

## Kompetensi Komunikasi Pemandu Sebagai Komunikator Dalam Konteks Komunikasi Pariwisata Di Klenteng Sam Poo Kong

Mellia Dewi Hartono Soehardjo; Mukaromah  
Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Dian Nuswantoro, Tj. Duren Utara, Kec. Grogol  
Petamburan, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11470, Indonesia

Email: [Meliadewi002@gmail.com](mailto:Meliadewi002@gmail.com) , [Mukaromah@dsn.dinus.ac.id](mailto:Mukaromah@dsn.dinus.ac.id)

Submitted: 1 November 2023  
Accepted : 24 November 2023  
Online : 5 December 2023  
Published : 30 December 2023  
DOI: <https://doi.org/10.21009/COMM.1102.07>



### ABSTRACT

*This research is motivated by the role of tour guides and their competence as conveyors of information that are often less optimized by tourists. This research conducted a study related to the communication competence of tour guides at the Sam Poo Kong Temple in Semarang City. Semarang is a city that is aggressively marketing heritage-based tourist destinations with the cultural diversity of its people, one of which is the Sam Poo Kong Temple. The purpose of this study is to determine the extent to which the ability of tour guides is seen in the context of the communication competence of tour guides in delivering information to visitors related to the storytelling of historical and cultural values of tourist destinations at the Sam Poo Kong temple in Semarang. The communication theory used is the Theory of Communication Competence from Brian Spitzberg and William Cupach which says that communication competence is a person's ability as a communicator in communicating and adapting various situations according to applicable norms. The research method is qualitative with primary data sources are interviews and in-depth observations to the tour guide of Sam Poo Kong Temple Semarang. The results of the study show that there is a relationship related to the storytelling and information provision carried out by the tour guide to visitors with the communication competence possessed by the tour guide.*

**Keywords:** Communicator; Tourism communication; Tour Guide; Theory of Communication Competence

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi peran pemandu wisata dan kompetensi yang dimilikinya sebagai penyampai informasi yang acap kali kurang dioptimalisasikan oleh wisatawan. Penelitian ini melakukan studi terkait kompetensi komunikasi pemandu wisata yang ada di Klenteng Sam Poo Kong Kota Semarang. Semarang adalah Kota yang tengah gencar memasarkan destinasi wisata berbasis peninggalan wisata warisan dengan keragaman budaya masyarakatnya, salah satunya adanya Klenteng

Sam Poo Kong. Tujuan penelitian ini ingin mengetahui sejauh mana kemampuan pemandu wisata dilihat dalam konteks kompetensi komunikasi dalam penyampaian informasi kepada pengunjung terkait penceritaan nilai-nilai sejarah dan budaya destinasi wisata di klenteng Sam Poo Kong Semarang. Teori komunikasi yang digunakan adalah *Theory of Communication Competence* dari Brian Spitzberg and William Cupach yang mengatakan bahwa kompetensi komunikasi adalah kemampuan seseorang sebagai komunikator dalam berkomunikasi serta melakukan adaptasi berbagaisituasi sesuai norma yang berlaku. Metode penelitian secara kualitatif dengan sumber data primer pemandu wisata Klenteng Sam Poo Kong Semarang. Hasil dari penelitian menunjukkan terdapat hubungan terkait penceritaan serta pemberian informasi yang dilakukan oleh pemandu wisata kepada pengunjung dengan kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh pemandu wisata tersebut.

**Kata Kunci:** Komunikasi pariwisata; Komunikator; *Theory of Communication Competence*; Pemandu Wisata

## PENDAHULUAN

Komunikator dalam konteks komunikasi pariwisata salah satunya dilakukan oleh pemandu wisata yang dikaitkan dengan tugasnya menggunakan komunikasi untuk memandu wisatawan saat mengunjungi destinasi, termasuk menyampaikan cerita sejarah terjadinya destinasi yang dikunjungi. Komunikator sebagai salah satu elemen komunikasi memiliki fungsi sebagai penyampai pesan yang ditujukan kepada komunikan sebagai penerima agar informasi tersampaikan dengan baik (Jurnalistik, 2022). Pemandu wisata berperan dalam menyediakan dan pemenuhan kebutuhan selama perjalanan wisata sekaligus sebagai ujung tombak pariwisata termasuk dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan bagi wisatawan. (Mukaromah & Umaroh, 2022). Kompetensi seorang pemandu wisata tercantum dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) sesuai keputusan dari Menteri Ketenagakerjaan nomor 341 pada tahun 2017, yaitu: (1) Menolong para wisatawan ketika terdapat hal-hal yang tidak diinginkan seperti kehilangan, sakit atau lainnya. (2) Pemandu wisata memberikan pelayanan berupa mengantar dan membantu kebutuhan wisatawan selama perjalanan wisata. (3) Memberikan bantuan dalam membawakan barang bawaan wisatawan. (4) Menyampaikan informasi kepada wisatawan terkait tempat wisata yang dikunjungi serta memberikan penjelasan tentang daya tarik dan berbagai fasilitas yang ada (Badan Nasional Sertifikasi Profesi, 2017).

Penyampaian Informasi berkenaan dengan tugas pemandu wisata yang berkaitan erat dengan bidang komunikasi, berupa pesan dari komunikator yang ingin disampaikan kepada komunikan (Murniarti, 2019). Tujuan dari pemberian informasi untuk menghasilkan respon atau reaksi dari komunikan berdasarkan informasi yang diberikan.

Komunikator sebagai salah satu elemen komunikasi yang berfungsi sebagai penyampai pesan yang ditujukan kepada komunikan sebagai penerima agar informasi tersampaikan dengan baik (Jurnalistik, 2022). Kota Semarang termasuk daerah yang memiliki kekuatan pada destinasi wisata berbasis warisan sejarah dan budaya seperti Kawasan Kota Lama Semarang, Kawasan Lawang sewu, Tugu Muda yang lekat dengan Sejarah perlawanan Angkatan Muda Semarang (Sidki, 2012). dan Klenteng Sam Poo Kong yang lekat dengan cerita perjalanan laksamana Zheng He ( Zheng he) dari Cina berdagang ke Semarang. (Disporapar Provinsi Jawa Tengah, 2023). Maka tidak mengherankan *tagline* wisata kota Semarang adalah *Variety of Culture*.

Klenteng Sam Poo Kong merupakan bagian dari wisata religi dengan basis warisan sejarah dan budaya di Kota Semarang yang masih digunakan sebagai tempat beribadah umat Khonghucu hingga 2023 ini. Klenteng tersebut melekat dalam kisah pelayaran Laksamana Zheng He yang terpaksa harus memberhentikan pelayarannya di Kota Semarang, Jawa Tengah karena juru kemudi kapalnya, yaitu Wang Jing Hong sedang sakit. Klenteng Sam Poo Kong termasuk dalam Klenteng tertua yang ada di Kota Semarang (Disporapar Provinsi Jawa Tengah, 2023) dan termasuk dalam salah satu rekomendasi destinasi wisata religi dengan wisata warisan budaya dan sejarahnya. (Murtadha Isnani & Lokaprasidha, 2020). Laksamana Zheng He merupakan seorang muslim yang berasal dari suku Hui, Cina yang membuktikan bahwa etnis Tionghoa muslim ada sejak berabad tahun yang lalu (Hasanah, 2022). Arsitektur khas Cina yang melekat pada Klenteng Sam Poo Kong juga menjadi salah satu daya tarik wisata tersendiri (Badan Otorita Borobudur, 2021).

Wisatawan tertarik mengunjungi Klenteng Sam Poo Kong untuk melihat secara langsung bukti sejarah keberadaan destinasi tersebut baik arsitekturnya, peninggalan material *culture* atau barang-barang peninggalan budaya yang asli masih tersimpan disana. Selain menambah wawasan pengunjung wisata Klenteng Sam Poo Kong juga bertujuan untuk meningkatkan nilai spiritual setiap orang yang datang, meningkatkan toleransi dan sebagai tempat pembelajaran sejarah (Sari et al., 2018).

Namun nampaknya informasi terkait destinasi wisata religi dengan kekuatan nilai sejarah pada Klenteng Sam Poo Kong ini belum banyak digali secara optimal oleh pengunjung. Kemajuan internet saat ini berdampak pada kebutuhan serta cara interaksi masyarakat (Pramistiyani & Oktaviani, 2022). Hal ini dapat dilihat dengan unggahan di

beberapa postingan di media sosial seperti Instagram, YouTube hingga TikTok baik milik pribadi maupun milik instansi yang seringkali memberikan informasi terkait Klenteng ini secara terbatas dan hanya sebagai media untuk berfoto semata.



**Gambar 1.** Postingan Instagram terkait Klenteng Sam Poo Kong

**Sumber:**

<https://www.instagram.com/reel/CyOUTXLJG80/?igshid=NjIwNzIyMDk2Mg==>

Postingan Instagram @mmaharaniputri sebagaimana gambar 1 merupakan contoh salah satu pengunjung yang menunjukkan cuplikan video dan gambar perjalanan pribadi saat wisata di Klenteng Sam Poo Kong tanpa informasi yang jelas dan valid berdasarkan pengalaman pribadi. Dalam postingan tersebut kreator berusaha memperlihatkan keindahan arsitektur Klenteng Sam Poo Kong yang memikat mata tanpa banyak memberikan informasi mengenai *caption* atau penjelasan terkait sejarah keberadaan klenteng tersebut. Demikian juga berdasarkan hasil observasi awal di Klenteng Sam Poo Kong pada April 2023, ditemukan bahwa banyak wisatawan datang ke Klenteng Sam Poo Kong yang lebih asik datang, beli tiket dan langsung berswafoto untuk kebutuhan media sosial, tanpa bertanya adakah kebutuhan jasa penyedia informasi terkait klenteng yang terletak di kelurahan Bongsari ini.

Beberapa wisatawan yang ditanya menyampaikan bahwa dengan berswafoto mereka ingin mengabadikan moment berkunjung di Sam Poo Kong sebagai pengalaman

pribadi berkunjung ke destinasi wisata populer di kota Semarang. Hal ini juga didukung dengan pemberitaan yang dilansir oleh Portal berita Radar Semarang yang menyampaikan bahwa jumlah kunjungan wisatawan yang menggunakan jasa pemandu wisata masih sedikit hanya sekitar 1-4 wisatawan saja dengan perbandingan wisatawan yang hadir sejumlah mencapai 150 pengunjung saat *weekdays* dan mencapai 300 pengunjung saat *weekend* (Radar Semarang, 2020).

Hal tersebut sangat disayangkan karena destinasi wisata Klenteng Sam Poo Kong berbasis religi dan budaya sejarah penuh dengan nilai, edukasi dengan kekayaan sejarah dan pengetahuan di balik berdirinya suatu situs budaya. Kemendikbud menyatakan bahwa Indonesia yang kaya menjadi salah satu negara yang dilintasi jalur perdagangan dan hal tersebut menjadi faktor Laksamana Zheng He melewati Pulau Jawa dan akhirnya harus membentakan perjalanannya di Pantai Simongan karena Wang Jing Hong sebagai juru mudinya sakit (Tiya, 2021).



**Gambar 2.** Relief penceritaan perjalanan Laksamana Zheng He

**Sumber:** Dokumentasi Pribadi

Pengunjung wisata Klenteng Sam Poo Kong nampaknya jarang menggunakan jasa pemandu wisata untuk mengkonfirmasi ataupun mengulik lebih dalam tentang destinasi ini. Kemudahan akses informasi terkait Klenteng Sam Poo Kong yang ada di internet diduga membuat pengunjung kurang tertarik untuk tahu lebih mendalam serta ditambah maraknya berita *hoax* membuat pengunjung tidak sepenuhnya mengetahui kebenaran terkait sejarah Klenteng Sam Poo Kong. Padahal cerita serta penceritaan yang dilakukan oleh seorang yang kompeten terkait pengetahuan dan nilai budaya dalam suatu destinasi yang baik merupakan hal yang penting agar masyarakat memiliki

pemahaman akan daerahnya serta menghindari terjadinya distorsi pesan serta memberikan pengaruh terhadap kualitas serta kepuasan wisatawan (Supriadi, 2016)

Pemandu wisata berdasarkan perannya memiliki peran penting dalam membagikan cerita maupun sebagai kunci utama dalam penyampaian penyebaran informasi yang ada terkait Klenteng Sam Poo Kong. Dalam ranah kontek keilmuan komunikasi, pemandu wisata berperan sebagai komunikator yang idealnya memiliki kompetensi komunikasi sebagaimana yang disampaikan Brian Spitzberg dan William Cupach dengan *Theory of Communication Competence*.

Teori Kompetensi Komunikasi menurut Spitzberg dan Cupach adalah teori yang menyampaikan bahwa seorang komunikator memiliki kemampuan untuk melakukan kompetensi tertentu, kesesuaian dalam berbagai situasi berdasar pada norma yang ada untuk mencapai tujuan yang dimiliki. Kompetensi komunikasi memiliki kaitan dengan pemahaman terkait isi konten, bentuk dan kualitas hingga penyampaian komunikator secara non verbal merupakan bagian penting dalam komunikasi (Littlejohn et al., 2017). Teori kompetensi komunikasi memberikan kerangka kerja komprehensif terkait bagaimana kemampuan komunikator tersebut dapat dikembangkan dan ditingkatkan. Semakin mahir seseorang dalam menerapkan keterampilan komunikasi akan membuat orang tersebut dianggap memiliki kompetensi yang baik.

Kriteria komponen kompetensi komunikasi menurut Brian Spitzberg dan William Cupach dibagi dalam tiga komponen, yaitu: Motivasi (*Motivation*) adalah suatu dorongan yang ada dari dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu. Motivasi seseorang dapat dipengaruhi dari tujuan yang dimiliki dan situasi yang dihadapi. Pengetahuan (*Knowledge*) merupakan informasi yang dikuasai oleh seorang komunikator yang akan membantu komunikasi secara kompeten dengan cara yang konsisten. Pengetahuan dalam kompetensi komunikasi yang dibagi menjadi dua yaitu pengetahuan konten yang berkaitan dengan pengetahuan sosial dan pengetahuan prosedural yang melibatkan bagaimana proses pemahaman isi yang mendalam. Keterampilan (*Skills*) merupakan kemampuan seseorang dalam mencapai hal yang diinginkan dengan cara menerapkan pengetahuan dan motivasi yang dimiliki. Ketiga komponen tersebut saling berkaitan satu sama lain dan bertujuan agar informasi yang ingin disampaikan dapat tersampaikan dengan baik.

Berdasarkan penelitian sebelumnya dengan judul “Peningkatan Kompetensi Pramuwisata Goa Gong dalam Era Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di Industri Pariwisata” menunjukkan diperlukannya pelatihan kepemanduan untuk meningkatkan wawasan serta keterampilan dalam kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh pemandu wisata. Novelty yang ingin dibangun dalam penelitian ini adalah ingin melihat sejauh mana kompetensi pemandu wisata dalam berkomunikasi kepada wisatawan di Klenteng Sam Poo Kong Semarang memberikan pengaruh dalam penyebaran informasi mengenai cerita sejarah dan budaya mengenai klenteng Sam Poo Kong.

Seorang pemandu wisata idealnya tidak hanya bercerita tetapi juga menguasai keadaan, termasuk dengan cara menerapkan teknik komunikasi verbal maupun non verbal. Mulai dari intonasi, kejelasan pengucapan, penampilan yang menarik hingga gerak tubuh sehingga memberikan kesan baik kepada wisatawan yang dipengaruhi oleh kemampuan, pengetahuan dan motivasi seseorang. Peran maksimal dari pemandu wisata akan memberikan dampak dalam kemajuan pariwisata Indonesia.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang dilakukan pada Klenteng Sam Poo Kong sebagai destinasi wisata religi dan budaya Kota Semarang. Studi kasus merupakan metode dengan karakteristik memiliki fokus pada sebab akibat yang terjadi pada suatu kasus yang berfokus pada fenomena terkait dengan kompetensi pramuwisata yang ada di Klenteng Sam Poo Kong. Sumber data Primer dalam penelitian ini adalah pemandu wisata dan kepala pengelola destinasi wisata Klenteng Sam Poo Kong. Informan pemandu yang dipilih adalah pemandu resmi yang bertugas di Klenteng Sam Poo Kong yang berjumlah dua pemandu wisata, berusia 35 tahun dengan masa kerja selama 6 tahun dan pemandu kedua berusia 20 tahun dengan masa kerja selama 1 tahun. Data Sekunder menggunakan data tambahan berupa penelitian-penelitian terdahulu, buku dan artikel yang relevan. Observasi dan wawancara dan studi dokumentasi menjadi metode dalam pengumpulan data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Klenteng Sam Poo Kong dibuka secara umum sebagai tempat pariwisata sekaligus tempat ibadah untuk umat Khonghucu. Klenteng Sam Poo Kong buka selama 24 jam untuk ibadah dan terbuka untuk pariwisata pukul 08.00 hingga pukul 20.00 WIB malam untuk akhir pekan dan buka 09.00 – 14.00 untuk hari biasa. Klenteng ini terletak di Jalan Simongan Raya No. 129 Bongsari Semarang. Klenteng Sam Poo Kong dalam kesehariannya digunakan untuk keperluan sembahyang maupun wisata.

Berdasarkan pemetaan lokasi di dalam kompleks Klenteng Sam Poo Kong, secara umum setelah memasuki pintu gerbang utama, klenteng ini dibagi menjadi dua wilayah yaitu wilayah klenteng bagian luar yang terdiri dari lapangan terbuka dan dua bangunan baru yang dapat digunakan untuk pengunjung wisata mengambil sudut sudut klenteng untuk berswafoto dan klenteng bagian dalam yang banyak berisi bagian klenteng yang digunakan untuk ritual peribadatan, makam peninggalan sejarah, gedong batu dan jangkar peninggalan Laksamana Zheng He. Kedua pembagian ini dibatasi dengan pagar tembok, dan kombinasi pagar besi yang memiliki pintu masuk sendiri.

Klenteng Sam Poo Kong dalam operasionalnya menyediakan dua petugas yang memberikan jasa pemandu wisata kepada pengunjung sesuai dengan permintaan pengunjung atau turis. Pemandu ini berada di bawah Yayasan Sam Poo Kong. Berdasarkan observasi dan wawancara pada Juni 2023, pemandu wisata pertama sudah bekerja sejak tahun 2017 dengan latar belakang pendidikan S1 - Sastra Inggris dan yang kedua bekerja sejak tahun 2022 dengan latar belakang pendidikan SMK Pariwisata dan memiliki pengalaman magang di Klenteng Sam Poo Kong sebelumnya.

Layanan jasa pemandu untuk mendampingi wisatawan di Klenteng Sam Poo Kong dibagi menjadi dua tipe yaitu tipe tiket umum dan tiket terusan. Wisatawan dengan tiket umum hanya dapat melihat berbagai klenteng yang ada dari bagian luar saja, hal tersebut berkebalikan dengan tiket terusan yang memperbolehkan wisatawan untuk masuk dalam area dalam klenteng. Perbedaan ini diikuti dengan harga tiket masuk kawasan ini yang berbeda antara tiket umum dan tiket terusan. Tiket terusan lebih mahal dari tiket umum. Perbedaan yang dapat dirasakan pada pengalaman berwisata yang lebih dapat dirasakan dengan membeli tiket terusan yaitu dapat masuk

dan melihat langsung secara lebih mendetail peninggalan *material culture* Klenteng Sam Poo Kong yang asli dan bangunan yang telah ada sejak dulu, mulai dari tempat beribadat sekaligus benda-benda bersejarah yang ada seperti jarangkar kapal Zheng He yang sudah berusia ratusan tahun.

Pasca Covid-19 pelayanan yang diberikan pemandu wisata Klenteng Sam Poo Kong untuk masing-masing pemandu wisata rata-rata memandu 1 sampai 4 kali rombongan wisatawan dengan perbandingan wisatawan yang datang sekitar 200 orang pada hari tersebut. Jumlah kunjungan tersebut dianggap belum stabil karena dipengaruhi oleh hari libur nasional, *weekend* maupun *long weekend* serta ada atau tidaknya rombongan yang datang. Perbandingan jumlah wisatawan yang hadir dengan wisatawan yang menggunakan jasa pemandu wisata yang kurang signifikan terjadi karena kurangnya pemahaman wisatawan yang hadir akan adanya ketersediaan jasa pelayanan pemandu wisata dan juga adanya perbedaan tujuan wisatawan yang berkunjung. Ada wisatawan yang datang hanya untuk beribadah maupun berswafoto saja, sehingga menganggap jasa pemandu wisata tidak begitu perlu. Hal ini terlihat juga dari beberapa kali observasi bahwa jumlah kunjungan wisatawan yang menggunakan jasa pemandu wisata tidak menentu setiap harinya. Wisatawan yang hadir dan menggunakan jasa pemandu wisata di Klenteng Sam Poo Kong cenderung berasal dari luar kota yang sudah merencanakan kunjungannya.

Menurut pengakuan beberapa wisatawan yang datang dan menggunakan jasa pemandu wisata menyampaikan bahwa, terdapat wisatawan yang belum memiliki pemahaman yang mendalam terkait tugas seorang pemandu wisata. Sering kali wisatawan menggunakan jasa pemandu wisata hanya untuk membantu mengambil *angle* gambar atau foto dan justru tidak tertarik mendengarkan cerita-cerita sejarahnya yang juga menjadi tugas pemandu wisata. Bahkan ada juga yang menganggap pemandu adalah petugas yang mengerti perihal ahli peribadatan atau juru kunci klenteng.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kelompok pengunjung, Salah satu wisatawan bernama Andi beserta keluarga, merupakan salah satu wisatawan lokal yang datang ke Klenteng Sam Poo Kong untuk jalan-jalan dan ingin mengambil foto di Klenteng dengan bangunan ikonik dengan latar didominasi warna Merah khas Klenteng. Andi menyampaikan bahwa ia tertarik berkunjung ke Klenteng Sam Poo Kong karena

termasuk dalam salah satu wisata unggulan di Kota Semarang dan sebagai warga Semarang, dia merasa ketinggalan jika belum berkunjung dan berfoto sebagai bukti kunjungannya disana. Andi beserta keluarga memilih untuk tidak menggunakan jasa pramuwisata karena hanya ingin datang mengabadikan momen melalui foto. Kemudahan menganggap bahwa informasi terkait sejarah Klenteng Sam Poo Kong dapat dengan mudah membaca melalui internet dan sudah dianggap cukup. Sedangkan bagi Raisa, pengunjung lokal yang lain, menganggap cerita sejarah cenderung membosankan, apalagi bagi dia yang kebetulan berkunjung dengan membawa anak kecil.

### Pembahasan

Dilihat dalam konteks kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh pemandu wisata di Klenteng Sam Poo Kong, dalam teori kompetensi komunikasi yang dikemukakan William Cupach dan Brian Spitzberg yang menyatakan bahwa bahwa kompetensi komunikasi meliputi kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan kesesuaian dalam berbagai situasi berdasar pada norma yang ada untuk mencapai tujuan yang dimiliki (Littlejohn et al., 2017). Kompetensi komunikasi pemandu wisata dapat diartikan sebagai kemampuan yang dimiliki oleh pemandu wisata untuk melakukan penyesuaian dalam menyampaikan informasi terkait suatu objek wisata kepada wisatawan.

**Tabel 1.** Komponen Teori Komunikasi  
 William Cupach dan Brian Spitzberg

No	Komponen Kompetensi Komunikasi	Keterangan
1	Motivasi	Suatu dorongan yang ada dari dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu. Motivasi dapat memberikan dampak positif dan negatif bagi orang-orang yang tidak memilikinya. - Motivasi Positif: Membuat seseorang mengupayakan komunikasi untuk mencapai tujuan. - Motivasi Negatif: Membuat seseorang menjadi mundur karena ketakutan untuk memulai komunikasi dipengaruhi oleh beberapa perasaan seperti malu, cemas dan lain-lain.
2	Pengetahuan	Pengetahuan dalam kompetensi komunikasi dibagi menjadi dua, yaitu: -Pengetahuan Konten

		Berbagai informasi yang dimiliki oleh seseorang dengan fokus untuk mengetahui “apa”. -Pengetahuan Prosedural Berbeda dengan konten, prosedural memiliki fokus mengetahui “bagaimana”.
3	Keterampilan	Perilaku sosial seseorang yang dilakukan dengan sengaja, dapat dipelajari dan dilakukan secara berulang. Terdapat perilaku keterampilan mikro yaitu: beberapa perilaku sederhana yang dilakukan seseorang dalam komunikasi. Sedangkan perilaku kombinasi adalah Perpaduan dari beberapa keterampilan mikro.

*Sumber: William Cupach dan Brian Spitzbert dalam buku Little John Theories of Human Communication 11<sup>th</sup> Edition, 2017:74*

Berdasarkan tabel 1 diatas dalam teori Kompetensi komunikasi bahwa terdapat komponen motivasi, pengetahuan dan keterampilan.

### **Komponen Motivasi**

Pada bagian elemen Motivasi dalam kaitannya dengan teori kompetensi komunikasi. Motivasi merupakan dorongan untuk melakukan sesuatu. Pemandu wisata di Klenteng Sam Poo Kong berhasil mengadopsi motivasi sebagai dampak positif maupun negatif dalam bekerja.

### **Motivasi Positif**

Kesenangan dalam diri pemandu wisata untuk bertemu orang baru dan mendapatkan penghasilan dari bekerja membuat pemandu wisata memiliki daya juang yang menjadikan pemandu wisata Klenteng Sam Poo Kong memiliki daya saing. Adanya pemasukan tambahan dari setiap pemandu yang diberikan oleh Yayasan Klenteng Sam Poo Kong diluar penghasilan pokok juga menjadi salah satu hal yang berhasil mendorong motivasi kerja pemandu wisata.

### **Motivasi Negatif**

Pemandu wisata di Klenteng Sam Poo Kong setiap harinya bekerja sesuai jam operasional dan menunggu panggilan dari wisatawan yang ingin menggunakan jasanya. Belum stabilnya wisatawan dalam menggunakan jasa pemandu wisata

membuat pemandu wisata tidak memiliki kepastian akan memandu berapa wisatawan, terlebih lagi adanya kemungkinan tidak adanya wisatawan yang menggunakan jasa pemandu wisata. Hal tersebut membuat pemandu wisata dapat merasa jenuh saat menunggu dan memunculkan motivasi negatif saat jam kerja.

### **Komponen Pengetahuan**

Pengetahuan merupakan hasil dari pembelajaran hingga pengalaman yang dimiliki seseorang terkait pesan atau informasi. Pengetahuan dalam komunikasi berperan sebagai pesan yang akan disampaikan dari komunikator kepada komunikan, dalam hal ini dapat diterapkan pada pola komunikasi yang terjadi antara pemandu wisata dengan wisatawan. Pengetahuan dibagi menjadi dua elemen yaitu:

#### ***Pengetahuan Konten atau pengetahuan akan isi***

Penyampaian informasi pemandu wisata Klenteng Sam Poo Kong berpegang kuat pada sumber buku berjudul *Riwayat dan Sejarah Perjalanan Armada Zheng He (Sam Poo Tay Djien)* yang ditulis oleh Yayasan Klenteng Sam Poo Kong. Buku tersebut digunakan sebagai buku pedoman yang digunakan pemandu wisata dalam mempelajari lebih dalam terkait Klenteng Sam Poo Kong dan seisinya. Pemandu wisata berusaha tidak mencari sumber-sumber lain dalam menjawab pertanyaan wisatawan berdasarkan versi Klenteng Sam Poo Kong. Hal ini bisa jadi menjadi membuat wisatawan menjadi kurang percaya dengan kompetensi pemandu wisata yang dimiliki karena hanya terpaku dengan satu buku. Hal tersebut sangat disayangkan karena Klenteng Sam Poo Kong berbicara mengandung cerita sejarah yang mendalam terkait wisata religi.

#### ***Pengetahuan Prosedural***

Mempertahankan fokus wisatawan pada pemandu wisata merupakan tantangan tersendiri yang dimiliki oleh setiap pemandu wisata. Latar belakang yang berbeda setiap wisatawan membuat pemandu wisata harus menyesuaikan mulai dari cara penyampaian, materi hingga bahasa yang digunakan. Beberapa prosedural yang dilakukan pemandu wisata berdasarkan kelompok usia yaitu:

***Kelompok usia muda (dibawah 15 tahun).*** Wisatawan dengan usia yang relatif kecil dirasa masih sulit untuk fokus dan cepat bosan jika penceritaan yang

dilakukan hanya fokus untuk menyelesaikan pesan sejarah yang ada sehingga hal tersebut mendorong pemandu wisata untuk dapat memainkan intonasi bicara dan menunjukkan beberapa visual yang dapat menarik perhatian anak-anak. Pemandu wisata memilah beberapa informasi yang disampaikan dan berfokus agar anak-anak tetap mendapatkan pengetahuan sekaligus merasa senang selama perjalanan wisata.

***Kelompok usia produktif (15-64 tahun).*** Sebagai kelompok usia produktif maka wisatawan sudah dapat berpikir kritis dan logis. Pemandu wisata dapat mengkomunikasikan informasi dengan lebih leluasa karena masih didukung dengan kondisi fisik yang cukup prima untuk berjalan menuju lokasi sembari diberikan penceritaan didalamnya. Agar percakapan yang terjadi tidak terkesan kaku dan formal, maka pemandu wisata di Klenteng Sam Poo Kong seringkali juga memberikan pertanyaan diluar penceritaan sejarah untuk lebih mengenali wisatawan yang sedang diajak berkomunikasi. Pertanyaan pembuka yang seringkali digunakan diantaranya adalah asal wisatawan, jawaban tersebut akan dikembangkan oleh pemandu wisata dalam memberikan respon selanjutnya. Pemandu wisata Klenteng Sam Poo Kong dapat melakukan *intermezzo* berbicara terkait makanan hingga tempat-tempat wisata yang ada di Kota Semarang. Hal tersebut selain membangun dan mencairkan suasana dapat sekaligus mengasah pengetahuan pemandu wisata tidak hanya terbatas pada Klenteng Sam Poo Kong namun juga terkait pada pemahaman Kota Semarang.

***Kelompok masyarakat usia tidak produktif (diatas 65 tahun).*** Keterbatasan wisatawan dalam kelompok usia tidak produktif terletak pada mobilitas yang terbatas. Hal tersebut dipengaruhi oleh kondisi fisik wisatawan yang sudah tidak prima namun sebagai pemandu wisata di Klenteng Sam Poo Kong tetap berusaha memberikan pengalaman wisata terbaiknya. Pemandu wisata akan mengkomunikasikan terkait lokasi yang akan dilewati, jika medan tersebut dirasa masih memungkinkan dan wisatawan mau untuk melihat langsung. Sebagai pemimpin dalam perjalanan, pemandu wisata juga mengatur jalannya percakapan yang terjadi agar tidak keluar kemana-mana dan tetap pada penceritaan sejarah Klenteng Sam Poo Kong.

## **Keterampilan**

Keterampilan adalah suatu hal yang dapat dipelajari secara sengaja dan dilakukan secara terus menerus untuk mencapai tujuan komunikasi yang dimiliki. Klenteng Sam Poo Kong sesekali juga memberikan kesempatan pemandu wisata mengikuti seminar yang dapat memperluas wawasan dan memperlengkapi pemandu wisata saat bekerja secara profesional. Setiap pemandu wisata di Klenteng Sam Poo Kong melakukan pendalaman pelatihan diluar penceritaan sejarah, sehingga untuk pendalaman cara penceritaan, teknik pengambilan gambar, *public speaking*, *body language* dan lain-lainnya secara otodidak dan mandiri.

### **Mikro**

Keterampilan mikro terkait dengan perilaku sederhana yang dilakukan oleh pemandu wisata. Pada penerapan yang dilakukan pada pemandu wisata Klenteng Sam Poo Kong adalah dengan tersenyum saat mendengarkan wisatawan memberikan tanggapan, menganggukkan kepala sebagai tanda setuju dan menatap mata saat bercerita kepada wisatawan sebagai bentuk menghargai lawan bicara.

### **Kombinasi**

Kombinasi merupakan perpaduan dari setiap keterampilan mikro. Perpaduan dari perilaku tersenyum, menganggukkan kepala sembari menatap wisatawan secara bersamaan saat berkomunikasi. Kombinasi tersebut membuat komunikasi pemandu wisata Klenteng Sam Poo Kong dengan wisatawan menjadi lebih efektif.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kompetensi komunikasi yang dimiliki pemandu wisata dengan penyampaian informasi kepada pengunjung terkait penceritaan nilai-nilai sejarah dan budaya destinasi wisata di klenteng Sam Poo Kong Semarang. Banyak wisatawan di Klenteng Sam Poo Kong yang masih kurang tertarik menggunakan jasa pemandu wisata saat berkunjung. Wisatawan hanya datang untuk jalan-jalan dan memenuhi kebutuhan

dokumentasi keperluan sosial media. Hal ini dapat terjadi karena akses informasi internet saat ini membuat semua orang merasa dapat mendapatkan kemudahan informasi terkait Klenteng Sam Poo Kong tanpa menggunakan jasa pemandu wisata

Kompetensi komunikasi yang dimiliki pemandu wisata memiliki korelasi dengan teori kompetensi komunikasi yang dikemukakan oleh William Cupach dan Brian Spitzberg. Kompetensi komunikasi pemandu wisata di Klenteng Sam Poo Kong saling dipengaruhi oleh komponen motivasi, pengetahuan serta keterampilan yang saling berkaitan. Namun ketiga komponen tersebut tidak dapat dijadikan sebagai acuan dasar seseorang untuk dianggap kompeten karena kompetensi tersebut dapat dinilai berdasarkan observasi yang dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Nasional Sertifikasi Profesi. (2017). *Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Kesenian, Hiburan dan Rekreasi Golongan Pondok Aktivitas Olahraga dan Rekreasi Lainnya Bidang Kepemanduan Wisata*.
- Badan Otorita Borobudur. (2021). *Mengenal Lebih Jauh Objek Wisata Religi Klenteng Sam Poo Kong, Semarang*.
- Disporapar Provinsi Jawa Tengah. (2023). *Klenteng Sam Poo Kong*.  
<https://visitjawatengah.jatengprov.go.id/id/destinasi-wisata/klenteng-sam-poo-kong>
- Hasanah, E. P. (2022). Partisipasi Tionghoa Non-Muslim Dalam Kegiatan Di Masjid Cheng Ho Surabaya. *Communications*, 4(1), 77–93.  
<http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/communications/article/view/25119>
- Jurnalistik, U. (2022). Teori Komunikasi, Komunikasi Persuasif, Kredibilitas Sumber Menurut Para Ahli - Universitas Jurnalistik. In  
<https://www.universitajurnalistik.com/>.  
<https://www.universitajurnalistik.com/2020/11/teori-komunikasi-persuasif-kredibilitas-sumber.html>
- Littlejohn, S. W., Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2017). *Theories of Human Communication 11th Edition*. Waveland Press, Inc.
- Mukaromah, & Umaroh, L. (2022). *Komunikasi Penceritaan Destinasi Wisata Kota Lama Semarang Oleh Pemandu Wisata sebagai Upaya Branding*. 8(2), 19–28.

- Murniarti, E. (2019). Bahan Ajar Komunikator, Pesan, Media/ Saluran, Komunikasikan, Efek/Hasil dan Umpan Balik. *Fkip Uki*, 1–44.  
<http://repository.uki.ac.id/2909/1/BahanAjar52019.pdf>
- Murtadha Isnang, I. D., & Lokaprasidha, P. (2020). Perubahan Motif Wisata Pada Era Industri 4.0 (Studi Kasus: Sam Poo Kong Temple, Semarang). *Journal of Tourism and Creativity*, 4(1), 21–30.
- Pramistiyani, A., & Oktaviani, F. (2022). Kompetensi Komunikasi Pengguna Aplikasi Tinder Sebagai Media Pencari Jodoh di Masa Pandemi. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(2), 154–168.
- Radar Semarang. (2020). *Pengunjung Sam Poo Kong Masih Didominasi Wisatawan Semarang*.
- Sari, N. I., Wajdi, F., & Narulita, S. (2018). Peningkatan Spiritualitas melalui Wisata Religi di Makam Keramat Kwitang Jakarta. *Jurnal Online Studi Al-Qur'an*, 14(1), 44–58. <https://doi.org/10.21009/jsq.014.1.04>
- Sidki, P. F. (2012). *Perjuangan Indonesia Melawan Jepang Dalam Pertempuran Lima Hari Di Semarang ( 15 - 19 Oktober 1945 )*.
- Supriadi, B. (2016). Kompetensi Pendampingan Pemandu Wisata Lokal Sebagai Developers of People. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 1(2), 72–86.  
<https://doi.org/10.26905/jpp.v1i2.517>
- Tiya. (2021). *Jejak Historis Pelabuhan Semarang dan Peran Penting dalam Lintasan Jalur Rempah*. Kemendikbud. <https://jalurrempah.kemdikbud.go.id/artikel/jejak-historis-pelabuhan-semarang-dan-peran-penting-dalam-lintasan-jalur-rempah>