

**TANGGAPAN PENGUNJUNG DALAM PENERAPAN PENGETAHUAN DAN  
KETERAMPILAN PEMANDU WISATA DI DESTINASI  
WISATA ISTANA ASSERAYAH AL-HASYIMIYAH  
KABUPATEN SIAK**

**Oleh : Ikhtiara Amwan Nisa Br. Siregar**

**Pembimbing : Prof. 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

**ABSTRAK**

Penelitian ini menganalisis tanggapan pengunjung terhadap kompetensi pemandu wisata di Istana Asserayah Al-Hasyimiyah. Menggunakan metode kuantitatif, data dari 100 responden menunjukkan mayoritas penilaian sangat baik pada aspek pengetahuan (63%-65%) dan keterampilan (60%-65%). Penilaian positif secara keseluruhan mencapai 76%-79%, meskipun 21%-25% responden yang menilai beberapa aspek, seperti Komunikasi dan Promosi jasa, masih memerlukan perbaikan. Hasil ini menunjukkan kompetensi pemandu wisata telah sesuai dengan SKKNI Pramuwisata 2024, namun peningkatan di beberapa aspek diperlukan untuk pelayanan yang lebih optimal.

**Kata Kunci:** Kompetensi Pemandu Wisata, SKKNI Pramuwisata, Promosi Jasa Wisata.

**ABSTRACT**

*This study analyzes visitor responses to the competencies of tour guides at Istana Asserayah Al-Hasyimiyah. Using a quantitative method, data from 100 respondents indicate that majority rated the knowledge aspect (63%-65%) and skills aspect (60%-65%) as very good. Overall positive ratings reached 76%-79%, although 21%-25% of respondents indicated that certain aspect, such as communication and service promotion, still require improvement. These findings suggest that the tour guide competencies align with the 2024 SKKNI Pramuwisata standards, although enhancements in some areas are needed for more optimal service.*

**Keywords:** *Tour Guide Competency, SKKNI Pramuwisata, Service Promotion*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Menurut Sukaryono, 2012 di dalam Jurnal Aryaningsih, 2019 Wisata budaya digunakan sebagai atraksi utama. Sehingga terdapat kawasan budaya yang dikembangkan menjadi beberapa jenis pariwisata (Aryaningsih, 2018). Budaya dan pariwisata selalu berdampingan dan berkaitan. Tempat pariwisata berbasis budaya merupakan atraksi pariwisata yang memberikan daya tarik tersendiri untuk dikunjungi (Richards, 2013)

Interaksi antara wisatawan dengan masyarakat setempat menjadi objek formal dari ilmu pariwisata dengan lingkup kajian motif perilaku. Hal ini menjadikan ilmu pariwisata harus mengetahui dan mempelajari pengetahuan ilmiah lainnya yang terkait dengan perilaku wisatawan (Simanjuntak *dkk.*, 2017) . Sektor pariwisata memegang peranan penting dalam program pembangunan dalam skala lokal, nasional maupun internasional. Dengan kemajuan perkembangan pariwisata menjadi suatu konsep pariwisata terpadu yang salah satunya yaitu pariwisata bersejarah. Melalui Dinas Pariwisata Kabupaten Siak, wisata sejarah yang menjadi konsep utama saat ini yaitu di kota Siak Sri Indrapura. (H. Tekad Perbatas Setia Dewa, ST. MP: 2024).

Istana Asserayah Al-Hasyimiah, peninggalan kesultanan yang sudah dijadikan sebagai benda cagar budaya yang dilindungi oleh Pemerintah Kabupaten Siak, yang sudah berdiri pada tahun 1999 dan membentuk kawasan cagar budaya Kesultanan Siak Sri Indrapura. Dengan nilai sejarah dan budaya tinggi, pemerintah Kabupaten Siak menjadikan kawasan tersebut sebagai aset dalam mengembangkan pariwisata (Ritonga & Fatimah, 2020). Dengan daya tariknya, Istana Asserayah Al-Hasyimiah menjadi destinasi wisata sejarah sehingga pengunjung ingin mengetahui lebih dalam lagi tentang sejarah kerajaan Siak Sri Indrapura ini. Tidak hanya pada

sejarahnya, namun Istana Asserayah Al-Hasyimiah juga memberikan pemandangan yang mewah dan khas, tentunya dari bentuk bangunan yang dirancang dengan gaya arsitek Eropa, India dan Arab dengan perpaduan Melayu Tradisional. Berikut adalah jumlah pengunjung wisatawan domestik dan wisatawan mancanegara yang mengunjungi destinasi bangunan bersejarah Istana Asserayah Al-Hasyimiah.

Tabel 1. 1

Data Kunjungan Wisatawan di Destinasi Istana Asserayah Al-Hasyimiah

No	Tahun	Wisatawan		Jumlah
		Domestik	Manca negara	
1.	2019	191.404	1.067	192.471
2.	2020	62.041	201	62.242
3.	2021	31.492	8	31.500
4.	2022	117.123	136	117.259
5.	2023	155.661	2.010	157.671
<b>TOTAL</b>		<b>557.721</b>	<b>3.422</b>	<b>561.143</b>

Sumber: Dinas Pariwisata Kabupaten Siak, 2024

Dilihat dari tabel diatas Pemandu wisata sangat berpengaruh dalam peningkatan kunjungan wisatawan di objek Istana Siak Sri Indrapura. Tugas pokok dari pemandu wisata ini adalah menjelaskan informasi objek kunjungan wisatawan agar para wisatawan dapat mengambil pelajaran dari perjalanan sejarah di objek kunjungan wisatawan, mempelajari kebudayaan dan perjalanan rekreatif lainnya (Mudhi'uddin, 2022). Keterampilan dan pengetahuan

pemandu wisata juga sangat penting dan perlu diperhatikan.

Pemandu harus memiliki persyaratan kompetensi yang harus dilakukan beberapa yang wajib diperlukan oleh pemandu yaitu pengetahuan dan keterampilan. Kompetensi yang dimiliki pemandu harus sesuai dengan standar kompetensi nasional. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) merupakan industri yang diperlukan bagi seorang pemandu wisata agar memiliki kompetensi yang lebih berkualitas, berdaya saing dan profesional dalam layanan wisatawan (Mudhi'uddin, 2022). Menurut UU Kepariwisata No.10 tahun 2009 yang menyebutkan praktek pemandu wisatawan dibutuhkan persiapan pendidikan kepemanduan, agar mereka siap mental, memiliki teknik dan materi *guiding* yang dibutuhkan.

Dilihat dari latar belakang diatas Penelitian ini dilakukan berdasarkan teori skema Standar Kebijakan Kerja Nasional Pemandu Wisata yang telah disepakati dan ditetapkan berlaku secara nasional, dan memiliki panduan penilaian salah satunya Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan sesuai dengan yang dinyatakan oleh Mudhi'uddin (2022). Tujuannya agar pemandu memiliki kompetensi Pengetahuan dan keterampilan dalam memandu wisatawan. Pengunjung juga mendapatkan informasi yang jelas tentang cerita sejarah salah satunya yang ada di destinasi Istana Asserayah Al-Hasyimiah Kabupaten Siak Sri Indrapura.

Untuk melihat dan memahami bagaimana tanggapan pengunjung dapat menerima efektivitas dalam penerapan Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pemandu wisata lokal istana asserayah dalam memberikan informasi serta pengalaman yang berharga di situs cagar budaya Istana Asserayah Al-Hasyimiah. Tanggapan pengunjung merupakan salah satu indikator penting untuk menilai sejauh mana pemandu wisata berhasil menyampaikan informasi

yang relevan dan menarik. Melalui tanggapan ini, penulis dapat mengevaluasi apakah Pengetahuan dan keterampilan yang diterapkan oleh pemandu wisata sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengunjung. Selain itu, tanggapan pengunjung juga dapat memberikan wawasan tentang aspek aspek yang perlu ditingkatkan dalam penyampaian informasi dan keterampilan interaksi selama tur, sehingga pengalaman wisata di situs cagar budaya menjadi lebih mendalam dan bermakna. Dengan menganalisis tanggapan pengunjung, penulis berharap mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pemandu wisata, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan situ cagar budaya. Dengan itu penulis menjadi tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Tanggapan Pengunjung Dalam Penerapan Pengetahuan Dan Keterampilan Kompetensi Pemandu Wisata Di Destinasi Istana Asserayah Al-Hasyimiah**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi masalah yang terjadi yaitu:

1. Bagaimana Tanggapan Pengunjung Dalam Penerapan Pengetahuan dan Keterampilan Kompetensi Pemandu Wisata di Destinasi Istana Asserayah Al-Hasyimiah Kabupaten Siak.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah dan rumusan masalah, serta mengingat keterbatasan kemampuan penulis dan luasnya permasalahan yang akan dibahas, maka penelitian ini hanya membahas mengenai Tanggapan Pengunjung Dalam Penerapan Pengetahuan Dan Keterampilan Kompetensi Pemandu Wisata Di Destinasi Istana Asserayah Al-Hasyimiah Kabupaten Siak.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari latar belakang diatas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

Untuk mengetahui tanggapan pengunjung dalam penerapan pengetahuan dan keterampilan kompetensi pemandu wisata di destinasi Istana Asserayah Al-Hasyimiah Kabupaten Siak Sri Indrapura

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis, penelitian ini untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang pariwisata serta membandingkan teori yang didapatkan selama masa perkuliahan dengan kenyataan yang didapatkan ketika praktek.
2. Bagi akademis penelitian ini bisa menjadi media referensi bagi peneliti selanjutnya yang sejenis.
3. Bagi pengelola objek wisata Istana Asserayah Al-Hasyimiah Sebagai bahan masukan Dalam Penerapan Pengetahuan Dan Keterampilan Kompetensi Pemandu Wisata Di Destinasi Istana Asserayah Al-Hasyimiah Kabupaten Siak berdasarkan tanggapan pengunjung.

#### **F. Tinjauan Pustaka**

##### **1. Konsep Pariwisata**

Definisi pariwisata dapat dilihat dari berbagai sudut pandangan dan juga tidak memiliki batasan-batasan yang pasti. Ada beberapa para ahli yang berpendapat tentang definisi pariwisata dari berbagai sudut pandang. Menurut Hunziker dan Kraft (Muljadi, 2012). Mengungkapkan pariwisata merupakan suatu kegiatan yang timbul dari adanya orang asing atau keseluruhan hubungan perjalanan untuk tinggal sementara atau tidak untuk bertempat tinggal menetap dengan tujuan tertentu yang tidak ada hubungannya dengan mencari nafkah. Sehingga kegiatan ini dilakukan hanya melakukan perjalanan dan mencari hal-hal yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

Dilihat dari definisi pariwisata di Indonesia ada beberapa pendapat para ahli tentang pariwisata. Menurut Yoeti (2003) ada 3 syarat suatu perjalanan disebut sebagai perjalanan pariwisata apabila: (1) perjalanan dilakukan dari satu tempat ke tempat yang lain, diluar tempat kediaman orang tersebut biasa tinggal; (2) tujuan perjalanan semata-mata untuk bersenang-senang, dan tidak mencari nafkah di tempat atau Negara yang dikunjunginya; (3) semata-mata sebagai konsumen sebagai konsumen di tempat yang dikunjungi.

##### **2. Konsep Destinasi**

Konsep destinasi dalam pariwisata merujuk pada sebuah lokasi atau area geografis yang menjadi tujuan utama wisatawan karenamemiliki daya tarik yang khas.

Pengertian destinasi pariwisata adalah pertemuan titik penawaran dan permintaan yang disatukan secara geografis untuk menggabungkan pasokan menjadi produk pariwisata. Seperti yang di sampaikan oleh Dredge (1999) Sainaghi (2006) Tourist Destinations or tourist districts, understood in the sense of geographically embedded meeting points of supply into a consistent tourism product.

##### **3. Konsep Objek Wisata**

Chafid Fandeli mengatakan bahwa objek wisata adalah perwujudan dari ciptaan manusia, gaya hidup, seni budaya, sejarah negara dan tempat, atau keadaan alam yang menarik bagi pengunjung. Objek wisata merupakan salah satu syarat wajib bagi pariwisata. Objek wisata merupakan suatu lokasi yang memiliki daya tarik bagi wisatawan, baik yang berasal dari sumber daya alam maupun buatan, seperti panorama alam, pegunungan, flora dan fauna, panatai monumen, situs bersejarah, pemandangan serta atraksi budaya budaya unik lainnya yang merupakan pendapat dari Adisasmita, 2010 di dalam buku objek wisata dan pelaku usaha (Priyanti dkk., 2020).

#### **4. Konsep Pelayanan**

Pelayanan, menurut Supriyono (2018), adalah tindakan yang dilakukan oleh organisasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan meninggalkan kesan yang mendalam, sehingga konsumen akan merasa puas. Oleh karena itu, sangat penting untuk menarik konsumen untuk menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan organisasi. Menurut definisi lain, pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya. Kegiatan ini pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berakibat pemilikan sesuatu, dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Dalam pariwisata menjadi syarat utama salah satunya yaitu bentuk pelayanan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dukungan seluruh sektor pariwisata setiap daerah (Ichsan & Setiadi, 2022).

#### **5. Konsep Pramuwisata**

Pramuwisata merupakan seseorang yang bertugas memimpin kegiatan wisata dari awal hingga akhir dengan membimbing, memberikan rasa aman dan membantu peserta wisata. Orang-orang yang berpengalaman dalam pekerjaan ini biasanya disebut *tour leader* (Kesrul, 2004)

Menurut Oka. A Yoeti didalam jurnal Sampelan (2015), pengertian pramuwisata secara umum merupakan seseorang yang bayar untuk menemani wisatawan dalam perjalanan mengunjungi, melihat serta menyaksikan objek dan atraksi wisatawan.

#### **6. Konsep Pemandu Wisata**

Pemandu wisata merupakan pembimbing, penerang perjalanan, penunjuk tentang obyek wisata, pelayanan dan pembantu segala sesuatu yang diperlukan seluruh rangkaian perjalanan wisatawan. "a person who shows others the way, a person employed to point out intristing sights a journey or visit" sebagai pemandu wisata menurut *The Advanced Learner's Dictionary Of Current English* (oxford univ.press) di dalam buku (Mudhi'uddin, 2022).

Praktek memandu wisatawan memerlukan persiapan pendidikan yang mencakup aspek kepemanduan agar mereka siap secara mental dan memiliki teknik serta materi guiding yang diperlukan. Untuk menjadi seorang pemandu wisata profesional, diperlukan setidaknya lima persiapan, yaitu sikap mental, Pengetahuan materi, etika kerja serta metode guiding, dengan begitu guide memiliki lisensi sesuai kompetensi. Standar Kompetensi kerja Nasional Indonesiaa (SKKNI) untuk kepemanduan wisata yang disepakati dan ditetapkan berlaku secara nasional. SKKNI pemandu wisata tahun 2017 memuat keterampilan, sikap, dan Pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan sebagai pemandu wisata di tempat kerja dengan standar industri pariwisata (Mudhi'uddin, 2022).

Kompetensi SKKNI Nomor 204 Tahun 2017 untuk pemandu wisata terdiri dari 19 unit. Salah satunya pada unit kompetensi SKKNI Nomor 4 tentang mengkomunikasikan informasi, terdapat rincian elemen kompetensi yang mencakup tugas pemanduan pramuwisata lokal seperti memberikan informasi kepada wisatawan di obyek wisata. Dari deskripsi unit kompetensi SKKNI Nomor 4 terkait dengan Pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menyampaikan informasi wisata, guna memberikan pelayanan yang berkualitas, kompetitif, dan profesional (Mudhi'uddin, 2022).

#### **G. Metode Penelitian**

##### **1. Desain Penelitian**

Penulis menggunakan metode kuantitatif untuk memeriksa permasalahan yang diangkat, dengan berusaha menggambarkan kondisi dan keadaan sesungguhnya melalui pengumpulan data dan informasi di lapangan. Penulung menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif, menurut Sugiyono, Kuantitatif deskriptif merupakan sebuah metode penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang variable

sebagaimana adanya berdasarkan data kuantitatif. Penelitian tersebut dilakukan untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan menjelaskan objek yang dipelajari, serta menyimpulkan fenomena yang dapat diamati (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2018).

## **2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di objek wisata Istana Asserayah Al-Hasyimiah di kota Siak Sri Indrapura, yang merupakan ibu kota Kabupaten Siak, di Provinsi Riau. Waktu Penelitian ini diperkirakan dilaksanakan berlangsung selama 5 bulan dari bulan Agustus 2024 hingga Desember 2024.

## **3. Populasi dan Sampel**

### **a. Populasi**

Dalam penelitian, populasi dibedakan menjadi dua jenis yaitu populasi umum dan populasi target. Populasi umum dalam penelitian ini adalah pengunjung wisata di Istana Siak. Sedangkan populasi target dalam penelitian ini ada pengunjung wisata di Istana Siak yang menggunakan jasa pemandu wisata lokal di Istana Asserayah Al-Hasyimiah.

Berdasarkan definisi tersebut, penulis menggunakan populasi target yaitu pengunjung wisata Istana Siak yang menggunakan jasa pemandu wisata lokal di Istana Asserayah Al-Hasyimiah, dengan jumlah anggota populasi umum yang tidak diketahui.

### **b. Sampel**

Peneliti menggunakan teknik pengambilan purposiv sampling. Purposive Sampling ini juga disebut Judgment Sampling yang merupakan teknik pengambilan atau penetapan sampel yang dipilih melalui populasi sesuai dengan yang di kehendaki penulis, sehingga responden yang digunakan dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dipilih sebelumnya ((Nursalam, 2008)

Dari populasi/ orang yang berada dalam penelitian ini sebanyak 157.671 pengunjung dari jumlah tahun 2023, peneliti mengambil 100 responden.

## **4. Jenis dan Sumber Data**

### **a. Data Primer**

Menurut Sugiyono (2016) didalam (Ismail & Sudarmadi, 2019) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data diperoleh melalui observasi atau pengamatan langsung di lapangan serta wawancara dengan subjek penelitian.

Catatan hasil wawancara, hasil observasi lapangan, dan data informan termasuk dalam data primer ini. data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung oleh peneliti dari lapangan tempat penelitian dilakukan. Data ini juga berasal dari hasil observasi dan wawancara (Kharuddin, 2021). Dari pendapat pada ahli diatas, kita menyimpulkan bahwa data primer merupakan data yang pertama kali dicatat dan diperoleh secara langsung dari sumber aslinya dengan tujuan khusus.

### **b. Data Sekunder**

Menurut Sugiyono 2008 didalam Ismail & Sudarmadi, (2019) data sekunder merupakan sumber data yang secara tidak langsung memberikan daya kepada pengumpul data. Menurut Nur Indrianto dan Bambang Supomo (2013:143) definisi “data sekunder” adalah ketika data penelitian yang dikumpulkan peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

## **5. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi
- b. Kuesioner
- c. Dokumentasi

## **6. Skala Pengukuran**

Penulis menggunakan skala pengukuran dalam penelitian ini ada skala likert yang sebagai alat ukur dalam penelitian ini untuk memahami dan mengukur sikap, pendapat, serta persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena yang telah ditetapkan sebagai variabel penelitian.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial yang telah didefinisikan oleh peneliti sebagai variabel yang akan diukur dijabarkan ke dalam indikator-indikator, yang kemudian menjadi dasar untuk merumuskan item-item instrumen, baik dalam bentuk pernyataan maupun pertanyaan, setiap jawaban pada item instrumen dengan skala likert memiliki gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif, yang biasanya disajikan dalam bentuk kata-kata (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2018)

## **7. Teknik Analisis Data**

Salah satu tahapan metode penelitian yang dilakukan penulis adalah kuantitatif survei. Dalam sebuah penelitian memerlukan analisis dan interpretasi data untuk menjawab pertanyaan penelitian yang berhubungan dengan faktor manusia. Penelitian ini menggunakan metode evaluasi, analisis regresi linier, uji validitas, uji reliabilitas, prioritas histori, dan jaminan kualitas untuk mengukur hasil bukti fisik, reliabilitas, umpan balik, validitas, dan akuntansi khususnya menggunakan SPSS.

- a. Analisis Kuantitatif
- b. Analisis Karakteristik Responden

## **H. Hasil dan Pembahasan**

### **1. Gambaran Umum Destinasi Istana Asserayah Al-Hasyimiah**

Istana Siak Sri Indrapura, yang terletak di kampung dalam, Kabupaten Siak, Provinsi Riau. Istana ini didirikan pada tahun 1723 oleh raja kecil setelah ia gagal merebut kembali tahta kerajaan johor. Raja kecil mengakui dirinya sebagai keturunan Sultan Mahmud Syah dari johor yang terbunuh, dan dengan dukungan pasukannya, ia berhasil membangun kerajaan baru di Siak, berkat lokasinya yang strategis di jalur perdagangan Selat Malaka, Siak berkembang menjadi

kekuatan politik dan ekonomi yang penting di wilayah tersebut.

Istana Asserayah Al-Hasyimiah menjadi pusat pemerintahan kesultanan Siak. Sehingga Istana ini menjadi bekas pemerintahan kesultanan Siak yang banyak meninggalkan cerita sejarah yang menarik. Selain itu arsitektur megahnya, istana ini menjadi saksi perjalanan panjang kesultanan Siak dalam melestarikan tradisi budaya melayu. Pengunjung dapat melihat artefak bersejarah bersejarah seperti senjata tradisional, perhiasan, serta manuskrip kuno yang menggambarkan kejayaan masa lalu. Keindahan dan nilai sejarahnya menjadikan Istana Asserayah Al-Hasyimiah sebagai salah satu destinasi wisata budaya.

Pemandu di Istana Asserayah Al-Hasyimiah memiliki peran strategis dalam menyampaikan informasi sejarah dan budaya Kerajaan Siak kepada pengunjung. Mereka berperan dalam menjelaskan latar belakang pendirian istana, fungsi Kerajaan Siak dalam sistem pemerintahan, serta dinamika kehidupan masyarakat pada masa lalu. Selain itu, pemandu juga memberikan penjelasan mendalam mengenai berbagai artefak bersejarah yang terdapat di istana, seperti singgasana kerajaan, alat musik tradisional komet, mahkota, dan benda peninggalan lainnya. Dengan pemahaman yang komprehensif tentang adat istiadat Melayu Riau, pemandu turut membantu pengunjung memahami nilai-nilai tradisi dan budaya lokal yang menjadi bagian dari identitas istana.

### **2. Tanggapan Pengunjung Dalam Penerapan Pengetahuan Dan Keterampilan Pemandu Wisata di Destinasi Istana Asserayah Al-Hasyimiah**

Dilihat dari tanggapan responden pengunjung Istana Asserayah Al-Hasyimiah memiliki hasil tanggapan terkait pengetahuan dan keterampilan pemandu wisata di Istana Asserayah Al-Hasyimiah menunjukkan mayoritas penilaian berada pada kategori sangat baik.

Pada aspek pengetahuan, menunjukkan sekitar 63 % hingga 65 % responden menilai bahwa pemandu wisata memiliki kesiapan informasi, kemampuan komunikasi, penguasaan bahasa Inggris tingkat lanjut, serta penerapan prosedur keselamatan yang sangat baik. Secara keseluruhan, penilaian positif yang mencakup kategori baik dan sangat baik berada pada rentang 76% hingga 79 %, meskipun terdapat 21% - 25 % responden memberikan penilaian kurang baik hingga sangat tidak baik, yang mengindikasikan masih adanya aspek yang perlu diperbaiki.

Sementara itu, pada aspek keterampilan, responden juga memberikan penilaian yang serupa. Sebanyak 61% hingga 65% responden mengapresiasi kemampuan pemandu wisata dalam memimpin perjalanan, melakukan pertolongan pertama, memandu wisata dalam bahasa Inggris, serta berkomunikasi secara efektif pada kategori sangat baik. Penilaian positif secara keseluruhan mencapai 76% - 79% , dan juga memiliki 21%- 24% responden yang menilai aspek tertentu, seperti komunikasi, pengelolaan konflik, dan promosi jasa pramuwisata, masih perlu ditingkatkan kembali.

Secara keseluruhan, hasil ini memperlihatkan bahwa pemandu wisata di Istana Asserayah Al-Hasyimiah telah memiliki kompetensi yang baik dan mendapat apresiasi dari sebagian besar pengunjung. Namun demikian, beberapa aspek tertentu masih membutuhkan perhatian untuk perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

### **I. Kesimpulan**

Kesimpulan dari penulis berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan dan keterampilan kompetensi pemandu wisata di destinasi Istana Asserayah Al-Hasyimiah sesuai dengan standar SKKNI secara keseluruhan telah mampu memenuhi harapan sebagian besar pengunjung. Pemandu wisata juga dapat memberikan informasi yang komprehensif

tentang sejarah dan budaya Melayu, menciptakan suasana yang interaktif, dan memberikan pengalaman wisata yang edukatif. Penilaian mengenai pengetahuan pemandu, pada kemampuan menjelaskan sejarah istana dan budaya lokal, termasuk penggunaan bahasa yang santun, mendapatkan skor yang tinggi. Keterampilan pemandu dalam memimpin perjalanan, menyampaikan informasi secara jelas, serta menjaga interaksi dengan pengunjung juga dinilai positif, namun, masih terdapat beberapa kelemahan, seperti kurangnya pelatihan dalam pengelolaan situasi darurat, penerapan prosedur keselamatan yang sesuai standar, dan penguasaan bahasa asing tingkat lanjut, yang menjadi tantangan utama dalam menghadapi wisatawan internasional. Namun sebagian responden juga memberikan penilaian yang kurang baik mengenai pengetahuan dan keterampilan kompetensi pemandu dan itu juga menjadi dukungan atau saran bagi pemandu lokal untuk memberikan yang terbaik kepada pengunjung wisatawan destinasi Istana Asserayah Al-Hasyimiah.

### **J. Saran**

Berdasarkan respons pengunjung terkait kompetensi pemandu wisata di Istana Asserayah Al-Hasyimiah, disarankan agar pemandu wisata lebih mengembangkan keterampilan komunikasi, khususnya dalam menyampaikan informasi sejarah dan budaya dengan cara yang lebih menarik serta interaktif. Selain itu, penguasaan bahasa asing, terutama bahasa Inggris, perlu diperkuat agar wisatawan mancanegara lebih mudah memahami informasi yang diberikan. Dari aspek keterampilan teknis, pemandu wisata diharapkan dapat terus meningkatkan kemampuannya dalam memimpin tur, mengelola konflik, serta menangani situasi darurat, termasuk pertolongan pertama. Upaya promosi jasa pemandu wisata juga perlu diperluas melalui pemanfaatan media sosial dan kerja sama dengan agen

perjalanan untuk menarik lebih banyak wisatawan. Selain itu, pengalaman wisata dapat ditingkatkan dengan membangun interaksi yang lebih aktif antara pemandu dan wisatawan, seperti melalui sesi tanya jawab atau kegiatan budaya yang melibatkan partisipasi pengunjung. Dengan adanya peningkatan dalam berbagai aspek tersebut, diharapkan kualitas layanan pemandu wisata di Istana Asserayah Al-Hasyimiah semakin optimal dan mampu memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi wisatawan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adwidjaja, R. 2020. *Pariwisata Budaya : Pelestarian Budaya Sebagai Daya Tarik ke-Indonesia*. Jawa timur: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Amalia, A. 2017. Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan Di Museum Daerah Sang Nila Utama Kota Pekanbaru. *JOM Fekom*, 4(1): 1201–1214.
- Arjana, I.W.B., Ernawati, N.M. & Astawa, I.K. 2019. Geotourism Product Packaging at Batur Geotourism Site in Bali Indonesia . *Internasional Joint Conference on Science and Technology*, 5055.
- Aryaningsih 2018. Strategi Pengembangan Wisata Budaya Di Kawasan Pecinan Lasem. *Specta Journal Of Technology*, 2(2): 27–36.
- Asrulla, Risnita, Jailani, m. S. & jika Firdaus 2023. Populasi dan sampling (kuantitatif, Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif dalam Pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3): 26320–26332.
- Efendi 2024. *komunikasi pribadi*.
- Harjanti, S., Mardiana, T. & Hafsah 2018. *Pelayanan Prima Bagi Para Front Liner Kepariwisataaan*. Yogyakarta: LPPM UPN “Veteran.”
- Hazni, Hayati, F. & Mutiawati, Y. 2003. Analisis Kegiatan Main Peran Makro Untuk Menstimulasi Percaya Diri pada Anak Usia 4-5 Tahundi TK Cinta Ananda Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah mahaisiswa*, 4(1): 1–10.
- Ichsan, R.N. & Setiadi, D. 2022. Sosialisasi Pemberdayaan Aparatur sipil Negara Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pariwisata Di Dinas Pariwisata Kota Medan. *PKM Hablum Minannas*, 1(1): 19–24.
- Ismail, F.F.I. & Sudarmadi, D. 2019. Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan PT. Beton Elemen Persada. *Jurnal Akuntansi, Audit dan Sistem Informasi Akuntansi*, 3(1): 1–13.
- Judisseno, K.R. 2017. *Aktivitas dan Kompleksitas Kepariwisataaan*. Jakarta.
- Kesrul, M. 2004. *Panduan Praktis: Pramuwisata Profesional*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kharuddin 2021. Kualitatif: ciri dan karakter sebagai Metodologi. *Equilibrium: Jurnal Pendidikan*, IX(1): 18.
- Maharani, N. & Haryati, E. 2022. Efektivitas Petugas Unit Aviation security (Avsec) terhadap Keamanan di Bandar Udara SultanBabullah Ternate. *JETISH: Journal of Education Technology Information Social Sciences and Health*, 1(1): 7–15.
- Mancini 2001. *Cinducting Tours*. USA: Delmar.
- Miles, M.B., Huberman, A.M. & Saldana, J. 2004. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3 ed. Los Angeles: SAGE Publications.
- Mudhi’uddin, A.M. 2022. *Teknik Menjadi Guide*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Muljadi 2012. *Kepariwisataaan dan Perjalanan*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Oroh, M.M., Rate, P. Van & Kojo, C. 2019. Pengaruh Profitabilitas dan Leverage Terhadap Return Saham pada Sektor Pertanian di BEI Periode 2013-2017. *EMBA*, 7(1): 661–6670.

- Priadana, S. & Sunarsi, D. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang Selatan: Pascal Books.
- Priyanti, E., Rinnanik & Buchori 2020. *Objek Wisata Dan Pelaku Usaha: Dampak Pengembangan Objek Wisata Terhadap Ekonomi Masyarakat*. Surabaya: Pustaka Aksara.
- Putri, I.D.A.H. 2007. Eksistensi Pramuwisata Dalam Pemulihan Kepariwisata Bali Pasca Krisis: Suatu Tinjauan Fenomenologis Komunikasi. *Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi FIKOM Universitas Dwijendra*, 2(1): 51–64.
- Richards, G. 2013. *cultural Tourism : Routledge Handbook of Leisure Studies*. London: Routledge.
- Ritonga, A.H. & Fatimah, S. 2020. pemanfaatan Kawasan Cagar Budaya Kesultanan Siak Sri Indrapura Sebagai Objek Wisata (2006-2019). *Kronologi*, 2(4).
- Rival Muhammad & Polisda, Y. 2023. Karakteristik Wisatawan Mancanegara di Industri Perhotelan. *Priwisata Budaya*, 3(2): 1–17.
- Rosini, I. 2023. *Metode Penelitian Akuntansi Kuantitatif dan Kualitatif*. Jawa Barat: Adab.
- Safitri, U.R., Chumaeson, W., Ardianto, Saputra, D.R.A. & Wengkuluningtya Hanisa Widyasanti 2024. Optimalisasi Branding dan Desain Kemasan Guna Meningkatkan Penjualan Produk UMKM di desa Cabean Kunti Boyolali. *Krida Cendikia*, 2(3).
- Sampelan, S.N. 2015. Pramuwisata di Kota Manado. *Holistik Tahun VIII*, (15): 1–18.
- Simanjuntak, B.A., Tanjung, F. & Nasution Rosmashana 2017. *Sejarah Pariwisata: Menuju Perkembangan Pariwisata Indonesia*. DKI Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia Anggota IKAPI DKI Jakarta.
- Spillane, J.J. 2006. *Managing Quality Customer Service: Pelayanan Yang Berkualitas*. Yogyakarta: Sanata Dharma Universitas Press gedung Perpustakaan USD.
- Sumarni, M., & Wahyuni, S. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. edisi 1. Dalam M. Sumarni, & W. Salamah, *Metode Penelitian Bisnis*. edisi 1. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Supriyono, R.A. 2018. *Akuntansi Kperilaku*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Wahab, S. 1992. *Pemasaran Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Wahyuni.Murni, Agustono, B., & Warjio. (2020). Siak Masa Revolusi (1945-1949). *Yupa: Historical Studies Journal*, 40-49.