya. Ibu satu anak ini selalu meminta guidenya untuk mengantar dia dan keluarga kecilnya berkunjung menunggangi gajah dengan pawang yang bernama Tri Basuki. (3)efektivitas penyampaian informasi melalui komunikasi interpersonal juga dipengaruhi oleh kemampuan orientasi atau adaptasi karyawan. Sebesar 97% responden yang menjawab bahwa Karyawan PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta mampu berorientasi atau beradaptasi dengan sangat baik. Meskipun Wisatawan berasal dari berbagai Negara, Karyawan PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta mampu beradaptasi dengan sangat baik dengan berbagai bahasa yang dikuasainya. Disamping itu efektivitas penyampaian informasi melalui komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh perkenalan yang dilakukan oleh Karyawan. Sebanyak 96 wisatawan atau sebesar 96% responden menyampaikan bahwa cara perkenalan yang dilakukan karyawan sangat baik(4 Marhaeni Fajar, 2009 : 86). Dalam interaksi Karyawan juga harus bersifat professional dalam arti meskipun karyawan payah dalam melayani banyak Wisatawan, mereka harus tetap terlihat senang. Mereka harus mampu membawa suasana menyenangkan, bersikap ramah dan selalu bersikap positif.

Tabel 1. Penilaian Wisatawan terhadap puncak pencapaian komunikasi interpersonal oleh Karyawan

	Pilihan	Jumlah	
a	Sangat baik	63	63%
b	Cukup baik	31	31%
c	Tidak baik	6	6%
	Jumlah	100	100%

Dari tabel diatas, diperoleh jawaban dari pertanyaan tentang puncak pencapaian komunikasi interpersonal Karyawan dalam melayani Wisatawan asing. Dari tabel di atas diperoleh 63 orang wisatawan menjawab sangat baik, 31 orang wisatawan menjawab cukup baik, dan 6 orang menjawab tidak baik. Dari jawaban di atas dapat disimpulkan bahwa puncak pencapaian komunikasi interpersonal yang dilakukan Karyawan sangat baik dalam melayani Wisatawan

Tabel 2. Penilaian Wisatawan terhadap Profesionalisme Karyawan

	Pilihan	Jumlah	
a	Sangat Profesional	89	89%
b	Cukup Profesional	11	11%
c	Tidak Profesional	0	0%
	Jumlah	100	100%

Dari tabel diatas, diperoleh jawaban dari pertanyaan tentang profesionalisme Karyawan dalam melayani Wisatawan asing. Dari tabel di atas diperoleh 89 orang wisatawan menjawab sangat profesional, 11 orang wisatawan menjawab cukup profesional, dan tidak ada yang menjawab tidak profesional. Dari jawaban di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan sangat profesional dalam melayani Wisatawan.

Tabel 3. Keterbukaan Karyawan dalam melakukan Pelayanan Terhadap Wisatawan Asing

	Pilihan	Jumlah	
a	Sangat Terbuka	67	67%
b	Cukup Terbuka	30	30%
c	Tidak Terbuka	3	3%
	Jumlah	100	100%

Dari tabel diatas, diperoleh jawaban dari pertanyaan tentang keterbukaan Karyawan dalam melayani Wisatawan asing. Dari table di atas diperoleh 67 orang wisatawan menjawab sangat terbuka, 30 orang wisatawan menjawab cukup terbuka, dan 3 orang wisatawan menjawab tidak terbuka. Dari jawaban di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan sangat terbuka dalam melayani Wisatawan.

Menurut perspektif discriminant Efektifitas komunikasi merupakan suatu proses yang berkembang, yaitu dari yang bersifat impersonal menjadi interpersonal atau intim. Artinya ada peningkatan hubungan diantara para pelaku Komunikasi. Dalam komunikasi antar pribadi seseorang memprediksikan orang lain menurut ciri – ciri khas atau hal – hal spesifik dari orang tersebut. Sedangkan dalam interaksi kita memandang orang lain menurut data cultural dan sosiologis. Dalam interaksi impersonal peranan – peranan social dan budaya dari seseorang akan menunjukkan bagaimana mereka berinteraksi, sedangkan dalam interaksi interpersonal peran psikologis dari seseorang akan menunjukkan bagaimana mereka berinteraksi.

Interaksi – interaksi yang berdasarkan pada pengetahuan dalam situasi antar pribadi, kita tidak hanya dapat memprediksikan bagaimana seseorang akan bertindak,

tetapi juga dapat menjelaskan perilaku orang tersebut. Dalam situasi – situasi impersonal, aturan – aturan perilaku interaksi ditentukan oleh norma – norma social. Namun demikian, seringkali terjadi kesalahan konsepsi tentang Komunikasi antar pribadi, bahwa salah satu ciri hubungan antar pribadi adalah adanya rasa suka atau rasa cinta. Padahal bisa saja seseorang terlibat dalam komunikasi antar pribadi dengan orang yang dibencinya (Marhaeni Fajar, 2009 : 86). Dalam interaksi Karyawan juga harus bersifat professional dalam arti meskipun karyawan payah dalam melayani banyak Wisatawan, mereka harus tetap terlihat senang. Mereka harus mampu membawa suasana menyenangkan, bersikap ramah dan selalu bersikap positif terhadap wisatawan.

Dari hasil pengamatan peneliti, diperoleh bahwa dalam hal menyelipkan sedikit lelucon jika suasana mulai hening tanpa komunikasi, wisatawan akan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh Karyawan PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta. Hal tersebut merupakan manajemen interaksi yang efektif dilakukan oleh Karyawan dalam mencairkan suasana. Salah satu pendapat wisatawan bernama Miss Csaba dari Rusia menyatakan bahwa kedatangannya ke PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta merupakan yang ke tiga kalinya setiap liburannya. Ibu satu anak ini selalu meminta guidenya untuk mengantar dia dan keluarga kecilnya berkunjung menunggangi gajah dengan pawang yang bernama Tri Basuki. Karena menurut beliau pawang tersebut mampu membuat suasana menjadi tak terlupakan dari pertama beliau berkunjung ke PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta. Tambahnya lagi Tri Basuki juga selalu membuat dia dan keluarga kecilnya tertawa tiada henti dengan leluconnya sepanjang perjalanan menunggangi gajah. Hal tersebut membuktikan bahwa interaksi sangat berpengaruh terhadap penyampaian informasi kepada wisatawan asing melalui komunikasi interpersonal.

Selain dipengaruhi oleh interaksi karyawan, efektivitas penyampaian informasi melalui komunikasi interpersonal juga dipengaruhi oleh kemampuan orientasi atau adaptasi karyawan. Sebesar 97% responden yang menjawab bahwa Karyawan PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta mampu berorientasi atau beradaptasi dengan sangat baik. Meskipun Wisatawan berasal dari berbagai Negara, Karyawan PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta mampu beradaptasi dengan sangat baik dengan berbagai bahasa yang dikuasainya. Disamping itu efektivitas penyampaian informasi melalui komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh perkenalan yang dilakukan oleh Karyawan. Sebanyak 96 wisatawan atau sebesar 96% responden menyampaikan bahwa cara perkenalan yang dilakukan karyawan sangat baik. Hal tersebut dikarenakan pembentukan citra positif terhadap perusahaan oleh Wisatawan asing diawali dengan perkenalan yang baik sehingga tercipta hubungan dan kerja sama yang antara Karyawan dan Wisatawan asing. Perkenalan merupakan langkah awal menuju hubungan baik, dan citra positif bagi Perusahaan.

4. PENUTUP

Simpulan

Simpulan yang dapat ditarik dari hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini yang telah dilakukan, maka ditarik simpulan, antara lain: (1) Efektivitas Penyampaian Informasi Kepada Wisatawan Asing Melalui Komunikasi Interpersonal tergolong sudah efektif. Hal ini

dibuktikan karena sebanyak 82% dari 100 wisatawan menilai sangat positif dari setiap pertanyaan. 98% yaitu 98 orang Wisatawan asing menyatakan bahwa Karyawan sangat interaktif dalam melayani Customer. (2) Tingkat efektivitas Penyampaian Informasi Melalui Komunikasi Interpersonal, secara humanistik yaitu keterbukaan, deskriptif, spontanitas, profesionalisme, kesamaan, empati, dan sikap positif dan pragmatis, yaitu percaya diri atau bersikap yakin, kebersamaan, perilaku ekspresif, dan orientasi pada orang lain dalam hal ini Wisatawan Asing terbukti efektif.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat diajukan saran untuk meningkatkan Efektivitas Penyampaian Informasi Melalui Komunikasi Interpersonal terutama faktor interaksi Karyawan dengan Wisatawan asing, dan Orientasi atau Adaptasi dengan wisatawan asing adalah: (1) Hendaknya Karyawan PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta lebih kreatif dan antusias dalam melayani customer dalam hal ini wisatawan asing. Karyawan juga hendaknya lebih melepaskan bebannya dalam berinteraksi dengan customer, lebih bersikap natural, dan tidak gugup. (2) Hendaknya Karyawan PT. Bakas Aneka Citra Wisata Tirta bisa lebih mempelajari karakteristik customer-nya, bisa memilah – milah mana yang senang diajak bercanda, mana yang tidak. Karena ada beberapa wisatawan asing khususnya wisatawan dari india lebih rewel dibandingkan wisatawan lainnya.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Gede Bagus Anak Agung, Gede Gama Ida Bagus, Kotaniartha I Wayan, Ratna Wesnawati Ida Ayu. 2010. *Buku Panduan Penulisan Skripsi – Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi*, Universitas Dwijendra. Denpasar
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Grasindo (PT. Gramedia Widiasarana Indonesia). Jakarta
- Joko Tri Prasetya.dkk. 2009. *Ilmu Budaya Dasar*. Rineka Cipta. Jakarta
- Marhaeni Fajar. 2009. *Ilmu Komunikasi – Teori & Praktik*. Graha Ilmu dan Universitas Mercu Buana. Jakarta Barat
- Nurani Soyomukti. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi* . Ar-Ruzz Media. Jogjakarta
- Nurani Soyomukti. 2010. *Pengantar Sosiologi – Dasar Analisis, Teori, & Pendekatan Menuju Analisis Masalah – masalah sosial, & Kajian – Kajian Strategis*. Ar-Ruzz Media. Yogyakarta
- Suranto Aw. 2010. *Komunikasi Sosial Budaya*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Suwena I ketut dan Widyatmaja I Gst Ngr. 2010. *Pengetahuan Dasar IlmuPariwisata*. Udayana Univesity Press. Denpasar
- Syaiful Rohim, M.Si. 2009. *Teori Komunikasi – Perspektif, Ragam, & Aplikasi*. Rineka Cipta. Jakarta
- Yandianto. 2000. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Tim M2s. Bandung