PENERAPAN TEKNIK PELAYANAN PRAMUWISATA PADA OBJEK WISATA ISTANA SIAK SRI INDRAPURA

Oleh: Anisa Cahya Ningrum

Pembimbing : Mariaty Ibrahim S.sos, M.Si

E-mail : anisacahyaningrum6020@student.unri.ac.id

mariatyibrahim@lecturer.unri.ac.id

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

This study aims to find out how the application of tour guide service techniques to the Istana Siak Sri Indrapura tourist attraction. This study uses a qualitative method with a descriptive approach, in which the researcher tries to describe the actual conditions and circumstances by collecting data and information in the field, and explaining them in the form of descriptions. The informants in this study were 5 tour guides and 5 tourists at Istana Siak Sri Indrapura. While the data collection techniques in this study were interviews, observation and documentation. The results of this study indicate that the application of guide service techniques to the Istana Siak Sri Indrapura tourist attraction is not good. not good. And need to be improved again.

Keywords: *Service Technique Application, Tour Guide, Istana Siak Sri Indrapura*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Istana Siak Sri Indrapura berlokasi di Kampung Dalam, Kabupaten Siak Sri Indrapura, Provinsi Riau. Istana ini memiliki nama lain Istana Asserayah Alhasyimiyah atau Istana Matahari Timur. Daya tarik Istana Siak Sri Indrapura ini terletak pada arsitektur bangunannya yang merupakan perpaduan dari Melayu, Arab, dan Eropa. Di dalam istana terdapat koleksi barang antik, berupa kaca permaisuri yang dipercaya dapat membuat seseorang terlihat awet muda. Selain itu, terdapat juga alat musik yang mirip

dengan gramofon yaitu komet. Komet ini sendiri hanya terdapat di 2 tempat, yaitu di Jerman dan di Istana Siak Sri Indrapura. Jumlah pengunjung di objek wisata Istana Siak Sri Indrapura dapat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Data Kunjungan ke Istana Siak
Sri Indrapura

No	Tahun	Jenis Wisatawan		Jumlah
		Lokal	asing	
1	2015	49.925	52	49.977
2	2016	50.756	55	50.811
3	2017	51.987	70	52.048
4	2018	50.324	61	50.385
5	2019	53.540	63	53.603
6	2020	40.281	42	40.323
7	2021	32.631	30	32.661
8	2022	147,863	232	148.095

Sumber: Dinas Pariwisata pemuda dan Olahraga kabupaten Siak.

Di dalam kepariwisataan, pramuwisata harus dapat meningkatkan citra rasa pariwisata. Ia berfungsi sebagai duta yang harus mengetahui semua yang bersangkutan dengan destinasi yang akan di kunjungi oleh wisatawan, untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, pramuwisata memiliki peran penting untuk menunjang keberhasilan sebuah perjalanan.

Kemampuan berkomunikasi pramuwisata di Istana Siak Sri

Rumusan masalah merupakan kunci kegiatan penelitian, berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Penerapan Teknik Pelayanan Pramuwisata Pada Objek Wisata Istana Siak Sri Indrapura?
2. Apa Kendala Dalam Penerapan Teknik Pelayanan Pramuwisata

Indrapura juga terlihat kurang maksimal, padahal kemampuan berkomunikasi adalah modal utama bagi seorang pramuwisata. Seorang pramuwisata harus memiliki seni penyampaian informasi yang dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Di Istana Siak Sri Indrapura, terdapat 13 orang pramuwisata dimana beberapa diantaranya memiliki kemampuan berkomunikasi yang kurang baik dalam melayani wisatawan.

Teknik pelayanan pramuwisata terhadap wisatawan di Istana Siak Sri Indrapura, terlihat kurang maksimal seperti dalam hal menyambut dan memberi salam kepada wisatawan dengan sikap ramah dan penuh senyum serta belum adanya tindakan inisiatif dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"PENERAPAN TEKNIK PELAYANAN PRAMUWISATA PADA OBJEK WISATA ISTANA SIAK SRI INDRAPURA"**.

Rumusan

Masalah

Pada Objek Wisata Istana Siak Sri Indrapura?

Batasan Masalah

Untuk memfokuskan penelitian ini agar lebih spesifik dan terarah, maka penulis membatasi penelitian ini dengan hanya membahas mengenai Teknik Pelayanan Pramuwisata Pada Objek Istana Siak Sri Indrapura.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Teknik Pelayanan Pramuwisata Pada Objek Wisata Istana Siak Sri Indrapura.
2. Untuk Mengetahui Kendala dalam Penerapan Teknik Pelayanan Pramuwisata Pada Objek Wisata Istana Siak Sri Indrapura.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi pihak-pihak yang terhubung dalam penelitian ini.

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi penulis, penelitian ini dapat dijadikan sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan.
2. Manfaat bagi pengelola objek wisata, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan berupa pemikiran bagi pemerintah maupun pengelola dalam upaya meningkatkan kemampuan berkomunikasi pramuwisata Istana Siak Sri Indrapura.
3. Manfaat bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan bahan perbandingan bagi para peneliti yang ingin melakukan penelitian serupa.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pramuwisata

Secara umum pengertian pramuwisata yaitu orang yang bekerja sebagai pemandu wisata dan mendampingi tamu dalam perjalanan wisata, berkunjung dan

menyaksikan atraksi dan pemandangan wisata di suatu tujuan wisata tertentu.

Menurut Suyitno (2005), pemandu wisata adalah orang yang mendampingi, memberikan informasi dan membimbing tamu dalam melakukan kegiatan wisatanya. Kegiatan tersebut meliputi mengunjungi tempat dan atraksi, berbelanja, makan dan kegiatan wisata lainnya yang mendapatkan hadiah atau imbalan tertentu.

Konsep Teknik Pelayanan

Menurut Yoeti (2013) teknik pelayanan merupakan modal utama bagi pramuwisata dan harus memiliki seni penyampaian informasi yang dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi yang mendengarkan (wisatawan).

1. Teknik Berbicara

- a. Perhatikan tempo saat berbicara atau memberikan informasi.
- b. Mengatur volume suara dan juga nada suara, hal ini bisa dilatih melalui pengalaman yang pernah dilakukan pramuwisata.
- c. Menggunakan bahasa yang baik dan benar.
- d. Menyampaikan informasi dengan kata-kata bergairah atau kata-kata penuh semangat.
- e. Dilarang berbicara sambil memasukkan tangan ke saku.

2. Pembicaraan di Telepon

- a. Menyapa tamu dengan mengucapkan selamat pagi, atau sampai jumpa.

- b. Menyebutkan identitas diri.
- c. Berbicara dengan sungguh-sungguh dan tidak memotong pembicaraan.
- d. Tidak bertele-tele dalam menyampaikan informasi.
- e. Meletakkan *mouth-piece* pada jarak yang tepat dengan mulut.
- f. Katakan bahwa akan segera menelepon kembali ketika ada pertanyaan yang belum bisa terjawab.
- g. Mengucapkan terimakasih dan salam.

3. Membina Hubungan

- a. Segera berikan salam sebelum tamu memulai pembicaraan.
- b. Perhatian tertuju kepada tamu.
- c. Berbicara dengan sungguh-sungguh dan tidak memotong pembicaraan.
- d. Mengusahakan mengingat nama tamu agar mereka merasa diperhatikan.
- e. Tidak membedakan pelayanan antara satu dengan yang lain.

4. Melayani Pengaduan

- a. Menerima segala pengaduan dengan baik.
- b. Tidak beradu argumen dengan tamu atau wisatawan
- c. memahami alasan pengaduan
- d. segera sampaikan permintaan maaf

- walaupun itu bukan kesalahan pramuwisata
- e. tidak melemparkan kesalahan pada orang lain

5. Menjual jasa pelayanan

- a. Selalu mengingat nama dan mengenali wajah tamu
- b. Ramah-tamah, baik dalam tingkah laku, suara maupun kata-kata
- c. Menerapkan sikap sopan dan ramah seperti membantu membawa barang bawaan bagi tamu wanita
- d. memberikan pelayanan yang tepat dan cepat
- e. Tidak mengalihkan perhatian ketika sedang melayani tamu
- f. Tidak mengeluh tentang kelelahan ataupun kesibukan yang dirasakan.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana peneliti berusaha menggambarkan kondisi dan keadaan yang sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi di lapangan, dan menjelaskan dalam bentuk uraian (Kusmayadi dan Sugiarto, 2000).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Istana Siak Sri Indrapura Kecamatan Siak Kabupaten Siak Provinsi Riau diperkirakan dari bulan Juli 2022- Februari 2023.

Key Informan

Adapun Key Informan dalam penelitian Penerapan Teknik Pelayanan Pramuwisata pada Objek Wisata Istana Siak Sri Indrapura sebanyak 10 orang yang mana diantaranya adalah:

- a. 5 orang Pramuwisata Istana Siak Sri Indrapura
- b. 5 orang Wisatawan Istana Siak Sri Indrapura

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber datanya. Menurut Sugiono (2006), data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini yang menjadi data primer adalah dari wawancara peneliti dengan pengelola.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiono (2006), menyatakan data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau data yang didapatkan atau diperoleh oleh peneliti berasal dari berbagai sumber yang telah ada seperti buku, laporan jurnal dan lain-lain.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi dilakukan secara partisipatif penuh maupun nonpartisipatif. Observasi partisipatif dalam penelitian ini dilakukan dengan cara ikut berperan sebagai wisatawan di Istana Siak Sri Indrapura seperti yang dilakukan pada umumnya.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan informan kunci yaitu orang-orang yang memiliki pengetahuan luas mengenai objek wisata Istana Siak. Informan kunci adalah orang-orang yang dinilai sebagai tokoh masyarakat sekitar objek wisata, tokoh desa setempat, kepala desa, masyarakat dan informal lain yang diperkirakan dapat memperkanya data penelitian ini.

3. Dokumentasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dokumentasi merupakan sesuatu yang tertulis, terekam ataupun tercetak yang dipakai untuk bukti ataupun keterangan.

Teknis Analisis Data

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, analisis data penelitian ini menggunakan metode penulisan deskriptif lengkap yang meliputi langkah-langkah analisis kualitatif. Sesuai dengan prinsip analisis kualitatif, data yang terdiri dari observasi, wawancara dan studi dokumentasi terus dianalisis selama proses pengumpulan data lapangan (Sugiyono 2012).

GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Pariwisata Kabupaten Siak

Salah satu pariwisata di Riau yaitu peninggalan sejarah kerajaan melayu Kabupaten Siak yang sebelumnya adalah bagian dari kerajaan Siak Sri Indrapura yang

merupakan kerajaan pertama yang berdiri di provinsi Riau, yakni kesultanan Siak Sri Indrapura. Kerajaan tersebut didirikan oleh seseorang yang berasal dari pagaruyung pada tahun 1723, beliau merupakan sultan pertama di Riau yakni Sultan Syaifuddin Abdul Jalil Syaifuddin.

Istana Siak Sri Indrapura

Sejarah Istana Siak Sri Indrapura

Istana Siak Sri Indrapura dibangun pada tahun 1886-1889 pada masa pemerintahan Raja yang ke 11 yaitu Sultan Syarif Hasyim. Istana Siak dibangun oleh sultan XI yang bergelar Assayidin Syarif Hasyim Abdul Jalil Syaifudin Syah. Luas lahan Istana Siak yaitu 27888.00 M2 yang terdiri dari Istana Siak, Istana Peraduan dan Istana Panjang.

Daya Tarik Wisata Istana Siak Sri Indrapura

1) Arsitektur bangunan Istana Siak Sri Indrapura

Di istana Siak, wisatawan akan disuguhkan langsung dengan pemandangan arsitektur Istana yang merupakan perpaduan dari Arab, Melayu dan eropa. Saat melalui gerbang, wisatawan akan di sambut oleh hiasan patung burung elang yang berada di sisi kiri dan kanan gerbang yang merupakan tanda kebesaran, kegagahan, dan keberanian Kerajaan Siak. Saat memasuki Istana,

wisatawan akan melihat bagian dinding Istana yang dipenuhi keramik yang berasal dari eropa yang meluas hingga ke berbagai ruangnya.

2) Koleksi Barang Berharga Milik Kerajaan

Istana Kerajaan Siak Sri Indrapura saat ini digunakan sebagai tempat penyimpanan koleksi kerajaan antara lain: Mahkota Kerajaan Siak, mahkota kerajaan dibuat pada masa pemerintahan Sultan Siak X Assyaidis Syarif Kasim Syaifuddin (Syarif Kasim I). Mahkota ini berlapis emas dan bertatahkan batu mulia sedangkan aslinya ada di Museum Nasional Gajah Jakarta dan berisi artefak kerajaan seperti tombak, belati, meriam dan nobat, cermin, kursi, lampu kristal seberat 1 ton dan benda-benda keramik. Terdapat juga koleksi barang kerajaan berupa alat musik yang mirip dengan gramofon dan hanya ada 2 dua di dunia yaitu di Jerman dan di Istana Siak Sri Indrapura.

Aksesibilitas di Objek Wisata Istana Siak Sri Indrapura

Dari kota Pekanbaru ke fasilitas wisata Istana Siak berjarak 113 km. Perjalanan menuju Istana Siak Sri Indrapura dapat ditempuh melalui jalur darat dan jalur sungai. Untuk mencapai Kota Siak, dari Kota Pekanbaru melalui jalur darat memerlukan waktu sekitar 3

jam sedangkan dari jalur sungai hanya memerlukan waktu 2 setengah jam.

Peran dan Fungsi Pramuwisata di Istana Siak Sri Indrapura

Dalam melakukan pekerjaannya pramuwisata bertugas memberi pelayanan yang terbaik kepada wisatawan yang berkunjung ke Istana. Setiap pramuwisata biasanya melayani 4-5 orang wisatawan sedangkan pada hari libur jumlah wisatawan yang dilayani akan lebih melonjak dari hari biasanya.

HASIL PENELITIAN

Penerapan Teknik Pelayanan Pramuwisata Pada Objek Wisata Istana Siak Sri Indrapura

Berdasarkan hasil penelitian tentang Penerapan Teknik Pelayanan Pramuwisata di Objek Wisata Istana Siak Sri Indrapura, terdapat 5 Sub Variabel dimana sub variabel tersebut adalah Teknik Berbicara, Pembicaraan di Telepon, Membina Hubungan, Melayani Pengaduan dan Menjual Jasa Pelayanan.

1. Teknik Berbicara

Dalam menerapkan teknik berbicara yang baik, cukup sederhana. Pramuwisata hanya perlu mengucapkan kata-kata dengan jelas, berbicara tidak terlalu lambat dan tidak terlalu cepat, mengontrol volume dan intonasi saat berbicara,

mengucapkan kata dengan bahasa yang baik dan benar serta penuh gairah/semangat.

Pada sub variabel teknik berbicara, terdiri dari 5 indikator diantaranya adalah Jangan berbicara terlalu lambat atau terlalu cepat, Atur volume suara dan nada suara, Hindarkan sedapat mungkin pengucapan logat daerah, Ucapkan kata-kata dengan penuh gairah, Jangan berbicara sambil memasukkan tangan ke saku. Dari hasil penelitian, Terdapat beberapa indikator yang berada dalam kategori kurang baik yaitu pramuwisata di Istana Siak Sri Indrapura masih menggunakan logat daerah dalam melayani wisatawan.

2. Pembicaraan di Telepon

Kadang kala pramuwisata juga melayani wisatawan melalui telepon jika wisatawan memerlukan informasi terlebih dahulu mengenai objek wisata yang ingin dikunjungi. Pada sub variabel pembicaraan di telepon, Terdapat 7 indikator diantaranya Berikan salam, good morning, good night, atau good bye, Sebutkan nama, jabatan, dan perusahaan, jangan sekali-kali memotong pembicaraan, Berbicara langsung mengenai persoalan, Meletakkan kedudukan corong (*mouth-piece*) pada jarak yang tepat, Jika memerlukan waktu untuk menjawab, katakan bahwa akan segera menelepon

kembali dan Mengucapkan terima kasih dan berikan salam. Pada sub variabel pembicaraan di telepon, pramuwisata di Istana Siak Sri Indrapura sudah menerapkan ke 7 indikator diatas.

3. Membina Hubungan

Pada dasarnya, hubungan pramuwisata dan wisatawan sangat erat kaitannya, hal ini dikarenakan pramuwisata yang berkomunikasi langsung dengan wisatawan dan memberikan pelayanan langsung kepada wisatawan. Oleh karena itu seorang pramuwisata harus mampu menunjukkan sikap yang baik dan sopan kepada wisatawan. Terdapat 5 indikator diantaranya Segera berikan salam sebelum tamu memulai pembicaraan, Perhatian tertuju kepada tamu, tidak memotong pembicaraan, Mengingat nama tamu agar mereka merasa diperhatikan dan Tidak membedakan pelayanan. Dari hasil penelitian, Diantara ke 5 indikator diatas, Pramuwisata di Istana Siak Sri Indrapura masih membedakan pelayanan kepada tamu.

4. Melayani Pengaduan

Melayani pengaduan merupakan salah satu tugas pokok seorang pramuwisata. pramuwisata dituntut untuk selalu memberikan pelayanan prima untuk menciptakan kepuasan pengunjung (Wisatawan). Pada sub

variabel melayani pengaduan terdapat 5 indikator diantaranya Menerima segala pengaduan dengan baik, Tidak beradu argumen dengan tamu, Memahami alasan pengaduan, Sampaikan permintaan maaf walaupun itu bukan kesalahan pramuwisata, Tidak melemparkan kesalahan pada orang lain. Pada sub variabel membina hubungan, pramuwisata di Istana Siak Sri Indrapura sudah menerapkan ke 5 indikator diatas.

5. Menjual Jasa Pelayanan

Bagi seorang pramuwisata, Menjual jasa pelayanan merupakan penunjang untuk meningkatkan kepuasan wisatawan sehingga tertarik untuk mengunjungi kembali objek wisata tersebut. Pada sub variabel menjual jasa pelayanan, terdapat 6 indikator diantaranya Mengingat nama dan mengenali wajah tamu, Ramah-tamah, Menerapkan sikap sopan dan ramah, Memberikan pelayanan yang tepat dan cepat, Tidak mengalihkan perhatian ketika sedang melayani tamu dan Tidak mengeluh tentang kelelahan ataupun kesibukan yang dirasakan. Dari hasil penelitian pramuwisata di Istana Siak Sri Indrapura kurang profesional. dalam melayani tamu, pramuwisata masih suka mengeluh tentang kelelahan ataupun kesibukan

yang dirasakan di muka wisatawan.

Kendala Dalam Penerapan Teknik Pelayanan Pramuwisata Pada Objek Wisata Istana Siak Sri Indrapura

1. Tidak memiliki *Basic* sebagai Pramuwisata

Kendala beberapa Pramuwisata di Istana Siak Sri Indrapura dalam menerapkan teknik pelayanan yaitu tidak memiliki *basic* sebagai seorang pramuwisata. Beberapa pramuwisata di Istana Siak tidak sepenuhnya mengetahui *History* tentang Kerajaan Siak melainkan hanya sekedar menjelaskan tentang benda-benda seperti foto dan peninggalan sejarah lainnya yang ada di Istana Siak Sri Indrapura.

2. Jumlah pramuwisata yang kurang memadai

Untuk melakukan pelayanan, di objek wisata Istana Siak hanya terdapat 13 pramuwisata yang di tugaskan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Siak. Ketika kunjungan wisatawan melonjak seperti di hari libur atau *weekend*, hari raya idul fitri dan hari-hari libur lainnya pramuwisata di Istana Siak kewalahan dalam menerapkan teknik pelayanan kepada wisatawan.

3. Kurangnya kerjasama antar pramuwisata
Kerjasama merupakan hal yang paling penting

bagi seorang pramuwisata yang berguna untuk menjaga citra destinasi dan nama baik pramuwisata di objek wisata Istana Siak Sri Indrapura. Pramuwisata di Istana Siak Sri Indrapura kurang mencerminkan kerjasama yang baik dalam hal melayani tamu.

KESIMPULAN

Terdapat lima aspek teknik pelayanan seorang pramuwisata diantaranya adalah Teknik berbicara, pembicaraan di telepon, membina hubungan, melayani pengaduan dan menjual jasa pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan Penerapan Teknik Pelayanan Pramuwisata Istana Siak Sri Indrapura, maka penulis menyimpulkan:

1. Dalam aspek Teknik Berbicara (Cara atau kemampuan seorang pramuwisata dalam berbicara atau menyampaikan informasi) terdapat pula lima indikator diantaranya:
 - a. Perhatikan tempo saat berbicara atau memberikan informasi.
 - b. Mengatur volume suara dan juga nada suara, hal ini bisa dilatih melalui pengalaman yang pernah dilakukan pramuwisata.
 - c. Menggunakan bahasa yang baik dan benar.

- d. Menyampaikan informasi dengan kata-kata bergairah atau kata-kata penuh semangat.
- e. Dilarang berbicara sambil memasukkan tangan ke saku.

Diantara kelima indikator diatas, teknik berbicara pramuwisata kurang baik dalam hal pengucapan logat daerah. Logat daerah Pramuwisata Pada Objek Wisata Istana Siak Sri Indrapura masih terbawa-bawa ketika sedang melayani tamu atau wisatawan.

2. Dalam aspek pembicaraan di telepon (Cara atau kemampuan seorang pramuwisata dalam memberikan informasi atau melayani pengaduan tamu melalui telepon) terdapat tujuh indikator diantaranya:
 - a. Menyapa tamu dengan mengucapkan selamat pagi, atau sampai jumpa.
 - b. Menyebutkan identitas diri.
 - c. Berbicara dengan sungguh-sungguh dan tidak memotong pembicaraan.
 - d. Tidak bertele-tele dalam menyampaikan informasi
 - e. Meletakkan *mouth-piece* pada jarak yang tepat dengan mulut.
 - f. Katakan bahwa akan segera menelepon kembali ketika ada pertanyaan yang belum bisa terjawab.
 - g. Mengucapkan terimakasih dan salam.

Diantara ketujuh indikator diatas, Teknik Pelayanan

Pramuwisata Pada Objek Wisata Istana Siak Sri Indrapura melalui pembicaraan di telepon sudah diterapkan dengan baik dan perlu dipertahankan.

3. Dalam aspek membina hubungan terdapat lima indikator diantaranya:

- a. Segera berikan salam sebelum tamu memulai pembicaraan.
- b. Perhatian tertuju kepada tamu.
- c. Berbicara dengan sungguh-sungguh dan tidak memotong pembicaraan.
- d. Mengusahakan mengingat nama tamu agar mereka merasa diperhatikan.
- e. Tidak membedakan pelayanan antara satu dengan yang lain.

Diantara kelima indikator diatas, Teknik Pelayanan Pramuwisata Pada Objek Wisata Istana Siak Sri Indrapura dalam membina hubungan dengan wisatawan terlihat kurang baik karena masih membedakan pelayanan antara wisatawan yang satu dengan yang lain.

4. Dalam aspek melayani pengaduan, terdapat lima indikator diantaranya:

- a. Menerima segala pengaduan dengan baik.
- b. Tidak beradu argumen dengan tamu atau wisatawan
- c. memahami alasan pengaduan
- d. segera sampaikan permintaan maaf walaupun itu bukan kesalahan pramuwisata

- e. tidak melemparkan kesalahan pada orang lain

Diantara kelima indikator diatas, Pramuwisata Pada Objek Wisata Istana Siak Sri Indrapura telah melayani pengaduan dengan baik.

5. Dalam aspek menjual jasa pelayanan, terdapat enam indikator diantaranya:
 - a. Selalu mengingat nama dan mengenali wajah tamu
 - b. Ramah-tamah, baik dalam tingkah laku, suara maupun kata-kata
 - c. Menerapkan sikap sopan dan ramah seperti membantu membawa barang bawaan bagi tamu wanita
 - d. memberikan pelayanan yang tepat dan cepat
 - e. Tidak mengalihkan perhatian ketika sedang melayani tamu
 - f. Tidak mengeluh tentang kelelahan ataupun kesibukan yang dirasakan

Diantara keenam indikator diatas, Teknik Pelayanan Pramuwisata Pada Objek Wisata Istana Siak terlihat kurang baik karena pramuwisata pada objek wisata Istana Siak Sri Indrapura kurang ramah dan sering mengeluh atas kesibukan yang dirasakan kepada wisatawan sehingga wisatawan yang datang merasa tidak diperhatikan.

SARAN

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

1. Dinas Pariwisata Kabupaten Siak atau pemerintah yang

terkait diharapkan lebih memfokuskan perhatian terhadap penerapan teknik pelayanan pramuwisata di Istana Siak Sri Indrapura guna untuk meningkatkan kepuasan

pengunjung/wisatawan.

Misalnya dengan membuat training dan melakukan evaluasi secara berkala untuk pramuwisata agar teknik pelayanan pramuwisata di Istana Siak menjadi lebih baik.

2. Pramuwisata Istana Siak Sri Indrapura diharapkan dapat menerapkan dan meningkatkan teknik pelayanan kepada wisatawan terutama pada teknik pelayanan pada aspek yang kurang baik seperti pada aspek teknik berbicara pramuwisata yang masih menggunakan logat daerah pada saat menyampaikan informasi kepada wisatawan, membina hubungan dengan tidak membedakan pelayanan terhadap wisatawan dan menjual jasa pelayanan dengan bersikap ramah dan profesional dalam arti tidak mengeluh atas kesibukan yang dirasakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara
- Fandeli, Chafid .1995. *Dasar-dasar Manajemen Kepariwisata Alam*. Yogyakarta: Liberty.

- <https://mediacenter.riau.go.id/index.php/read/7659/bupati-promosikan-siak-the-truly-malay.html>
- Isdarmanto, 2017. "Dasar-dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata" Yogyakarta: Gerbang Media Aksara dan SitiPrAm.
- Kusmayadi dan Sugiarto, Endar. 2020 *Metode Penelitian Dalam Bidang Kepariwisata*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kodhyat, H. 1998. *Sejarah Pariwisata dan Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: Grasindo
- Marpaung, Happy, 2002. *Pengetahuan Pariwisata Edisi Revisi*. Alfabeta, Bandung.
- Pambudi 2010. *Wisata Budaya*. Jakarta
- Pendit, Nyoman S. 2003. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita
- Rachman, Hutagalung Husein & Silano Patrick (2012). *Pemandu Wisata Teori dan Praktik*. Jakarta: Media Bangsa.
- Ridwan, Mohammad. 2012. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: PT. Sofmedia.
- Sari 2010, "Pemasaran Pariwisata Terpadu" Yogyakarta
- Soekadji R.G. 1996. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta: Gramedia.
- Spillane, James J. 1994. *Pariwisata Indonesia Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Suhendra, Salsabila Putri. 2023. *Kualitas Pelayanan Pramuwisata Di Objek Wisata Danau Buatan Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru*. Pekanbaru: Universitas Riau.
- Suwena, I Ketut, Widyatmaja, I Gusti Ngurah. 2017. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar, Bali: Pustaka Larasan.
- Suyitno. 2005, *Pemanduan Wisata*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tanjung Suheri. 2015. *Kualitas Pelayanan Pramuwisata di Istana Asserayah Alhasyimiyah Siak Sri Indrapura*. Pekanbaru: Universitas Riau.
- Tylor. E.B (1832-1917). "Makna Kebudayaan". London
- Undang-undang RI No. 9 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

- Wahab, Salah. 1992, *Manajemen Kepariwisata*. n. Terjemahan Frans Graomang. Jakarta: Pradya Paramita.
- Wahab, Salah. 1997, *Pemasaran Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Pramita.
- Yoeti Oka A. 1983. *Perencanaan dan pengembangan Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Pramita.
- Yoeti Oka A. 2013. *Pramuwisata Profesional*: Bandung.