

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TOUR GUIDE DI DESTINASI WISATA BENTENG MARLBOROUGH BENGKULU

**Heni Dwi Lestari\*, Novi Irawati, Herry Teguh Santoso**  
Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo, Yogyakarta, Indonesia  
Email: [lestarihenidwi@gmail.com](mailto:lestarihenidwi@gmail.com)\*

## **ABSTRACT**

*Tourist satisfaction in a tourist destination can be created with an optimal service system and improving the quality of tourist destination attractiveness. In addition, it is also necessary good skills that must be possessed by tour guides in carrying out their duties to provide good and correct information regarding tourist destinations or the surrounding area to be conveyed to tourists. This study aims to evaluate the quality of the Tour Guide in Fort Marlborough in Bengkulu city. The influence of the quality of the Tour Guide on the Fort Marlborough tourist destination in the city of Bengkulu has an impact on tourist satisfaction. The method used is a qualitative descriptive method which is carried out by means of in-depth interviews, participatory observation, documentary materials, and new methods through the study of materials on the internet. The analysis technique used is a fishbone diagram which is used in the process of identifying a problem and determining its cause. Based on the results of the research that has been carried out, it is found that the lack of Tour Guide is in accordance with the theory of Huang et (2015): professional competence, interpersonal skills and organization, empathy and problem solving. The advice given is that it is hoped that Tour Guides who join the MTG (Manada Tour Guide) must pay attention to the Tour Guide's knowledge of tourist objects and the skills of the Tour Guide. Developments that can be done include doing in-depth problem solving, as well as 5 other factors that must be owned by the Tour Guide to improve service quality performance, namely professionalism, competence, interpersonal skills and organization, empathy and problem solving.*

**Keywords:** *Guide Effect; Tourist Satisfaction; Fort Marlborough Bengkulu*

## **PENDAHULUAN**

Keindahan dari suatu destinasi wisata tidak akan lengkap jika hanya sekedar melihatnya tanpa mengetahui sejarah yang ada dibalik destinasi wisata yang dikunjungi tersebut. Selain mendapatkan pengalaman berwisata, diharapkan juga mendapatkan pengetahuan yang baru. Oleh karena itu

diperlukannya pemandu wisata (*tour guide*) atau pramuwisata yang bisa membantu untuk menyampaikan segala sesuatu yang ada di destinasi wisata tersebut atau yang ingin diketahui oleh pengunjung.

Dengan menggunakan jasa *tour guide* pengunjung akan lebih banyak mengetahui mengenai destinasi wisata

yang dikunjungi. Di Benteng Marlborough Kota Bengkulu sudah banyak jasa *tour guide* yang bertujuan untuk memandu para pengunjung dengan tawaran harga yang terjangkau sehingga membuat para pengunjung dapat lebih menikmati perjalanan wisata, pastinya lebih memuaskan serta menyenangkan dari pada pengunjung tanpa menggunakan jasa *tour guide*. Karena dengan menggunakan jasa *tour guide* wisatawan akan mendapatkan tambahan pengetahuan tentang sejarah yang terdapat di destinasi wisata tersebut. Berdasarkan pernyataan di atas maka sudah jelas bahwa betapa pentingnya peran dari pemandu wisata dalam kesuksesan perjalanan wisata.

Seorang pemandu wisata (*tour guide*) atau pramuwisata harus memiliki pengetahuan yang baik tentang destinasi wisata yang akan di berikan kepada pengunjung dengan memahami sejarah serta pengetahuan lainnya di destinasi wisata tersebut, sehingga wisatawan akan mendapatkan pengalaman dan juga pengetahuan yang baru dari destinasi wisata tersebut. Menurut Rusli Cahyadi dan Jajang Gunawijaya (2009:4) meningkatnya jumlah wisatawan terkait dengan nilai tambah yang mereka dapatkan berupa pengalaman dan pengetahuan budaya serta kenyamanan, yang akhirnya dapat meningkatkan kemungkinan untuk datang kembali. Pemandu wisata juga harus memiliki keterampilan yang sangat baik seperti keterampilan berkomunikasi, mampu mengelola gerak tubuh, kontak mata, bahasa tubuh, kosa kata, artikulasi, suara, volume, intonasi, keterampilan berbahasa asing, kemampuan mendengar

dengan baik, serta keterampilan lain sebagai penunjang yang digunakan untuk memberikan kepuasan kepada pengunjung atau wisatawan.

Kepuasan wisatawan tentu sangat berpengaruh terhadap perkembangan suatu destinasi wisata karena untuk memberikan kesan yang bagus dan juga baik bagi para wisatawan yang ada. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan juga diartikan sebagai penilaian mengenai keistimewaan dan ciri dari produk atau jasa, yang didalamnya terdapat tingkat kesenangan konsumen yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan wisatawan di suatu destinasi wisata dapat tercipta dengan adanya sistem pelayanan yang optimal dan adanya peningkatan kualitas daya tarik destinasi wisata. Selain itu diperlukan juga keterampilan yang baik yang harus dimiliki oleh *tour guide* dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan informasi dengan baik dan benar terkait destinasi wisata atau kawasan di sekitarnya untuk disampaikan kepada wisatawan. Sehingga dalam penyampaiannya diharapkan mampu memberikan kesan yang baik pada wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata tersebut. Pelayanan yang baik akan memberi dampak pada citra pariwisata khususnya bagian *tour guide* akan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan wisatawan sehingga mencapai kepuasan dan kenyamanan yang dirasakan oleh wisatawan. Dalam kaitannya dengan permasalahan tersebut, rumusan masalah

dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah pengaruh kualitas *tour guide* terhadap kepuasan wisatawan? Dan bagaimanakah pengaruh pengetahuan dan keterampilan *tour guide* terhadap kepuasan wisatawan?

#### TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Taroreh, Brigitha, dan Lopian (2018), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan Pengetahuan Objek Wisata dan Keterampilan *Tour Guide* terhadap kepuasan wisatawan baik secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian dalam studi ini adalah penelitian asosiatif yang mengukur asosiasi antara dua variabel atau lebih. Sampel yang diambil menggunakan kuisioner berjumlah 61 wisatawan. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, secara parsial Keterampilan *Tour Guide* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan dan secara simultan Pengetahuan dan Keterampilan *Tour Guide* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Saran Mengingat Pengetahuan dan Keterampilan *Tour Guide* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Bunaken, maka diharapkan *tour guide* yang tergabung dalam MTG (*Manado Tour Guide*) harus memperhatikan faktor pengetahuan *Tour Guide* tentang objek wisata dan Keterampilan *Tour Guide*.

Menurut Risna Adianti (2021), Penelitian ini bertujuan membahas seberapa besar pengaruh intensitas komunikasi pramuwisata mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Kota Batam. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei, teknik yang digunakan dalam pengambilan sampling dilakukan dengan teknik non probability sampling, yaitu menggunakan teknik purposive sampling. Teknik sampel ini digunakan karena berfokus pada wisatawan yang menggunakan jasa biro perjalanan untuk melakukan perjalanan ketempat wisata yang ada di Kota Batam. Pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya intensitas komunikasi pramuwisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan namun kurang efektif, hal tersebut didasari oleh tingkat nilai pengaruh intensitas komunikasi pramuwisata dalam kategori rendah. Hasil penelitian uji determinasi memperoleh 19,6% besarnya pengaruh komunikasi pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan sedangkan sisanya 80,4% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Hasil hipotesis menunjukkan hasil untuk hitung sebesar 3.790 nilai ini jauh lebih besar dari tabel pada tingkat signifikan alpha 0,05 yaitu 1,671. Dan artinya bahwa nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau dapat diperoleh  $3.790 > 1.671$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Namun, hasil dari penelitian ini untuk melihat pengaruh pada masing-masing indikator variabel, tingkat terkuat yang paling berpengaruh terletak pada variabel intensitas komunikasi pramuwisata terhadap

kepuasan wisatawan yaitu pada indikator keteraturan dalam berkomunikasi terhadap bukti langsung yaitu dengan nilai 0,213 atau 21,3% dengan kategori rendah. Sedangkan untuk pengaruh terlemah pada masing-masing indikator untuk variabel intensitas komunikasi pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan yaitu pada indikator perhatian yang diberikan terhadap daya tanggap, yaitu dengan nilai 0,000 atau 0% dengan kategori sangat rendah.

Berdasarkan dua penelitian di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan di Bunaken dan di Kota Batam memiliki kemiripan yaitu berkaitan dengan komunikasi atau yang lebih tepatnya keterampilan pemandu wisata atau *tour guide* menentukan kepuasan wisatawan atau pengunjung. Dari kesamaan faktor ini akan dapat digunakan sebagai panduan dan juga memberikan manfaat untuk penelitian selanjutnya.

### **Tour Guide**

Menurut Nuriata dalam Irawati (2013: 20) asal istilah pramuwisata diambil dari bahasa Sanskerta yang terdiri dari kata pramu, wis dan ata. Arti dari kata pramu adalah pelayan atau dapat diartikan juga orang yang melayani, sedangkan wis memiliki arti tempat dan ata yang berarti banyak. Menurut Sampelan (2015: 7) pramuwisata atau *tour guide* diartikan sebagai setiap orang yang memimpin kelompok yang terorganisir untuk jangka waktu singkat maupun jangka waktu yang panjang. Sedangkan secara umum *tour guide* adalah sebuah profesi dari

pariwisata yang bertugas untuk memandu wisatawan atau bertanggung jawab untuk mendampingi wisatawan dan memberikan petunjuk serta arahan kepada wisatawan.

### **Pengetahuan**

Seseorang mempunyai pengetahuan dapat dikategorikan dalam dua jenis, yaitu: pengetahuan yang tidak didasari dan pengetahuan yang didasari. Ketika seseorang menjalani kehidupannya dia akan mengumpulkan dan mempelajari fakta, menyaksikan peristiwa, dan mendapatkan potongan-potongan informasi lain yang kemudian ditambahkan ke dalam simpanan memori dan akan diakses ketika yang bersangkutan memproses informasi baru dan mempersiapkan reaksi terhadap suatu instansi atau orang lain (Sudarmanto, 2009:59).

Menurut Notoatmodjo (2005:50), pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya (mata, hidung, telinga, dan sebagainya). Dengan sendirinya, pada waktu penginderaan sampai menghasilkan pengetahuan tersebut sangat dipengaruhi oleh intensitas perhatian dan persepsi terhadap objek. Sebagian besar pengetahuan seseorang diperoleh melalui indera pendengaran (telinga), dan indera penglihatan (mata).

### **Keterampilan**

Keterampilan merupakan tindakan yang berhubungan dengan tugas, yang mampu dikuasai dengan mengikuti pembelajaran, dan bisa

ditingkatkan dengan mengikuti pelatihan atau dari bantuan orang lain. Keterampilan tertuju pada kemampuan seseorang dalam melakukan suatu kegiatan. Adapun perilaku adalah manifestasi sikap dan kepribadian yang diaplikasikan ketika seseorang berinteraksi dengan lingkungannya. Keterampilan bisa digunakan untuk mengendalikan perilaku (Sudarmanto, 2009:60).

Menurut Sri Widiastuti (2010: 49), istilah terampil biasanya digunakan untuk menggambarkan tingkat kemampuan seseorang yang bervariasi. Keterampilan (*skill*) merupakan kemampuan untuk mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat. Sedangkan menurut Hari Amirullah (2003: 17) istilah terampil juga diartikan sebagai suatu perbuatan atau tugas, dan sebagai indikator dari suatu tingkat kemahiran.

### **Kepuasan Wisatawan**

Suatu destinasi wisata mempunyai tujuan memuaskan wisatawan, kepuasan wisatawan merupakan faktor penting khususnya untuk meningkatkan pemasukan bagi penyelenggara objek wisata. Kepuasan wisatawan menjadi acuan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanannya pada konsumen. Menurut Sangadji dan Sopiah (2013), kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk wisata yang riil atau actual dengan kinerja yang diharapkan. Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa

senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat disebut sebagai perasaan senang, kelegaan atau rasa puas seseorang yang disebabkan karena mengkonsumsi suatu produk atau menggunakan suatu jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Tjipjoto, 2012:301).

### **Hubungan Pengetahuan dan Kepuasan Wisatawan**

Suatu destinasi wisata harus mampu meningkatkan kepuasan wisatawan. Indikator produk wisata yang berkualitas salah satu diantaranya adalah kepuasan pelanggan. Menurut Swarbrooke dan Horner (2007) manfaat dari mewujudkan kepuasan pelanggan adalah dapat membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut. Kepuasan wisatawan dapat diciptakan ketika citra destinasi wisata memang dalam keadaan baik dan jasa yang berkualitas serta harus didukung dengan pengembangan produknya, sehingga wisatawan secara utuh merasakan kepuasan dan berniat untuk datang kembali. Untuk mewujudkan wisatawan yang loyal, wisatawan harus merasa puas terlebih dahulu dan kepuasan wisatawan dapat terjadi apabila terbentuk opini yang baik mengenai produk atau pelayanan yang ada. Seorang pemandu wisata harus memiliki pengetahuan terhadap destinasi wisata yang baik dan luas agar bisa mengoptimalkan kepuasan wisatawan.

Jika seorang pemandu wisata mempunyai pengetahuan yang baik dan luas terhadap destinasi wisata yang ada di daerah tersebut maka itu dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap daerah yang di kunjungi dan di tawarkan oleh pemandu wisata.

### **Hubungan Keterampilan dan Kepuasan Wisatawan**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan (Supranto, 2006:233). Dalam kata lain dapat diartikan bahwa kepuasan wisatawan merupakan perbandingan antara kinerja suatu produk yang dihasilkan dengan kinerja yang dirasakan oleh wisatawan. Ketika kinerja tersebut di bawah harapan, maka artinya wisatawan tidak merasa puas. Ketika kinerja tersebut memenuhi harapan, maka artinya wisatawan merasa puas. Ketika kinerja melebihi harapan, maka artinya wisatawan merasa amat puas atau senang. Keterampilan seorang pemandu wisata (*tour guide*) sangat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan karena dengan keterampilan pemandu wisata wisatawan dapat merasa nyaman dan aman. Dengan keterampilan yang telah di kuasai, maka kualitas penyajian informasi tempat wisata mampu di sampaikan dengan baik oleh *tour guide*.

Salah satu keterampilan yang harus dikuasai oleh pemandu wisata yaitu keterampilan komunikasi, para pemandu wisata akan mendapatkan penilaian dari wisatawan atas kemampuan *tour guide* dalam berkomunikasi dengan wisatawan

selama berekreasi di suatu destinasi wisata yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dan juga keterampilan berbahasa asing, seorang pemandu wisata wajib menguasai beberapa bahasa asing agar wisatawan asing dapat memahami penjelasan pemandu wisata terhadap daerah yang ingin di kunjungi wisatawan asing, dengan begitu wisatawan asing dapat dengan nyaman mengenal daerah yang akan dikunjungi. Dapat disimpulkan bahwa keterampilan *tour guide* dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan.

### **Kualitas**

Kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang tersirat dapat terpengaruh secara keseluruhan oleh sebuah produk atau pelayanan, karena yang membedakan dan menjadi ciri dan juga sifat dari sebuah produk atau pelayanan adalah kualitas (Kotler, 2005). Hal ini akan terwujud ketika sesuatu yang dibayangkan atau di inginkan oleh konsumen terhadap nilai suatu barang atau jasa terpenuhi, maka keadaan dari produk itu memiliki nilai yang berkualitas. Menurut Danang Sunyoto (2012), kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

### **Pelayanan**

Menurut Zeithmal & Bitner (1996) dalam Lupiyoadi (2013) bahwa semua kegiatan ekonomi yang umumnya

dapat memberikan dampak positif (seperti, kesehatan, hiburan, kesenangan dan kenyamanan) pada waktu yang bersamaan dengan waktu produksi dikonsumsi dimana hasilnya bukan berupa produk dalam bentuk fiksi atau konstruksi adalah definisi dari jasa. Selanjutnya disampaikan juga oleh Kotler dalam Rizkiyadi (2016:21) menyampaikan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau aktivitas yang berguna atau bermanfaat yang diberikan dari satu atau beberapa pihak untuk pihak lainnya guna memuaskan keinginan dan kebutuhan serta tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada penerimanya dan pada dasarnya bersifat tidak berwujud.

Berdasarkan dua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan atau jasa merupakan aktivitas atau sesuatu hal yang tidak berwujud. Meski begitu masih banyak beberapa pihak yang tidak sadar akan hal itu. Dalam sebuah transaksi jual beli jasa tidak dapat dipisahkan dan akan selalu ada antara interaksi penjual jasa dengan konsumennya.

### **Kualitas Pelayanan Tour Guide**

Liao et al. (2011) menyatakan bahwa pemandu wisata adalah seseorang yang menjadi penghubung antara pengunjung dengan sebuah destinasi sebagai tuan rumah. Oleh karena itu pemandu wisata memiliki tanggung jawab terhadap kesan dan juga kepuasan wisatawan terhadap layanan *tour* yang ditawarkan oleh suatu destinasi dan hal tersebut merupakan faktor terpenting dalam keberhasilan sebuah *tour*. Huang et al. (2010:5) menyatakan bahwa

“Seorang *tour leader/guide* harus menguasai lima faktor yaitu *professional competence, interpersonal skills and organization, empathy* dan *problem solving*”. Selain itu, menilai bahwa kualitas pelayanan pemandu wisata yang dapat dirasakan oleh wisatawan dapat menggunakan tiga puluh lima atribut kualitas pelayanan yang dihasilkan dengan meninjau berbagai literatur yang relevan, yaitu:

1. Norma Kesopanan
2. Memperkenalkan toko terpercaya yang ada
3. Pemandu wisata memiliki kemahiran berbahasa
4. Berpengetahuan terhadap gaya hidup masyarakat lokal
5. mampu menyusun aktivitas tur dengan baik
6. Mempunyai kode etik dalam profesi
7. Keramah-tamahan
8. Berpengetahuan terhadap sejarah destinasi
9. Terdapat kepedulian kebutuhan Wisatawan/pengunjung
10. Berkeinginan untuk membantu
11. Etos kerja pemandu wisata
12. Selera humor yang baik
13. Dengan bijak mampu memecahkan masalah atau konflik yang muncul saat tur
14. Memiliki kepribadian yang baik
15. Berpenampilan yang rapi dan sesuai
16. Mamanajemen waktu yang baik
17. Memahami budaya wisatawan
18. Kesehatan yang terbaik
19. Berpengetahuan terhadap budaya destinasi
20. Ketepatan waktu
21. Memiliki kepercayaan dan kejujuran

22. *Commentary*
23. Menilai dari sudut pandang pengunjung/konsumen
24. Melaksanakan rencana perjalanan yang sudah dirancang
25. Memenuhi kebutuhan psikologis konsumen
26. Bekerjasama dengan baik kepada staf pelayanan yang lain
27. Mudah dihubungi saat peserta membutuhkannya
28. Menjalin serta membangkitkan hubungan yang baik antar peserta tur
29. Siap tanggap dalam insiden mendesak yang tidak terduga
30. Menyampaikan wisatawan akan isu keselamatan
31. Memiliki rasa tanggung jawab
32. Komunikasi interpersonal yang baik
33. *Sound judgment in the most situation*
34. Pengetahuan atraksi wisata
35. Menangani keluhan konsumen dengan benar

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik analisa fishbone diagram. Fokus dari penelitian ini adalah mencari akar dari permasalahan yang ada di Benteng Marlborough yang mengakibatkan menurunnya kualitas *tour guide* dan mencari strategi yang tepat untuk mengatasi masalah yang ada. Metode pengumpulan data kualitatif dapat dilakukan dengan wawancara secara mendalam, observasi partisipasi, bahan dokumen sebelumnya.

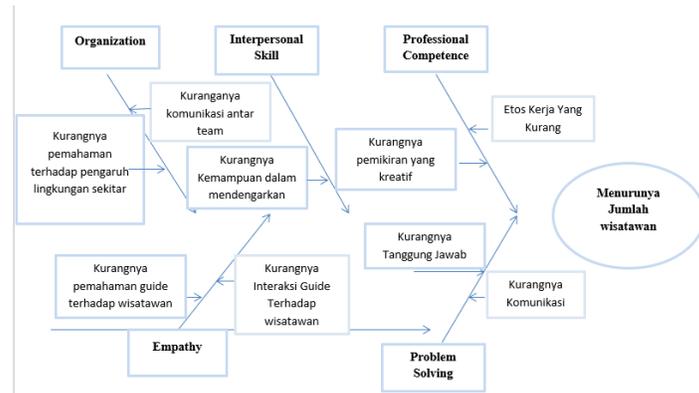
Prinsipnya jenis data dikategorikan atas dua hal yaitu data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan sumber data primer yang diperoleh langsung dari sumber data. Data primer berupa faktor yang menjadi akar permasalahan penurunan kualitas *tour guide* di Benteng Marlborough Bengkulu. Teknik analisis dengan diagram fishbone yang digunakan agar proses mengidentifikasi suatu permasalahan dan menentukan penyebabnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil identifikasi faktor utama menurunnya jumlah wisatawan berdasarkan data yang diperoleh dari studi literatur dan studi lapangan melalui wawancara serta melalui hasil survei dan observasi di Benteng Marlborough maka dapat ditentukan Faktor penyebab utama menurunnya Jumlah Wisatawan yang diamati berdampak pada kualitas *Tour Guide*. Dapat diketahui bahwa faktor kualitas *Tour Guide* merupakan faktor utama yang menyebabkan menurunnya jumlah wisatawan secara berkelanjutan. Sepinya wisatawan merupakan kelemahan pada faktor internal yang memiliki daya tarik wisata maka dari itu diperlukan pendekatan metode yang mampu mengurangi sebab-sebab atau akar permasalahan yang berdampak timbulnya faktor penyebab menurunnya jumlah wisatawan. Dengan menggunakan pendekatan metode Fishbone Diagram diharapkan mampu mengurangi akar-akar permasalahan yang ada sehingga dapat diketahui solusi

berupa tindakan yang efektif serta korektif untuk menghilangkan faktor penyebab menurunnya jumlah wisatawan.

**Identifikasi Akar Permasalahan Dengan Metode Diagram Fishbone**



**Gambar 1. Fishbone Diagram Destinasi Wisata Benteng**  
(Sumber: Data diolah, 2021)

Dari hasil pengolahan data secara kualitatif dan setelah dilakukan brainstorming terhadap sebab-sebab

masalah didapatkan hasil sebagai berikut.

Masalah Utama	Kategori Sebab Utama	Sumber Sebab Masalah
Menurunnya Jumlah Wisatawan	<i>Professional Competence</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etos kerja yang kurang</li> <li>Kurangnya pemikiran yang kreatif</li> </ul>
	<i>Interpersonal Skill</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kurangnya kemampuan dalam mendengarkan</li> </ul>
	<i>Organization</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kurangnya komunikasi antar team</li> <li>Kurangnya pemahaman terhadap lingkungan sekitar</li> </ul>
	<i>Empathy</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kurangnya pemahaman guide terhadap wisatawan</li> <li>Kurangnya Interaksi Guide terhadap wisatawan</li> </ul>
	<i>Problem Solving</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kurangnya tanggung jawab</li> <li>Kurangnya komunikasi</li> </ul>

(Sumber: Data diolah, 2021)

Berdasarkan Fishbone Diagram yang telah dibuat, maka dapat diketahui akar-akar dari permasalahan yang berpengaruh terhadap menurunnya jumlah

wisatawan adalah kurangnya etos kerja dan pemikiran yang kreatif secara *professional competence*, dalam indikator interpersonal skill juga

didapatkan bahwa sumber daya manusia yang ada kurang mampu dalam mendengarkan keluhan dari wisatawan. Selain itu juga didapatkan fakta komunikasi kurang interaktif baik sesama tim maupun wisatawan. Dari

beberapa temuan permasalahan tersebut penulis mencoba melakukan rekayasa tindakan korektif untuk dapat menjadi solusi dari permasalahan yang ada. Adapun beberapa tindakan korektif tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Analisis Tindakan Korektif Berdasarkan Faktor Penyebab Permasalahan**

<b>Kategori Sebab Utama</b>	<b>Tindakan Korektif</b>
<i>Professional Competence</i>	Selalu mengedepankan kedisiplinan dan memiliki rasa tanggung jawab.
<i>Interpersonal Skill</i>	Meningkatkan kualitas para tour guide, dengan mengadakan pelatihan, seminar, ataupun kegiatan lain yang bermanfaat bagi para tour guide demi meningkatkan kualitas pelayanan bagi para wisatawan.
<i>Organization</i>	Saling mendukung dengan tim kerja sehingga dapat menciptakan etos kerja yang baik dan memberikan kenyamanan terhadap sesama tim agar memiliki kinerja yang baik.
<i>Empathy</i>	Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan berupa memahami keinginan konsumen,kebutuhan dan perasaan tamu.
<i>Problem Solving</i>	Memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar dapat membantumu dalam proses mengidentifikasi dan menangani masalah.

(Sumber: Data diolah, 2021)

Analisis rekayasa tindakan korektif diatas dapat direncanakan dalam sebuah program strategis yang direncanakan secara terkonsep dan dalam jangka waktu tertentu dan disesuaikan dengan visi misi yang berlaku di sistem manajemen tata kelola kawasan destinasi Benteng Marlborough Kota Bengkulu.

## **KESIMPULAN**

Kepuasan wisatawan di suatu destinasi wisata dapat tercipta dengan adanya sistem pelayanan yang optimal

dan adanya peningkatan kualitas daya tarik destinasi wisata. Selain itu diperlukan juga keterampilan yang baik yang harus dimiliki oleh *Tour Guide* dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan informasi dengan baik dan benar terkait destinasi wisata atau kawasan di sekitarnya untuk disampaikan kepada wisatawan.

Hasil analisa berdasarkan data-data di atas dapat di simpulkan bahwa secara parsial pengetahuan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan dan akan tetapi secara simultan pengetahuan dan

keterampilan *Tour Guide* menjadi satu kesatuan sangat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Dan pada faktanya dapat dipenuhi dengan mempertimbangkan dengan beberapa indikator untuk meningkatkan kualitas pelayanan tour guide khususnya. Indikator-indikator tersebut adalah *Professional Competence, Interpersonal Skill, Organization, Empathy, dan Problem Solving*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adianti, Risna. 2021. "PENGARUH INTENSITAS KOMUNIKASI PRAMUWISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI KOTA BATAM". Di akses dari <http://repository.upbatam.ac.id/662/> pada 18 Juli 2021.
- Danang Sunyoto. 2012. Dasar-dasar manajemen pemasaran. Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS.
- Djoeli, Hazed. 2005. Guiding Technique (Diktat). Medan : FS-USU.
- Duari, Apriyanti. 2018. Pemanduan Perjalanan Wisata. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Hanafi, Muhammad Irfan. 2020. "KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA DI SAUNG ANGKLUNG UDJO ". Di akses dari <http://repository.stp-bandung.ac.id/handle/123456789/1273> pada 19 juli 2021.
- Hari Amirullah,(2003). Alat Evaluasi Keterampilan Bermain Bola Basket : Jurnal Nasional Pendidikan Jasmani dan Ilmu Keolahragaan. Jakarta: Depdiknas. <https://imgbin.com/png/ebfBZq0Y/tour-guide-tourism-png>
- Huang, S. (2010). A revised importance-performance analysis of tour guide performance in China. *Tourism Anlalysis*, 15(2), 227-241
- Ismayanti. 2010. Penghantar Pariwisata. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Joyce, Lopian, Tumbel Brende Brigitha, dan Rita Taroreh. 2018. "PENGRUH PENGETAHUAN DAN KETERAMPILAN TOUR GUIDE TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI BUNAKEN". Di akses dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/19722> pada 18 juli 2021.
- Kesrul, M. 2004. Panduan Praktis Pramuwisata Profesional. Jakarta : Graha Ilmu.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Liao, S. K., Chen, Y. C., Chang, K. L., & Tseng, T. W. (2011). Assessing the performance of Taiwanese tour guides, *African Journal of Bussiness Management*, 5(4), 1325-1333
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Muljadi A.J. 2009. Kepariwisataan dan Perjalanan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Notoatmodjo S. 2005. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Paradnya Paramita.
- Rizkiyadi, Sa'ban. (2016). Efektivitas Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Wahana Mitra Wisata, Jakarta (Skripsi). Jakarta: Universitas Islam Negeri.

- Sampelan, Shinta N. 2015. Pramuwisata Di Kota Manado. *Jurnal Holistik Tahun VIII No. 15 / Januari – Juni 2015*
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sri Widiastuti dan Nur Rohmah Muktiani. (2010). Peningkatan Motivasi dan Keterampilan Menggiring Bola Dalam Pembelajaran Sepakbola Melalui Kucing Tikus Pada Siswa Kelas 4 SD Glagahombo 2 Tempel. *Jurnal Pendidikan Jasmani Indonesia*. Volume 7 Nomor 1. Hlm. 47-59.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Susetyo, Prabowohadi. 1983. *Teknik Memandu Wisata*. Yogyakarta : Ria.
- Suyitno. 2005. *Pemandu wisata (tour guiding)*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Swarbrooke, John & Horner, Susan. 2007. *Consumer Behavior in Tourism second edition*. USA p 36-45
- Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Yoeti, Oka, A. Drs. 2000. *Guiding System : Suatu Pengantar Praktis*. Jakarta :