

HUBUNGAN PROFESIONALITAS PRAMUWISATA DENGAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI OBJEK WISATA DANAU GUNUNG TUJUH KABUPATEN KERINCI

DWI PRATIWI WULANDARI

Universitas Negeri Padang
dwiktiwi@gmail.com

Abstract: *Tour guide profesionality in guiding tourist is the main key of tourist satisfaction. Tourist satisfaction is comparison pra-buying expectation a tour package with services received. If quality of services is so far from expectation, tourist isn't satisfied, if quality of services is same with expectation, tourist will be satisfied, if quality of service more than expectation, tourist will be so satisfied. This research purpouse to know how the correlation of tour guide profesionality with tourist satisfaction of Danau Gunung Gunung Tujuh Kabupaten Kerinci. Kind of this research is kuantitatif correlative with cross sectional method, dependent and independent variable become research object. The sampling of this research are 60 tourist. Taking sampling doing by purposive sampling technic. To see how the correlation of each variable using statistic test that is chi-square. Based on the result of statistic test of tour guide profesionality variable, obtainable 43 respondent (71,7%) said that there is tour guide profesionality, 18 respondent (18,3%) said that less tour guide profesionality and 6 respondent (10,0%) said that so there tour guide profesionality. The statistic test result of tourist satisfaction variable, obtainable 34 respondent (5,67%) said saitisfied with service of tour guide, 15 respondent (25,0%) said very satisfied with tour guide profesionality and 11 respondent (18,3%) said not satisfied with tour guide profesionality. From statistic test result of chi-square obtainable p value=0,001. So, we can conclude that there is correlation between tour guide profesionality with tourist satisfaction. It mean that more high the level of tour guide profesionality, so more high the degree of tourist satisfaction. Based on the conclusion of research, it is suggested the tour guide organizing themself in a tour guide association, so that tour guide can know right, obligation, and code of conduct profession, and have a training to increase quality of tourist service .*

Keywords: *Tour guide profesionality and degree of tourist satisfaction.*

Abstrak: Profesionalitas pramuwisata dalam memandu wisatawan merupakan kunci utama kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan merupakan perbandingan antara ekspektasi pra-pembelian suatu paket tur dengan kualitas jasa yang dirasakan. Jika kualitas jasa jauh dari harapan, maka wisatawan tidak puas. Jika kualitas jasa sesuai harapan, maka wisatawan akan merasa puas. Jika kualitas jasa melebihi harapan, maka wisatawan akan sangat puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan profesionalitas pramuwisata dengan tingkat kepuasan wisatawan objek wisata Danau Gunung Tujuh Kabupaten Kerinci. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif korelatif dengan pendekatan *cross sectional*, dimana variabel bebas dan variabel terikat menjadi objek penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah 60 orang wisatawan. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Untuk melihat hubungan antar variabel digunakan uji statistik yaitu *chi-square*. Berdasarkan hasil uji statistik pada variabel profesionalitas pramuwisata, diperoleh 43 responden (71,7%) yang menyatakan adanya profesionalitas pramuwisata, 11 reponden (18, 3%) yang menyatakan kurangnya profesionalitas pramuwisata dan 6 responden (10,0 %) yang

menyatakan sangat adanya profesionalitas pramuwisata. Hasil uji statistik pada variabel kepuasan wisatawan, diperoleh 34 responden (56,7%) menyatakan puas dengan pelayanan pramuwisata, 15 responden (25,0 %) menyatakan sangat puas dengan pelayanan pramuwisata, dan 11 responden (18,3%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan pramuwisata. Dari hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* = 0,001. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara profesionalitas pramuwisata dengan tingkat kepuasan wisatawan objek wisata Danau Gunung Tujuh Kabupaten Kerinci. Artinya, semakin tinggi tingkat profesionalitas pramuwisata maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan wisatawan. Berdasarkan kesimpulan penelitian, disarankan pramuwisata setempat mengorganisasikan diri kedalam suatu himpunan pramuwisata, sehingga pramuwisata dapat mengetahui hak, kewajiban, dan kode etik profesi serta dapat mengikuti pelatihan guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wisatawan.

Kata Kunci: Profesionalitas, pramuwisata, tingkat

A. Pendahuluan

Indonesia telah dianugerahi kekayaan yang berlimpah oleh Tuhan Yang Maha Esa berupa sumber daya manusia, sumber daya hayati, maupun sumber daya buatan (*Man Made*). Sumber daya alami maupun buatan dapat dijadikan sebagai objek dan daya tarik wisata (ODTW) alam, flora dan fauna, kebudayaan, hasil karya pembangunan, dan hasil karya manusia. Modal tersebut dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk meningkatkan kepariwisataan Indonesia. Penyelenggaraan kepariwisataan ditujukan untuk membuka lapangan kerja baru dan kesempatan berusaha, meningkatkan pendapatan masyarakat dan pemerintah, melestarikan budaya dan peninggalan sejarah, memelihara kelestarian alam dan lingkungan hidup, mendorong dan meningkatkan bidang pembangunan sektor lainnya, serta untuk memelihara keamanan dan ketertiban (Tim Balai TNKS, 1998).

Pariwisata mempunyai potensi yang sangat besar untuk berkembang di masa yang akan datang dan mengalami perubahan yang sangat besar dan alami yang merupakan syarat terpenting untuk berkembang dengan hebat. Pengembangan dan peningkatan kepariwisataan memerlukan langkah-langkah dan pengaturan yang lebih baik serta mampu mewujudkan keterpaduan dalam kegiatan lintas sektoral. Disamping itu, perlu adanya peningkatan sumber daya manusia sebagai pelaksana kepariwisataan (Muljadi A.J.,2009).

Usaha yang dilakukan untuk meningkatkan efektifitas sumber daya manusia yaitu dengan mengadakan pelatihan-pelatihan (Abdi, 2011). Diantaranya pelatihan penguasaan proses pemanduan wisata sebagai faktor pendukung dalam kegiatan pemanduan wisata. Dalam hal ini adalah penguasaan sistem komunikasi yang efektif dan dapat menimbulkan kepuasan tersendiri bagi wisatawan atau pengunjung, sebagai contoh penguasaan terhadap sistem komunikasi tersebut adalah kemampuan interaksi dan penguasaan proses pemanduan wisata yang akan mempermudah seorang pramuwisata dalam menyampaikan segala sesuatu yang berkaitan dengan objek wisata.

Hal ini bertujuan untuk menegakkan landasan hukum dalam kegiatan pariwisata yang tertuang dalam Undang-Undang Kepariwisataan Nomor 10 tahun 2009 pasal 14 Ayat 1 dalam butir I dan K yang menyebutkan bahwa jasa informasi wisata dan jasa pramuwisata merupakan salah satu usaha pariwisata (Buku undang-undang RI nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan). Agar jasa pramuwisata dapat terlaksana dengan baik, maka seorang pramuwisata harus membekali dirinya dengan pengetahuan

yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas dalam kegiatannya untuk memberikan informasi kepada wisatawan.

Selain itu, dalam melaksanakan tugasnya, seorang pramuwisata juga harus mematuhi kode etik profesi pramuwisata yang telah ditetapkan melalui Keputusan Musyawarah Nasional I Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) dengan keputusan Nomor 07/MUNAS.I/X/1988 (Suyitno, 2005). Landasan hukum profesi pramuwisata serta kode etik pramuwisata tersebut diberlakukan bagi seluruh pramuwisata di Indonesia agar pemanduan yang dilakukan dapat memberi kepuasan terhadap wisatawan.

Kepuasan pelayanan yang merupakan hak pelanggan (dalam hal ini wisatawan) seharusnya merupakan tujuan utama dalam dunia perdagangan, baik itu perdagangan barang ataupun jasa. Terlebih lagi wisatawan internasional yang merupakan masa depan industri pariwisata yang menjanjikan (Wulandari, 2020). Hak wisatawan tersebut telah di atur dalam undang-undang kepariwisataan pasal 20 butir B yang menyebutkan bahwa setiap wisatawan berhak memperoleh pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar (Buku undang-undang RI nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan). Oleh sebab itu, dalam penelitian ini penulis akan membahas lebih dalam mengenai tingkat kepuasan wisatawan dalam penjualan jasa yaitu proses pemanduan wisata. Sering kali ditemukan seorang penjual jasa, misalnya pramuwisata yang tidak memperhatikan kualitas penjualan jasanya, hal ini sering terjadi karena kurangnya pengetahuan seorang pramuwisata tentang proses pemanduan wisata yang baik dan efektif, sehingga membuat wisatawan merasa tidak nyaman, kurang puas, dan tidak berkeinginan datang kembali ke daerah tujuan wisata (DTW) tersebut.

Dalam buku yang berjudul *Service Quality & Satisfaction* menjelaskan dua hal penting dalam penjualan jasa, yaitu dalam penyampaian jasa dibutuhkan interaksi yang baik antara wisatawan dan penyedia jasa, sehingga kualitas jasa yang bersangkutan ditentukan oleh interaksi dan komunikasi yang berlangsung selama proses penyampaian jasa, dan agar suatu jasa terhindar dari miskomunikasi yang berujung pada rendahnya kualitas yang dipersepsikan pelanggan (dalam hal ini wisatawan), dibutuhkan komunikasi dan kriteria kualitas yang jelas (Tciptono dan Gregorious, 2005).

Perspektif pengukuran kualitas bisa dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu internal dan eksternal. Kualitas berdasarkan perspektif internal diartikan sebagai *zero defect (doing it right the first time* atau kesesuaian dengan persyaratan), sedangkan persepektif eksternal memahami kualitas berdasarkan persepsi wisatawan, ekspektasi wisatawan, kepuasan wisatawan, sikap wisatawan, *customer delight* (Tjiptono dan Georgius, 2006). Pembahasan mengenai kepuasan wisatawan sangat dibutuhkan karena keunggulan layanan berperan besar dalam menciptakan kepuasan wisatawan. Keunggulan pelayanan karyawan (dalam hal ini seorang pramuwisata) dapat dibentuk dengan cara mengembangkan sifat penuh perhatian, ketajaman daya ingat, pandai bergaul, periang, jujur dan dapat dipercaya, penuh inisiatif, humoris, suka menolong, empati, dan mampu menjadi pemimpin yang baik (Suyitno, 2005).

Untuk mencapai tingkat keunggulan layanan, setiap pramuwisata dituntut untuk dapat menemani, mengarahkan, membimbing, serta menyarankan wisatawan di tengah-tengah ketidaktahuannya itu. Wajarlah jika wisatawan mempercayakan aktifitasnya kepada pramuwisata, karena pramuwisata lah yang lebih tau dan berpengalaman. Maka jadilah pramuwisata itu sebagai teman perjalanan bagi wisatawan. Sebagai teman yang baik maka akan sangat ironi jika seorang pramuwisata memanfaatkan ketidaktahuan wisatawan untuk mengambil keuntungan bagi diri

sendiri, misalnya dengan menaikkan harga barang yang dibeli wisatawan, memaksa untuk memberikan imbalan lebih, dan sebagainya. Apabila pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, maka sudah seharusnya wisatawan mengeluh, dan pramuwisata harus bertanggung jawab untuk memperbaiki kesalahannya guna menjaga citra DTW tersebut (Suyitno, 2005).

Berdasarkan pengamatan peneliti, banyak hal yang menarik perhatian peneliti, diantaranya yaitu fenomena-fenomena yang terjadi dari sisi pramuwisata dan sikap wisatawan terhadap proses pemanduan wisata, yang dapat mewakili pencitraan terhadap pelayanan pramuwisata di mata wisatawan. Tujuan utama wisatawan berwisata adalah untuk mencapai kepuasan. Salah satu faktor yang mendukung adalah proses pemanduan wisata, dimana pramuwisata dituntut harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga wisatawan merasa puas. Agar hal itu dapat tercapai, pramuwisata harus memberikan pelayanan yang berkesan bagi semua pengunjung objek wisata Danau Gunung Tujuh. Selain itu, pramuwisata juga harus mampu menahan emosinya apabila suatu saat ada wisatawan yang memintanya melakukan sesuatu yang bukan bagian dari pekerjaan seorang pramuwisata, misalnya: bila ada wisatawan yang meminta pramuwisata utk menggendong anaknya.

Biasanya, para pengunjung tidak mau melewatkan satupun tahap kegiatan wisata di Danau Gunung Tujuh. Harapan wisatawan hanyalah ingin merasakan kesenangan dalam berwisata, seperti; memancing, mengamati flora dan fauna, perkemahan, naik gajah, berenang, dan naik perahu mengitari pinggiran danau. Dengan ketentuan berenang dan berperahu tidak boleh melewati batas-batas yang telah ditentukan oleh pengelola objek wisata dan Balai TNKS (Taman Nasional Kerinci Seblat) (Tim Balai TNKS, 1998). Akan tetapi untuk perkemahan pramuwisata harus menyesuaikan dengan keadaan cuaca. Jika pada musim hujan, maka kegiatan perkemahan ditiadakan dan para wisatawan akan dibawa menginap di penginapan yang lebih sering disebut dengan *home stay*.

Fenomena-fenomena lain yang peneliti jumpai terkait dengan profesionalitas dan kinerja pramuwisata di objek wisata Danau Gunung Tujuh adalah mengenai kemampuan dan keterampilan masyarakat setempat yang menjadi pramuwisata yang perlu ditingkatkan agar lebih profesional dalam memandu wisatawan, dengan cara memberikan pengetahuan kepada pelaku pariwisata mengenai etika dan standar pelayanan bagi wisatawan (Wulandari, 2019). Kekurangan yang lainnya adalah kemampuan berbahasa asing dan kemampuan mengatur jadwal perjalanan wisatawan, serta belum adanya keseragaman informasi antar pramuwisata (Tim Balai TNKS, 1998). Dengan minimnya pemahaman masyarakat tentang pariwisata dapat diminimalisir dengan memanfaatkan perhatian dari lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah atau NGO (*Non Government Organization*) untuk memberi pemahaman kepada masyarakat tentang pariwisata. Misalnya dengan melakukan penyuluhan maupun pelatihan yang berkaitan dengan usaha serta profesi di bidang pariwisata (Wulandari, 2019).

Oleh sebab itu, penulis berharap pramuwisata di objek wisata Danau Gunung Tujuh dapat menjalankan tugasnya seprofesional mungkin sesuai dengan kode etik pramuwisata yang telah dirumuskan oleh HPI, agar tercapainya kepuasan wisatawan yang sudah menjadi hak setiap wisatawan domestik maupun mancanegara yang telah dirumuskan dalam undang-undang kepariwisataan bahwa setiap wisatawan berhak mendapatkan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan yang ada.

Sebagai tindak lanjut dari penelitian ini penulis berharap untuk kedepannya pemerintah daerah setempat dapat lebih memperhatikan kondisi objek wisata Danau

Gunung Tujuh dan menggali potensi-potensi besar yang dimiliki objek untuk dapat dijadikan sebagai salah satu *icon* pariwisata di Kabupaten Kerinci. Dimulai dengan merenovasi akses menuju objek, Selain itu, mempersiapkan pramuwisata lokal yang telah diberi pelatihan-pelatihan khusus yang kemudian diorganisir kedalam suatu organisasi pramuwisata kabupaten Kerinci atau dengan cara pembentukan Himpunan Pramuwisata Kabupaten Kerinci, dan selanjutnya membuat suatu promosi yang jitu mengenai objek wisata Danau Gunung Tujuh. Peneliti yakin, dengan adanya perencanaan destinasi pariwisata yang lebih tersistematis seperti ini pramuwisata lokal dapat menjalankan tugasnya dengan baik, sehingga pramuwisata lokal di objek wisata Danau Gunung Tujuh akan dikenal menjadi pramuwisata yang profesional.

Peneliti yakin bahwa profesionalitas seorang pramuwisata memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan wisatawan, khususnya di objek wisata Danau Gunung Tujuh. Oleh sebab itu, dalam melaksanakan kegiatannya, pramuwisata harus senantiasa berpegang pada kode etik yang merupakan aturan moral dan tata kerja pramuwisata dalam rangka mewujudkan pelayanan yang profesional dan berkualitas (Suyitno, 2005). Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melihat bagaimana keterkaitan profesionalitas pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan dengan penelitian yang berjudul: “Hubungan Profesionalitas Pramuwisata dengan Tingkat Kepuasan Wisatawan Objek Wisata di Danau Gunung Tujuh Kabupaten Kerinci”.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di objek wisata Danau Gunung Tujuh yang terletak di Desa Pelompek Kecamatan Kayu Aro Kabupaten Kerinci, mulai dari Desember 2012 sampai Maret 2013. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif korelasional yang bertujuan untuk menelaah hubungan antara dua variabel pada suatu situasi atau sekelompok subjek. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara profesionalitas pramuwisata dengan tingkat kepuasan wisatawan di objek wisata Danau Gunung Tujuh Kabupaten Kerinci. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu variabel bebas dan variabel terikat yang menjadi objek penelitian, diukur atau dikumpulkan secara simultan atau dalam waktu yang bersamaan (Notoatmojo, 2005). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan atau pengunjung objek wisata Danau Gunung Tujuh, yang rata-rata terdapat 20 orang pengunjung dalam satu hari, berarti dalam satu bulan terdapat 600 orang pengunjung. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 10% dari populasi yang ada (600) yaitu 60 responden yang terdiri dari 60 orang wisatawan. Adapun teknik pengambilan sampel ini adalah purposive sampling yaitu pengambilan sampel secara purposive didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri berdasarkan ciri-ciri atau sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi, teknik angket atau kuesioner dan *interview*. Teknik pengolahan data dilakukan dalam beberapa tahap yaitu *editing data*, *coding data*, *entry data*, *cleaning data* dan *tabulating data*. Selanjutnya data tersebut dianalisis dengan menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat untuk mengetahui sebaran dari masing-masing variabel setelah dilakukan skor kemudian dilihat persentasinya. Analisis bivariat dilakukan terhadap kedua variabel yang diduga saling berkorelasi, dalam analisa bivariat ini dilakukan pengujian statistik dengan *chi square* (X^2) dengan derajat kemaknaan 95%. Dinyatakan bermakna jika p value $\leq 0,05$ dan tidak bermakna jika p value $> 0,05$.

C. Hasil dan Pembahasan

Pada tabel 1 merupakan penjabaran karakteristik responden dalam penelitian ini. Responden dalam penelitian ini berjumlah 60 orang, terdiri dari wisatawan domestik dan mancanegara, namun didominasi oleh wisatawan domestik. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 60 responden, kelompok responden yang berstatus sedang berkunjung adalah 60%, lebih banyak dari pada responden yang memiliki status kunjungan pernah berkunjung yaitu 40%. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah wisatawan yang sedang berkunjung dan sedang menikmati jasa pramuwisata lokal yang sedang memandu. Pada kelompok usia, sebagian besar responden terdiri dari wisatawan dewasa yaitu 46,67% , selanjutnya 40% responden remaja dan 13,33% responden usila (Usia Lanjut). Hal ini menggambarkan bahwa responden mampu menjaga dirinya masing-masing selama kegiatan pendakian berlangsung.

Dilihat dari karakteristik pendidikan 50% responden berpendidikan SLTA sederajat, 46,67% responden adalah lulusan perguruan tinggi dan 3,33% responden berpendidikan SLTP. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan sedang. Ditinjau dari jenis kelamin 55% responden berjenis kelamin pria dan 45% wanita. Dilihat dari segi pekerjaan 51,67% responden adalah pelajar, 26,67% merupakan pegawai swasta, 15% responden PNS / TNI / POLRI, 5% ibu rumah tangga dan 1,66% responden adalah pensiunan.

Pada kelompok status perkawinan, 65% responden belum menikah, 30% telah menikah dan 5% duda / janda. Selanjutnya untuk kelompok motivasi kunjungan, 70% responden bertujuan untuk rekreasi, 16,67% bertujuan untuk berpetualang dan 8% responden termotivasi untuk berkunjung karena ingin melakukan penelitian / riset di objek wisata Danau Gunung Tujuh. Hal ini menggambarkan bahwa 65% responden datang ke Danau Gunung Tujuh untuk melepaskan stress dari kegiatan yang biasa ia lakukan sehari-hari dan ingin memperoleh kenyamanan dan ketentraman pikiran, dan hal ini dapat diperoleh secara alami melalui pesona alam dan pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata. Untuk responden yang datang dengan motivasi rekreasi sangat membutuhkan jasa seorang pramuwisata yang professional agar rekreasi atau liburan yang dilaluinya terasa sempurna.

Tabel 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kunjungan, Usia, Pendidikan, Jenis Kelamin, Pekerjaan, Status Perkawinan dan Motivasi Kunjungan ke Objek Wisata Danau Gunung Tujuh Kabupaten Kerinci

NO	KARAKTERISTIK		JUMLAH	%
1	Status Kunjungan	Sedang berkunjung	36	60
		Pernah berkunjung	24	40
2	Usia	17 – 21 tahun	24	40
		22 – 39 tahun	28	46,67
		40 – 55 tahun	8	13,33
3	Pendidikan	SLTP Sederajat	2	3,33
		SLTA Sederajat	30	50
		Perguruan Tinggi	28	46,67
4	Jenis Kelamin	Pria	33	55
		Wanita	27	45
5	Pekerjaan	PNS / TNI / POLRI	9	15
		Pensiun	1	1,66
		Ibu Rumah Tangga	3	5

		Pelajar	31	51,67
		Swasta	16	26,67
6	Status Perkawinan	Belum Menikah	39	65
		Menikah	18	30
		Duda/Janda	3	5
7	Motivasi Kunjungan	Berpetualang	10	16,67
		Rekreasi	42	70
		Penelitian/Riset	8	13,33

Hasil analisa univariat untuk variabel profesionalitas pramuwisata dapat dilihat pada tabel 2. Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 60 orang reponden, yang menilai adanya profesionalitas pramuwisata yaitu 43 orang (71,7 %), selanjutnya 11 orang (18,3%) menilai kurang adanya profesionalitas pramuwisata dan 6 orang (10,0 %) menyatakan bahwa sangat adanya profesionalitas pramuwisata di objek wisata Danau Gunung Tujuh.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Profesionalitas Pramuwisata di Objek Wisata Danau Gunung Tujuh Kabupaten Kerinci

Profesionalitas Pramuwisata	Jumlah	Persentase
Kurang Ada	11	18,3
Ada	43	71,7
Sangat Ada	6	10,0
Total	60	100

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 71,7% responden mengatakan adanya profesionalitas pramuwisata. Hal ini sesuai dengan pendapat Suyitno (2005) yaitu pelayanan yang dilakukan oleh pramuwisata pada akhirnya akan bermuara pada pemenuhan kebutuhan wisatawan. Selanjutnya penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Khoiri pada Divisi Agrowisata PT Kusuma Satria Dinasasri Wisata Jaya tahun 2009. Hasil penelitian Khoiri menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara profesionalitas *guide* dengan tingkat kepuasan wisatawan, yaitu semakin tinggi tingkat profesionalitas *guide* maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan wisatawan.

Ditinjau dari kualitas pelayanan, profesionalitas pramuwisata di objek wisata Danau Gunung Tujuh menerapkan sistem penggolongan pramuwisata lokal, atau yang lebih dikenal dengan istilah *local guide*, yaitu kegiatan wisata di objek wisata Danau Gunung Tujuh dipandu oleh pramuwisata khusus atau pramuwisata lokal yang telah disediakan oleh pengelola objek wisata setempat atau pramuwisata lokal *freelance* yang telah disewa secara khusus oleh wisatawan.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh penulis, persiapan dan pelaksanaan pemanduan wisata yang dilakukan pramuwisata lokal di objek wisata Danau Gunung Tujuh tersebut telah mendekati ketentuan kode etik pramuwisata yang telah dirumuskan oleh Himpunan pramuwisata Indonesia (HPI). Pramuwisata di objek wisata Danau Gunung Tujuh menciptakan kesan baik dengan berpenampilan rapi, sopan dan sesuai dengan jenis kegiatan yang akan dilakukan, mampu menguasai diri sendiri, menciptakan keyakinan kepada wisatawan agar wisatawan menghormati hukum, peraturan, dan adat kebiasaan yang berlaku di kehidupan masyarakat Suku Kerinci.

Pramuwisata sangat antusias mengingatkan wisatawan tentang adat kebiasaan yang harus dipatuhi karena mengingat julukan Kabupaten Kerinci sebagai Kota Sakti, dimana hukum adat dan hal-hal mistik sangat dipercayai oleh sebagian besar masyarakat adat di Kabupaten Kerinci. Pramuwisata mengingatkan hal-hal itu dan menjelaskan sanksi-sanksi adat yang berlaku apabila terjadinya pelanggaran terhadap ketentuan adat yang berlaku. Selain itu, pramuwisata juga menjelaskan kepercayaan mistik yang berlaku ditengah kehidupan bermasyarakat di sekitar objek wisata Danau Gunung Tujuh. Misalnya, wisatawan tidak diperbolehkan buang air kecil sembarangan tanpa permissi, karena dipercaya akan membawa petaka.

Selain itu, pramuwisata mengingatkan wisatawan secara berkala tentang peraturan yang diberlakukan oleh Balai Taman Nasional Kerinci Seblat (TNKS) tentang larangan mencabut tumbuh-tumbuhan atau flora di sekitar kawasan objek wisata atau di sekitar kawasan TNKS tanpa izin, serta larangan berburu atau membunuh fauna yang berada dalam kawasan TNKS. Selain itu, berdasarkan observasi penulis melihat pramuwisata tidak mencampur adukkan masalah pribadi dengan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara bebas, empat dari lima orang wisatawan menyatakan bahwa pramuwisata cukup perhatian dengan keluhan-keluhan dan masalah-masalah yang disampaikan oleh wisatawan. Baik itu kelahuan terkait pelaksanaan kegiatan wisata, maupun masalah-masalah pribadi yang sebenarnya diluar konteks tanggung jawab pramuwisata. Pramuwisata menanggapi segala hal yang disampaikan wisatawan dengan positif dan bijaksana, serta memberikan solusi-solusi yang logis terhadap masalah-masalah yang dihadapi wisatawan.

Tabel 3

Dsitribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Wisatawan di Objek Wisata Danau Gunung Tujuh Kabupaten Kerinci

Tingkat Kepuasan Wisatawan	Jumlah	Persentase
Tidak Puas	11	18,3
Puas	34	56,7
Sangat Puas	15	25,0
Total	60	100

Hasil analisa univariat untuk variabel tingkat kepuasan wisatawan dapat dilihat dalam tabel 3 yang menunjukkan bahwa dari 60 orang responden sekitar 34 orang (56,7%) menyatakan puas terhadap pelayanan pramuwisata, selanjutnya 15 orang (25,0 %) menyatakan sangat puas dan 11 orang (18,3 %) menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata di objek wisata Danau Gunung Tujuh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari sebagian besar responden yaitu 56,7% dengan tingkat kepuasan puas. Hal ini sesuai dengan kajian teoritis yang dikemukakan oleh Suyitno (2005) bahwa kebutuhan wisatawan merupakan sasaran kegiatan pramuwisata, jika kebutuhan itu dapat terpenuhi dengan baik maka wisatawan akan merasa puas demikian pula sebaliknya, untuk itulah seorang pramuwisata harus dapat mengidentifikasi tentang apa sebenarnya yang dibutuhkan oleh wisatawan.

Penulis berasumsi bahwa kepuasan yang dirasakan wisatawan dikarenakan ekspektasi pra-pembelian dan persepsi purnabeli memiliki keselarasan. Selain itu kebutuhan wisatawan akan informasi dan kemudahan selama berada di objek wisata dapat dipenuhi dengan baik oleh pramuwisata. Misalnya, perhatian mengenai keamanan wisatawan selama pendakian dan perhatian terhadap kondisi tubuh

wisatawan yang kelelahan selama perjalanan menuju objek wisata. Hal ini merupakan suatu bentuk dimensi pengukuran kepuasan yang dikemukakan oleh Supranto (2001) melalui daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*emphaty*).

Penulis berpendapat bahwa kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan juga sangat berkaitan dengan kejelasan informasi, baik informasi subjektif tentang objek wisata maupun informasi tentang persiapan rangkaian kegiatan wisata yang akan dilakukan. Dengan adanya kejelasan informasi mengenai objek wisata maka terjawablah rasa penasaran di benak wisatawan mengenai objek wisata sehingga wisatawan dapat menjelaskan sendiri bagaimana objek wisata yang dikunjunginya. Selanjutnya, informasi tentang persiapan rangkaian kegiatan wisata juga sangat mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan karena dengan kejelasan informasi tentang rangkaian kegiatan maka wisatawan dapat mempersiapkan segala sesuatu yang dianggap perlu untuk kegiatan selanjutnya sehingga wisatawan akan merasa siap dalam melakukan suatu kegiatan dan akan menimbulkan kenyamanan baginya selama suatu kegiatan berlangsung.

Tabel 4
Hubungan Profesionalitas Pramuwisata dengan Tingkat Kepuasan Wisatawan di Objek Wisata Danau Gunung Tujuh Kabupaten Kerinci

Profesionalitas Pramuwisata	Kepuasan Wisatawan						Total		p Value
	Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		F	%	
	f	%	f	%	f	%			
Kurang Ada	6	54,5	5	45,5	0	0	11	10	0,001
Ada	4	9,3	28	65,1	11	25,6	43	10	
Sangat Ada	1	16,7	1	16,7	4	66,7	6	10	
Total	11	18,3	34	56,7	15	25,0	60	10	

Hasil analisa bivariat dapat dilihat pada tabel 4 yang menunjukkan bahwa dari 60 responden, yang menilai adanya profesionalitas pramuwisata adalah 43 orang dan diantaranya 28 orang (65,1%) menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata Danau Gunung Tujuh.

Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* dengan derajat kemaknaan 95% didapatkan p value = 0,001 artinya hipotesis yang diajukan dapat diterima, bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara profesionalitas pramuwisata dengan tingkat kepuasan wisatawan. Dari analisa data tersebut dapat diketahui bahwa semakin profesionalnya seorang pramuwisata maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan wisatawan.

Analisa bivariat pada penelitian ini membahas tentang Hubungan Profesionalitas Pramuwisata dengan Tingkat Kepuasan Wisatawan Objek Wisata Danau Gunung Tujuh Kabupaten Kerinci. Dilihat dari uji *chi-square* dengan derajat kemaknaan 95% dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara profesionalitas pramuwisata dengan tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung di objek wisata Danau Gunung tujuh. Adapun p value pada penelitian ini adalah 0,001, berdasarkan hasil uji tersebut dapat dinyatakan bahwa Ho pada penelitian ini ditolak.

Adanya hubungan yang bermakna antara profesionalitas pramuwisata dengan tingkat kepuasan wisatawan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Supranto (2001) bahwa pemberian jasa panduan yang bermutu akan menjadi ukuran standar dari kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan. Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khoiri pada Divisi Agrowisata PT. Kusuma Satria Dinasasri Wisata Jaya Malang pada tahun 2009.

Penelitian Khoiri memiliki nilai p Value = 0,001 yang berarti bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kedua profesionalitas *guide* dengan tingkat kepuasan wisatawan. Pelayanan yang baik merupakan kunci kepuasan wisatawan. Suyitno (2005) mengemukakan jika pelayanan yang diberikan baik, maka kesan wisatawan terhadap perusahaan akan baik. Seorang pramuwisata dapat dikatakan profesional apabila semua atau minimal sebagian persyaratan untuk menjadi seorang pramuwisata telah dilakukan dengan baik, sehingga akan mempengaruhi persepsi wisatawan. Kirom (2009) menyatakan bahwa pelayanan jasa yang berpihak kepada konsumen (wisatawan) dan memperhatikan kepentingan wisatawan akan menimbulkan kepuasan yang berarti bagi wisatawan.

Keramahan pramuwisata dalam berinteraksi dengan wisatawan dalam melakukan tahap-tahap pemanduan mulai dari penjemputan (*picking up service*), layanan panduan (*guiding service*) hingga pengantaran kembali (*dropping off service*) juga menjadi indikator kepuasan bagi wisatawan yang berkunjung di objek wisata Danau Gunung Tujuh. Keramahan dalam berinteraksi ini dapat melancarkan indikator-indikator lainnya, misalnya dengan terjadinya interaksi yang baik antara pramuwisata dengan wisatawan memungkinkan terjadinya suasana tur yang hangat, gembira, santai namun pramuwisata tetap menjalankan tugasnya dalam batas koridor yang telah ditentukan. Sehingga dengan adanya interaksi yang baik tersebut pramuwisata dapat mengidentifikasi tentang apa sebenarnya yang dibutuhkan oleh wisatawan menurut teori Suyitno (2005).

Selain itu, dari hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap pramuwisata dengan status responden bahwa sudah adanya profesionalitas pada diri pramuwisata tersebut sehingga mampu memenuhi ekspektasi-ekspektasi wisatawan. Karena dalam setiap rangkaian kegiatan tur pramuwisata telah melibatkan wisatawan melalui teka-teki, humor dan hiburan-hiburan lainnya yang diberikan saat memandu. Dengan demikian wisatawan akan merasa dekat dengan pramuwisata dan merasa bahwa pelayanan yang diberikan akan berpihak kepadanya karena pramuwisata dapat mengidentifikasi setiap keluhan-keluhan yang disampaikan sehingga segala kebutuhan wisatawan dapat terpenuhi.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian tentang Hubungan Profesionalitas Pramuwisata dengan Tingkat Kepuasan Wisatawan Objek Wisata Danau Gunung Tujuh Kabupaten Kerinci, dengan jumlah responden 60 orang maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Dari 60 responden, sebanyak 43 orang (71,7%) menilai adanya profesionalitas pramuwisata di objek wisata Danau Gunung Tujuh Kabupaten Kerinci. Dari 60 responden, sebanyak 34 orang (56,7%) menyatakan puas terhadap pelayanan jasa pramuwisata yang diterimanya di objek wisata Danau Gunung Tujuh. Adanya hubungan yang signifikan antara profesionalitas pramuwisata dengan tingkat kepuasan wisatawan objek wisata Danau Gunung Tujuh Kabupaten Kerinci. Dengan p value 0,001.

Daftar Pustaka

- A.J., Muljadi, 2009. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta : Raja Grafindo.
- Buku Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 2009 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.
Bandung : Citra Umbara.
- Arikunto, S., 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, S., 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, S., 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Balai Taman Nasional Kerinci Seblat, 1998. *Buku Pelajaran Taman Nasional Kerinci Seblat (TNKS) dan Pariwisata Kerinci*. Kerinci.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta.
- Dwi Pratiwi Wulandari, Mustika Syarifuddin, Wina Asty, Yayuk Puji Rahayu, Winda Yulia. "Coronavirus Tourism: Charming Voyagers in Time of Novel Coronavirus". *International Journal of Advanced Science and Technology*, Vol. 29, no. 06, Apr. 2020, pp. 1708 -13, <http://sersc.org/journals/index.php/IJAST/article/view/12807>.
- Hariyadi, Putri Mutira, Phong Thanh Nguyen, Iswanto Iswanto, Dadang Sudrajat. "Traveling Salesman Problem Solution using Genetic Algorithm." *Journal of Critical Reviews* 7.1 (2020), 56-61. Print. [doi:10.22159/jcr.07.01.10](https://doi.org/10.22159/jcr.07.01.10)
- Hastono, Sutanto Priyo, 2007. *Analisis Data Kesehatan*. Jakarta : Fakultas Kesehatan Universitas Indonesia (UI).
- Joeli, Hazed, 2006. *Travel Terminology (Istilah Pariwisata)*. Medan : USU Press.
- Kesrul, M., 2003. *Penyelenggaraan Operasi Perjalanan Wisata*. Jakarta : Gramedia.
- Kirom, Bahrul, 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Pustaka Reka Cipta.
- Khoiri, Ahmad Jihadi, 2009. *Hubungan Antara Profesionalitas Guide Dengan Kepuasan Konsumen (Studi Korelasi Pada Konsumen PT.Kusuma Dinasri Wisata Jaya Pada Divisi Agrowisata)*. Malang : Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim. Tidak dipublikasikan.
- Kotler, Philip, 2000. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Kulas, Aldy, 2010. *Jenis-jenis Pramuwisata* . Diakses dari <http://kulasvalerianus.blogspot.com/?m=1>. Pada tanggal 10 Maret 2013.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Octaveni, Silvia, 2010. *Hubungan Pelaksanaan Proses Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Adnan WD Payakumbuh Tahun 2010*. Bukittinggi : Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan dan MIPA Universitas Muhammadiyah. Tidak dipublikasikan.
- Pemkab Kerinci, 2012. *Pertumbuhan Ekonomi Pasca Pemekaran*. Diakses dari http://www.kerincikab.go.id/info/pertumbuhan_ekonomi. Pada tanggal 16 Desember 2012.
- Pemkab Kerinci, 2011. *Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata*. Diakses dari http://www.pemkabkerinci.co.id/dinaspemuda.olahraga_pariwisata/go.id/?lang=&action=objekwisata=51. Pada tanggal 11 Oktober 2012.
- Prsetijo, Ristiyanti, 2004. *Perilaku Konsumen*. Salatiga : Andi Yogyakarta.
- Spillane, James, 1994. *Pariwisata Indonesia Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*. Yogyakarta : Kanisius.

- Subiyanto, Ibnu, *Metodologi Penelitian (Manajemen dan Akuntansi)*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Suyitno, 2005. *Pemanduan Wisata (Tour Guiding)*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2006. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Wulandari, Dwi Pratiwi. "Analisis Dampak Perkembangan Pariwisata terhadap Perubahan Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat Desa Kersik Tuo Kecamatan Kayu Aro Kabupaten Kerinci." *Ensiklopedia of Journal 2.1* (2019): 27-35.