

KUALITAS PELAYANAN PRAMUWISATA DI ISTANO BASA PAGARUYUNG

Oleh: **Muhammad Kamal**

E-mail: muhammadkamal501@gmail.com

Pembimbing: **Dra. Hj. Syofia Achnes, M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Pariwisata

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293 Telp/Fax. 0761-63277

Penelitian ini untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan pramuwisata di Istano Basa Pagaruyung Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat. Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pramuwisata di Istano Basa Pagaruyung Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk menelaah permasalahan yang diangkat. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang responden yang diambil dengan menggunakan accidental sampling. Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, kuesioner dan wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa kualitas pelayanan pramuwisata di Istano Basa Pagaruyung Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat masih rendah dan perlu ditingkatkan lagi. Dilihat berdasarkan oleh lima dimensi, yaitu dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Dimensi Tangible, Dimensi Reliability, Dimensi Responsiveness, Dimensi Assurance, Dimensi Empathy.

PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata tidak saja ditentukan oleh sarana akomodasi, transportasi, dan infrastruktur yang baik, tetapi juga oleh jasa pelayanan yang mumpuni dalam meningkatkan rasa kepuasan maupun keinginan wisatawan. Keragaman budaya, jenis pariwisata dan tersebarnya obyek daya tarik wisata dan di Provinsi Sumatera Barat terutama di Kabupaten Tanah Datar khususnya membawa dampak pada beragamnya permintaan terhadap kualitas pelayanan, produk maupun informasi yang pada akhirnya menentukan motivasi orang dari berbagai latar belakang social budaya

dan ekonomi untuk melakukan sebuah kegiatan wisata. Dampaknya industry pariwisata khususnya di Kabupaten Tanah Datar dihadapkan pada keragaman permintaan terhadap produk dan layanan yang beragam dari wisatawan setiap tahunnya. Seperti yang tercantum di dalam undang-undang No.10 Tahun 2009, dimana yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh Masyarakat, Pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah. Oleh sebab itu pelayanan yang berkualitas merupakan peranan yang cukup penting, karena pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan

wisatawan. Apabila wisatawan tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu focus kepada kepuasan pelanggan/wisatawan.

Sumatera Barat adalah salah satu provinsi di Indonesia yang terletak di Pulau Sumatera. Sesuai dengan namanya, daerah ini menempati sepanjang pesisir barat Sumatera bagian tengah dan sejumlah pulau dilepas pantai seperti kepulauan Mentawai. Karakter alamnya yang berbukit-bukit, bergunung-gunung, dan pesisir pantai yang indah serta memiliki iklim yang sejuk didukung dengan keunikan budaya lokal menjadikan Sumatera Barat sebagai daerah banyak dikunjungi oleh wisatawan, baik domestic maupun mancanegara. Sebagai salah satu daerah tujuan wisata unggulan di Indonesia, kondisi jalan di Sumatera Barat dalam kondisi baik, dimana 80% jalan telah diaspal, menjangkau hampir seluruh wilayah di Kabupaten/Kota sampai ke kecamatan, begitu juga akses jalan menuju kawasan pariwisata lancar dan baik. Sumatera Barat sendiri terbagi dari 19 Kabupaten/Kota, dan dimana salah satunya adalah Kabupaten Tanah Datar.

Kabupaten Tanah Datar dikenal juga dengan sebutan Luhak Nan Tuo, maksudnya adalah daerah yang tertua dalam tatanan sejarah, adat dan budaya minangkabau. Di kabupaten ini terletak Nagari Tuo Pariangan yang diyakini sebagai tempat asal usul adat, budaya serta etnis etnis suku minangkabau tersebut. Di samping sebagai Luhak Nan Tuo, Kota Batusangkar juga dikenal sebagai Kota Budaya yang telah dicanangkan oleh Direktur Jenderal Kebudayaan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Prof.DR.Haryati Subadio dan juga dihadiri oleh Hamengkubowno IX pada tahun 1966 yang lalu. Keberadaan Batusangkar sebagai Kota Budaya ini tidak terlepas dari potensi situs, cagar budaya dan sejarah kebudayaan yang bernilai tinggi.

Tabel 1.2
Data Kunjungan Wisatawan ke Istano Basa Pagaruyung
Tahun 2014 s/d 2017

Terhitung	TAHUN	JUMLAH KUNJUNGAN		TOTAL
		Mancanegara	Domestik	
31/Desember	2014	25.840	299.144	324.984
31/Desember	2015	23.308	352.859	376.167
31/Desember	2016	23.481	364.653	388.134

Sumber : Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Tanah Datar 2017.

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Istano Basa Pagaruyung dari tahun 2014 hingga tahun 2016 tidak stabil. Hal ini mungkin terjadi akibat beberapa factor yang menyebabkan hingga terjadinya fluktuasi terhadap jumlah kunjungan ke Istano Basa Pagaruyung, beberapa factor tersebut seperti dalam bentuk pelayanan, fasilitas, bahkan mungkin promosi yang belum dilakukan secara lebih luas. Untuk menarik minat wisatawan semakin berkembang diperlukan sebuah bentuk pelayanan yang mengesankan agar wisatawan merasa senang dan merasa terpuaskan baik dari segi aktivitas wisata serta pelayanan yang didapatkan selama berwisata ke Istano Basa Pagaruyung, sehingga para wisatawan merasa terpuaskan dalam melakukan kunjungan wisatanya dan tentunya itu merupakan sesuatu yang sangat bagus untuk pemerintah terkait dalam memperkenalkan wisata yang ada di Kabupaten Tanah Datar melalui wisatawan yang pernah berkunjung di Istano Basa Pagaruyung karena mendapatkan hal positif selama berkunjung ke Kabupaten Tanah Datar terutama setelah berkunjung ke Istano Basa Pagaruyung. Salah satu langkah yang perlu dilakukan untuk

meningkatkan minat wisatawan semakin berkembang ialah dengan memanfaatkan fungsi Pramuwisata.

Pramuwisata yang terdapat di Istano Basa Pagaruyung juga tidak memiliki lisensi sebagai pramuwisata professional yang terdaftar secara sah yang diterbitkan oleh Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI). Hanya saja pramuwisata yang ada di Istano Basa Pagaruyung di utus langsung oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Tanah Datar dan memiliki Surat Keputusan tugas. Dalam segi pelayanannya terhadap wisatawan juga terlihat tidak maksimal yang diberikan pramuwisata terhadap wisatawan seperti dalam hal menyambut dan memberi salam kepada wisatawan dengan sikap ramah dan penuh senyum serta belum adanya tindakan inisiatif dalam memberikan pelayanan kepada setiap wisatawan.

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan pramuwisata yang berada di Istano Basa Pagaruyung ini dan menuangkan dalam bentuk tulisan dan mengangkat judul “ Kualitas Pelayanan Pramuwisata di Istano Basa Pagaruyung Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat”.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dikemukakan yaitu “Bagaimanakah kualitas pelayanan pramuwisata yang terdapat di Istano Basa Pagaruyung Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat” ?

2. Batasan Masalah

Adapun masalah yang diangkat dalam penelitian ini dibatasi dengan tujuan agar penelitian lebih spesifik dan mengarahkan penelitian agar focus hanya untuk membahas mengenai Kualitas Pelayanan Pramuwisata di Istano Basa Pagaruyung Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat.

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

- Untuk mengetahui kualitas pelayanan pramuwisata yang ada di Istano Basa Pagaruyung

Manfaat penelitian:

Adapun manfaat dari penelitian tersebut adalah:

- a. Penulis
 1. Sebagai penambah wawasan serta pengetahuan
 2. Sebagai penerapan ilmu yang telah didapatkan dalam masa perkuliahan
- b. Akademis
 1. Sebagai bahan bacaan bagi peneliti yang akan datang
 2. Sebagai informasi bagi peneliti-peneliti yang membahas dan mengkaji permasalahan yang sama
- c. Pemerintah / Pengelola
 1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan berupa pemikiran bagi pemerintah / pengelola dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pramuwisata di Istano Basa Pagaruyung Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut kutipan Zeithaml dkk (1990), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangibel (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1) Untuk Dimensi Tangibel (berwujud), terdiri atas indikator :

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2) Untuk Dimensi Reliability (kehandalan), terdiri atas indikator :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3) Untuk Dimensi Responsiviness (respon/ketanggapan), terdiri atas indikator :

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

- e. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4) Untuk Dimensi Assurance (jaminan), terdiri atas indikator :

- a. Petugas memberikan jaminan yang tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5) Untuk Dimensi Emphaty (empati), terdiri atas indikator :

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Konsep Pramuwisata

Menurut Udoyono (2008:2) Pramuwisata adalah seseorang yang memiliki keterampilan khusus meliputi bahasa asing (salah satu atau beberapa dari Bahasa Inggris, Prancis, Jerman, Jepang, Belanda, Italia, Korea, Cina dan sebagainya), pengetahuan tentang sejarah, kondisi sosial, politik, ekonomi, dan budaya Indonesia, pengetahuan tentang tempat-tempat wisata di Indonesia (dan luar negeri), memiliki sikap mental yang positif untuk memberikan pelayanan kepada wisatawan baik asing maupun domestik.

Menurut Rachman, Hutagalung dan Silano (2012:24) secara umum pengertian pemandu wisata (tour guide) adalah seseorang yang dibayar untuk menemani wisatawan untuk mengunjungi, melihat dan menyaksikan objek dan atraksi wisata. Dalam The Shorter Oxford English Dictionary on Historical Principle, Vol 1

dijelaskan pengertian tersebut sebagai berikut : “In general of the term the tour guide is a person who is hired to conduct a traveler or tourist and to point out objects of interest” dari sudut pandangan wisatawan, pemandu wisata adalah seorang yangbekerja pada biro perjalanan atau suatu kantor pariwisata yang bertugas memberikan informasi, petunjuk dan saran-saran secara langsung kepada wisatawan sebelum dan selama dalam perjalanan berlangsung.

Metode Penelitian

1. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah kerangka atau cetak biru dalam melaksanakan suatu proyek riset. Suatu prosedur penting untuk informasi yang dibutuhkan untuk menyusun pemecahan masalah penelitian (Mahkota, 2006). Dalam metode penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif.

Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antarvariabel. Variabel-variabel ini diukur (biasanya dengan instrumen penelitian) sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik (Noor, 2011:38).

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah actual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut. Variabel yang diteliti bisa tunggal (satu variable) bisa juga lebih dari satu variable (Noor, 2011:34).

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengenai kualitas pelayanan pramuwisata di objek wisata Istano Basa Pagaruyung yang lokasinya terletak di Nagari Pagaruyung, Kecamatan Tanjung Emas, Kabupaten Tanah Datar, Provinsi Sumatera Barat, Indonesia. Dengan alasan untuk mengetahui kualitas pelayanan pramuwisata terhadap wisatawan di Istano Basa Pagaruyung. Penulis mengambil waktu penelitian yaitu pada bulan Mei 2017 sampai dengan bulan Agustus 2017.

3. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan seluruh elemen/anggota dari suatu wilayah yang menjadi sasaran penelitian atau merupakan keseluruhan (universum) dari objek penelitian (Noor, 2011:147). Dalam penelitian ini populasinya adalah wisatawan yang berkunjung ke Istano Basa Pagaruyung.

2. Sampel

Pengambilan sampel (sampling) adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya akan membuat kita dapat menggeneralisasikan

sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi (Noor, 2011:148).

Sampel dari penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung di Istana Basa Pagaruyung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Accidental Sampling yaitu pengambilan sampel yang digunakan kepada siapa saja yang ditemui secara kebetulan di area objek wisata Istana Basa Pagaruyung

4. Jenis dan Sumber Data

1) Data Primer

Menurut silalahi (2010:291), yang dimaksud dengan data primer adalah data yang dikumpulkan dari situasi actual ketika peristiwa terjadi. Individu, kelompok focus, dan satu kelompok responden secara khusus dijadikan peneliti sebagai sumber data primer. Jadi dalam penelitian ini, data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dari lapangan penelitian melalui observasi, wawancara, dan kusioner.

2) Data Sekunder

Menurut Silalahi (2010:291), data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data sekunder yang digunakan untuk melengkapi penelitian ini adalah data pendukung dari data primer yang bukan berasal dari narasumber secara langsung. Pada penelitian ini, data sekunder didapatkan dari kepustakaan yaitu dengan cara mengumpulkan data untuk membandingkan antara teori-teori yang ada, dengan yang ada di lapangan berdasarkan dari jurnal dan buku dan juga data yang telah diolah sebelumnya, penunjang maupun sumber-sumber tertulis

lainnya seperti dari internet maupun website. Selain itu, data sekunder ini juga didapatkan dari instansi terkait yang berhubungan dengan penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Alasan peneliti melakukan observasi yaitu untuk menyajikan gambaran realistis perilaku atau kejadian, menjawab pertanyaan, membantu mengerti perilaku manusia, dan evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut (Noor, 2011:140). Dalam hal ini peneliti akan melakukan observasi di Istana Basa Pagaruyung untuk melihat secara langsung mengenai kualitas pelayanan pramuwisata baik melalui wawancara maupun kusioner, berdasarkan kondisi di lapangan

2) Kusioner/Angket

Kusioner/Angket merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka, yaitu jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya oleh peneliti dan dapat bersifat tertutup, yaitu alternative jawaban telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti. Adapun instrument daftar pertanyaan dapat berupa pertanyaan (berupa isian yang akan diisi oleh responden), checklist (berupa pilihan dengan cara memberi tanda pada kolom yang disediakan), dan skala (berupa pilihan dengan memberi

tanda pada kolom berdasarkan tingkatan tertentu).

Kuesioner/angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kusioner atau angket bersifat tertutup karena responden yang merupakan pengunjung Istano Basa Pagaruyung hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar.

3) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam metode survey melalui daftar pertanyaan yang diajukan secara lisan terhadap responden (Wardiyanta, 2006). Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara untuk mendapatkan data dan informasi secara lebih luas mengenai kualitas pelayanan pramuwisata, dimana yang menjadi target wawancaranya adalah pramuwisata, pengunjung serta instansi terkait selaku pengelola agar informasi yang didapatkan dapat melengkapi hasil penelitian.

Kualitas Pelayanan	Tangibel	1. Penampilan 2. Kenyamanan 3. Kemudahan Dalam Proses Pelayanan 4. Kedisiplinan petugas 5. Kemudahan akses 6. Penggunaan alat bantu	1. Observasi 2. Kuesioner 3. Wawancara
	Reliabilitiy	1. Kecermatan Dalam Melayani 2. Memiliki Standar Pelayanan 3. Kemampuan petugas 4. Keahlian petugas	
	Responsiviness	1. Cepat Dalam Melakukan Pelayanan 2. Respon Terhadap Keluhan 3. Cermat dalam melakukan pelayanan 4. Tepat waktu 5. Merespon setiap pelanggan	
	Assurance	1. Tepat Waktu 2. Legalitas 3. Jaminan kepastian biaya	
	Empathy	1. Sikap Ramah 2. Sopan Santun 3. Tidak Diskriminatif 4. Mementingkan Pelanggan 5. Menghargai pelanggan	

Sumber : Hasil Olahan Penulis Berdasarkan Kutipan Zeithaml (1990)

6. Operasional Variabel

Operasional adalah suatu informasi yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur suatu variabel yang merupakan hasil penjabaran dari sebuah konsep (Wardiyanta, 2006)

Tabel III.1
Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Teknik Pengumpulan Data
----------	---------	-----------	-------------------------

7. Teknik Pengukuran Data

Teknik pengumpulan data kelanjutan dari konsep operasional variabel dan merupakan satuan dari nilai ukur konsep operasional variabel itu sendiri. Oleh karena itu teknik yang digunakan adalah dengan menggunakan skala Likert yaitu merupakan teknik mengukur sikap dimana subjek diminta untuk mengindikasikan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap masing-masing pernyataan (Noor, 2011:128).

Jawaban dari responden diberi bobot skor atau nilai sebagai berikut :

1. Sangat Baik dengan skor 5 (SB)
2. Baik dengan skor 4 (B)
3. Kurang Baik dengan skor 3 (KB)
4. Tidak Baik dengan skor 2 (TB)
5. Sangat Tidak Baik dengan skor 1 (STB)

PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Pramuwisata

Pramuwisata berasal dari bahasa sansekerta yaitu pramu, wis dan ata. Pramu berarti pelayanan atau orang yang melayani, wis artinya tempat, dan ata berarti banyak. Namun secara umum pengertian pramuwisata adalah seseorang yang memberi penjelasan, dan arah ke wisatawan (Turis) dan wisatawan lain. Dari beberapa pengertian tentang pramuwisata tersebut dapat diberikan batasan bahwa pramuwisata adalah orang yang bertugas memberikan bimbingan, informasi, dan petunjuk tentang atraksi atau destinasi. Pekerjaan memandu wisatawan mengundang kesan sebuah pekerjaan yang bersifat mewah dan menyenangkan dengan imbalan yang besar, padahal pramuwisata merupakan salah satu profesi (mendapatkan bayaran yang layak atas kemampuannya) yang unik, karena profesi ini membutuhkan kemampuan berbahasa (sesuai yang dibutuhkan), dapat berinteraksi dengan wisatawan, memiliki pengetahuan luas, fleksibel, penuh pengertian dan kedewasaan berpikir serta kesehatan yang prima / kekuatan fisik / jasmani.

Seseorang yang hendak menjadi pramuwisata di Indonesia disyaratkan untuk memiliki licence yang diterbitkan oleh HPI. Ketentuan ini terutama bagi pramuwisata yang melayani wisatawan asing agar kualitas pribadi pramuwisata selalu mencerminkan ke-Indonesiaan serta menjaga validitas berbagai informasi yang disampaikan kepada wisatawan.

2. Gambaran Pramuwisata di Istano Basa Pagaruyung

Sebagai obyek wisata yang merupakan atraksi wisata yang terdapat di Kabupaten Tanah Datar, Istano Basa Pagaruyung merupakan obyek wisata primadona dan menjadi salah satu daya tarik yang dapat dijual agar dikenal oleh wisatawan banyak pada umumnya karena memiliki sejarah sebagai Pusat Kerajaan Minangkabau. Dimasa Kerajaan Minangkabau, Istano Basa Pagaruyung memainkan peran ganda sebagai rumah tempat tinggal keluarga kerajaan dan sebagai pusat pemerintahan. Warisan kerajaan Minangkabau yang berharga adalah Istano Basa Pagaruyung dan Istano ini dijadikan museum oleh pemerintahan Sumatera Barat dan warisan budaya Indonesia yang wajib dijaga. Dengan dijadikannya Istano Basa Pagaruyung sebagai museum maka pramuwisata telah terbentuk dalam upaya membuat Istano Basa Pagaruyung menjadi objek wisata yang nantinya dapat mempermudah wisatawan dalam mengunjungi istano.

Dalam hal tersebut pramuwisata memiliki peran yang vital dalam rangka mempromosikan Istano sebagai objek wisata dan sebagai penjaga informasi pengetahuan mengenai sejarah yang berkaitan dengan Istano Basa Pagaruyung. Pramuwisata yang terdapat di Istano dulunya merupakan pekerja honorer yang ditugaskan oleh PEMDA Kabupaten Tanah Datar dan sampai sekarang masih terdapat pramuwisata honorer yang bertugas didampingi dengan pramuwisata senior yang telah lama menjadi pramuwisata di Istano yang telah menjadi PNS.

Dalam melakukan pekerjaannya, pramuwisata bertugas memberi pelayanan terhadap seluruh wisatawan yang berkunjung ke Istano yang dimana di dalam Istano kini hanya terdapat 5 orang pramuwisata yang masih aktif dan biasanya 1 orang pramuwisata akan menangani maksimal 10 orang wisatawan dalam

melakukan pelayanannya, terlebih di akhir pekan yaitu hari Sabtu dan hari Minggu biasanya wisatawan melonjak berkunjung ke Istano.

3. Gambaran Umum Istano Basa Pagaruyung

Istano Basa Pagaruyung berlokasi di Nagari Pagaruyung Kecamatan Tanjung Emas, Kabupaten Tanah Datar, Provinsi Sumatera Barat. Istano Basa Pagaruyung adalah bangunan rumah tempat tinggal raja sekaligus tempat raja menjalankan pemerintahan, berbentuk rumah gadang yang dibuat khusus dengan mempedomani Istano yang pernah ada sebelumnya. Komplek Istano Basa Pagaruyung yang mulai dibangun pada tanggal 27 Desember 1976 ini adalah nama duplikat (tempat tinggal) keluarga Kerajaan Minangkabau yang sekaligus menjadi Pusat Kerajaan Minangkabau pada masanya, konstruksi bangunannya berbeda dengan rumah gadang kebanyakan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan Kualitas Pelayanan Pramuwisata di Istano Basa Pagaruyung Kabupaten Tanah Datar, maka peneliti menyimpulkan :

1. Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, bahwa kualitas pelayanan pramuwisata di Istano Basa Pagaruyung berada pada kategori Kurang Baik. Dilihat dari dimensi kualitas pelayanan pramuwisata Istano Basa Pagaruyung belum memenuhi kelima aspek yang ada, yaitu dimana di dalam dimensi Tangibel (kenyaman tempat pelayanan), Reliability (Keahlian petugas), Responsiviness (Tepat waktu,

Merespon setiap pelanggan) berada pada kategori Kurang Baik. Sedangkan hanya ada dimensi Assurance (Legalitas, jaminan kepastian biaya) dan Empathy (Sikap ramah, Sopan santun, menghargai pelanggan) yang berada pada kategori Baik.

Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pemerintah/Dinas yang terkait agar lebih memberikan perhatian terhadap kualitas pelayanan pramuwisata yang ada di Istano Basa Pagaruyung, dimana peran pemerintah terhadap peningkatan mutu serta kualitas pramuwisata akan membantu membuat kualitas pramuwisata yang ada di Istano Basa Pagaruyung menjadi lebih baik kedepannya. Pramuwisata Istano Basa Pagaruyung agar meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada kategori Kurang Baik, serta mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada kategori Baik. Terlebih tolak ukur kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, dimana dimensi yang perlu untuk diperhatikan lebih serius yaitu Tangibel yang seharusnya pramuwisata untuk memberikan kemudahan serta kenyamanan dalam pelayanannya dan juga Reliability agar pramuwisata lebih meningkatkan standar pelayanannya serta Responsiviness untuk pramuwisata agar lebih cepat serta lebih tanggap terhadap wisatawan dalam pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Davidow, William H. & Bro Uttal. 1989. Total Customer Service. New York: Harper & Row Publisher.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: GAVA MEDIA
- Kamus Besar Bahasa Indonesia.
- Kotler, P. 1997. Marketing Management. New Jersey USA: Prentice Hall, Inc.
- Lovelock, Christopher H. 1991. Service Marketing. USA: Prentice Hall, Inc.
- Pitana, I Gede & Diarta, I Ketut Surya. 2009. Pengantar Ilmu Pariwisata. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Poerwadarminta, W.J.S 1995. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Gramedia.
- Rachman, Arief F., Hutagalung, Husen., Silano, Patrick. 2012. Teori dan Praktek Memandu Wisata. Jakarta: Media Bangsa.
- Sampara, Lukman. 1999. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Silalahi, Ulber. 2010. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Sunaryo, Bambang. 2013. Kebijakan pembangunan destinasi pariwisata. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Suwantoro, Gamal. 1997. Dasar-dasar pariwisata. Yogyakarta: ANDI.
- Noor, Juliansyah. 2011. Metodologi Penelitian. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Tjiptono, Fandy. 1995. Manajemen Jasa. Yogyakarta: ANDI
- Trilestari, Endang Wirjatmi. 2004. Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkings and System Dynamics. Disertai. Depok: FISIP UI.
- Udoyono, Bambang. 2008. Sukses Menjadi Pramuwisata. Yogyakarta: CV ANDI
- OFFSET
- Wardiyanta. 2006. Metode Penelitian Pariwisata. Yogyakarta: ANDI.
- Yoety, Oka A. 2013. Penuntun Praktis Pramuwisata Profesional. Bandung: Angkasa.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- Undang-undang No. 10 tahun 2009 Tentang Pariwisata.