

**KUALITAS PELAYANAN PRAMUWISATA LOKAL PADA OBJEK WISATA  
CANDI MUARA TAKUS KABUPATEN KAMPAR  
PROVINSI RIAU**

**Oleh : Nur Safitri**

**Pembimbing : Syafri Harto**

[nursyafitri.2016@gmail.com](mailto:nursyafitri.2016@gmail.com) , [syafriharto@lecturer.unri.ac.id](mailto:syafriharto@lecturer.unri.ac.id)

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

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

– Phone/Fax. 0761-63277

***ABSTRACT***

*Many people travel to improve their wellbeing perception and Indonesian society are no exception in that, they hope to enhance their quality of life through tourism. As such, this study presents a examination the service quality of tour guide in Muara Takus Tempel, Kampar Regency, Riau Province. This study aims to determine the quality of local guide services at Muara Takus Temple, Kampar Regency, Riau Province. This study uses a mixed method to examine the issues raised above. This current study collected samples from 100 tourists who visited Muara Takus Temple. Tour guiding issues were identified through a series of in-depth and focus interviews and integrating many secondary data. Afterwards for the data collection techniques this study used observation, questionnaires, interviews and documentation. The results of this research exhibit the service quality of local guide at Muara Takus Temple is good, but still need some improvement. This result made based on 5 dimensions, such as dimension of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.*

*Keywords: Service Quality, Tour Guide, Muara Takus Temple*

## LATAR BELAKANG

Pariwisata adalah suatu kegiatan yang sepenuhnya melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai manfaat terhadap masyarakat lokal dan sekitarnya. Terkait wisata yang memiliki energi positif dan memiliki nilai dobrak yang sangat luar biasa, yang mampu membuat masyarakat menggunakan metamorfosis dalam berbagai aspeknya. Pariwisata memiliki banyak manfaat bagi masyarakat bahkan bagi negara terutama Negara kita Indonesia.

Di Indonesia, pariwisata merupakan sektor industri yang prospeknya cerah dan sangat berpengaruh bagi masyarakat untuk semakin berkembang hingga maju. Hal tersebut didukung dengan keadaan dan letak geografis Indonesia yang sangat strategis, kekayaan flora dan fauna dari sabang hingga merauke, bermacam-macam corak budaya, beragam suku bangsa sehingga menarik minat wisatawan untuk berwisata ke Indonesia.

Dalam Undang – Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan menjelaskan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Kepariwisata adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan Negara.

Dalam pariwisata, budaya dapat dijadikan sebagai salah satu daya tarik wisata budaya. Pariwisata budaya pada intinya merupakan jenis pariwisata yang menawarkan kebudayaan yang berupa atraksi budaya baik yang bersifat tangible

atau konkret maupun intangible atau abstrak, juga yang bersifat *living culture* (budaya yang masih berlanjut) dan *cultural heritage* (warisan budaya masa lalu), sebagai daya tarik utama untuk menarik kunjungan wisatawan. Dalam *cultural heritage*, daya tarik yang ditawarkan dapat berupa benda-benda peninggalan sejarah dan purbakala, lanskap budaya, dan sebagainya.

Warisan budaya adalah benda atau atribut tak berbenda yang merupakan jati diri suatu masyarakat atau kaum yang diwariskan dari generasi-generasi sebelumnya, yang dilestarikan untuk generasi-generasi yang akan datang. Warisan budaya dapat berupa benda, seperti monumen, artefak, dan kawasan, atau tak benda, seperti tradisi, bahasa, dan ritual.

Kabupaten Kampar merupakan sebuah kabupaten di Provinsi Riau, Indonesia. Di samping julukan Bumi Sarimadu, Kabupaten Kampar yang beribukota di Bangkinang ini juga dikenal dengan julukan Serambi Mekkah. Kabupaten ini memiliki luas 11.289,28 km<sup>2</sup> atau 12,26% dari luas Provinsi Riau dan berpenduduk ±750.808 jiwa (SP2020). Kampar adalah salah satu kabupaten di Riau yang memiliki objek wisata dengan potensi wisata yang besar.

Dengan keanekaragaman objek wisata yang dimiliki Kabupaten Kampar mampu membawa wisatawan domestik maupun mancanegara datang untuk mengunjungi ke objek-objek tersebut. Salah satu dari berbagai macam objek wisata terdapat beberapa objek wisata budaya yang sangat diminati oleh wisatawan dalam negeri maupun dari luar negeri. Berikut daftar objek wisata sejarah yang ada di Kabupaten Kampar :

**Tabel 1.1**  
**Daftar Objek Wisata Budaya di**  
**Kabupaten Kampar**

No.	Nama Objek Wisata	Lokasi
1.	Candi Muara Takus	Kecamatan XIII Koto Kampar
2.	Istana Gunung Sahilan	Kecamatan Gunung Sahilan
3.	Rumah Lontiok	Kecamatan Kuok
4.	Lokomotif Gerbong Kereta Api	Kecamatan Kampar Kiri

Sumber: "Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kab.Kampar Tahun 2021"

Dari beberapa objek wisata budaya tersebut, Candi Muara Takus adalah salah satu objek wisata unggulan Provinsi Riau di Kabupaten Kampar, karena merupakan satu-satunya situs peninggalan sejarah yang berbentuk candi di Riau. Candi ini bersifat Buddhis yang merupakan bukti bahwa agama Buddha pernah berkembang di kawasan ini. Situs Candi Muara Takus yang terletak di desa Muara Takus, Kecamatan XIII Koto, Kabupaten Kampar berjarak kurang lebih 135 kilometer dari Kota Pekanbaru.

Kawasan Candi Muara Takus tercatat dan ditetapkan sebagai Kawasan Cagar budaya Candi Muara Takus berdasarkan Sistem Registrasi Cagar Budaya Nasional dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Penetapan ini pada kategori Kawasan Cagar Budaya dengan nomor register nasional RNCB 20030304.05.000453 yang disertai pula dengan Surat Keputusan Penetapan yaitu SK Menteri No. KM.9/PW.007/MKP/2003 taggal 04

Maret 2003. Surat Keputusan ini bersamaan dengan penetapan Balai Kerapatan Tinggi Siak dan Istana Siak Sri Indrapura.

Jumlah pengunjung objek wisata candi Muara Takus yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke**  
**Objek Wisata Candi Muara Takus**

No.	Tahun	Jumlah Kujungan
1.	2016	32.758 Orang
2.	2017	34.149 Orang
3.	2018	24.095 Orang
4.	2019	30.975 Orang
5.	2020	23.195 Orang

Sumber: "Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kab. Kampar Tahun 2021"

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Objek Wisata Candi Muara Takus dari tahun 2016 hingga tahun 2020 tidak stabil. Hal ini mungkin terjadi akibat beberapa faktor yang menyebabkan hingga terjadinya fluktuasi terhadap jumlah kunjungan ke Objek Wisata Candi Muara Takus, beberapa faktor 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 Objek Wisata Candi Muara Takus, 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 Kampar melalui wisatawan yang pernah berkunjung di Objek

Wisata Candi Muara Takus karena mendapatkan hal positif selama berkunjung ke Kabupaten Kampar terutama setelah berkunjung ke Objek Wisata Candi Muara Takus. Salah satu langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan minat wisatawan semakin berkembang ialah dengan memanfaatkan fungsi Pramuwisata.

Oleh karena itu pramuwisata di Objek Wisata Candi Muara Takus merupakan masyarakat sekitar yang sangat berperan penting terhadap wisatawan yang berkunjung.

Dengan uraian diatas dapat kita ketahui bahwa peran pramuwisata secara umum memiliki rentang yang cukup luas dan meliputi berbagai aspek kepariwisataan. Walaupun demikian, kualitas pelayanan pramuwisata di Objek Wisata Candi Muara Takus hingga saat ini belum terlihat jelas. Pentingnya kualitas pelayanan pramuwisata dan kemampuan memberikan informasi akan menjadi faktor yang mempengaruhi wisatawan untuk terus berkunjung ke Objek Wisata Candi Muara Takus.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kebutuhan wisata yang harus diberikan sesuai dengan keinginan dan ketetapan penyampaian agar wisata merasa puas. Kualitas yang diberikan pramuwisata kepada wisatawan menentukan apakah wisatawan tersebut puas atau sebaliknya. Sehingga pramuwisata harus menjalankan tugas sesuai *Standard Operational Procedure* (SOP) agar tidak terjadi masalah dengan wisatawan.

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan pramuwisata yang berada di Objek Wisata Candi Muara Takus ini dan menuangkan dalam bentuk

tulisan dan mengangkat judul **“Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal pada Objek Wisata Candi Muara Takus Kabupaten Kampar Provinsi Riau”**.

### **RUMUSAN MASALAH**

Adapun rumusan masalah yang bisa diambil dalam penelitian ini adalah :

1. Apa saja bentuk pelayanan pramuwisata Lokal pada Objek Wisata Candi Muara Takus?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal pada Objek Wisata Candi Muara Takus?

### **BATASAN PENELITIAN**

Adapun batasan masalah yang diangkat dalam penelitian ini dibatasi dalam lingkup analisis kualitas pelayanan *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assyrance,* dan *Empaty (Service Marketing Management* Edisi 3, Peter Mudie and Angela Pirrie (2006)) dan pengaruh pramuwisata lokal terhadap persepsi pengunjung di objek wisata Candi Muara Takus.

### **TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut ini :

1. Untuk mengetahui apa saja bentuk pelayanan pramuwisata di Obyek Candi Muara Takus.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pramuwisata di Obyek Wisata Candi Muara Takus.

### **MANFAAT PENELITIAN**

Adapun berikut ini manfaat dari penelitian ini ,yaitu :

1. Bagi penulis,dapat menambah pengetahuan dan wawasan

penulis tentang Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal pada Objek Wisata Candi Muara Takus

2. Bagi pemerintah daerah, bisa dijadikan menjadi bahan masukan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal pada Objek Wisata Candi Muara Takus.
3. Bagi peneliti berikutnya, diharapkan dapat dijadikan bahan informasi untuk topik yang sama pada masa yang akan datang.
4. Bagi pihak manajemen objek wisata, dapat memperbaiki kelemahan atau kekurangan dalam hal Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal pada Objek Wisata Candi Muara Takus.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Wijaya (2011:52) menyatakan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan akan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Tjiptono (2011:59) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jadi dapat diambil kesimpulan segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan harus sesuai dengan ekspektasi serta meningkatkan keunggulan suatu pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan serta kepuasan pelanggan.

Menurut Wykof ( Dalam Wisnalmawati, 2005:155 ) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi

keinginan pelanggan. Apabila jasa yang di terima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa di persepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang di terimanya lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas jasa di anggap buruk (Tjiptono, 2005:121)

Oleh karena itu dalam rumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya ( Suratno dan Purnama, 2004:74).

### 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (dalam *Service Marketing Management Edisi 3, Peter Mudie and Angela Pirrie, 2006*) yaitu:

1. *Tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang di maksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang di berikan.
2. *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memeberikan pelayanan sesuai yang di sajikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaiaan informasi yang jelas.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan

rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun.

5. *Empaty* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang di berikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

### 3. Pengertian Pramuwisata

Menurut Udoyono dalam Tanjung (2015: 6) pramuwisata adalah seseorang yang memiliki keterampilan khusus meliputi bahasa asing (salah satu atau beberapa dari Bahasa Inggris, Perancis, 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 Suyitno (2005:1) Pramuwisata merupakan seseorang yang menemani memberikan informasi dan membimbing wisatwan melakukan aktivitas wisatanya. Aktivitas tersebut, antara lain mengunjungi objek dan atraksi wisata, berbelanja, makan, dan aktivitas wisata lainnya dan itu akan mendapat imbalan tertentu.

Berdasarkan keputusan Menparpostel nomor KM.82/PW/.102/MPPT-88, pramuwisata adalah seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, penerangan dan petunjuk tentang objek wisata, serta membantu segala sesuatu yang di perlukan wisatawan.

Menurut Muhajir (2005) Pramuwisata dapat dikelompokkan berdasarkan kategori sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan tempat melaksanakan tugas

- a. *Local Guide* atau pemandu wisata lokal adalah seorang pemandu wisata yang menangani suatu perjalanan wisata selama satu atau beberapa jam disuatu tempat yang khusus, pada suatu atraksi wisata atau suatu daya tarik wisata, seperti bangunan bersejarah, museum, taman hiburan, tempat pusat riset ilmiah.

- b. *City Guide* atau pemandu wisata yang bertugas membawa wisatawan dan memberikan informasi wisata tentang objek dan daya tarik wisata utama disuatu kota, biasanya dilakukan didalam bus. Seorang *City Guide* yang melakukan tugas rangkap sekaligus sebagai pengemudi disebut *Sightseeing Guide*.

- 2) Berdasarkan status

- a. *Payroll Guide* adalah pramuwisata yang berstatus sebagai pegawai tetap perusahaan perjalanan (*Travel agency*) dengan mendapat gaji tetap disamping komisi dgan tip yang diterima dari wisatawan.

- b. *Part Time/Free Lance Guide* adalah pramuwisata yang bekerja pada suatu perusahaan perjalanan tertentu dan dibayar untuk tiap pekerjaan yang dilakukan serta tidak terikat oleh suatu

- perusahaan perjalanan tersebut.
- 3) Berdasarkan jumlah wisatawan yang ditangani
    - a. *Individual Tourist Guide* adalah pramuwisata yang khusus memandu wisatawan individu.
    - b. *Group Tour Guide* adalah pramuwisata yang khusus memandu wisatawan dalam suatu rombongan.
  - 4) Berdasarkan spesifikasi
    - a. Pramuwisata khusus yaitu pramuwisata yang bertugas khusus disalah satu atau beberapa tempat atau daya tarik wisata.
    - b. Pramuwisata umum yaitu pramuwisata yang tidak bertugas pada salah satu daya tarik saja namun dimana saja saat dia dibutuhkan. Dengan demikian pramuwisata ini harus memiliki pengetahuan yang sangat luas tentang daya tarik wisata,sejara, budaya, kesenian dan sebagainya.
  - 5) Berdasarkan asas wisatawan dan wilayah negara tempat dilaksanakannya perjalanan wisata
    - a. *In-bound Tour Guide* yaitu pemandu wisata yang menangani wisatawan asing yang melakukan perjalanan wisata di negara tempat pramuwisata bekerja atau tinggal.
    - b. *Out-bound Tour Guide* yaitu pemandu wisata yang bertugas menemani wisatawan yang melakukan perjalanan wisata keluar negeri.

- c. *Domestic Tour Guide* yaitu pemandu wisata yang menangani wisatawan dalam negeri yang melakukan perjalanan wisata di negeri mereka sendiri.

## METODE PENELITIAN

### 1. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaa penelitian (Suchman,1967:307),dalam pengertian yang lebih sempit, desain penelitian hanya mengenai pengumpulan data dan analisis data saja.

Adapun metode yang penulis gunakan pada penelitian adalah metode campuran atau *Mixed Method Research*. Menurut Creswell dan Clark (2007:5) mendefinisikan *Mixed Method Research* adalah Desain penelitian yang beranjak dari asumsi filosofi metode inquiri. Sebagai metodologi, *Mixed Method Research* memberikan panduan saat mengumpulkan dan menganalisis data dan pencampuran antara pendekatan antara keduanya dilakukan pada saat proses penelitian.

*Mixed Method Research* berfokus pada mengumpulkan, menganalisa, dan pencampuran antara data kualitatif dan kuantitatif dilakukan dalam satu rangkaian penelitian.

Dengan metode *Mixed Method Research* ini penulis menggunakan jenis penelitian *Sequential Explanatory Method* yang bermaksud mengumpulkan data kuantitatif terlebih dahulu menyusul dengan data kualitatif sebagai penguat data. Penulis bermaksud untuk menguraikan, mengelaborasi, atau menjelaskan temuan kuantitatif dan data kualitatif digunakan untuk menganalisa keluaran

atau data-data yang diperlukan yang tidak didapat pada data kuantitatif sebelumnya. Data-data yang diperoleh itu lalu diproses dan dianalisis lebih lanjut dengan dasar teori yang telah dipelajari sehingga memperoleh gambaran mengenai objek tersebut dan dapat ditarik kesimpulan mengenai masalah yang diteliti.

Dengan metode ini penulis dapat menyimpulkan tanggapan pengunjung kualitas pelayanan pramuwisata lokal pada objek wisata Muara Takus Kabupaten Kampar.

## 2. Lokasi dan Waktu Penelitian

### Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada objek wisata Candi Muara Takus yang dikelola oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kampar yang berada di Desa Muara Takus, Kecamatan XIII Koto Kampar, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau.

### Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dimaksud adalah proses pembuatan tugas akhir dari awal hingga akhir. Penulis memulai pembuatan tugas akhir dalam rentan waktu 4 bulan, yaitu dimulai bulan Januari 2021 hingga April 2021.

## 3. Populasi dan Sampel

### Populasi

Populasi adalah kumpulan objek penelitian (Drs.Jalaluddin Rakhmad, 2009:78). Sugiono (2017:117) juga mengutarakan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek ataupun subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya. Populasi meliputi seluruh karakteristik ataupun sifat yang dimiliki oleh objek

ataupun subjek itu. Sabar (2007) menyampaikan bahwa populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian.

Adapun populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pengunjung yang datang ke Objek Wisata Candi Muara Takus pada tahun 2020.

### Sampel

Sampel adalah bagian dari yang diamati (Drs, Jalaluddi Rakhmad, 2009:78). Menurut Sugiyono (2017: 118), Sampel adalah jumlah serta karektarik yang dimiliki oleh sebagian populasi yang ada. Sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara-cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada dan sampel yang diambil harus benar-benar representatif.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel memakai rumus slovin dalam Sugiyono (2006:81), yaitu:

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$

Keterangan:

- n : Besaran sample
- N : Besaran populasi
- e : Nilai kritis (batas ketelitian) yang diharapkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel), nilai kritis yang diambil dalam sampling ini sebesar 10%.

Dengan memakai rumus tersebut, dari populasi sebesar 23.195 orang yang mengunjungi Objek Wisata Candi Muara Takus adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{23.195}{23.195 (0.10)^2 + 1}$$

$$n = \frac{23.195}{23.195 (0.01) + 1}$$

$$n = \frac{23.195}{232,95}$$

$$n = 99,5707$$

Jadi dapat diketahui bahwa dari perhitungan kesalahan sebesar 10% adalah 100 orang responden.

#### 4. Jenis dan Sumber

##### Data Primer

Menurut Nur Indrianto dan Bambang Supono (2013:142) data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer yaitu data yang berpatokan kepada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berhubungan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika kuisioner disebarkan melalui internet (Uma Sekaran, 2011:76).

Sumber data dari penelitian ini diperoleh dari semua informan melalui teknik wawancara dan observasi terhadap objek penelitian tentang kualitas pelayanan pramuwisata lokal pada objek wisata candi Muara Takus.

##### Data Sekunder

Data Sekunder menurut Nur Indrianto dan Bambang Supomo (2013:143) data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Data sekunder yaitu data yang berpatokan kepada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data

sekunder adalah catatan ataupun dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs Web, internet dan seterusnya (Uma Sekaran, 2011:76). Data sekunder ini peneliti peroleh dari dokumen, buletin, majalah, website/internet, dokumentasi pemerintah, publikasi pemerintah dan sebagainya yang bersangkutan dengan data Objek Wisata Candi Muara Takus.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

##### Observasi

Menurut Widoyoko (2014:46) observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Menurut Sugiyono (2014:145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Menurut Riyanto (2010:96) observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung:

Observasi dalam penelitian ini dimaksudkan agar mendapat informasi mengenai bagaimana kualitas pelayanan pramuwisata lokal pada objek wisata Candi Muara Takus dan bagaimana upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramuwisata lokal di objek wisata tersebut.

##### Kuisioner

Teknik pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini yaitu teknik pengumpulan data dengan memakai kuesioner. Menurut sugiyono (2005: 162), kuesioner ialah teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan ataupun pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya,

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien agar peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari Responden. Peneliti menyampaikan angket tersebut kepada responden dan diisi oleh respondennya.

Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan kuesioner dengan metode online menggunakan google form. Yang mana dalam penyebaran tersebut tertulis keterangan bahwa yang dapat mengisi kuesioner adalah orang yang pernah berkunjung ke objek wisata Candi Muara Takus. Penyebaran kuisisioner ini disebarkan oleh peneliti melalui berbagai media sosial yaitu *Facebook* dan juga *Whatsapp*.

#### Wawancara

Teknik wawancara yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya langsung kepada informan yang berkaitan dengan data yang diperlukan. Menurut sugiyono (2005: 157), Wawancara dipakai dalam teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan guna menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga jika peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih sedikit.

Adapun teknik ini dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada beberapa pengunjung Objek Wisata Candi Muara Takus dan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kampar yang membawahi objek wisata Candi Muara Takus. Dengan menanyakan beberapa pertanyaan yang telah disiapkan. Lalu jawaban dari pengunjung ditulis kedalam hasil penelitian.

#### Dokumentasi

Menurut Arikunto (dalam Supriyanto dan Machfudz 2010: 202), dokumentasi adalah data mengenai hal-hal ataupun variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, dan seterusnya. Dalam hal ini teknik yang dilakukan dengan mengambil foto sebagai dokumentasi penelitian.

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang pernah terjadi dan sudah berlalu (Sugiyono, 2012:240).

#### 6. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisa data yang penulis pakai dalam penelitian adalah deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:5) pengertian dari metode penelitian adalah sebagai berikut:“Metode penelitian bisa berarti sebagai cara ilmiah dalam mendapat data yang valid dengan tujuan bisa ditemui,dikembangkan,dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah”.

#### 7. Operasional Variabel

**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel**

variabel	Sub Variabel	Indikator	Alat/ukur
Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal Candi Muara Takus	Keandalan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan yang luas</li> <li>2. Informasi yang diberikan akurat</li> <li>3. Informasi yang diberikan jelas</li> <li>4. Informasi yang diberikan dapat dipercaya</li> </ol>	Observasi Kuisisioner Wawancara Dokumentasi
	Daya tanggap	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cepat tanggap dalam memberikan pelayanan</li> <li>2. Cepat tanggap dalam memberi bantuan</li> <li>3. Cepat tanggap jika terjadi kesalahan</li> <li>4. Cepat tanggap dalam memberi solusi</li> </ol>	
	Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pramuwisata menyesuaikan gaya berbicara dengan pengunjung</li> <li>2. Berbicara dengan jelas dan lantang</li> <li>3. Memiliki sertifikasi/berkompeten</li> <li>4. Sopan santun dalam memberikan</li> </ol>	

	pelayanan	
Empati	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperhatikan semua pengunjung</li> <li>2. Memahami keinginan pengunjung</li> <li>3. Menangani keluhan pengunjung</li> <li>4. Lama waktu memandu</li> </ol>	
Bukti fisik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seragam yang serasi</li> <li>2. Tanda pengenal</li> <li>3. Alat penguat suara</li> <li>4. Alat dokumentasi</li> </ol>	

Sumber : Olahan Data Penulis, 2021

## 8. Teknik Pengukuran Data

Menurut Sugiyono (2011:22) analisis deskriptif merupakan analisis yang mengemukakan tentang data diri responden, yang diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner. Lalu, data yang diperoleh dari jawaban responden tersebut dihitung persentasinya.

Dalam kuesioner ini menggunakan skala likert sebagai pengukuran variabelnya. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang bisa berupa pertanyaan ataupun pernyataan (Sugiyono, 2012:133). Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka bisa diberi skor dari skala likert, yaitu:

**Tabel 3.3**  
**Skor Skala likert**

Skor	Jawaban
1	Tidak Baik
2	Kurang Baik
3	Cukup Baik

4	Baik
5	Sangat Baik

Sumber : Sugiyono (2012:133)

Pengukuran indikator variabel dari kualitas pelayanan pramuwisata lokal pada Objek Wisata Candi Muara Takus Kabupaten Kampar yakni sebagai berikut: sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik. Adapun indikator-indikator dari kualitas pelayanan di Objek Wisata Candi Muara Takus Kabupaten Kampar terdiri dari berikut:

1. Keandalan (*reliability*) dengan 4 indikator
2. Cepat tanggap (*responsiveness*) dengan 4 indikator
3. Jaminan (*assurance*) dengan 4 indikator
4. Empati (*empathy*) dengan 4 indikator
5. Bukti fisik (*tangibles*) dengan 4 indikator

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### GAMBARAN UMUM

#### 1. Sejarah Candi Muara Takus

Candi Muara Takus merupakan salah satu Candi Peninggalan agama Budha di Pulau Sumatra. Candi ini berada di Provinsi Riau dan berjarak 135 kilometer dari kota Pekanbaru. Tepatnya di Desa Muara Takus, Kecamatan XIII Koto Kampar, Kabupaten Kampar.

Candi Muara Takus merupakan candi tertua di Indonesia yang pernah ditemukan di Pulau Sumatra yang bernuansa Budha. Hal ini ditunjukkan pada salah satu bangunannya berbentuk seperti stupa, stupa sendiri merupakan lambang dari Budha Gautama. Stupa-stupa tersebut dapat ditemukan di Candi Sewu, yang juga salah satu candi

agama Budha. Dan juga di Salah satu bangunan candi di muara takus juga terdapat yoni dan lingga yang menggambarkan jenis kelamin.

Muara Takus berasal dari nama sebuah anak sungai yang bermuara ke Batang Kampar Kanan. Menurut Duta Besar Singapura yang pernah berkunjung ke Muaratakus pada tahun 1977 menyatakan bahwa Muara Takus terdiri dari dua kata yaitu "Muara" dan "Takus", menurut pendapatnya "Muara" berarti tempat dimana sebuah sungai mengakhiri alirannya ke laut atau sungai yang lebih besar, sedangkan "Takus" berasal dari Bahasa China yang artinya : TA = besar, KU = Tua, SE = Candi. Jadi arti keseluruhannya adalah Candi Tua yang besar yang terletak di Muara Sungai.

## 2. Lokasi Candi Muara Takus

Objek Wisata Candi Muara Takus yang beroperasi setiap hari dari pukul 08.00-18.00 WIB. Candi ini berada di Provinsi Riau dan berjarak 135 Km dari kota Pekanbaru. Tepatnya di Desa Muara Takus, Kecamatan XIII Koto Kampar, Kabupaten Kampar.

## 3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu kerangka dasar yang menunjukkan dengan jelas hubungan antar bidang yang satu dengan bidang yang lain. Struktur organisasi Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Objek Wisata Candi Muara Takus sebagai berikut:

1. Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kampar
2. Kasubag Umum dan Kepegawaian
3. Kepala Bidang Promosi dan Pemasaran

4. Pengawas Penjualan Karcis
5. Pengawas Tenaga Harian Lepas
6. Koordinator Lapangan Candi Muara Takus dan Danau Rusa
7. Tenaga Harian Lepas
8. Tenaga Kerja Sukarela

## REKAPITULASI HASIL

Sesuai dengan hasil masing-masing indikator maka untuk lebih jelasnya dibuatkan rekapitulasi sebagai berikut:

**Tabel 4.25**  
**Rekapitulasi Hasil Tanggapan**  
**Responden dari Keseluruhan Sub-**  
**Variabel**

Sub-Variabel	Indikator	Skor	Kategori
<i>Keandalan (Reliability)</i>	Memiliki pengetahuan yang luas	406	<b>Baik</b> 1.359-1.679
	Informasi yang diberikan akurat	374	
	Informasi yang diberikan jelas	399	
	Informasi yang diberikan dapat dipercaya	382	
	<b>Total Skor</b>	<b>1.561</b>	
<i>Cepat Tanggap (Responsiveness)</i>	Cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	379	<b>Baik</b> 1.359-1.679
	Cepat tanggap dalam memberikan bantuan	381	
	Cepat tanggap jika terjadi kesalahan	376	
	Cepat tanggap dalam memberikan solusi	376	
	<b>Total Skor</b>	<b>1512</b>	
<i>Jaminan (Assurance)</i>	Pramuwisata menyesuaikan gaya berbicara dengan pengunjung	381	<b>Baik</b> 1.359-1.679
	Berbicara dengan jelas dan lantang	371	
	Memiliki keterampilan/berkompetensi	352	
	Sopan santun dalam memberikan pelayanan	387	
	<b>Total Skor</b>	<b>1491</b>	
<i>Empati (Empathy)</i>	Memperhatikan semua pengunjung	370	<b>Baik</b>

Sub-Variabel	Indikator	Skor	Kategori
	Memahami keinginan pengunjung	378	1.359-1.679
	Menangani keluhan pengunjung	376	
	Lama waktu memandu	369	
	<b>Total Skor</b>	<b>1493</b>	
<b>Bukti Fisik (Tangibles)</b>	Menggunakan pakaian yang serasi	361	<b>Baik</b> 1.359-1.679
	Menggunakan tandal pengenal	395	
	Menggunakan alat pengeras suara	306	
	Memiliki alat dokumentasi	321	
	<b>Total Skor</b>	<b>1383</b>	
<b>Total Rekapitulasi keseluruhan Sub-variabel</b>		<b>7.440</b>	<b>Baik</b> 6.799-8.399

Sumber: Data Olahan Penulis, 2021

Untuk mengetahui jumlah rata-rata adalah jumlah skor dibagi dengan sub-indikator, maka diketahui jumlah rata-rata rekapitulasi yaitu 7.440 dan termasuk dalam kategori baik.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisa data maka penyusun dapat memberikan kesimpulan sekaligus sebagai jawaban dari rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Bentuk-bentuk Pelayanan yang diberikan oleh Pramuwisata Lokal pada Objek Wisata Candi Muara Takus Kabupaten Kampar menurut Konsep yang digunakan sebagai berikut :
  - a. Keandalan (*Realibility*), pramuwisata lokal pada Objek Wisata Candi Muara Takus telah memberikan informasi yang jelas, akurat dan dapat dipercaya bagi pengunjung, pramuwisatapun memiliki pengetahuan yang sangat

luas terkhusus mengenai Objek Wisata Candi Muara Takus.

- b. Cepat Tanggap (*Responsiveness*), pramuwisata lokal pada Objek Wisata Candi Muara Takus cepat tanggap dalam memberikan pelayanan, jika terjadi kesalahan pada saat memandu pramuwisata juga cepat tanggap mencari solusi, dan pramuwisata juga sangat cepat tanggap dalam memberi bantuan.
- c. Jaminan (*Assurance*), pramuwisata lokal pada Objek Wisata Candi Muara Takus telah memiliki keterampilan dan berkompeten, sopan santu dalam melayani pengunjung, berbicara dengan jelas terutama pada saat memandu, serta juga menyesuaikan gaya berbicara sesuai dengan pengunjung yang dipandu.
- d. Empati (*Empathy*), pramuwisata lokal pada Objek Wisata Candi Muara Takus selalu memperhatikan pengunjung yang dipandu, memahami keinginan pengunjung, serta menanggapi keluhan pengunjung.
- e. Bukti Fisik (*Tangibles*), pramuwisata sudah menggunakan pakaian dan tanda pengenal sesuai dengan SOP pramuwisata Indonesia namun untuk alat pendukung seperti alat pengeras suara dan alat dokumentasi masih kurang memadai.

2. Hasil kuesioner dan wawancara menunjukkan bahwa Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal pada Objek Wisata Candi Muara Takus Kabupaten Kampar adalah baik, dimana konsep yang digunakan yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal pada Objek Wisata Candi Muara Takus Kabupaten Kampar dinilai baik oleh pengunjung yang sudah pernah mengunjungi Objek Wisata Candi Muara Takus.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data di lapangan yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal Pada Objek Wisata Candi Muara Takus”, maka peneliti mencoba memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Diharapkan kepada Pemerintah/ Dinas yang terkait agar lebih memberikan perhatian terhadap kualitas pelayanan pramuwisata lokal yang ada pada Objek Wisata Candi Muara Takus, dimana peran pemerintah terhadap peningkatan mutu serta kualitas pramuwisata lokal akan membantu membuat kualitas pramuwisata lokal yang ada di Objek Wisata Candi Muara Takus menjadi lebih baik kedepannya. Serta diharapkn kepada Pramuwisata Lokal pada Objek Wisata Candi Muara Takus dapat mengikuti pelatihan-pelatihan kepemimpinan serta memiliki sertifikasi kepemanduan. Dan diharapkan juga Pramuwisata lokal pada Objek Wisata Candi Muara

Takus agar meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada kategori Kurang Baik, serta mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada kategori Baik.

Hasil analisa data dan wawancara dengan pengunjung Objek Wisata Candi Muara Takus semoga memberikan kebaikan untuk yang akan mendatang. Hal yang mendukung juga untuk kebaikan para pengunjung supaya dapat diberikan pelayanan yang prima demi kemajuan Objek Wisata Candi Muara Takus.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat, Fathoni. 2006. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Bungin, Burhan. 2006. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Devito, Joseph. 1997. *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta: Professional Books
- Fandeli, C. dan Mukhlison. 2000. *Pengusahaan Ekowisata*. Yogyakarta: UGM.
- Hadjar, Ibnu. 1999. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

- Irawati, Linda. 2013. *Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Pemandu Wisata Untuk Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata Di Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (Dpd Hpi)*. Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta
- Kalinowski, K., & Weiler, B. (1992) Review. *Educational travel*. In B. Weiler and C. Hall (Eds. ), *Special Interest Tourism*. London: Bellhaven.
- Mudie, Peter dan pirrie, Angela. (2006). *Service Marketing Management*. USA: Elsevier Ltd.
- Nyoman S. Pendit. 2003. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta : PT. Pradnya Paramita.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 66 Tahun 2015.
- Pitana, I Gede dan Putu Gede Gayatri. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Rutoto, Sabar. (2007). *Pengantar Metodologi Penelitian*. FKIP: Universitas Muria Kudus.
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian KOMBINASI (Mixed Methods)*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Sulaksmi, R. 2007. *Analisis Dampak Pariwisata Terhadap Pednapan dan Kesejahteraan Masyarakat Sekitar Kawasan Taman Wisata Alam Laut Pulau Weh Kota Sabang*. Skripsi. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Supriyanto, Achmad Sani. dan Masyhuri Machfudz. 2010. *Metodologi Riset: Manajemen Sumberdaya Manusia*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
- Wahid, Abdul. 2015. *Strategi Pengembangan Wisata Nusa Tenggara Barat Menuju Destinasi Utama Wisata Islami*: Skripsi.
- Walgito, Bimo. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yoeti, Oka A. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.