

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hasil observasi awal yang dilakukan yaitu *tour guide* PT. Onga Wisata memiliki ciri khas dalam melakukan komunikasi kepada wisatawan. Wisatawan yang menggunakan jasa tour di biro wisata tersebut memiliki beragam usia mulai dari anak usia sekolah, mahasiswa, hingga orang tua. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gaya komunikasi *tour guide* pada wisatawan di PT. Onga Wisata, dan untuk mengetahui dampak yang ditimbulkan dari gaya komunikasi *tour guide* pada wisatawan di PT. Onga Wisata. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara langsung kepada *tour guide* PT. Onga Wisata, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori Fundamental Interpersonal Relations Orientation (FIRO) yang dikemukakan oleh William Schutz pada tahun 1958. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tour Guide* di PT. Onga wisata menggunakan gaya komunikasi agresif dan gaya komunikasi asertif. Kemudian, dampak dari gaya komunikasi *tour guide* di PT. Onga Wisata adalah selalu merasa terhubung dengan orang lain, mampu melakukan kontrol keadaan, memiliki kematangan untuk berpikir, mampu menyesuaikan kondisi, mampu mengeolah keadaan menjadi kreatif.

Kata kunci: Gaya, Komunikasi, *Tour Guide*, Wisata.

ABSTRACT

This research was motivated by the results of initial observations made by the PT tour guide. Onga Wisata has a unique characteristic in communicating with tourists. Tourists who use the tour services at this tourism bureau come in various ages, from school-age children, students, to the elderly. So this research aims to determine the communication style of tour guides among tourists at PT. Onga Wisata, and to find out the impact of the tour guide's communication style on tourists at PT. Onga Tourism. This research uses qualitative research methods, with data collection techniques, namely observation, direct interviews with the tour guide PT. Onga Tourism, and documentation. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. This research uses the Fundamental Interpersonal Relations Orientation (FIRO) theory put forward by William Schutz in 1958. The research results show that the Tour Guide at PT. Onga Wisata uses an aggressive communication style and an assertive communication style. Then, the impact of the tour guide's communication style at PT. Onga Wisata means always feeling connected to other people, being able to control situations, having the maturity to think, being able to adapt to conditions, being able to process situations to be creative.

Keywords: *Communication Style, Tour Guide, Tourism.*