

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kawasan pariwisata Banten Lama yang merupakan ‘*icon*’ pariwisata sejarah serta budaya unggulan di Provinsi Banten, khususnya Kota Serang. Kawasan Banten Lama yang merupakan kawasan pariwisata tentunya mempunyai banyak destinasi wisata yang masih kental dengan sejarah dan budaya yang variatif sehingga ramai dikunjungi wisatawan, sehingga memerlukan media untuk mempromosikan destinasi wisata lewat *Tour guide* agar mampu memfasilitasi dan meningkatkan pengetahuan bersejarah kepada wisatawan yang berwisata di Banten Lama. Menurut UU No 10 Tahun 2009 pasal 1 ayat 7, usaha pariwisata merupakan usaha yang menyediakan barang dan jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan wisata.¹

Dalam dunia kepariwisataan, komunikasi mempunyai peran penting sebagai media untuk mencari atau mengumpulkan informasi khususnya dalam mempresntasikan paket wisata (*package tour*). Tidak dapat di pungkiri apabila komunikasi terbangun rapih pada sebuah lembaga pariwisata maka akan menghasilkan dampak yang baik untuk tumbuh kembangnya pariwisata di Indonesia. Indonesia adalah negara yang memiliki keanekaragaman serta kaya dalam banyak hal. mulai dari budaya, agama, bahasa, etnis, alam dan suku bangsa. Selain itu, Indonesia

¹ Nita yunita ferdiani dkk, *Strategi penghidupan pelaku usaha pariwisata kawasan Banten Lama di desa banten, kecamatan kesemen, kota serang*, h.2

juga memiliki tempat wisata yang sangat mempesona salah satu tempat wisata yang sangat diminati adalah di Provinsi Banten.

Provinsi Banten merupakan daerah yang memiliki banyak tempat pariwisata, tidak terkecuali tempat pariwisata bersejarah yang menarik untuk diketahui. Sebagai peninggalan bekas dari Kesultanan Banten yang saat ini dikenal dengan peninggalan sejarah Banten Lama, Pariwisata Banten Lama ini memiliki banyak peninggalan sejarah yang dapat disaksikan hingga saat ini. Berbagai wisata sejarah di Banten ama dapat memberikan pengalaman unik dan mendalam dalam mengeksplorasi sejarah nusantara.² Selain itu, Banten Lama juga mempunyai beragam obyek wisata sejarahnya. Masjid Agung Banten, Benteng Speelwijk, Keraton Surosoan, Danau Tasikardi, Keraton Kaibon, Vihara Avalokitesvara dan masih banyak lainnya yang mempunyai daya tarik tersendiri dan sejalan dengan sejarah dan latar belakang sejarah Kesultanan Banten. Pariwisata Banten Lama membutuhkan strategi komunikasi didalamnya agar dapat memberikan pengetahuan serta pemahaman yang mendalam tentang sejarah Banten Lama kepada wisatawan. Strategi komunikasi merupakan hal yang mendasar dan harus dilaksanakan agar kemudian dapat diterapkan pada suatu organisasi tertentu atau pada setiap individu agar dapat menyampaikan tujuan yang diinginkan secara efektif. Perkembangan pariwisata di Indonesia dapat dilihat dari semakin banyaknya destinasi wisata. Hal ini mengakibatkan sektor pariwisata mempunyai peranan yang

² Zeffry Febryan, IDN TIMES BANTEN, 5 *Wisata sejarah di Banten sarat peninggalan era kesultanan*, <https://banten.idntimes.com/travel/destination/zaffy-febryan/5-wisata-sejarah-di-banten-sarat-peninggalan-era-kesultanan-c1c2#page-2> diakses pada 29 Desember 2023

cukup besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan suatu negara. Oleh karena itu, Pariwisata di Indonesia semakin populer dan mendapat pengakuan dari dunia. Potensi pariwisata di Indonesia cukup besar. Hal ini terlihat dari semakin berkembangnya sektor pariwisata. Melalui komunikasi strategis yang efektif, pemandu wisata Pariwisata dapat menciptakan daya tarik dan suasana yang menyenangkan bagi wisatawan.

Tour guide (Pramuwisata) merupakan salah satu cara untuk menarik minat wisatawan terhadap sejarah, lewat *Tour guide* dapat memberikan edukasi terhadap kegiatan di kawasan Pariwisata. *Tour guide* bertanggung jawab untuk mendampingi, menemani wisatawan, memberi bimbingan, menasihati, dan menawarkan dukungan lebih lanjut.³ Sebagai seorang *Tour Guide* di tempat bersejarah, memiliki kompetensi dalam kepariwisataan saja tidak cukup, pengetahuan mendalam tentang nilai-nilai budaya dan sejarah dari tempat yang dikunjungi adalah hal yang sangat penting. Permasalahan yang di hadapi oleh *Tour guide* di Banten Lama yaitu karena tidak adanya fasilitas dari pemerintah sehingga *Tour guide* masih jarang di kawasan wisata bersejarah Banten Lama. Menyesuaikan cara berkomunikasi dengan wisatawan yang dari beragam bahasa dan budayanya, sehingga *Tour guide* memerlukan cara untuk dapat berkomunikasi lebih dekat dengan wisatawan.

³ Margaretha N Warokka, SE, MBA., *Teknik Memandu Wisata Tranfes-IN, City Tour And Transfer-Out*, (Poli Teknik Negeri Manado, Jurusan Pariwisata, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata), 15 Mei 2024.

Serta kurangnya pengetahuan wisatawan terhadap sejarah di Banten Lama, sehingga tidak jarang wisatawan tidak menggunakan jasa Tour guide karena minimnya minat terhadap sejarah yang ada di Banten Lama. Maka dari itu untuk memberikan informasi yang akurat dan menarik kepada wisatawan, penting bagi seorang pemandu wisata di situs bersejarah untuk memiliki lebih dari sekedar profesional paket wisata. Hal ini memungkinkan wisatawan dapat melihat nilai budaya dan sejarah tempat wisata bersejarah. Keahlian *Tour guide* terletak pada penyediaan informasi yang akurat dan menarik kepada wisatawan. Seseorang dapat memahami asal usul sejarah dan budaya tempat tersebut dan tidak mengabaikannya. Biasanya ada kegiatan yang diselenggarakan oleh Tour guide untuk menarik wisatawan lokal maupun wisatawan asing agar mengunjungi tempat bersejarah atau wisata situs bersejarah. Ini semacam perhatian atau kerja sama yang ia tunjukkan kepada para wisatawan serta menjaga kelestarian dan peninggalan sejarah yang sangat berharga, sebagai bentuk agar masyarakat dapat ikut merawat dan menjaga peninggalan-peninggalan sejarah. Serta agar masyarakat Indonesia tetap mengingat perjuangan dan pengorbanan pejuang di masa lampau, yang menjadikannya sejarah dan patut untuk selalu di ingat. Berdasarkan pidato terakhirnya sebagai presiden pertama Indonesia, dihari ulang tahun kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1966, Ir Soekarno mengeluarkan semboyannya yaitu

“JASMERAH” yang merupakan kepanjangan dari “jangan sekali-sekali melupakan sejarah”.⁴

Strategi komunikasi dapat dilakukan oleh *Tour guide* untuk memberikan edukasi atau pengetahuan tentang destinasi wisata bersejarah di Banten lama. Karena seorang *Tour guide* bukan hanya pemandu wisata tetapi juga dapat menjadi seorang penghibur dan pendidik yang memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman yang mengesankan untuk para wisatawan. Dengan menggabungkan keterampilan komunikasi yang baik, pengetahuan yang mendalam, dan sentuhan kreatif yang dapat menghidupkan suasana agar lebih nyaman, seorang *Tour guide* dapat menjadikan perjalanan wisata lebih hidup dan bermakna dengan pengetahuan baru yang diberikan selama berwisata. Agar dapat lebih mengetahui serta memahami sejarah yang terdapat di Banten Lama *Tour guide* dapat memberikan penjelasan sejarah singkat kepada wisatawan. Maka dari itu, peran *Tour guide* dalam mendobrak serta menariknya wisatawan untuk berwisata didestinasikan wisata bersejarah khususnya di Banten Lama sangat penting, dengan cara menyusun strategi komunikasi yang lebih baru dan nyaman. Di era globalisasi yang sudah sangat canggih kita dapat mengembangkan pengetahuan bersejarah untuk wisatawan khususnya di Banten lama dengan banyak cara.

⁴ Rebeca Bernike Etania dan Tri Indriawati, Kompas.com, *Jas Merah Pidato Terakhir Soekarno pada HUT ke-21 Indonesia*, <https://www.kompas.com/stori/read/2023/09/19/160000279/jas-merah-pidato-terakhir-soekarno-pada-hutke21indonesia#:~:text=Editor&text=KOMPAS.com%20%2D%20Dalam%20peringatan%20Hari,terakhirnya%20sebagai%20seorang%20kepala%20negara.> diakses pada 5 Februari 2024

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik serta berinisiatif untuk melakukan sebuah penelitian yang berkaitan dengan meningkatkan pengetahuan bersejarah, dengan mengambil fokus terhadap gambaran Strategi Komunikasi *Tour Guide* di Banten Lama. Pembahasan tersebut akan penulis bahas melalui penelitian skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi *Tour Guide* dalam Meningkatkan Pengetahuan Bersejarah di Banten Lama”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, penulis memutuskan untuk membatasi masalah-masalah yang ada dengan tujuan agar penulis dapat fokus untuk meneliti secara mendalam terhadap apa yang menjadi objek penelitian. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi komunikasi konvergensi *Tour guide* dalam meningkatkan pengetahuan bersejarah di Banten Lama?
2. Bagaimana strategi komunikasi divergensi *Tour guide* dalam meningkatkan pengetahuan bersejarah di Banten Lama?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi konvergensi *Tour guide* dalam meningkatkan pengetahuan bersejarah di Banten Lama

2. Untuk mengetahui strategi komunikasi divergensi *Tour guide* dalam meningkatkan pengetahuan bersejarah di Banten Lam

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka yang menjadi manfaat penelitian ini adalah:

- 1) Secara Teoritis

Harapan dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi yang signifikan dalam bidang komunikasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan peneliti mengenai dinamika komunikasiantar individu dan kelompok. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi yang berguna bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji masalah serupa, sehingga dapat memperkaya literature dan pemahaman tentang komunikasi.

- 2) Secara Peraktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi para pemandu wisata (*Tour guide*) dalam upaya meningkatkan daya tarik wisata bersejarah. Dengan memperkenalkan sejarah tempat-tempat wisata secara lebih menarik dan edukatif, pemandu wisata dapat menciptakan pengalaman yang lebih memikat bagi pengunjung. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi dalam mengembangkan strategi

komunikasi yang efektif bagi pemandu wisata, khususnya yang terkait dengan program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan wisata bersejarah, tetapi juga memperkaya ilmu pengetahuan di bidang komunikasi.

E. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Setelah meninjau beberapa buku, skripsi dan jurnal, di temukan beberapa karya yang memiliki kesamaan dalam judul dan pembahasan dengan penelitian tentang “Strategi Komunikasi *Tour guide* dalam Meningkatkan Pengetahuan Bersejarah di Banten Lama”. Maka penelitian ini akan merujuk pada penelitian-penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Luthfi Lubis (2018) yang berjudul “Strategi Pemasaran *Tour Guide* dalam Memperomiskan Wisata lokal di Sumatera Utara”.⁵ Dalam penelitian ini melihat dari kota medan sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Utaramenjadi pintu gerbang masuknya wisatawan ke Sumatera Utara. Untuk memudahkan wisatawan berwisata maka *Tour guide* melakukan kegiatan promosi agar menarik wisatawan. Hasil yang di temukan di lapangan menunjukkan bahwa *Tour guide* Medan Travel ini fokus kepada mempromosikan serta

⁵ Muhammad Luthfi Lubis, *Strategi Pemasaran Tour Guide dalam Memperomiskan Wisata Lokal di Sumatera Utara*, (Program Studi Ilmu Komunikasi Konsenterasi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah: Sumatera Utara, 2018), h.1

komunikasi yang di gunakan dan memberi arahan kepada wisatawan. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang cara berkomunikasi *Tour guide* serta meninjau tempat wisata. Sedangkan perbedaannya terletak pada strategi komunikasi, yang mana penelitian ini menggunakan Strategi Komunikasi Pemasaran berfokus kepada bauran pemasaran serta promosi yang digunakan oleh *Tour guide* yang dilakukan oleh *Tour guide* medan travel. Sedangkan penelitian peneliti lebih fokus kepada Strategi Komunikasi yang digunakan *Tour guide* untuk dapat meningkatkan pengetahuan wisata bersejarah di Banten Lama.

2. Penelitian yang dilakukan oleh I Dewa Ayu Hendrawathy Putri dan Ni Ketut Sri Ratmini (2018) yang berjudul “Strategi Komunikasi Pramuwisata dalam Menjaga Eksistensi Pariwisata Bali”.⁶ Dalam penelitian yang bertempat di bali ini dapat dilihat bahwa hasil penelitian ini adalah pramuwisata dapat menjaga eksistensi pariwisata di bali dengan memfokuskan strategi komunikasi yang digunakan oleh pramuwisata. Peningkatan kunjungan wisatawan ke bali harus di dukung oleh kualitas pelayanan yang memadai dengan informasi yang baik dan benar dari pramuwisata Hal ini dapat berpengaruh untuk menarik minat komunikasi (wisatawan) untuk berwisata di pulau bali.

⁶ I Dewa Ayu Hendrawaty Putrid an Ni Ketut Sri Rtmini, *Strategi Komunikasi Pramuwisata dalam Menjaga Eksistensi Eksistensi Pariwisata Bali*, (Institut Hindu Dharma Negri Denpasar Bali, 2018), h.1

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang *Tour guide* (Pramuwisata) serta pariwisata dan sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah lokasi tempat wisata yang diteliti yang mana penelitian ini berfokus kepada pariwisata di pulau Bali serta berfokus kepada perkembangan pariwisata Bali, sedangkan penelitian peneliti yang berlokasi di kawasan wisata bersejarah di Banten Lama dan berfokus kepada cara meningkatkan pengetahuan wisata bersejarah di Banten Lama lewat komunikasi para pemandu wisata.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Rabita Meutia (2020) yang berjudul “Efektivitas dan kendala komunikasi Interpersonal Pemandu (*Tour guide*) di Museum Adityawarman”⁷. Dalam penelitian yang melihat di Museum Adityawarman yang terletak di Padang Provinsi Sumatera Barat. Provinsi Sumatera Barat merupakan provinsi yang memiliki keanekaragaman, seperti peninggalan sejarah yang dapat menjadi daya tarik wisata yaitu salah satunya Museum Adityawarman. Maka hal ini menunjukkan bahwa jasa pemandu wisata sangat dibutuhkan dalam kegiatan pariwisata termasuk di Museum Adityawarman yang mana dalam melaporkan informasi di museum dibutuhkan pemandu museum. Untuk itu, salah satu komponen dalam

⁷ Rabita Meutia, *Efektivitas dan Kendala Komunikasi Interpersonal Pemandu (Tour guide) di Museum Adityawarman*, (Jurusan Pariwisata Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Batusangkar, 2022), h.1

museum yang tidak bisa di lepas adalah peran dari pemandu museum solusinya. sedangkan masalahnya pada setiap tahun mengalami penurunan kunjungan wisatawan dengan total sebanyak 205.200,884 pengunjung. Persamaan dengan penelitian peneliti adalah sama-sama membahas tentang cara komunikasi *Tour guide* melalui strategi komunikasi interpersonal. sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah penelitian ini lebih fokus kepada efektivitas dan kendala dari komunikasi interpersonal pemandu wisata (*Tour guide*), dan tempat penelitian ini berfokus kepada museum, sedangkan penelitian peneliti lebih fokus kepada Strategi Komunikasi *Tour Guide* yang memakai kemampuan untuk menyesuaikan, memodifikasi, atau mengatur perilaku untuk dapat berkomunikasi dengan para wisatawan yang bertempat di kawasan wisata bersejarah Banten Lama.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Wilda Risma Putri Daeng Malino (2022) yang berjudul "Strategi Komunikasi Pokdarwis green rinjani dalam melestarikan pariwisata berbasis kebudayaan di desa tetebatu kecamatan sikur Kabupaten Lombok Timur".⁸ Dalam penelitian ini melihat di desa tetebatu kecamatan sikur Kabupaten Lombok Timur tepatnya di Desa Tetebatu. Desa wisata Tetebatu memiliki

⁸ Wilda Risma Putri Daeng Malino, *Strategi komunikasi Pokdarwis Green Rinjani dalam melestarikan pariwisata berbasis kebudayaan di desa tetebatu kecamatan sikur Kabupaten Lombok Timur*, (Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Mataram, 2022), h.

kelompok sadar wisata (Pokdarwis) karena itu di butuhnya Kelompok sadar wisata (Pokdarwis) untuk dapat melestarikan pariwisata didesa tetebatu. Hasil dari penelitian ini adalah perkembangan pariwisata berbasis budaya di Pokdarwis Green Rinjani meningkat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, keasrian destinasi budaya yang ada, perencanaan pengembangan yang menjadi alat ukur ada dua tahap, aspek manajemen tata kelola pariwisata dan aspek destinasi. Kedua, strategi komunikasi Pokdarwis Green Rinjani Tetebatu mampu bekerjasama dan melestarikan Desa Wisata yang menerapkan konsep pariwisata berkelanjutan dengan memaksimalkan peran masyarakat yang ada seperti Penjaga wisata budaya, kelompok atraksi budaya, dan Masyarakat yang terlibat langsung didalamnya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah peneliti menggunakan taktik komunikasi buat menarik jumlah kunjungan wisatawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah penelitiannya membahas perihal bagaimana perkembangan Pokdarwis Green Rinjani serta bagaimana cara mereka melestarikan dan menjaga keasrian budaya yang terdapat didesa Tetebatu. Sedangkan penelitian peneliti berfokus kepada strategi komunikasi *Tour guide* di Banten Lama dan bagaimana cara meningkatkan pengetahuan bersejarah di Banten Lama kepada wisatawan.

Meninjau persamaan dan perbedaan yang telah dipaparkan di atas, maka penelitian ini memunculkan sebuah pembaharuan,

antara lain Strategi Komunikasi *Tour Guide* dalam Meningkatkan Pengetahuan Bersejarah di Banten Lama. penelitian ini guna menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya.

F. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini disusun dengan menggunakan teknik penulisan yang sistematis, untuk mempermudah pemahaman terhadap poin-poin penting terkait topik yang dikaji, serta agar tidak menyimpang dari pembahasan yang akan dilakukan. Adapun sistematika pembahasan pada penelitian ini adalah:

- BAB I** : Bab ini berisi pendahuluan yang akan memaparkan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematika pembahasan.
- BAB II** : Bab ini memaparkan tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian. Teori yang dibahas adalah tentang strategi komunikasi dan *Tour guide*. Komunikasi yang di pakai oleh *Tour guide* juga terdapat landasan teori.
- BAB III** : Bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang mencakup jenis dan pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis data.
- BAB IV** : Bab ini membahas tentang analisis bagaimana gambaran umum wisata bersejarah Banten Lama, visi misi *Tour guide*, Strategi komunikasi yang di terapkan

oleh *Tour guide* di tempat wisata bersejarah Banten Lama, serta mengenai tantangan yang di hadapi.

BAB V : Bab ini membahas tentang penutup yang isinya terdiri dari kesimpulan dan saran dari skripsi yang disusun