

**PERAN PEMANDU WISATA TERHADAP SEKTOR
PARIWISATA DI BANDA ACEH**

KARYA TULIS AKHIR

Untuk memenuhi sebagian dari Syarat-syarat
Yang diperlukan untuk memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata

Oleh:

NOVA NURVENTI SUKMA
1906010008



**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PERAN PEMANDU WISATA TERHADAP SEKTOR
PARIWISATA DI BANDA ACEH

Nama Mahasiswa : NOVA NURVENTI SUKMA

NPM : 1906010008

Fakultas : Vokasi

Program Studi : D3 Perhotelan

Banda Aceh, 29 Agustus 2022

Disetujui Oleh,

Pembimbing



Riska Nanda S.Pd., M.Sc
NIDN.1325079401

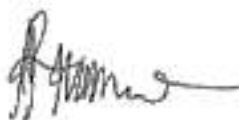
Diketahui/Disahkan Oleh:

Program Studi D3 Perhotelan

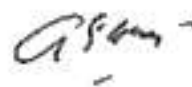
Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh

Ketua

Dekan



Riska Nanda S.Pd., M.Sc
NIDN.1325079401



Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si, Ak, CA
NIK.19590217 199101 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada Panitia ujian Karya Tulis Akhir
Program Studi D3 Perhotelan Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh

PERAN PEMANDU WISATA TERPILIH SEKTOR PARIWISATA
II BANDA ACEH

Banda Aceh, 27 Agustus 2022

Yang Menyetujui



Ftiska Nanda S.Pd., M.Sc.
NIDN.1325079401

LEMBAR TANDA TANGAN

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji Karya Tulis Akhir

Program Studi D3 Perhotelan

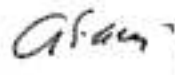
Telah Diterima Untuk Memenuhi Sebagian Dari Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Ahli Madya Pariwisata

Pada Tanggal 27 Agustus 2022

Panitia Penguji:

Penanggung jawab : Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si.Ak, AC

()

Ketua : Riska Nanda, S.Pd., M.Sc

()

Penguji I : Dr. Sariakin, S.Pd., M.Pd

()

Penguji II : Marlina, S.Pd., M.Pd

()

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir ini. Penulis menyadari sepenuhnya didalam penyusunan Karya Tulis Akhir ini tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang dialami penulis, baik dalam segi isi, penulisan, maupun dari segi kata-kata yang tidak tersusun secara baik. Namun, berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya Karya Tulis Akhir ini dapat terselesaikan. Dengan hati yang tulus dan ikhlas penulis menyampaikan rasa syukur dan berterimakasih serta penghargaan yang tak terhingga kepada :

1. Yang mulia ayahanda dan yang tersayang ibunda yang telah membesarkan, mendidik, memberikan perhatian dan dorongan kepada penulis, kepada kakak yang tidak lupa mensupport penulis dalam penulisa Karya Tulis Akhir ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir ini.
2. Kepada Dekan Fakultas Vokasi Bapak Dr. H, Aliamin, S.E., M.Si.Ak, CA, yang telah memberikan izin dalam penyusunan Karya Tulis Akhir ini sehingga penyusunan dan semua kegiatan yang menyangkut masalah Karya Tulis Akhir ini terselesaikan dan berjalan dengan lancar.
3. Kepada Ibu Riska Nanda S.Pd.,M,Sc selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan pengarahan serta saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir ini.
4. Kepada seluruh dosen dan staf Fakultas Vokasi Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan penulis berbagai disiplin ilmu khususnya di bidang perhotelan.

5. Teruntuk teman yang baik yang pernah memberikan doa dan dorongan serta motivasi dan memberikan saran kepada penulis serta mengajarkan penulis tentang penulisan Karya Tulis Akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.

Akhir kata penulis mengucapkan Alhamdulillah mudahan laporan ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan.

Banda Aceh 27 Agustus 2022

Nova Nurventi Sukma
NPM 1906010008

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

PERAN PEMANDU WISATA TERHADAP SEKTOR PARIWISATA DI BANDA ACEH

Dengan ini penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar ahli madya pada Program Studi DIII Perhotelan pada Jurusan Vokasi, Universitas Muhammadiyah Aceh adalah benar merupakan hasil karya penulis sendiri. Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan pada bagian-bagian tertentu dari hasil karya orang lain dalam penulisan akhir ini, telah penulis cantumkan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tugas akhir ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi sesuai kebijakan.

Banda Aceh, 18 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Nova Nurventi Sukma
NPM.1906010002

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR TANDA TANGAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI	iii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Jenis/ Pendekatan Penelitian	6
1.6 Lokasi Penelitian	6
1.7 Subjek Penelitian	6
1.8 Teknik Pengumpulan Data	7
1.9 Teknik Analisis Data	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Definisi Pariwisata	9
2.1.2 Definisi dan Konsep Pramuwisata	10
2.2 Operasional Variabel	11
2.2.1 Peran Pemandu Wisata	11
2.2.2 Pramuwisata Aceh	12
2.2.3 Wisatawan	18
2.2.4 Tingkat Kepuasan	19

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	21
3.2 Hasil Penelitian	24
3.4 Pembahasan	28

BAB V PENUTUP

4.1 Kesimpulan	31
4.2 Saran	32

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA

ABSTRAK

Pemandu wisata yang telah menempuh pendidikan dan sudah memiliki sertifikat tanda lulus ujian profesi. Pemandu wisata sebagai garda terdepan dalam melayani wisatawan yang dituntut mampu memberikan pelayanan dan pemahaman informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pemandu wisata terhadap sektor pariwisata yang ada di Banda Aceh dan untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan pemandu wisata di Banda Aceh. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian menemukan bahwa pemandu wisata memiliki peran sangat penting dalam berjalannya suatu perjalanan wisata, dengan adanya pemandu wisata maka wisatawan akan terbimbing dan terarahkan pada saat perjalanan wisata. Sejarah tempat wisata akan tersampaikan secara luas dan benar. Berdasarkan pelayanan pemandu wisata baik dan benar dalam membimbing wisatawan menuju objek wisata maka akan tercipta kepuasan wisatawan baik dari segi pelayanan atau dari tingkah laku. Pemandu wisata tidak hanya membimbing dan mengarahkan wisatawan akan tetapi harus mampu membuat wisatawan tertarik dengan pelayanan nya dalam memandu wisatawan. Dengan bagusnya pelayanan pemandu wisata yang ada di Banda Aceh maka terciptanya tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan. Kepuasan wisatawan terhadap pelayanan pemandu wisata di Banda Aceh sangat baik karena pemandu wisata yang ada di Banda Aceh mampu memberikan pengarahan kepada wisatawan dan mampu membuat wisatawan nyaman dengan kualitas pelayanan pemandu wisata.

Kata kunci : Pemandu wisata, sektor pariwisata, wisatawan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemandu wisata adalah seseorang yang telah menempuh pendidikan dan sudah memiliki sertifikat tanda lulus ujian profesi dari instansi dari lembaga resmi pariwisata dan telah memiliki tanda pengenal (*badge*), dengan demikian mereka berhak untuk menyelenggarakan bimbingan perjalanan serta pemberian penerangan tentang kebudayaan, kekayaan alam dan aspirasi kehidupan bangsa indonesia atau penduduk suatu wilayah. Pemandu wisata dituntut untuk memiliki kemampuan berbahasa asing dan kemampuan komunikasi yang baik (Kristiana, 2018).

Setiap daerah memiliki syarat yang berbeda untuk menjadi pemandu wisata, terdapat juga persyaratan non-teknis bagi pemandu wisata yaitu memiliki antusiasme terhadap destinasi wisata dan sikap nasionalisme. Hal ini dapat meningkatkan pengalaman berwisata bagi wisatawan, pemandu wisata membutuhkan persiapan yang matang dan tuntas agar dalam operasionalnya tidak ditemukan hambatan, latar belakang profesional dan pengetahuan khususnya pada destinasi tertentu menjadi penting dimiliki oleh pemandu wisata termasuk juga pendidikan tinggi pengalaman belajar merupakan suatu keharusan(Yoeti, 2013).

Pemandu wisata orang yang paling penting dan yang pertama ditemui oleh wisatawan dalam perjalanan berwisata, selain memandu ketika dalam perjalanan pemandu juga seseorang yang memiliki pengetahuan yang luas tentang sejarah berdirinya suatu tempat wisata dan budaya. selain memandu, pemandu wisata juga harus memberikan penerangan tentang kekayaan alam dan anspirasi tentang kehidupan bangsa indonesia atau penduduk suatu wilayah mengenai tentang suatu daya tarik yang ada di tempat wisata tersebut. Selain memiliki pengetahuan luas

tentang sejarah berdirinya tempat wisata tersebut, pemandu juga membutuhkan persiapan yang matang dan tuntas agar didalam operasioanalnya tidak memiliki hambatan.

Seperti kasus yang ada di Banda Aceh pada 28 Juli 2019, sebuah bus yang membawa rombongan asal malaysia yang sempat viral di media sosial yang memunculkan komentar negatif, dari video itu terlihat anggota HPI (Himpunan Pramuwisata Indonesia). Anggota HPI Aceh menemui bus rombongan tersebut dan kemudian ada yang mengunggah video itu dengan durasi 2 menit, sehingga memunculkan komentar terjadinya perhadangan pada bus rombongan tersebut. Kemudian ketua HPI Aceh Didin Johan membenarkan bahwa salah satu orang yang ada di video tersebut adalah dirinya dan membantah jika hal itu disebut perhadangan, “Dalam video seolah-olah saya sedang marah, tapi bukan. Video tersebut sesungguhnya berdurasi 10 menit lebih dan jika dilihat secara utuh, maka akan diketahui itu bukanlah penghadangan,”. Menurut dia, HPI menanyakan kepada pelancong tersebut siapa sesungguhnya *Tour Leader* (TL) yang membawa mereka ke Aceh. “Saat itulah yang direkam jadi seolah-olah saya sedang mengintrogasi,”

Beliau juga menambahkan bahwa hal ini bertujuan untuk menjelaskan kepada para pelancong, agar datang ke Aceh untuk dapat memakai travel dan TL atau pemandu dari Aceh. Pemandu wisata Aceh tentunya akan menjelaskan kepada para wisatawan tentang suatu objek yang dikunjungi secara tepat dan benar dengan begitu tidak ada cerita suatu objek wisata yang tidak tersampaikan.

Berdasarkan kejadian tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketua HPI aceh hanya ingin menjelaskan kepada TL dan rombongan Turis Malasiya tersebut bahwa jika berwisata ke Aceh Sebaiknya memakai jasa pemandu yang ada di Aceh. Tujuannya agar wisatawan akan mendapatkan rute perjalanan yang baik dan sesuai.

beliau menjelaskan juga bahwa selain jasa pemandu kita juga menyediakan transportasi sehingga mempermudah wisatawan yang hendak berkunjung ke Banda Aceh.

Ketua HPI aceh bertanggung jawab untuk memastikan kepuasan wisatawan objek-objek wisata yang ada di Banda Aceh. Sejarah yang ada di Banda Aceh cukup banyak sehingga ditakutkan terjadi cerita yang tidak sesuai jika pemandu wisata yang mereka bawa dari luar tidak mengetahui semua cerita tentang objek wisata dan rute yang dituju, hal ini dapat berdampak pada ketidakpuasan wisatawan terhadap pelayanan pemandu wisata.

TL yang berasal dari Malaysia itu terkesan seperti mengetahui semua dibandingkan dengan sopir yang asli orang Aceh yang sudah sering membawa wisatawan. Berawal dari informasi dari sopir tersebut akhirnya kami mendatangi bus yang membawa rombongan wisatawan tersebut yang sedang berada di kawasan wisata Kapal Apung, Sebab pernah kejadian pelancong datang ke Aceh dengan memakai TL dari luar, dan yang terjadi pemandu tersebut menceritakan sejarah destinasi di Aceh tidak sesuai dengan fakta yang sebenarnya.

Dari laporan tersebut akhirnya pengurus HPI Aceh bertemu TL di PLTD Apung. Dan saat menuju PLTD Apung, pengurus HPI Aceh langsung menyampaikan kepada TL agar selama berwisata di Aceh menggunakan pemandu yang resmi dan berkompeten. kemudian ketua HPI Aceh memberikan klarifikasi dan memohon maaf atas beredarnya video tersebut.

Kemudian ketua HPI Aceh memohon maaf atas beredarnya video tersebut sehingga memunculkan komentar negatif dari banyak orang. Sebenarnya tujuan dari anggota HPI Aceh ini sangat baik, jika selama berwisata tentunya ada tata cara atau sopan santun ketika mengunjungi suatu tempat wisatawan dan pemandu wisata yang

bukan dari Aceh tentunya tidak semua yang mengetahui tentang sejarah yang ada di Kota Banda Aceh sehingga di takutkan akan terjadinya bahaya ketika berwisata.

Seperti uraian kasus beliau diatas, pemandu wisata memiliki tanggung jawab sebagai pemberi informasi dan mengarahkan wisatawan saat perjalanan wisata di Banda Aceh. Adanya pemandu wisata di Banda Aceh segala informasi dapat tersampaikan dan perjalanan wisata menjadi lebih teratur. Jika suatu wilayah tidak memiliki pemandu wisata kemungkinan yang akan terjadi tidak adanya informasi yang sampai kepada wisatawan, terlebih apabila pemandu tidak berkompeten atau berasal dari luar daerah karna dapat beresiko terhadap salahnya informasi sehingga berdampak pada citra destinasi.

Pemandu wisata sebagai ujung tombak wisata yang dituntut mampu memberikan pelayanan dan pemahaman dalam memberikan informasi. Pemandu wisata juga mampu menciptakan kesan yang menawarkan hospitality kepada para wisatawan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penting bagi peneliti untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “ **Peran Pemandu Wisata Terhadap Sektor Pariwisata di Banda Aceh**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti mengidentifikasi masalah dengan uraian sebagai berikut.

1. Bagaimana peran pemandu wisata terhadap sektor pariwisata di Banda Aceh?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan pemandu wisata di kota Banda Aceh ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mencapai beberapa tujuan yang telah berkaitan dengan permasalahan yang menjadi fokus peneliti. adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui peran pemandu wisata terhadap sektor pariwisata di Banda Aceh.
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan pemandu wisata di Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Dapat mengetahui penerapan teori yang diperoleh dari bangku kuliah sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan bidang kepariwisataan khususnya bagian perhotelan tentang pemandu wisata, dan mengetahui sejarah-sejarah yang ada di tempat wisata banda aceh.

2. Secara Praktis

Selain bermanfaat bagi penulis, karya tulis akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya mahasiswa yang ingin menambah pengetahuan dan wawasan.

1.5 Jenis/Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yaitu metode yang memberikan gambaran tentang kondisi lapangan saat dilakukannya penelitian. Pendekatan kualitatif ini merupakan gambaran tentang permasalahan yang sedang terjadi, dimana penjelasan mengenai penelitian ini disampaikan melalui metode deskriptif. Deskriptif ditulis dalam bentuk naratif untuk menyajikan gambaran menyeluruh dari hasil penelitian. (Sugiono, 2015).

1.6 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian adalah di wilayah kota Banda Aceh.

1.7 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah beberapa pemandu wisata dan wisatawan yang ada di Banda Aceh.

Informan :

1. Pemandu Wisata : 3 Orang
2. Wisatawan : 5 Orang

1.8 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengambilan data penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut :

1. Studi Pustaka

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data dan informasi dari bukubuku, journal, karya ilmiah yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir baik perpustakaan maupun instansi terkait, khususnya buku Mengenaik Pemandu wisata

2. Wawancara Langsung dan Wawancara Online

Penulis melakukan wawancara kepada pemandu wisata yang ada didinas pariwisata Banda Aceh dan tidak lain juga pernah menjadi pemandu wisata pada saat observasi Mata Kuliah pemandu wisata.

3. Dokumentasi

Merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan foto-foto, data, buku, agar hasil dari penelitian dapat dipercaya. Instrumental penelitian ini adalah pedoman wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi, data yang berhasil dikumpulkan selanjutnya diolah dengan pendekatan kualitatif yang telah dikumpulkan, selanjutnya disusun secara sistematis.

1.9 Teknik Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Menurut Sudaryono (2019), peneltian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena-fenomena apa adanya. Penelitian deskriptif adalah penelitian

terhadap masalah berupa fakta – fakta saat ini dari satu populasi yang meliputi kegiatan penilaian sifat atau pendapat terhadap individu, organisasi, keadaan, ataupun prosedur. Tujuanya adalah menggambarkan secara sistematis fakta dan objek yang diteliti secara tepat.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Definisi Pariwisata

Pariwisata berasal dari bahasa sensekerta yang terdiri dari dua kata yaitu kata “pari” dan kata “wisata”. Kata pari yang berarti penuh sedangkan kata wisata berarti perjalanan. Menurut Yoeti (2013), syarat suatu perjalanan disebut sebagai perjalanan wisata apabila : (1) perjalanan dilakukan dari suatu tempat ke tempat yang lain, diluar tempat kediaman orang tersebut biasa tinggal; (2) tujuan perjalanan semata-mata untuk bersenang-senang dan tidak mencari nafkah di tempat atau negara yang dikunjungi; (3) semata-mata sebagai konsumen di tempat yang dikunjungi. Atas dasar itu, maka kata “pariwisata”seharusnya diartikan sebagai suatu perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar dari suatu tempat ketempat lain, yang dalam bahasa inggris disebut kata “*Tour*” sedangkan untuk pengetian jamak kata “kepariwisataan” dapat digunakan kata “*Tourism*”.

United Nation World Tourism Organization (UNWTO) juga merumuskan definisi pariwisata merupakan aktifitas perjalanan dan tinggal seseorang atau kelompok diluar tempat tinggal dan lingkungannya selama tidak lebih dari satu tahun berurutan untuk berwisata, atau tujuan lain dengan tidak untuk bekerja ditempat yang dikunjunginya tersebut (UNWTO, 2013).

Pariwisata secara sederhana dapat didefinisikan sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain. Membuat rencana dalam jangka waktu tertentu untuk tujuan rekreasi, dan mendapatkan hiburan sehingga keinginannya terpenuhi (Prayogo, 2018).

Menurut UU No. 10 Tahun 2009 Tentang Pariwisata dalam pasal 1 ayat 3, pariwisata adalah segala jenis aktivitas wisata dan didukung dengan segala fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, maupun pemerintah daerah. Selain itu, pariwisata merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan kepariwisataan, termasuk pengembangan obyek dan daya tarik wisata, serta usaha-usaha lain yang berkaitan dengan bidang pariwisata. Segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata yang dimaksud adalah objek dan daya tarik wisata (Marsono, 2016).

Dari beberapa pengertian Pariwisata yang dipaparkan, sehingga diperoleh kesimpulan bahwa pariwisata merupakan segala kegiatan yang berkaitan dengan perjalanan dengan tujuan rekreasi, melepas penat, mencari hiburan dan suasana baru yang dilakukan di suatu tempat tertentu sesuai keinginan, yakni diluar lingkungan daerah biasanya namun hanya sementara waktu saja. Dalam kegiatan wisata tersebut secara langsung tentunya telah disediakan berbagai fasilitas, sarana dan prasarana yang dapat memenuhi kebutuhan dalam berwisata.

1.2.1 Definisi dan Konsep Pramuwisata

Pengertian pramuwisata atau juga bisa disebut pemandu wisata juga dapat kita pelajari dari fungsi tugas dan tanggung jawab nya dalam membawa rombongan wisatawan. dari sisi *tour operator* dimana seorang pemandu wisata bekerja, ia tidak lain adalah seorang karyawan yang ditugaskan melakukan pemanduan untuk rombongan wisatawan yang membeli paket wisata pada *tour operator* yang bersangkutan secara umum pengertian pemandu wisata (*tour guide*) adalah seorang yang berprofesi sebagai pemandu yang menemani wisatawan dalam perjalanan wisatawan (*tour*) mengunjungi melihat serta menyaksikan objek dan atraksi wisata pada suatu destinasi tertentu.(Yoeti, 2013).

Pemandu wisata adalah pelopor industri pariwisata. Pramuwisata adalah tenaga profesional yang bertanggung jawab atas layanan yang diberikan oleh lembaga atau tempat wisata. Tujuan dari pelayanan pemandu wisata adalah untuk memberikan informasi, bimbingan, dan memberi nasehat kepada wisatawan tentang kegiatan pariwisata (Utami, 2017).

Pramuwisata wajib mempunyai kemampuan komunikasi yang baik untuk memahami informasi yang disampaikan kepada wisatawan, sehingga membawa manfaat bagi industri pariwisata yaitu terciptanya kepuasan wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan pramuwisata kepada wisatawan yang berkunjung. Dengan terciptanya kepuasan wisatawan terhadap pelayanan pramuwisata tersebut yang pastinya wisatawan akan mau memakai jasa pramuwisata tersebut jika kembali berkunjung ke tempat wisata tersebut.

2.2 Operasional Variabel

2.2.1 Peran Pemandu Wisata

Menurut Nuriata (2015), peran pemandu wisata adalah yang dapat menjadi mediator penyalur kebutuhan wisatawan dalam perjalanannya dan dapat menjadi mediator untuk kepentingan pada pemerintah, masyarakat, dan lembaga-lembaga. Semua fasilitas wisata dengan pendukung perjalanannya, seperti Hotel, Transportsi, pengelola atraksi wisata dan sebagainya yang menjadi sarana objek wisata.

Kemudian menurut Al-Okaily(2021), mengatakan bahwa peran pemandu wisata sebagai seseorang yang menjembatani wisatawan. Budaya yang dikunjungi dapat dilihat dari tiga masalah terkait wisata yaitu aspek, fisik, kunjungan dan pemahaman suatu objek yang dikunjungi. Pemandu wisata memiliki peran penting dalam keberlangsungan sebuah perjalanan wisata.

Pada sebuah perjalanan wisata, banyak kemungkinan masalah yang akan muncul ketika dalam perjalanan sehingga pemandu wisata dituntut harus mampu menangani masalah dan mampu membuat wisatawan puas akan layanan pemandu wisata tersebut, seperti pengertian peran pemandu wisata menurut Luoh & Tsaor, (2014) yang menyatakan bahwa pemandu wisata juga menangani keadaan darurat yang terjadi pada wisatawan, memperhatikan kebutuhan wisatawan, dan menangani keluhan wisatawan.

2.2.2 Pramuwisata Aceh

Pramuwisata aceh atau sering juga disebut pemandu wisata aceh sebagai ujung tombak wisata yang dituntut mampu memberikan pelayanan dan pemahaman dalam memberikan informasi serta menciptakan kesan aceh sebagai destinasi yang menawarkan hospitality kepada para wisatawan. (Buku Pedoman Peamandu Wisata Aceh).

Banda Aceh merupakan sebuah kota sekaligus ibu kota provinsi aceh yang memiliki banyak potensi, baik dari bidang industri, perikanan, sejarah, pariwisata, kebudayaan, kuliner khas aceh dan peninggalan kesultanan dan era kolonial, kemudian peninggalan sejarah islam sampai dengan situs stunami yang menjadi daya tarik wisatawan yang berkunjung ke Aceh. Salah satu bidang yang memiliki potensi yang saat ini sedang berkembang yaitu dibidang pariwisata karena bidang pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan daerah.

Terdapat banyak objek wisata yang ada di kota Banda Aceh dan peninggalan sejarah. Adanya pemandu wisata aceh yang mampu membimbing perjalanan wisata maka akan memudahkan bagi wisatawan mendapatkan informasi yang bersangkutan dengan tempat wisata tersebut. Dengan begitu pemandu wisata aceh dikhususnya orang yang bertempat tinggal dibanda aceh dan yang sudah memiliki pengetahuan

tentang aceh secara menyeluruh. Yang uniknya lagi wisata yang ada di banda aceh sudah memiliki *Guide Local* nya sendiri yang setiap harinya ada ditempat wisata tersebut. Dengan demikian memudahkan setiap orang yang hendak berkunjung ke tempat wisata tersebut dan ingin didampingi oleh *guide*, bukan hanya itu memudahkan pelajar yang hendak observasi atau berkunjung ketempat tersebut dan ingin didampingi oleh *guide local* di tempat tersebut sehingga mendapatkan pengetahuan secara luas tentang obyek wisata tersebut.

Untuk menjadi pemandu wisata yang baik sehingga dapat memberi pelayanan yang baik kepada wisatawan yang akan datang. Diperlukan suatu layanan atau sikap yang memenuhi standar layanan seorang pramuwisata. Sikap dan layanan seorang pramuwisata menjadi cerminan bagi wisatawan yang mamakai jasa pemandu wisata. Adapaun yang diperlukan suatu layanan atau sikap yang memenuhi standar layanan sebagai berikut :

1. Memiliki sikap dan tutur kata yang santun
2. Bersikap tenang terhadap apa yang dihadapi
3. Aktif melayani wisatawan
4. Antusias melayani wisatawan
5. Percaya diri
6. Peka terhadap lingkungan sekitar
7. Responsif
8. Disiplin dengan peraturan

Sikap dan pelayanan pemandu wisata yang perlu diperhatikan oleh prmuwisata ketika berada di objek wisata. Pramuwisata saat dalam menjalankan tugas di tempat-tempat bersejarah dan peninggalan purbakala harus memastikan kepada wisatawan tidak mengambil segala sesuatu yang terdapat dalam objek wisata untuk

kepentingan pribadi atau kepentingan lain. Pramuwisata juga harus memiliki kepekaan yang tinggi terhadap peninggalan warisan budaya atau cakar budaya dan alam. Pramuwisata juga selalu memberikan contoh menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan kepada wisatawan.

Seorang pramuwisata harus cerdas. Tidak hanya dapat menghafal kelebihan-kelebihan suatu destinasi wisata, tapi lebih dari itu, seorang pramuwisata harus bisa merangkai kata agar menarik minat wisatawan untuk mendengarkan. Keterampilan merangkai kata ini tentu membutuhkan banyak pengetahuan.

Penampilan seorang pramuwisata memang sangat di perlukan, hal-hal yang wajib di perhatikan sebagai seorang pemandu wisata yaitu:

1. Bersih
2. Rapi
3. Wangi dan sopan
4. Bersepatu / sandal trekking
5. Atribut lengkap (ID card, topi, dsb)

Pramuwisata juga memiliki etika dalam melaksanakan pemanduan wisatawan yang datang, etika tentu sangat berpengaruh terhadap pelayanan Pramuwisata sangat berpengaruh juga terhadap perusahaan atau lembaga tertentu. Adapun etika yang harus mampu dikuasai oleh pemandu wisata saat bertugas adalah:

1. Integrasi

Pramuwisata Aceh wajib menjunjung tinggi syariat islam, jujur, beesikap adil dan saling menghormati dalam memberi pelayanan jasa pramuwisata.

2. Tanggung jawab

- a. Tanggung jawab hak azasi

Menghormati hak orang lain dimana pramuwisata Aceh harus menghargai kemanusiaan dan tidak memberikan toleransi terhadap diskriminasi berdasarkan usia, kelamin, suku, warga, agama, ketidakmampuan seseorang, sesuai dengan syariat islam, adat istiadat dan ketentuan lain yang berlaku di Aceh

b. Tanggung jawab sosial

Bahwa pramuwisata harus peka terhadap kehidupan sosial masyarakat dan selalu menjaga lingkungan alam semesta

c. Tanggung jawab profesi

Setiap pramuwisata memiliki kewajiban untuk membangun citra positif dan penampilan profesi sikap untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat umum.

d. Tanggung jawab pelanggan

Pramuwisata dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan jasa yang ditawarkan kepada pengguna jasa mereka. Sehingga dengan demikian pelanggan akan memiliki kepercayaan terhadap pramuwisata.

e. Tanggung jawab lingkungan

Pramuwisata harus mampu mempromosikan dalam hal konservasi lingkungan dan usaha-usaha preventif yang dapat mengakibatkan lingkungan dan ekosistem rusak oleh perbuatan yang tidak bertanggung jawab baik dari pramuwisata, wisatawan, maupun pihak lain.

3. ketentuan pramuwisata saat bertugas sebagai berikut :

a. Pramuwisata dalam melaksanakan tugasnya harus selalu patuh terhadap hukum dan perundang-undangan yang berlaku

b. Pramuwisata Aceh selalu menjaga citra baik kepariwisataan Aceh yang berdasarkan syariat islam

- c. Pramuwisata Aceh selalu taat memakai kartu tanda pengenalan pramuwisata (K TPP) yang dikeluarkan oleh pemerintah aceh atau pihak berwenang
- d. Pramuwisata Aceh wajib peduli dengan lingkungan hidup berdasarkan atas masterplan yang telah menjadi keputusan pemerintah
- e. Pramuwisata Aceh wajib memahami tentang kebudayaan masyarakat setempat, adat istiadat yang berlaku dalam pengembangan kepariwisataan daerah bersangkutan.
- f. Pramuwisata Aceh wajib menjaga nama baik reputasi sesama pramuwisata
- g. Pramuwisata Aceh dilarang keras memberikan informasi kepada wisatawan terhadap rahasia negara yang bisa berdampak negatif terhadap citra bangsa
- h. Pramuwisata Aceh dilarang melaksanakan tugas *guiding* diluar ketentuan lisensi dan bahasa yang telah diterbitkan dalam sertifikat pramuwisata oleh pemerintah, HPI atau instansi yang berwenang.

Seorang pemandu wisata dituntut untuk mempunyai kemampuan berbahasa verbal yang baik demi menjalankan tugas-tugasnya. Tiga tugas utama pemandu wisata adalah:

- a. untuk mengatur dan melaksanakan kegiatan perjalanan wisata bagi wisatawan yang ditanganinya berdasarkan program perjalanan (itinerary) yang telah ditetapkan.
- b. untuk menunjukkan dan mengantarkan wisatawan ke objek-objek dan daya tarik wisata yang dikehendaki.
- c. untuk memberikan informasi dan penjelasan mengenai objek dan daya tarik wisata yang dikunjungi informasi sejarah dan budaya, dan berbagai informasi lainnya.

Dari ketiga tugas tersebut semuanya mengarah kepada kemampuan berbahasa pemandu wisata. Pemandu wisata harus menjadi pembicara yang baik sehingga wisatawan sebagai pendengar bisa mengerti dan memahami informasi yang disampaikan. Kemampuan berbahasa verbal tidak hanya mengenai bagaimana

seseorang dapat berujar dan membuat wacana tetapi juga mengenai ekspresi muka dan bahasa tubuh. Dalam sebuah percakapan seringkali dijumpai ekspresi muka dan bahasa tubuh seperti tersenyum, mengangguk, dan sebagainya.

Kemampuan berbahasa juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung. Berbahasa asing juga sangat berpengaruh terhadap pelayanan pemandu wisata yang melayani dan membawa rombongan wisatawan dari luar atau juga disebut orang asing sehingga dengan mengetahui bahasa asing maka apapun yang ditanyakan wisatawan tersebut bisa terjawab dan cerita suatu objek wisata yang dikunjungi dapat tersampaikan dengan benar.

2.2.3 Wisatawan

Wisatawan adalah orang yang sedang melakukan perjalanan dalam waktu paling sedikit 24 jam untuk menikmati perjalanan dan mencari kepuasan serta tidak mencari nafkah pekerjaan di daerah tujuan wisata (Arjana, 2016). Sedangkan menurut Undang-Undang No. 9 Tahun 1990 Tentang Kepariwisata, pengertian wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, pengertian wisatawan masih sama dengan pengertian sebelumnya, sedangkan pengertian wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.

Kualitas pelayanan, serta obyek dan daya tarik wisata alam tentunya sangat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung. Tingkat kepuasan wisatawan akan bergantung dengan fasilitas wisata, kualitas pelayanan, citra destinasi

dan keselamatan wisatawan, Jika semua terpenuhi tentunya wisatawan merasa puas dan akan memakai jasa kita lagi jika berkunjung kembali.

Kepuasan wisatawan merupakan faktor penting khususnya untuk meningkatkan pemasukan bagi penyelenggara obyek wisata, sehingga menjadi acuan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanannya kepada wisatawan dan akan berdampak pada semakin banyaknya jumlah wisatawan. Akan tetapi jika kepuasan wisatawan terhadap obyek wisata tersebut rendah maka akan berdampak pada menurunnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke lokasi obyek wisata tersebut.

Fasilitas wisata juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, jika fasilitas yang di sediakan membuat wisatawan tidak nyaman dalam berwisata akan menyebabkan tingkat kepuasan wisatawan menurun, dan jika fasilitas yang disediakan nyaman dan memiliki kemudahan pada saat perjalanan akan memunculkan kepuasan pada wisatawan.

2.2.4 Tingkat Kepuasan

Objek wisata mempunyai tujuan memuaskan wisatawan, kepuasan wisatawa merupakan faktor paling penting khususnya untuk meningkatkan pemasukan bagi penyelenggraan objek wisata. Kepuasan wisatawa menjadi acuan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanannya pada konsumen. Menurut Sangadji dan Sopiah,(2013) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk wisata yang rill atai actual dengan kinerja yang diharapkan. Kemudian menurut Sumarni, (2012) mengatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Kepuasan wisatawan diukur dari kualitas pemandu wisata. Pemandu wisata juga sangat berdampak pada tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung jika

pelayanan yang ditawarkan pemandu wisata sangat baik, maka wisatawan akan merasa puas dengan pelayanan sehingga membuat wisatawan merasa puas yang pastinya akan tercipta tingkat kepuasan wisatawan.

Berdasarkan pada beberapa definisi dari beberapa para ahli di atas maka peneliti menyimpulkan bahwasannya kepuasan wisatawan, perasaan senang ataupun puas setelah berkunjung ke suatu obyek wisata. Semakin puas wisatawan dapat berdampak pada semakin banyaknya jumlah wisatawan dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan daerah, akan tetapi apabila kepuasan wisatawan rendah maka akan berdampak pada menurunnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke lokasi obyek wisata.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Banda Aceh merupakan ibu kota Kesultanan Aceh Darussalam berdiri pada abad ke-14. Kesultanan Aceh Darussalam dibangun di atas puing-puing kerajaan-kerajaan Hindu dan Budha yang pernah ada sebelumnya, seperti Kerajaan Indra Purba, Kerajaan Indra Purwa, Kerajaan Indra Patra, dan Kerajaan Indrapura (Indrapuri). Dari batu nisan Sultan Firman Syah, salah seorang sultan yang pernah memerintah Kesultanan Aceh, didapat keterangan bahwa Kesultanan Aceh beribu kota di Kutaraja (Banda Aceh). (H. Mohammad Said a, 1981:157).

Kemunculan Kesultanan Aceh Darussalam yang beribu kota di Banda Aceh tidak lepas dari eksistensi Kerajaan Islam Lamuri. Pada akhir abad ke-15, dengan terjalinnya suatu hubungan baik dengan kerajaan tetangganya, maka pusat singgasana Kerajaan Lamuri dipindahkan ke Meukuta Alam. Lokasi istana Meukuta Alam berada di wilayah Banda Aceh. Sultan Ali Mughayat Syah memerintah Kesultanan Aceh Darussalam yang beribu kota di Banda Aceh, hanya selama 10 tahun. Menurut prasasti yang ditemukan dari batu nisan Sultan Ali Mughayat Syah pemimpin pertama Kesultanan Aceh Darussalam ini meninggal dunia pada 12 Dzulhijah Tahun 936 Hijriah atau bertepatan dengan tanggal 7 Agustus 1530 Masehi.

Kota Banda Aceh secara astronomis terletak antara $05^{\circ}16'55''$ - $05^{\circ}36'55''$ Lintang Utara dan $95^{\circ}16'55''$ - $95^{\circ}22'35''$ Bujur Timur dan memiliki luas wilayah 61,36 km². Kota Banda Aceh memiliki batasan wilayah yang meliputi, sebelah utara berbatasan dengan Selat Malaka, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Aceh Besar, sebelah barat berbatasan dengan Samudra Hindia, sebelah timur dengan Kabupaten Aceh Besar.

Seperti wilayah lain di Indonesia, Kota Banda Aceh memiliki iklim tropis yang disertai dengan dua musim, yaitu musim hujan dan musim kemarau. Curah hujan tahunan di wilayah kota Banda Aceh berkisar antara 1039 hingga 1907 milimeter. Rata-rata suhu udara di wilayah Banda Aceh adalah 25°–28 °C. Tingkat kelembapan udara di wilayah ini berada pada angka 70% hingga 80%.

Pada tanggal 26 Desember 2004, kota ini dilanda gelombang pasang tsunami yang diakibatkan oleh gempa 9,2 Skala Richter di Samudra Hindia. Bencana ini menelan ratusan ribu jiwa penduduk dan menghancurkan lebih dari 60% bangunan yang ada di Banda Aceh. Bencana tsunami terbesar yang terjadi di Aceh pada 2004 silam menelan korban sebanyak 227.898 jiwa,

Kota Banda Aceh memiliki 9 kecamatan dan 90 gampong (dari total 243 kecamatan dan 5827 gampong di seluruh Aceh). Per tahun 2010 jumlah penduduk di wilayah ini adalah 224.209 (dari penduduk seluruh provinsi Aceh yang berjumlah 4.486.570) yang terdiri atas 115.296 pria dan 108.913 wanita (rasio 105,86). Dengan luas daerah 617 (dibanding luas seluruh provinsi Aceh 5.677.081 ha), Tingkat kepadatan penduduk di wilayah ini adalah 36.425 jiwa/km² (dibanding kepadatan provinsi 78 jiwa/km²). Pada tahun 2017, jumlah penduduknya sebesar 238.814 jiwa dengan luas wilayahnya 61,36 km² dan sebaran penduduk 3.892 jiwa/km² dan pada tahun 2019 tingkat kepadatan penduduk bertambah menjadi 268.148 jiwa. Berdasarkan data statistik yang dikeluarkan Pemerintah Kota Banda Aceh, jumlah penduduk Kota Banda Aceh hingga akhir Mei 2019 adalah sebesar 270.321 jiwa.

Sejak terjadinya bencana alam tersebut pemerintah membangun tempat wisata yang berkaitan dengan tsunami yang melanda Aceh dan sejarah kesultanan yang tertinggal. Banda Aceh memiliki potensi alam yang sangat beragam baik dari segi wisata, sejarah kesultanan dan kuliner khas Aceh tersendiri. Pemerintah

memanfaatkan potensi tersebut sebagai pendapatan daerah sehingga pemerintah menciptakan logo brand Banda Aceh yang sesuai dengan sektor pariwisata yang ada di Banda Aceh.



Gambar 1.
Logo Brand Charming Banda Aceh

Charming Banda Aceh ini menggambarkan potensi kota Banda Aceh Dari sektor pariwisata, dimana kota Banda Aceh merupakan Kota perdagangan dan jasa. Logo Charming Banda Aceh menggambarkan potensi wisata di Banda Aceh yang mudah dipahami oleh wisatawan karena gambar dari 5 brand tersebut menjelaskan tentang,

- a. Cangkir kopi yang menggambarkan kuliner
- b. kapal menunjukkan situs tsunami
- c. kubah sebagai wisata religi
- d. pintu gerbang menunjukkan wisata heritage
- e. daun menunjukkan wisata Alam

Brand Charming Banda Aceh sebagai salah satu upaya untuk memperkenalkan kepada masyarakat baik nusantara maupun mancanegara terkait pariwisata di Kota Banda Aceh. Sehingga diharapkan branding tersebut akan menarik wisatawan serta memberikan nilai tambahan bagi perkembangan pariwisata Banda Aceh.

3.2 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara yang ditemukan bahwa pemandu wisata sangat memiliki peran penting terhadap sektor pariwisata di Banda Aceh. Adanya pemandu wisata yang membimbing perjalanan wisata, wisatawan lebih terarahkan ketika melakukan sebuah perjalanan wisata. Hal serupa juga disampaikan oleh MK yang merupakan salah seorang pemandu wisata berkarir,

“Pemandu wisata merupakan seseorang yang membawa wisatawan, yang menjaga, yang memperhatikan, yang mengarahkan dan serta memberi saran”

Seperti hasil wawancara yang ditemukan dari salah satu pemandu wisata dengan inisial RR pada tanggal 10 agustus 2022 beliau memberikan pendapat tentang peran pemandu wisata terhadap sektor pariwisata di Banda Aceh sebagai berikut.

“Sangat penting karena peran pemandu wisata merupakan leading atau leader bagi sektor pariwisata dimana pemandu wisata akan menjelaskan bagaimana pariwisata di banda aceh dan destinasi yang akan dikunjungi jadi dengan adanya pemandu wisata baik sejarah atau budaya, itu semua akan dijelaskan pemandu wisata, dengan seperti itu wisatawan akan mengetahui tentang sejarah yang ada di Banda Aceh”

Kemudian salah satu pemandu yang sering membawa wisatawan luar negeri dengan inisial B juga mengemukakan pendapat tentang peran pemandu wisata terhadap sektor pariwisata di Banda Aceh pada tanggal 14 Agustus 2022.

“Dalam berjalannya suatu sektor pariwisata tentunya harus memiliki pemandu wisata yang membimbing wisatawan dalam perjalanan sehingga wisatawan terjaga ketika perjalanan jauh dan disini peran pemandu wisata sangat penting bagi keberlangsungannya suatu perjalanan wisata. Peran

pastinya sangat positif saat wisatawan ditemani oleh pemandu maka tentang apa yang mereka lihat akan tersampaikan dengan baik dan benar kemudian mereka mendapatkan arahan- arahan”

Dengan bagusnya tingkat pelayanan seorang pemandu wisata maka akan terciptanya tingkat kepuasan wisata terhadap pelayanan yang diberikan pemandu wisata sehingga wisatawan akan kembali lagi berkunjung ke objek wisata dan akan memamakai jasa pemandu wisata di Banda Aceh lagi. Pada tanggal 15 agustus 2022 IF menyatakan tingkat kepuasan yang diterima cukup baik.

“pelayanan nya cukup baik ramah, bisa menyatu bersama para wisatawan, karena saya pernah menjadi wisatawan menuju objek wisata kuburan islam yang ada di Aceh, dan ternyata banyak mengenai sejarah disana dan saya cepat tangkap apa yang mereka jelasin”

Pada tanggal 14 Agustus 2022 MS mengemukakan pendapat tentang tingkat kepuasan cukup baik.

“pelayanan pemandu wisata di Banda Aceh cukup baik, dari proses, pemandu selalu mendampingi wisatawan dan mengurus semua kebutuhan wisatawan ”

Dengan terciptanya kepuasan wisatawan akan meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Banda Aceh. Pendapatan daerah juga akan meningkat jika banyak wisatawan yang berkunjung. Meningkatnya sebuah sektor pariwisata yang ada tentunya banyak juga wisatawan yang berdatangan dari manca negara sehingga apakah wajib wisatawan memakai jasa pemandu ketika berkunjung ke Banda Aceh?

Wisatawan tentunya butuh seseorang yang membimbing atau mengarahkan suatu perjalanan menuju objek wisata yang dituju apalagi jika wisatawan tersebut merupakan wisatawan yang pertama kali mendatangi objek wisata yang menjadi tujuan, tentunya wisatawan membutuhkan orang yang paling tau tentang bagaimana objek wisata tersebut sehingga pada saat dalam perjalanan tidak tersesat atau segala hal yang berbahaya. Hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 10 Agustus 2022 kepada selaku pemandu wisata yang ada di Banda Aceh yang berinisial RR.

“wajib bagi wisatawan memakai jasa pemandu di Banda Aceh, karena di Indonesia memiliki organisasi yaitu HPI, provinsi Aceh itu memiliki HPI Banda Aceh, HPI Aceh Besar jadi dengan memakai jasa pemandu wisata menjadi lebih tertip karena setiap pemandu itu wajib harus memiliki liseni atau sertifikat, karena jika mereka tidak bisa memandu mereka tidak akan mendapatkan sertifikat tersebut, dengan memakai jasa pemandu wisata wisatawan itu akan terarah lebih di tangani oleh profesional yang mengeti tentang sejarah, kuliner dan lainnya”

Wisatawan wajib memakai jasa pemandu wisata yang ada di Banda Aceh. Karena, Banda Aceh merupakan provinsi yang memiliki daya tarik wisata yang banyak sehingga harus memiliki pemandu wisata yang berkompeten didalam bidangnya, bukan hanya dibidang pemandu wisata begitu juga orang yang bekerja sesuai dengan bidang yang di milikinya, ketika seseorang tidak berkompeten dibidangnya maka pekerjaan akan mejadi sangat sulit di kerjakan.. Pada tanggal 9 Agustus 2022 MK mengemukakan pendapatnya bagaimana standart kompeten yang harus dimiliki seorang pemandu wisata.

“yang berkompeten didalam bidangnya seperti menguasai bahasa asing, menguasai cerita sejarah dan berdirinya suatu tempat wisata yang di bawahinya, bertutur kata baik dan sopan , dan mampu melayani, menjaga dan mengarahkan wisatawan ketika perjalanan wisata “

Kemudian pada tanggal 15 Agustus RR juga menyampaikan pendapatnya tentang standart kompeten pemandu wisata.

“Seperti yang sudah saya bilang bahwasannya pemandu wisata itu adalah orang yang berprofesional dalam bidangnya memiliki sertifikat sehingga dia bisa memandu dan jika tidak memiliki sertifikat seorang pemandu wisata tidak layak membawa wisatawan tersebut, berkompeten disini adalah menguasai suatu objek yang di tawarkan, mampu berbahasa asing sehingga ketika ada wisatawan dari luar bisa di layani dengan baik”

Dengan pelayanan seorang pemandu wisata tentunya wisatawan ingin kenyamanan dan ketenangan ketika sedang melakukan perjalanan wisata. Tentunya wisatawan sangat butuh kenyamanan ketika berlibur, dengan adanya pemandu wisata maka wisatawan pasti mendapatkan rute-rute perjalanan yang sesuai dan pengarahannya

yang sesuai. Beberapa hasil wawancara yang dilakukan wisatawan mengharapkan pemandu wisata yang memberi kenyamanan ketika sedang dalam perjalanan wisata.

Pada tanggal 5 Agustus 2022 AM mengemukakan pendapat tentang pemandu yang seperti apa yang diharapkan beliau ada di Banda Aceh.

“tentunya yang saya harapkan kepada pemandu wisata yang ada di Banda Aceh bisa mengikuti dan mengetahui apa saja ketentuan ketika berwisata di Aceh seperti hal nya berpakaian sopan, istirahat ketika adzan. Karena Banda Aceh merupakan tempat wisata islami”

Kemudian pada tanggal 5 agustus 2022 YTE mengemukakan pendapat yaitu

“saya mengharapkan pemandu yang ada di banda aceh ini merupakan pemandu yang mengetahui informasi yang luas seperti contohnya peninggalan-peninggalan sejarah sehingga pengetahuan yang didapatkan wisatawan menjadi sebuah ilmu.

Kemudian pada tanggal 5 agustus 2022 LA juga mengharapkan pemandu yang harapkan ada di Banda Aceh.

“saya ingin pemandu wisata yang ada di Banda Aceh lebih mengedepankan shalat jika masih dalam perjalanan menuju objek wisata,dengan begitu insyaAllah perjalanan akan menjadi nyaman, ketika wisatawan yang di bimbing merupakan non-Muslim dan sebaiknya ketika perjalanan sempat kan berhenti untuk beribadah jika sudah masuk waktu nya, karena yang pernah saya lalui ketika berwisata semuanya lalai dan ketika dalam perjalanan tidak ada berhenti sampai di suatu objek yang dituju

Kemudian 5 agustus 2022 IF juga mengungkapkan bahwa dia mengharapakan pemandu wisata yang ada di Banda Aceh,

“Yang mampu menjelaskan secara detail dan sebelum travel itu memberitahu rute-rute yang dilalui keesokan harinya dan memberi gambaran atau referensi sehingga bisa melihat rute-rute yang dilalui“

Kemudian 5 Agustus 2022 MS juga memberikan pendapat tentang pemandu yang diharapkan di Banda Aceh

“ Yang bisa memberi kenyamanan kepada wisatawan dari awal perjalanan hingga selesai dan juga mampu menangani keluhan kesah wisatawan pada saat perjalann wisata “

3.3 Pembahasan

Pemandu wisata sangat berperan penting terhadap dunia pariwisata atau khususnya sektor pariwisata, karena pemandu wisata kunci dari keberhasilan jalannya suatu sektor pariwisata. Jika tidak adanya pemandu wisata maka wisatawan tidak akan terarah dan tidak terbimbing ketika melakukan suatu perjalanan wisata, pelayanan pemandu wisata ketika dalam perjalanan menjadi bagian terpenting. Seperti yang dikemukakan oleh Al-Okaily,(2021) mengatakan bahwa peran pemandu wisata sebagai seseorang yang menjembatani wisatawan, dengan budaya yang dikunjungi yang dilihat dari tiga masalah terkait wisata yaitu aspek, fisik, kunjungan dan pemahaman suatu objek yang dikunjungi sehingga pemandu wisata memiliki peran penting dalam keberlangsungan sebuah perjalanan wisata.

Maka dari ketertarikan teori dengan hasil wawancara tersebut, peran pemandu wisata sangat penting demi keberlangsungannya semua perjalanan objek wisata yang dimana pemandu wisata adalah orang yang pertamakali dijumpai wisatawan ketika perjalanan wisata. Pemandu wisata juga seseorang yang mengatur semua kebutuhan dan mengarahkan wisatawan serta memberi saran yang baik dari segi kepemanduan wisata.

Berdasarkan pelayanan pemandu wisata baik dan benar dalam membimbing wisatawan menuju objek wisata maka akan tercipta kepuasan wisatawan baik dari segi pelayanan atau dari tingkah laku. Pemandu wisata tidak hanya membimbing dan mengarahkan wisatawan akan tetapi harus mampu membuat wisatawan tertarik dengan pelayanannya dalam memandu wisatawan. Sehingga ketika wisatawan tertarik dengan pelayanan tersebut tentunya wisatawan akan mau memakai jasa pelayanan kita kembali. Seperti yang dikemukakan oleh Bitner (2013) ketika

konsumen merasa puas dengan layanan atau produk atau jasa yang diberikan tentunya konsumen akan memakai jasa itu kembali.

Maka ketertaikan antara pelayanan pemandu wisata dengan kepuasan wisatawan sangat bergantung. Sehingga adanya jasa pemandu wisata maka wisatawan akan terbimbing dan jika tidak adanya pemandu wisata wisatawan tidak terarah dengan baik. Jika pelayanan yang diberikan pemandu wisata kepada wisatawan baik sehingga terciptanya kepuasan wisatawan.

Banda Aceh memiliki sektor pariwisata yang banyak sehingga dapat menghasilkan pendapatan daerah. Sejarah yang ada di Banda Aceh juga cukup banyak dari sejarah tsunami dan penginggalan-peninggalan terdahulu. Sehingga Banda Aceh harus memiliki pemandu wisata berkompeten dan mengetahui cerita tentang sejarah dalam melayani wisatawan yang datang dari berbagai manca negara.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Peran pemandu wisata sangat penting bagi wisatawan yang ingin berkunjung ke suatu objek wisata. Dengan adanya pemandu wisata sehingga wisatawan mendapatkan informasi dan informasi secara luas tentang daya tarik suatu objek wisata yang dikunjungi. Begitu juga dengan peran pemandu wisata yang ada di Banda Aceh, dengan banyaknya sektor pariwisata di Banda Aceh maka pemandu wisata dituntut mampu memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan yang berkunjung. Peran pemandu wisata di Banda Aceh sangat baik karena pemandu wisata mampu membuat wisatawan yang berkunjung senang dengan cerita sejarah yang ada di Banda Aceh.

2. Tingkat kepuasan wisatawan menjadi salah satu yang diharapkan pemandu wisata. Sehingga dengan kepuasan terhadap pelayanan maka akan banyak wisatawan yang ingin berkunjung ke suatu objek wisata tersebut. Kepuasan wisatawan terhadap pelayanan pemandu wisata di Banda Aceh sangat baik karena pemandu wisata yang ada di Banda Aceh mampu memberikan pengarahan kepada wisatawan dan mampu membuat wisatawan nyaman dengan kualitas pelayanan pemandu wisata. Pemandu wisata juga mampu memberikan informasi mengenai sejarah yang ada di Banda Aceh. Sejarah yang di Banda Aceh cukup banyak dengan begitu pemandu wisata mampu memberikan informasi tentang suatu objek wisata yang ada di Banda Aceh.

4.2 Saran

1. Bagi pemandu wisata yang ada di kota Banda Aceh sebaiknya memiliki sertifikat tanda lulus ujian profesi dari lembaga atau instansi yang berhubungan dengan pemandu wisata. Pemandu wisata yang ada di kota Banda Aceh sebaiknya memiliki pengetahuan secara luas tentang sejarah wisata yang ada di banda aceh. Pemandu wisata juga harus mampu membimbing dan melindungi wisatawan dari ketika perjalanan menuju suatu objek wisata.

1. Bagi wisatawan yang hendak berkunjung ke Banda Aceh dan ingin mengunjungi tempat wisata yang ada di Banda Aceh sebaiknya menggunakan pemandu yang resmi dan berkompoten dalam bidangnya. Diharapkan pemandu tersebut yang berasal dari kota Banda Aceh bukan dari luar Banda Aceh. perjalanan wisata akan menjadi lebih terarah dengan rute-rute yang diberikan oleh pemandu wisata yang ada di kota Banda Aceh. Sejarah luas tentang wisata yang ada di Banda Aceh akan tersampaikan dengan benar dan jelas kepada wisatawan yang hendak berkunjung

DAFTAR PUSTAKA

- Arjana 2016, *Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif* Penerbit Raja Wali Pers, Jakarta
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Aceh 2016. *Pedoman Pemandu Wisata Aceh*, Penerbit Pariwisata Aceh, Banda Aceh
- Didin. 2015 *Mengawetkan Bumi Membangun Pariwisata* Penerbit ARS International School, Bandung
- Jumail 2017, *Teknik Pemandu Wisata*, Penerbit Andi Hak Cipta, Yogyakarta
- Kristiana dan kawan-kawan , 2018. *Kunci Sukses Pemandu Wisata* Penerbit Cv Budi Utama, Yogyakarta
- Luoh, Tsaur 2014, *Peran Pemandu Wisata dalam Pariwisata Pendidikan*
- Nuriata 2015, *Teknik Pemanduan Interpretasi dan Pengaturan Perjalanan Wisata* Penerbit Alfabeta, Bandung
- Okaily 2021, *A Model for Tour Guide Performance, Jurnal internasional administrasi perhotelan dan pariwisata*
- Prayogo , 2018. *Perkembangan Pariwisata dalam Perspektif Pemasaran* penerbit PT Lontar Asia, Jakarta
- Ratih 2013, Pengaruh kualitas pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan, *Jurnal nasional pariwisata*
- Sudaryono, 2019. *Metedologi Penelitian Deskriptif* Penerbit PT Raja Grafindo Pers, Jakarta
- Sugiono 2015, *Metedoogi Penelitian Pendekatan Kualintatif, kualitatif* penerbit Alfabeta, Bandung
- Utami 2017, Pengaruh Komunikasi Pramuwisata Terhadap Perilaku Wisatawan, *Jurnal Destinasi dan Daya Tarik Wisata*
- Yoeti, O.A 2013 *Pemasaran Pariwisata Terpadu*, Penerbit Angkasa, Bandung

Lampiran 1

Pemandu Wisata:

1. Bagaimana peran pemandu wisata terhadap sektor pariwisata di Banda Aceh ?
2. Apakah wajib bagi wisatawan memakai jasa pemandu ketika berkunjung ke Banda Aceh ?
3. Standart kompetensi seperti apa yang harus dimiliki oleh seorang pemandu wisata di Banda Aceh ?

Lampiran 2

Wisatawan :

1. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan pemandu wisata di Banda Aceh ?
2. Pemandu seperti apa yang diharapkan wisatawan ada di Banda Aceh ?

Lampiran 3



Gambar.1 Wawancara Wisatawan



Gambar.2 Wawancara Online
Pemandu wisata

BIODATA PRIBADI

Nama : NOVA NURVENTI SUKMA
Nim : 1906010008
Tempat/tanggal Lahir : 01 Agustus 2001
Agama : Islam
Tinggi/Berat Badan : 158 cm / 48 kg
Golongan Darah : -
Kewarganegaraan : WNI
Alamat : Desa Pulau Balai, Kec Pulau Banyak, Kab Aceh Singkil
No Telp : 081270699171
Email : novanurventi474@gmail.com

Riwayat Pendidikan

2006 - 2012 : SDN 2 Pulau Banyak
2012 - 2014 : Pesantren Darul Hasanah Singkil
2014 - 2015 : SMPN 1 Pulau Banyak
2015 - 2018 : SMAN 1 Pulau Banyak
2019 - 2022 : Universitas Muhammadiyah Aceh

Pengalaman Kerja

2022 : Trainee Kyriad Muraya Hotel Aceh