

ABSTRAK

Dian Indah Mardiningsih. 220531100189. Program Studi Ilmu Komunikasi. Manajemen Komunikasi Lintas Budaya Cak dan Ning dalam Menghadapi Wisatawan pada Program Suroboyo Sightseeing and City Tour (SSCT).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana tour guide dalam program Suroboyo Sightseeing and City Tour (SSCT) menerapkan kompetensi komunikasi lintas budaya dalam membangun interaksi yang efektif dan inklusif dengan wisatawan dari berbagai latar belakang budaya. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kemampuan komunikasi lintas budaya dalam industri pariwisata, khususnya pada program city tour yang melibatkan wisatawan lokal maupun mancanegara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan teori *Intercultural Communicative Competence* (ICC). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari tour guide dan Cak Ning Surabaya yang terlibat langsung dalam program SSCT. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tour guide dalam program SSCT memiliki kemampuan komunikasi lintas budaya yang ditunjukkan melalui kemampuan beradaptasi dengan karakter wisatawan, penggunaan bahasa yang komunikatif, sensitivitas budaya, serta kemampuan membangun suasana interaksi yang nyaman dan inklusif. Selain itu, tour guide juga mampu menyesuaikan gaya komunikasi berdasarkan latar belakang budaya dan generasi wisatawan tanpa menghilangkan identitas lokal Surabaya sebagai kota wisata sejarah dan budaya. Kompetensi komunikasi lintas budaya tersebut menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang positif, aman, dan berkesan bagi wisatawan.

Kata kunci: komunikasi lintas budaya, kompetensi komunikasi, tour guide, pariwisata, SSCT.

ABSTRACT

Dian Indah Mardiningsih. 220531100189. Communication Studies Program.
Intercultural Communication Competence of Tour Guides in Dealing with Tourists in the Suroboyo Sightseeing and City Tour (SSCT) Program.

This study aims to analyze how tour guides in the Suroboyo Sightseeing and City Tour (SSCT) program apply intercultural communication competence in building effective and inclusive interactions with tourists from diverse cultural backgrounds. This research is motivated by the importance of intercultural communication skills in the tourism industry, especially in city tour programs involving both domestic and international tourists. This study employed a descriptive qualitative approach using the theory of Intercultural Communicative Competence (ICC). Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The informants consisted of tour guides and Cak Ning Surabaya who were directly involved in the SSCT program. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, including data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that tour guides in the SSCT program possess intercultural communication competence demonstrated through their ability to adapt to tourists' characteristics, use communicative language, show cultural sensitivity, and create comfortable and inclusive interactions. Furthermore, the tour guides are able to adjust their communication styles according to the tourists' cultural and generational backgrounds while maintaining Surabaya's local identity as a historical and cultural tourism city. These intercultural communication competencies play an important role in creating positive, safe, and memorable tourism experiences for tourists.

Keywords: intercultural communication, communication competence, tour guide, tourism, SSCT.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	3
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	4
HALAMAN PENGESAHAN	5
KATA PENGANTAR.....	6
UCAPAN TERIMA KASIH	7
ABSTRAK	9
ABSTRACT	10
DAFTAR ISI.....	1
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kerangka Teoritis.....	10
2.2 Kerangka Konseptual	12
2.3 Penelitian Terdahulu	15
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Paradigma Penelitian.....	20
3.2 Jenis Penelitian.....	20
3.3 Subjek dan Objek	20
3.4 Teknik Penentuan Informan.....	21

3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6	Teknik Analisis Data.....	24
3.7	Teknik Keabsahan Data	26
3.8	Lokasi Penelitian.....	27
BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN		28
4.1	Gambaran Umum Kompetensi Komunikasi Lintas Budaya (ICC) ...	28
4.2	Profil Program Suroboyo Sightseeing and City Tour (SSCT).....	29
4.3	Profil Informan Penelitian.....	31
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		35
5.1	Guidebook sebagai Standarisasi Kompetensi Tour Guide.....	36
5.2	Adaptasi Linguistik dalam Praktik Pemanduan SSCT	39
5.3	Strategi Storytelling Tour Guide dalam Pemanduan Wisata	50
5.4	Sikap Reflektif dan Kapasitas Personal Tour Guide dalam Komunikasi Lintas Budaya.....	60
5.5	Manajemen Situasi Kritis dalam Kegiatan Pemanduan	67
5.6	Mengelola Sejarah yang Sensitif Tour Guide SSCT	77
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		86
6.1.	KESIMPULAN.....	86
6.2.	SARAN.....	88
6.2.1.	Saran Praktis	88
6.2.2.	Saran Akademis	88
DAFTAR PUSTAKA.....		90
LAMPIRAN		96
	Transkrip Wawancara	96
	Data Observasi	116
	Periode Pengamatan.....	116

Informan Utama	116
Teknik Pengumpulan Data.....	116
Dokumentasi Penelitian Lapangan.....	117
Dokumentasi Foto dengan Informan	119