

PELAYANAN PEMANDU WISATA PADA RUMAH SINGGAH TUAN QADHI KOTA PEKANBARU

Oleh :Riris

Pembimbing : Dr. Dra. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

The this research aims to find out how the Tour Guide Services at Tuan Qadhi Halfway House in Pekanbaru City. This research used qualitative descriptive method to analyze the problem. The sample in this research are 90 samples by using accidental sampling. And then the techniques to collected data in this research are using observation, questionnaire and interview. And it was using likert scale to know the length of intervals. Based on the result of the research that's been done, Tour Guide Services at Tuan Qadhi Halfway House in Pekanbaru City with sub-variabeles of Good appearance, Proffesionalism, Matery of material, Fiendly, Weldressed with good conlusions.

Keywords: *Service, Tour Guide, The Place Tuan Qadhi Halfway House*

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Pariwisata tidak saja ditentukan oleh sarana akomodasi, transportasi, dan infrastruktur yang baik, tetapi juga oleh jasa pelayanan yang mampu dalam meningkatkan rasa kepuasan maupun keingintahuan wisatawan. Keragaman budaya dapat membawa dampak permintaan terhadap tingkat pelayanan, informasi maupun produk yang nantinya mengikat motivasi orang dari segi latar belakang social budaya ekonomi dalam melakukan kegiatan wisata.

Pelayanan merupakan suatu proses untuk memenuhi kebutuhan dan harapan wisatawan melauai aktivitas perjalanan, kata lain pelayanan adalah sebuah jasa ataupun produk yang menyediakan atau menolong segala apa yang diperlukan. Hampir semua perusahaan jasa lebih

mengutamakan pelayanan dalam mencapai sasaran usahanya. Pemberian pelayanan dapat dikatakan berhasil apabila pelanggan merasa puas terhadap apa yang diinginkan dan diterimanya.

Salah satu pemangku penting yang sangat diperlukan dalam perjalanan wisata adalah Pemandu wisata (*Tour Guide*), karena sebuah perjalanan wisata tidak akan lengkap tanpa disertai oleh seorang pemandu wisata. Ada juga wisatawan yang merasa tidak perlu didampingi oleh pemandu wisata karena merasa telah cukup dengan membaca *Guide Book* tapi pasti hasilnya berbeda jika wisatawan didampingi oleh pemandu wisata dari segi efisiensi waktu dan sistematika penjelasan.

Kota Pekanbaru merupakan ibukota Provinsi Riau yang menjadi salah satu daerah tujuan wisata. Pekanbaru yang dulunya dijuluki dengan Kota bertuah ini merupakan kota yang memiliki wisata

kebudayaan melayu yang cukup terkenal bagi wisatawan dari dalam dan luar kota serta wisatawan mancanegara sebagai salah satu produk wisata. Kota Pekanbaru bukan kota tujuan utama pariwisata nasional, namun kota tersebut memiliki berbagai potensi wisata mulai dari daya tarik wisata alam, daya tarik wisata budaya atau sejarah dan juga daya tarik wisata pusat perbelanjaan. Potensi wisata tersebut harus terus dikembangkan agar menarik wisatawan untuk berkunjung sehingga pariwisata di Kota Pekanbaru akan sejajar dengan daerah lainnya di Indonesia. Adapun beberapa potensi wisata yang ada di Kota Pekanbaru bisa dilihat sebagai berikut ini.

Tabel 1.1
Daftar Objek Wisata Budaya Kota Pekanbaru

No	Nama Objek Wisata	Jenis Objek Wisata
1	Rumah Singgah Tuan Qadhi, Kampung wisata Bandar Senapelan Pekanbaru	Wisata Budaya, Wisata Sejarah
2	Museum Sang Nila Utama	Wisata Budaya, Wisata Sejarah
3	Balai Adat Riau	Wisata Budaya
4	Komplek Bandar Seni Raja Ali Haji	Wisata Budaya
5	Anjungan Seni Idrus Tintin	Wisata Budaya
6	Taman Budaya	Wisata Budaya
7	Makam Marhum Bukit dan Makam Marhum Pekan	Wisata Sejarah
8	Masjid Raya	Wisata Religi
9	Taman Agrowisata Tenayan	Wisata Agro
10	Balai Adat Riau	Wisata Budaya
11	Danau Bandar Khayangan	Wisata Tirta
12	Kolam Pancing Alam Mayang	Wisata Rekreasi
13	Museum Sang Nila Utama	Wisata Budaya, Wisata Sejarah

14	Masjid Agung An Nur	Wisata Religi
15	Pasar Bawah	Wisata Belanja

Sumber : Dinas Pariwisata Provinsi Riau, 2018

Dari Table 1.1 diatas dapat dilihat bahwa Kota Pekanbaru memiliki 15 obyek wisata dan terdapat potensi yang cukup besar untuk dipublikasikan di Indonesia maupun diluar Negara, sebagian besar obyek wisata dikelola oleh pemerintah kota Pekanbaru, akan tetapi penulis lebih tertarik dengan objek wisata yang dikelola oleh pemerintah setempat berkaitan tentang pelayanan pemandu wisata pada objek wisata Rumah Singgah Tuan Qadi Kota Pekanbaru. Rumah Singgah Tuan Qadi ini menjadi salah satu tujuan wisata budaya andalan Pekanbaru, Rumah Singgah Tuan Qadi bertempat di tepi Sungai Siak, Kampung Bandar, Senapelan, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

Kawasan kampung bandar kota lama terdapat salah satu peninggalan yang bersejarah yaitu Rumah Tuan Qadi Sultan Siak salah satu bentuk rumah khas Melayu Pekanbaru yang dibangun pada tahun 1895. Direnovasi pertama kali tahun 1928, sampai tahun 2002, masih dalam kondisi sebagaimana renovasi 1928. Rumah singgah ini dibangun oleh Nurdin Putih asal Tapung, Kampar Kiri. Rumah ini sudah direhan untuk kepentingan pemanfaatannya secara maksimal oleh Dinas Kebudayaan dan pariwisata Kota Pekanbaru dan dijadikan sebuah kantor administrasi perwakilan Kerajaan Siak di Kota Pekanbaru, semaa Sultan Syarif Qasim II (Sultan terakhir). Keberadaan Rumah Singgah Sultan Siak di jalan perdagangan ini tidak terlepas dari sejarah panjang Kerajaan Siak, terutama pada masa Sultan Syarif Qasim II (Tengku M. Thoha, H. Syahril Rais, Anas Aismansa). Rumah Singgah Sultan Siak ini biasa juga disebut dengan Rumah Singgah, karena jika Sultan Siak turun dari kapal kato di pelabuhan, maka beliau akan singgah sejenak di Rumah Singgah apabila beliau berkunjung ke Senapelan atau Pekanbaru.

Saat ini, Rumah Singgah dilengkapi dengan taman bermain, sehingga pada hari libur dan adanya event seperti festival kuliner melayu, rumah singgah ini menjadi ramai..

Dari segi arsitektur, bangunan Rumah Adat Melayu Riau berbentuk persegi panjang bangunan utara-selatan 17,52 m dan panjang bangunan barat-timur 8,67 m, pada bagian selatan dan utara terdapat bagian yang menjorok sehingga dilihat dari atas denah bangunan ini terdiri dari tiga bangunan berbentuk persegi panjang yang terdiri dari dua persegi panjang kecil mengapit sebuah panjang besar. Bagian dinding Rumah Adat Melayu Riau terbuat dari bahan kayu dala bentuk papan. Jenis kayu yang digunakan saat ini menurut informasi masyarakat adalah kayu Meranti.

Di dalam Rumah Singgah Sultan Siak di pinggir Sungai Siak ini, terpajang bederet 10 buah foto-foto lama berukuran besar tentang jembatan phonton dan delapan buah mainan gasing. Foto-foto yang menggambarkan suasana Pekanbaru tahun 1960 itu merupakan dokumentasi dan koleksi PT Caltex dan dipasang belakangan di rumah ini. Ada juga foto Sultan Syarif Qasim II. Menurut Kabid Sejarah dan Cagar Budaya, Dra. Darliana, baik Eksterior maupun interior rumah singgah ini telah direnovasi dengan perhatian yang tinggi dan berhti-hati pada perubahan yang dilakukan selama renovasi, sehingga perbaikan tidak membawa pada kerusakan aslinya.

Tabel 1.2
Data Punjungan Wisatawan Ke
Rumah Singgah Tuan Qadi Kota
Pekanbaru (2017-2018)

NO	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2017	565
2	2018	720

Sumber :Badan Pengelola Kampung Wisata Bandar Senapelan

Berdasarkan table diatas dapat dilihat adanya peningkatan jumlah pengunjung yang datang ke objek wisata

Rumah Singgah Tuan Qadhi Kota Pekanbaru untuk melakukan wisata dengan motif wisata Budaya atau Sejarah. Dapat juga dilihat dari data tersebut, bahwa pengunjung yang datang masih terlihat sedikit. Hal ini mungkin terjadi akibat beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya fluktuasi terhadap jumlah kunjungan ke Rumah Singgah Tuan Qadi, beberapa faktor tersebut seperti dalam bentuk pelayanan, fasilitas, bahkan mungkin promosi yang belum dilakukan secara luas. Untuk menarik minat pengunjung, dibutuhkan sebuah pelayanan yang lebih memberi kesan menarik agar wisatawan merasa nyaman baik dari segi aktivitas wisata maupun pelayanan yang didapat selama di Rumah Singgah Tuan Qadi Kota Pekanbaru. Salah satu langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan minat wisatawan semakin berkembang ialah dengan memanfaatkan fungsi Pemandu Wisata sebagai berikut :

1. Menuntun.
2. Memimpin.
3. Memberikan penjelasan, penerangan, petunjuk, dan saran kepada anggota rombongan wisatawan selama berlangsung.
4. Dalam hal tentu seseorang pemandu wisata dapat pula bertugas sebagai penerima tamu (interpreter and hostess) sebaga Representative Agent pasa kesempatan-kesempatan tertentu.
5. Di dalam perjalanan, tugas pemandu wisata selalu berusaha melayani dengan baik agar para anggota rombongannya yang mendengarkannya dapat mengerti dan selalu memperhatikan apa yang disampaikan.

Oleh karena itu pemandu wisata dapat menarik perhatian seluruh anggota rombongan yang dibawanya. Apa yang dibicarakan, apa yang dikomentari, harus dapat memberi kesan tentang kota atau daerah dan bahkan keharuman nama Negara dan bangsanya. Di dalam industri pariwisata kita mengenal ada dua macam pemandu wisata yaitu pemandu wisata umum dan pemandu wisata khusus.

Kebanyakan pemandu wisata umum bekerja pada biro perjalanan wisata, baik ia sebagai karyawan (payroll guide) ataupun sebagai honorer yang biasa disebut sebagai Freelance Guide. Sedangkan pemandu wisata khusus kebanyakan beroperasi pada suatu objek tertentu seperti museum, candi-candi, pura, peninggalan-peninggalan kuno dan sebagainya.

Pemandu wisata yang terdapat di Rumah Singgah Tuan Qadi termasuk kategori pemandu wisata khusus yang saat ini belum memiliki lisensi sebagai Pemandu wisata profesional yang terdaftar secara sah yang diterbitkan oleh (HPI) Himpunan pemandu wisata Indonesia. Hanya saja Pemandu wisata yang ada di Rumah Singgah Tuan Qadi diutus langsung oleh Dinas Pariwisata Kota Pekanbaru dan memiliki Surat Keputusan Tugas. Berikut ini merupakan daftar nama pemandu wisata yang bertugas di Rumah Singgah Tuan Qadi Kota Pekanbaru sebagai berikut :

1. Haji Hidayat
2. Juliana Nasution
3. Ice

Dari segi Pelayanannya terhadap wisatawan juga terlihat tidak maksimal yang diberikan Pemandu Wisata terhadap Wisatawan seperti dalam hal komunikasi. Pemandu wisata hanya menangani wisatawan domestik dengan berbahasa Indonesia, berbeda untuk wisatawan dari Luar Negara (menggunakan bahasa Inggris) biasanya wisatawan dikendalikan oleh pemandu pribadi mereka bukan oleh pemandu Rumah Singgah Tuan Qadi. Selain itu, informasi yang diberikan pemandu wisata terhadap wisatawan yang berkunjung ke Rumah Singgah, kebanyakan pengunjung merasa belum puas karena informasi yang disampaikan tidak ada bukti yang realita, yaitu tidak adanya bukti tentang barang koleksi atau fasilitas peninggalan yang ada di Rumah Singgah Tuan Qadi kota Pekanbaru.

Berdasarkan keadaan yang ditemukan dilapakan, penulis meneliti lebih lanjut terlebih masih terdapatnya

kekurangan dalam melakukan pelayanan yang sebagaimana mestinya didapatkan wisatawan dari informasi melalui pemandu wisata profesional dan juga dengan terdapat fluktuasi pengunjung yang terjadi pada jumlah kunjungan belakangan ini akibat kurangnya pelaksanaan promosi yang dilakukan oleh pihak pengelola dalam mempromosikan wisata Rumah Singgah Tuan Qadi kota Pekanbaru. Hal ini lantas mendorong keinginan penulis untuk meneliti lebih jauh tentang bagaimana pelayanan pemandu wisata yang terdapat pada objek Rumah Singgah Tuan Qadi, dan tertarik untuk menuangkan dalam bentuk tulisan sehingga mengangkat judul **“Pelayanan Pemandu Wisata Pada Objek Wisata Rumah Singgah Tuan Qadi Kota Pekanbaru”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas mengenai pelayanan pemandu wisata, maka dapat di uraikan perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu **“Bagaimanakah pelayanan pemandu wisata di objek wisata Rumah Singgah Tuan Qadi di Kota Pekanbaru?”**

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Pelayanan Pemandu Wisata Rumah Singgah Tuan Qadi Kota Pekanbaru.

1.4. Batasan Masalah

Dari judul penelitian diatas, penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti, yaitu : penulis hanya berfokus membahas mengenai Pelayanan Pemandu Wisata Pada Rumah Singgah Tuan Qadi Kota Pekanbaru.

1.5. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Berguna untuk menambah pengetahuan dan penerapan serta pengembangan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama mengikuti perkuliahan. Secara teoritis hasil penelitian ini menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang pelayanan pemandu

wista, terutama berkaitan dengan pelayanan pemandu wisata yang ada pada rumah singgah Tuan Qadhi Kota Pekanbaru

2. Bagi Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dan dapat digunakan sebagai acuan maupun pedoman bagi peneliti yang akan datang .

3. Bagi pemerintah/Pengelola

penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan kepustakaan berupa pemikiran bagi pemerintah atau pengelola dalam upaya meningkatkan pelayanan pemandu wisata di Rumah Singgah Tuan Qadhi Kota Pekanbaru.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Pariwisata

Pariwisata menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, memberikan pengertian bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Pariwisata sebagai istilah bahasa Inggris "*tourism*" dipakai oleh negara-negara eropa barat dan travel oleh Amerika Utara, yang mengandung makna "kepergian orang-orang, dalam jangka waktu pendek, sementara, ketempat-tempat tujuan di luar tempat tinggal dan bekerja sehari-harinya serta kegiatan-kegiatan mereka selama berada di tempat-tempat tujuan tersebut untuk berbagi motivasi asal usaha mereka dengan tujuan tidak untuk mencari nafkah (Pendit, 2006).

Menurut Mc.Intosh (1995:10) dalam buku Muljadi dan Andri Warman (2014) Menyatakan bahwa Pariwisata adalah "*a composite of activities, service and industries that delivers a travel experience : transportation, accommodation, eating and drinking*

establishment, shops, entertainment, activity, and other hospitality service available for individuals or grup that are away from home". Unsur pembentuk pengalaman wisatawan yang utama berupa daya tarik wisata dari suatu tempat atau lokasi yang dikunjungi. Selain definisi menurut Mc.Intosh seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, oleh Norval juga menyatakan bahwa pariwisata atau *tourism* adalah "*the sum total of operations, mainly of an economic nature, wich directly relate to the entry, stay and movement of foreigners inside and outside a certain country, city or region*" atau pariwisata adalah keseluruhan kegiatan yang berhubungan dengan masuk, tinggal, dan pergerakan penduduk asing di dalam atau di luar suatu negara, kota maupun wilayah tertentu

Sedangkan Hunziker dan Kraft (1942) memberikan pengertian pariwisata sebagai: "*the totality of relation ship and phenomena arising from the trael and stay of stranger, from the travel and stay does not empty the estabilishment permanent residence and is not connected with a remunerated activity*" atau pariwisata adalah keseluruhan hubungan dan gejala-gejala yang timbul dari adanya orang asing dimana perjalanannya tidak untuk bertempat tinggal menetap dan tidak ada hubungan dngan kegiatan untuk mencari nafkah.

Robert McInosh bersama Shashikant Gupta mencoba mengungkapkan bahwa pariwisata adalah "gabungan gejala dan hubungan yang timbul dari interaksi wisatawan, bisnis, pemerintahn tuan rumah serta masyarakat tuan rumah dalam proses menarik dan melayani wisatawan-wisatawan serta para pengunjung lainnya.

E.Guyer-Freuler di dalam bukunya yang berjudul *Handbuch des Schweizerischen Volkswirtschaft*, merumuskan pariwisata ini sebagai berikut: "Pariwisata dalam arti modern adalah merupakan gejala zaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan akan

kesehatan dan pergantian hawa, penilaian yang sadar dan menumbuh terhadap keindahan alam, kesenangan dan kenikmatan alam semesta, pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas dalam masyarakat sebagai hasil perkembangan perniagaan, industry dan perdagangan serta penyempurnaan alat-alat pengangkutan.

2.2 Konsep Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa inggris adalah "service" Moenir (2002) mendefinisikan "pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Sedangkan menurut (Dardjowidjojo,2005) mengenai pelayanan wisata mempunyai peran penting karena mampu mempengaruhi wisatawan untuk mendatangi suatu objek wisata sehingga nantinya dapat mempengaruhi wisatawan untuk berkunjung kembali. Selain itu seorang pemandu wisata harus mempunyai suatu keunggulan atau keistimewaan dalam pelayanan sehingga mampu membuat wisatawan merasa puas. Salah satu keunggulan yang dimiliki pemandu wisata adalah mampu berkomunikasi dengan baik. Mampu untuk berkomunikasi dengan baik dalam hal ini yaitu mampu memberikan informasi yang benar kepada wisatawan.

Pelayanan pemandu wisata diartikan sebagai suatu gerak usaha untuk memberikan pertolongan kepada wisatawan dalam mencapai tujuan dari perjalanan wisatanya. Pelayanan merupakan suatu barang atau benda yang bersifat terwujud (tangible) atau tidak terwujud (intangible) yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang memerlukan dan merasa bermanfaat atas pemberian tadi (Nuriata, 2015:68).

2.3 Konsep Pemandu Wisata

Secara umum pengertian pemandu wisata adalah seseorang yang dibayar untuk menemani wisatawan untuk mengunjungi, melihat dan menyaksikan obyek dan atraksi wisata. Dalam the Shorter Oxford English Dictionary on Historical Principle, Vol. 1 dijelaskan pengertian tersebut adalah sebagai berikut :

Dari sudut pandang wisatawan pemandu wisata adalah seorang yang bekerja pada suatu Biro Perjalanan atau suatu Kantor Pariwisata (Tourist Office) yang bertugas memberikan informasi, petunjuk dan advis secara langsung kepada wisatawan sebelum dan selama dalam perjalanan wisata berlangsung.

Menurut Oka Yoeti (2013:8-12) Pemandu wisata (tour guide) adalah seseorang yang dipercaya memimpin suatu perjalanan wisata dengan tugas khusus untuk menjelaskan kepada wisatawan semua obyek wisata dan atraksi wisata yang dilihat dan dikunjungi. Oleh karena itu, dalam perjalanan wisata yang dipimpinnya, tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab tour guide antara lain :

1. Melakukan pengecekan ulang tentang segala persiapan keberangkatan rombongan termasuk transportasi, kelengkapan perbekalan selama dalam perjalanan, kesiapan touritinerary untuk dibagikan sebelum berangkat, akomodasi dimana menginap , dan restoran dimana rombongan akan makan siang atau makan malam.
2. Memberi intruksi, pengarahan, dan petunjuk kepada tour guide, sopir, kenek tentang hal-hal yang berkaitan dengan tugas masing-masing selama dalam perjalanan.
3. Mengambil inisiatif dan memutuskan bila terjadi hal-hal yang dapat mengganggu lancarnya perjalanan rombongan wisatawan yang dipimpin.

4. Bertanggung jawab terhadap semua pelaksanaan perjalanan wisata yang dipercayakan kepadanya.
5. Menerima masukan dan usulan dari anggota rombongan wisatawan yang dibawanya, menganalisisnya, dan dibuatkan usulan untuk perjalanan wisata rombongan wisatawan berikutnya.

Seseorang pemandu wisata dalam praktik tugasnya sehari-hari dapat pula ditugaskan sebagai penerjemah (interpreter) atau sebagai penerima tamu (hostess) yang diberi kepercayaan oleh tour operator untuk menjemput atau mengantarkan tamu dengan tugas-tugas sebagai berikut :

1. Memberi ucapan selamat datang atau selamat jalan kepada tamu atau wisatawan yang pejalanannya diatur oleh biro perjalanan yang bersangkutan.
2. Membantu tamu atau wisatawan dalam pengurusan yang berhubungan dengan urusan keimigrasian, bea cukai, karantina, dan keperluan lainnya.
3. Menemui tamu yang bepergian sesuai dengan tujuan dan keinginannya.

Karena tugas mereka menerima dan menjemput orang paling penting dalam bisnis suatu tour operator, pemandu wisata haruslah member gambaran kualitas pelayanan yang dapat memberikan kesan bona fide operator yang ia wakili. Itulah sebabnya suatu tour operator selalu memilih orang-orang berpengalaman dan memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Berpenampilan yang bagus (*Good Appearance*)
Berpenampilan rapi, memiliki wajah yang menarik, dan memiliki fisik yang atletis. Dengan kata lain, ia harus berpenampilan menyenangkan.
- b. Professional
Mengetahui tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya tanpa

bantuan orang lain.

- c. Menguasai Materi
Lancar menggunakan bahasa wisatawan yang akan dijemput atau diantarkan, miimum menguasai bahasa Inggris secara aktif.
- d. Bersikap Ramah
Ramah dan bijaksana dalam bertindak atau dalam mengambil keputusan.
- e. Berpakaian Rapi
Menggunakan Pakaian sesuai waktu dan menggunakan identitas perusahaan yang diwakili untuk menunjukkan bahwa ia adalah petugas yang ditunjuk oleh biro perjalanan yang bersangkutan.

Dalam kamus istilah pariwisata Drs. Adi Soemarno M.B.A dalam Muhajir (2005) memberikan definisi pemandu wisata sebagai seseorang yang bertugas mengantar tamu ke objek wisata dan menerangkan objek wisata tersebut. Jenis-jenis Pemandu wisata berdasarkan spesifikasinya dibagi menjadi dua yaitu Pemandu wisata khusus merupakan pemandu wisata yang bertugas khusus disalah satu atau beberapa objek wisata tertentu sedangkan Pemandu wisata umum merupakan pemandu wisata sebagai anggota sampel bila yang bersangkutan dipandang mampun memberikan informasi yang berhubungan dengan penelitian.

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 mwnyaksikan objek dan atraksi wisata. Dalam The Shorter Oxford English Dictionary on Historical Principle, Vol 1 dijelaskan pengertian tersebut sebagai berikut : "In general sense of the term the tour guide isa person who is hired to conduct a travel eror tourist and to point out objects of interest" dari sudut pandangan wisatawan, pemandu wisata adalah seorang yang bekerja 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.

2.4 Wisata Budaya

Dalam Pariwisata, jenis pariwisata yang menggunakan sumber budaya sebagai modal utama dalam atraksi wisata sering dikenal sebagai pariwisata budaya. Jenis pariwisata ini memberikan variasi yang luas menyangkut budaya mulai dari sejarah, seni pertunjukkan, seni rupa, festival, makanan tradisional, pengalaman nostalgia, dan cara hidup yang lain.

Pariwisata budaya merupakan jenis pariwisata yang berdasarkan pada mozaik tempat, tradisi, kesenian, upacara-upacara dan pengalaman yang memotret suatu bangsa dan suku bangsa dengan masyarakat, yang merefleksikan keanekaragaman (*diversity*) dan identitas (karakter) dari masyarakat atau bangsa yang bersangkutan. Pariwisata budaya memanfaatkan budaya sebagai potensi wisata dan budaya yang dibedakan menjadi tiga wujud yaitu: gagasan, aktivitas, dan artefak (Ismayanti, 2010).

menyebutkan bahwa pariwisata budaya yang disebut sebagai heritage tourism biasanya bergantung kepada elemen hidup atau terbangun dari budaya dan mengarah kepada penggunaan masa lalu yang tangible dan intangible sebagai riset pariwisata. Hal tersebut meliputi budaya yang ada sekarang, yang diturunkan dari masa lalu, pusaka non-material seperti musik, tari, bahasa, agama, kuliner tradisi artistik dan festival dan pusaka material seperti lingkungan budaya terbangun termasuk monumen, katredal, museum, bangunan bersejarah, kastil, reruntuhan arkeologi dan relik, Timothy dan Nyaupane (2009)

Sedangkan, Menurut E.B. Taylor dalam Setiadi (2011), Kebudayaan adalah keseluruhan yang kompleks yang didalamnya terkandung ilmu pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral hukum, adat-istiadat dan kemampuan yang lain, serta

kebiasaan yang didapat oleh manusia sebagai anggota masyarakat.

Budaya yang dikembangkan oleh manusia akan berimplikasi pada lingkungan tempat kebudayaan itu berkembang. Sautu kebudayaan memancarkan suatu ciri khas dari masyarakatnya yang tampak dari luar, artinya orang asing. Dengan menganalisis pengaruh akibat budaya terhadap lingkungan seseorang dapat mengetahui, mengapa suatu lingkungan lainnya dan menghasilkan kebudayaan yang berbeda pula (Elly, 2006).

Sifat hakiki dari kebudayaan antara lain :

1. Budaya terwujud dan tersalurkan dari perilaku manusia.
2. Budaya telah ada terlebih dahulu daripada lahirnya suatu generasi tertentu dan tidak akan mati dengan habisnya usia generasi yang bersangkutan.
3. Budaya diperlukan oleh manusia dan diwujudkan dalam tingkah lakunya.
4. Budaya mencakup aturan-aturan yang berisikan kewajiban-kewajiban, tindakan-tindakan yang diterima dan ditolak, tindakan-tindakan yang dilarang, dan tindakan-tindakan yang diizinkan.

Budaya sebuah bangsa mendukung kepercayaan, nilai sikap, dan tingkah laku menjadi bagian tidak terpisahkan dari masyarakatnya yang mewariskan dari suatu generasi ke generasi berikutnya. Budaya mengekspresikan dirinya dalam banyak hal seperti kerja, pakaian, arsitektur, kerajinan tangan, sejarah, bahasa, agama, pendidikan, tradisi, kegiatan mengisi waktu luang, seni music, seni memasak dan sebagainya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, metode praktek yang digunakan penulis adalah metode kuantitatif yang merupakan penelitian untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variable atau lebih (independen) dan tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable lain. Metode penelitian ini diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi

atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel yang pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data berdifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Berdasarkan dari teori tersebut penelitian deskriptif kuantitatif merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dan di analisis sesuai dengan metode statistic yang digunakan (Sugiono, 2012:11)

Metode penelitian ini bertujuan memberikan uraian atau keterangan-keterangan sesungguhnya mengenai tanggapan pengunjung terhadap Pelayanan Pemandu Wisata Rumah Singgah Tuan Qadhi Kota Pekanbaru dengan cara mengumpulkan data dan informasi di lapangan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kampung Bandar Senapelan, Kp. Bandar, Kec. Senapelan Kota Pekanbaru. Berada di pinggir kota Pekanbaru, di tepi sungai dan dibawah jembatan. Penelitian ini dilakukan dari bulan April - Mei 2019

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan pendapat diatas, maka penulis akan mengadakan penelitian di Kampung Bandar Senapelan Kota Pekanbaru. Populasi didalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata Rumah Singgah Tuan Qadhi Kota Pekanbaru (Sugiyono, 2008). Populasi disini penulis mengambil jumlah pengunjung dua tahun terakhir yaitu sebanyak 720 orang pengunjung pada tahun 2018.

3.3.2 Sampel

Pengambilan sampel (*sampling*) adalah proses memilih sejumlah element secukupnya dari populasi, sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya akan

membuat kita dapat menggeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada element populasi. Sampel dari penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Rumah Singgah Tuan Qadhi Kota Pekanbaru. Teknik pengambilan sampel yang digunakan penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel yang digunakan kepada siapa saja yang ditemui secara kebetulan di area objek wisata Rumah Singgah Tuan Qadhi. Untuk menghemat waktu, biaya dan tenaga kerja maka penulis memperkirakan jumlah minimum sampel yang ditetapkan menggunakan rumus Slovin (Noor, 2011:158), yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan 10% atau 0,1

Berdasarkan rumus diatas dapat diperoleh jumlah sampel sebagai berikut

$$n = \frac{720}{1+720(0,1)^2}$$

$$n = \frac{720}{1+720(0,01)}$$

$$n = \frac{720}{8,2}$$

$$n = 87,8$$

Jadi dapat dibulatkan menjadi 90 responden.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data (*lapangan field research*) dan data kepustakaan yang digunakan untuk memperoleh data teoritis yang dibahas, untuk itu sebagai jenis datanya sebagai berikut :

3.4.1 Data Primer

Menurut Andi Supangat (2010) mendefinisikan bahwa: "Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti, baik dari objek individual (responden) maupun dari suatu instansi yang dengan sengaja melakukan

pengumpulan data dari instansi-instansi atau badan lainnya untuk keperluan penelitian dari pengguna”. Dalam data ini Sumber data primer berupa hasil pengisian.

3.4.2 Data Sekunder

Menurut Jogiyanto (2010) mendefinisikan bahwa: “sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung untuk mendapatkan informasi (keterangan) objek yang diteliti, biasanya data tersebut diperoleh dari tangan kedua baik dari objek secara individual (responden) maupun dari suatu badan (instansi) yang dengan sengaja melakukan pengumpulan data dari instansi-instansi atau badan lainnya untuk keperluan penelitian dari para pengguna. Sumber data ini dapat diperoleh melalui studi pustaka dari kutipan-kutipan, penelitian terdahulu, buku-buku maupun jurnal-jurnal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan dengan melakukan survey pada perusahaan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Observasi

Noor (2011) Observasi merupakan teknik yang menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian. Instrument yang dapat digunakan yaitu lembar pengamatan, panduan pengamatan. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi antara lain : ruang atau tempat, pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu dan perasaan. Alasan peneliti melakukan observasi yaitu untuk menyajikan gambaran realitas perilaku atau kejadian, menjawab pertanyaan, membantu mengerti perilaku manusia, dan evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Dalam hal ini peneliti akan melakukan observasi di Rumah Singga Tuan Qadi Kota Pekanbaru untuk melihat secara langsung mengenai Pelayanan Pemandu wisata baik melalui wawancara maupun kuesioner, berdasarkan kondisi di lapangan.

3.5.2 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 pelayanan pemandu wisata, dimana yang menjadi target wawancaranya adalah pemandu wisata, pengunjung, serta instansi terkait selaku pengelola agar informasi yang didapatkan terpenuhi dengan jelas dan dapat melengkapi hasil penelitian.

3.5.3 Dokumentasi

Dalam hal ini, peneliti merekam pembicaraan menggunakan HP, yang berguna untuk memperkuat menyimpan data dengan melakukan perekaman terhadap narasumber secara langsung untuk memperkuat hasil dari penelitian yang dilakukan di Rumah Singgah Tuan Qadhi Kota Pekanbaru. Setelah data terkumpul, data dikelompokkan lagi sesuai dengan permasalahan yang ingin dijawab.

3.5.4 Kuisisioner

Kuisisioner adalah Teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan daftar pertanyaan tertulis secara lengkap tentang masalah yang akan dibahas, mengenai atraksi dan responden pada objek wisata.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Pemandu Wisata Rumah Singgah Tuan Qadhi Kota Pekanbaru

Sebagai objek wisata yang merupakan atraksi wisata yang terdapat di Rumah Singgah Tuan Qadi Kota Pekanbaru, Rumah Singga Tuan Qadi merupakan obyek yang menjadi salah satu daya tarik yang dapat dijual agar dikenal oleh wisatawan banyak pada umumnya karena memiliki sejarah sebagai rumah singga Kerajaan Siak di Pekanbaru.

Rumah singgah Tuan Qadhi terletak di kawasan kampung Bandar senapelan kota

lama. Rumah Tuan Qadi Sultan Siak salah satu bentuk rumah khas Melayu Pekanbaru yang dibangun pada tahun 1895. Direnovasi pertama kali tahun 1928, sampai tahun 2002, masih dalam kondisi sebagaimana renovasi 1928. Rumah singgah ini dibangun oleh Nurdin Putih asal Tapung, Kampar Kiri. Rumah ini sudah direhan untuk kepentingan pemanfaatannya secara maksimal oleh Dinas Kebudayaan dan pariwisata Kota Pekanbaru dan dijadikan sebuah kantor administrasi perwakilan Kerajaan Siak di Kota Pekanbaru, semasa Sultan Syarif Qasim II (Sultan terakhir). Keberadaan Rumah Singgah Sultan Siak di jalan perdagangan ini tidak terlepas dari sejarah panjang Kerajaan Siak, terutama pada masa Sultan Syarif Qasim II (Tengku M. Thoha, H. Syahril Rais, Anas Aismana). Rumah Singgah Sultan Siak ini biasa juga disebut dengan Rumah Singgah, karena jika Sultan Siak turun dari kapal kato di pelabuhan, maka beliau akan singgah sejenak di Rumah Singgah apabila beliau berkunjung ke Senapelan atau Pekanbaru. Saat ini, Rumah Singgah dilengkapi dengan taman bermain, sehingga pada hari libur dan adanya event seperti festival kuliner melayu, rumah singgah ini menjadi ramai.

Dalam hal tersebut pemandu wisata memiliki peran yang vital dalam rangka mempromosikan Rumah Singgah Tuan Qadhi sebagai objek wisata dan sebagai penjaga informasi pengetahuan mengenai sejarah yang berkaitan dengan Rumah Singgah Tuan Qadhi Kota Pekanbaru. Pemandu wisata yang terdapat di Rumah Singgah Tuan Qadhi Kota Pekanbaru merupakan pekerja honorer yang ditugaskan oleh Dinas Pariwisata Kota Pekanbaru dan sampai sekarang masih sebagai pemandu wisata di Rumah Singgah Tuan Qadhi Kota Pekanbaru.

Dalam melakukan pekerjaannya, pemandu wisata bertugas memberi materi pelayanan terhadap seluruh wisatawan yang berkunjung ke Rumah Singgah Tuan Qadi, dimana didalam Rumah Singgah kini hanya terdapat tiga orang pemandu wisata

yang masih aktif dan biasanya satu orang pemandu wisata akan menangani maksimal 20 orang wisatawan dalam melakukan pelayanannya, terlebih di akhir pekan yaitu hari Sabtu dan hari Minggu biasanya wisatawan melonjak berujung ke Rumah Singgah.

Menurut sumber yang didapatkan dari Dinas Pariwisata Kota Pekanbaru, Jumlah pemandu wisata yang terdapat 3 orang dan tidak memiliki lisensi sebagai pemandu wisata profesional yang terdaftar secara resmi, diterbitkan oleh (HPI) Himpunan Pramuwisata Indonesia. Hanya saja pemandu wisata yang ada di Rumah Singgah Tuan Qadi diutus langsung oleh Dinas Pariwisata Kota Pekanbaru dan memiliki Surat Keputusan tugas. Berikut ini merupakan daftar nama pramuwisata yang bertugas di Rumah Singgah Tuan Qadi Kota Pekanbaru sebagai berikut : Haji Hidayat, Juliana Nasution dan Ice.

4.2 Gambaran Umum Rumah Singgah Tuan Qadhi Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru secara historis tidak bisa dilepaskan oleh kesultanan Siak Sri Indrapura, dahulunya Pekanbaru adalah bagian dari wilayah Kesultanan Siak Sri Indrapura, bahkan Pekanbaru tepatnya di Senapelan pernah menjadi Pusat Pemerintahan Kesultanan Siak pada masa Sultan Siak ke-4 dan ke-5 (makam beliau dapat ditemui di Komplek Makam Marhum Pekan di sebelah Masjid Raya Pekanbaru) Tuan Qadhi adalah gelar yang ditabalkan oleh Sultan Siak kepada seseorang yang ditunjuk sebagai penasehat didalam hukum syariah Islam (Nasyih) serta berperan sebagai hakim Munaka'ah dalam urusan pernikahan dan pembahagian terakah pusaka di wilayah Kesultanan Siak.

Semasa awal pemerintahan Kesultanan Siak yang dipimpin Raja Kecik, penasehat hukum disebut dengan nama Tunggul Manah (1723-1784). Pada masa Sultan Siak ke-7. Sultan Syarif Ali Abdul Jalil Syaifuddin Tunggul Manah dihapuskan dan diganti dengan Dewan Kesultanan yang terdiri dari Datuk Empat Suku. Tuan

Qadhi dan orang besar kerajaan dan dimsa inilah jabatan Tuan Qadhi mulsi dikenal.

Sultan Syarif Hasyim (Sultak Siak ke-11, 1898-1916) selanjutnya memperkuat peran Tuan Qadhi dengan gelar Qadhi Negeri Siak yang bertugas mendampingi Sultan Siak sebagai “tolan masyarakat terakah pusaka hokum Allah” seperi yang termaklub dalam Bab Al Qawa'id (*Pintu Segala Pegangan*), yaitu sebuah pranata hokum Kusultanan Siak Sri Indrapura yang diterbitkan pada 15 November 1984 tentang Struktur Pemerintahan, Batas Wilayah dan Hukum Peradilan.

Masa awal pemerintahan Sultan Syarif Kasim II, Belanda semakin kuat mengendalikan pemerintahan Sultan, termasuk melakukan perubahan politik kontak tersebut dikeluarkan Besluit Sultan Siak No. 1 tanggal 15 Juni 1915 yang otomatis merombak struktur pemerintahan yang tercantum dalam Bab Al Qawa tidak berlaku lagi. Dimasa ini kekuasaan tertinggi dalam wewenang pengadilan adalah Majelis Kerapatan Tinggi yang berkedudukan di Pusat Kesultanan diketuai oleh Sultan dan Para Datuk, Jaksa, Panitera dan Tuan Qadhi sebagai anggota serta controleur sebagai wakil pemerintah Belanda. Sementara di Pekanbaru yang menjadi distrik hokum peradilan diserahkan pada Kerapatan Distrik dan Pengadilan Agama Distrik yang dipegang oleh Imam Distrik. Tuan Qadhi tetap berkedudukan di Siak dengan sebagai Ketua Kerapatan Syari'ah Kerajaan Siak Sri Indrapura.

(Sumber : *Tengku Mohammad Toha-Amir Luthfi-Irham Temas Sutomo*)

Rumah singgah Tuan Qadi awalnya dibangun oleh H. Nurdin Putih, seorang saudagar yang terkenal di Senapelan sekitar tahun 1895. Fatimah binti Nurdin Putih, salah seorang anak perempuan beliau menikah dengan Zakaria bin H. Abdul Muthalib, seorang pemuda dari Labruhan Bilik Panai, Sumatera Timur. Selanjutnya rumah singgah ini diserahkan kepada mereka dan mertuanya pindah ke rumah yang baru. Rumah kayu

ini tetap menjadi persinggahan Sultan Syarif Qasim II. Ketika turun dari kapal koto dan ketika bermalam di Senapelan usai melakukan perjalanan menelusuri wilayah pedalaman Kerajaan Siak di hulu Sungai Siak.

Semasa pemerintahan Sultan Syarif Qasim II, H. Zakaria bin H. Abdul Muthaib dipercaya sebagai ketua kerapatan Syariah Kerajaan Siak Sri Indrapura bergelar Qadhi berkedudukan di ibukota Kerajaan Siak dan bertugas mendampingi Sultan Siak sebagai “tolan masyarakat terakah pusaka hukum Allah”. Seperti yang tertuang dalam Bab al Qawa'id (*Kotab Segala Pegangan*), sebuah pranata hukum kerajaan Siak Sri Indrapura. Tuan Qadi H. Zakaria wafat di Siak dan dimakamkan didalam kawasan makam Koto Tinggi, Kampung Dalam, Siak Sri Indrapura. Seiring perjalanan waktu, Rumah Singgah Sultan Siak ini tidak terdengar lagi kebesarannya. Apalagi sejak rumah ini telah dibeli oleh Iskandar bin Ahmad (Atan Gope), seorang penguasa besi tua, pada tahun 1994. Berkat amanah ibunda Atan Gope, bangunan rumah tua tersebut tetap dipertahankan dan hanya berubah fungsi menjadi gudang penyimpanan besi tua hingga pembebasan lahah tahun 2020.

Pada tahun 2011, Aliansi Masyarakat Pelestari Warisan Pusaka Melayu Riau (dulunya bernama Resam Pelestarian Budaya Bandar Senapelan atau Bandar Senapelan Heritage) melaporkan hasil temuan rumah kayu yang perlu diselamatkan kepada pihak Balai Pelestarian Peninggalan Purbakala (BP3) Batusangkar (sekarang Balai Pelestarian Cagar Budaya Sumatera Barat, Kementeriann Pendidikan dan Kebudayaan).

Pada tahun 2012, BPCB Batusangkar menindaklanjuti dengan menurunkan Tim Arkelog BPCB untuk melakukan pendataan satu persatu di lapangan, menerbitkan laporan koordinasi tentang “Pengelolaan Kawasan Bandar Senapelan, Identifikasi Awal dan Aplikasi

Konsep Manajemen Sumber Daya Budaya pada Warisan Budaya Kawasan Perkotaan di Kota Pekanbaru” dan melakukan audiensi langsung didepan Walikota Pekanbaru.

Pada tahun 2014, Dinas Kebudayaan dan pariwisata Kota Pekanbaru bekerjasama dengan BPCB Batusangkar melakukan kegiatan konservasi terhadap rumah singgah Tuan Qadhi dan menjadikannya sebagai ikon baru Kota Pekanbaru di tepian Sungai Siak.

Pada tahun 2015, Satuan Kerja Penataan Bangunan dan Lingkungan Provinsi Riau Direktorat Jenderal Cipta Karya bekerjasama dengan pemerintah Kota Pekanbaru melakukan kegiatan Penataan Lingkungan Permukiman Tradisional Sejarah Melayu Kota Pekanbaru, berupa Ruang Terbuka Publik yang dikenal oleh masyarakat dengan sebutan Taman Tuan Qadhi.

Pada Desember 2017, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk memberikan bantuan melalui Program CSR dengan melakukan pembenahan dengan pembangunan sarana penunjang di kawasan Taman Tuan Qadhi dengan mengunsung tema “Teras BRI Nusantara”.

4.3 Profil Responden

4.3.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian tentang pelayanan pemandu wisata Rumah Singgah Tuan Qadi Kota Pekanbaru. dapat dilihat dari distribusi responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut

Tabel 4.1

Responden Berdasarkan Tingkat Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki-laki	58	64%
2	Perempuan	32	36%
Total		90	100%

Sumber :Olah Data Primer , Tahun 2018

Dari sekian banyak responden (pengunjung) yang datang ke Rumah Singgah Tuan Qadhi, ternyata mayoritas wisatawan yang datang adalah laki-laki

dengan persentase 64% dari jumlah keseluruhan. Sedangkan pengunjung yang paling sedikit adalah perempuan dengan persentase 36%.

4.3.2 Responden berdasarkan Tingkat Usia

Dari hasil penelitian terlihat bahwa wisatawan yang berkunjung ke Rumah Singgah Tuan Qadhi, bila di lihat dari tingkat usia masih tergolong pada usia produktif. Dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2

Responden Berdasarkan Tingkat Usia

No	Tingkat Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	15 – 20	23	25,6%
2	21 – 25	28	31,1%
3	26 – 30	12	13,3%
4	> 31	27	30%
Total		90	100%

Sumber :Olah Data Primer , Tahun 2018

Dari Tabel 4.2 diatas dapat di ketahui bahwa pengunjung yang berusia 21-25 menunjukkan komposisi jumlah paling banyak yaitu 28 orang (31,1%). Sedangkan tamu yang berusia 26-30 menunjukkan komposisi paling sedikit yaitu 12 orang (13,3%).

4.3.3 Responden berdasarkan Tingkat Pekerjaan

Dari hasil penelitian tentang pelayanan pemandu wisata di Rumah Singgah Tuan Qadhi Kota Pekanbaru, dapat di lihat dari responden berdasarkan pekerjaan sebagai berikut :

Tabel 4.3

Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Pelajar / Mahasiswa	40	44,5%

2	PNS	28	31,1%
3	Wiraswasta	12	13,3%
4	Lainnya	10	11,1%
Total		90	100%

Sumber :Olah Data Primer , Tahun 2018

Dari Tabel 4.3 diatas responden yang berkunjung ke Rumah Singgah, ternyata menurut pekerjaan yang paling banyak yaitu mahasiswa sebanyak 40 orang (44,5%). Sedangkan pengunjung yang bekerja sebagai PNS sebanyak 28 orang (31,1%), wiraswasta 12 orang (13,3%), dan yang paling sedikit pekerjaan lainnya sebanyak 10 orang (11,1%).

4.3.4 Responden berdasarkan Asal

Terdapat dua pernyataan yang digunakan untuk mengelompokkan asal Daerah pengunjung Rumah Singgah Tuan Qadhi Kota Pekanbaru. Dari hasil penelitian tentang pelayanan pemandu wisata Rumah Singgah Tuan Qadhi dapat di lihat dari distribusi responden berdasarkan asal sebagai berikut

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Asal

No	Asal	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Pekanbaru	57	63,3%
2	Luar Pekanbaru	33	36,7%
Total		90	100%

Sumber :Olah Data Primer, Tahun 2018

Berdasarkan Tabel 4.4 yang tertera diatas, dapat kita ketahui bahwa responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat berdasarkan dari Daerah Asalnya lebih dominan yang berasal dari Kota Pekanbaru dengan jumlah 57 orang dengan persentase (63,3%). Selanjutnya yang berasal dari luar Pekanbaru berjumlah 33 orang dengan persentase (36,7%).

Berdasarkan hasil yang telah ditentukan, dapat diketahui bahwa hasil rekapitulasi

pelayanan pemandu wisata pada Rumah Singgah Tuan Qadi Kota Pekanbaru terdiri dari lima (5) sub variable yaitu berpenampilan menarik, professional, penguasaan terhadap materi, bersikap ramah, berpakaian rapi dan nilai masing-masing memiliki 2 sampai 5 indikator. Pada pengkategorian skor dan jumlah skor pada data hasil rekapitulasi, terlihat bahwa nilai total keseluruhan skor pelayanan pemandu wisata pada rumah singgah Tuan Qadi Kota Pekanbaru sebesar 5.684 berada pada rentang skor 5612 – 7650 kategori “BAIK”.

1. Penampilan yang Bagus, yang terdiri dari lima Indikator mendapat total skor 1850 yang berada pada rentang nilai 1530 – 3570 dengan kategori baik.
2. Professional, yang terdiri dari dua indikator dengan total skor 1069 berada pada rentang nilai 1051 – 1651 dengan kategori baik.
3. Penguasaan Materi, yang terdiri dari empat indikator dengan total skor 1084 berada pada rentang nilai 1051 – 1651 dengan kurang baik.
4. Sikap Ramah, terdiri dari tiga indikator dengan total skor 1119 berada pada rentang nilai 1051 – 1651 dengan kategori baik.
5. Berpakaian Rapi, terdiri dari dua indikator dengan total skor 562 berada pada rentang nilai 450 – 1050 dengan kategori buruk.

Berdasarkan hasil analisis data mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan pemandu wisata Rumah Singgah Tuan Qadi Kota Pekanbaru berada dikategori baik. Artinya tanggapan pengunjung terhadap pelayanan pemandu wisata rumah singgah Tuan Qadi Kota Pekanbaru sudah baik untuk menumbuhkan minat dan keinginan wisatawan untuk berkunjung ke Rumah Singgah Tuan Qadi Kota Pekanbaru.

Daftar Pustaka

- Artha, Arwan Tuti dan Heddy Shri Ahimsa Putra., 2004. *Jejak Masa Lalu, Sejuta Warisan Budaya*. Yogyakarta: Kunci Ilmu

- Cole, Stroma, 2008. *Tourism, Culture And Development: Hopes, Dreams and Realities in East Indonesia*. Clevedon: Cromwell Press.
- Dardjowidjojo, Soenjono, 2005. *Psikolinguistik: Pengantar Pemahaman Bahasa Tubuh Manusia*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Endar Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Pitana, I Gde dan Diarta, I Ketut Surya. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- Ismayanti, 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- McIntosh, Robert & Shashikant Gupta, *Tourism Principles Practices, Philosophies*, Third Edition, Ohio: Grid Publishing Inc, 1980
- Muljadi & Warman, Andri. 2014. *Kepariwisataan dan Perjalanan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Moernir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- McDonnell, Ian., 2001. *The Role of the Tour Guide in Transferring Cultural Understanding*. Working Paper, No. 3, Sydney: School of Leisure, Sport and Tourism University of Technology
- Muhajir. 2005. *Menjadi Pemandu Wisata Pemula*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Nuriata. 2015. *Teknik Pemanduan Interpretasi dan Pengaturan Perjalanan Wisata*. Bandung: CV Alfabeta
- Oka A.Yoeti, 2013. *Pramuwisata Profesional (Fungsi, Tugas dan Tanggung Jawab)*. Bandung: Angkasa
- Pendit, Nyoman S. 2006. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta :PT. Pradnya Paramita
- Pendit, Nyoman S. 2003. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta :PT. Pradnya Paramita
- Spillane, James J. (1987). *Ekonomi Pariwisata, Sejarah dan Prospeknya*. Kanisius
- Setiadi, Elly M. 2011. *Ilmu Sosial dan Budaya Dasar*. Jakarta: Kecana
- Sujarwa. 1999. *Manusia dan Fenomena Budaya Menuju Perspektif Moralitas Agama*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan.