

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRAMUWISATA DI ISTANA
ASSERAYAH HASYIMIAH SIAK SRI INDRAPURA**

By : Suheri Tanjung
Email : suheritanjung@gmail.com
Conselor : Mariaty Ibrahim, S.Sos. M.Si

Tourism Department
Faculty of Social and Political Science
Riau University

ABSTRACT

The This research aims to find out how the quality service of the tour guide in the palace Asserayah Hasyimiah Siak Sri Indrapura.

This research used qualitative descriptive method to analyze the problems. The sample in this research are 100 samples by using accidental sampling. And then the techniques to collected data in this research are using observation, questionnaire and interview. And it was using likert scale to know the length of intervals.

Based on the result of the research that's been done, it looks that the quality service tour guide in the palace Asserayah Hasyimiah still low and need to be improved again.

Keywords : Service Quality, Tour Guide, The Palace Asserayah Hasyimiah

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Keragaman budaya, jenis pariwisata dan tersebarnya obyek daya tarik wisata di Provinsi Riau di Kabupaten Siak khususnya membawa dampak pada beragamnya permintaan terhadap kualitas pelayanan, produk maupun informasi yang pada akhirnya menentukan motivasi orang dari berbagai latar belakang sosial budaya dan ekonomi untuk melakukan sebuah kegiatan wisata. Dampaknya industry pariwisata khususnya di Kabupaten Siak dihadapkan pada keragaman permintaan terhadap produk dan layanan yang beragam dari wisatawan setiap tahunnya.

Oleh sebab itu pelayanan yang berkualitas merupakan peranan yang cukup penting, karena pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan wisatawan. Apabila wisatawan tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan/wisatawan.

Dalam hal ini pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Sebagaimana dikemukakan Trigono (1997:76-78) bahwa pelayanan yang terbaik yaitu

“melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan harus menolong serta professional dan mampu,” bahwa kualitas ialah “standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat”.

Agar minat wisatawan semakin berkembang diperlukan sebuah bentuk pelayanan yang membuat wisatawan berkesan agar wisatawan merasa senang dan merasa terpuaskan baik dari segi wisata serta pelayanan yang didapatkan selama berwisata ke Istana Asserayah Hasyimiah 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 Siak melalui wisatawan yang pernah berkunjung di Istana Asserayah Hasyimiah karena mendapatkan hal positif selama berkunjung ke Siak Sri Indrapura terutama setelah berkunjung ke Istana Asserayah Hasyimiah.

Jumlah pramuwisata yang terdapat di Istana Asserayah

Hasyimiah yaitu terdapat 12 pramuwisata di mana keseluruhan jumlah pramuwisata tersebut bisa dikatakan tidak terlalu memadai dalam melakukan pelayanan terhadap pengunjung yang ramai terutama pada hari libur dan pramuwisata yang terdapat di Istana Asserayah Hasyimiah juga tidak memiliki lisensi sebagai pramuwisata profesional yang terdaftar secara sah yang diterbitkan oleh Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI), di mana sebagian yang menjadi pramuwisata di Istana Asserayah Hasyimiah merupakan orang yang telah lama berada di Siak, secara keseluruhan pramuwisata yang terdapat di Istana Asserayah Hasyimiah merupakan pekerja Honorer dulunya dan sekarang sebagian telah menjadi PNS, bahkan sebagiannya bisa dikatakan merupakan orang yang tidak mempunyai basic pendidikan pramuwisata. Untuk itu pihak pengelola harus cermat dalam menangani masalah kualitas layanan unggulan yang dimiliki dan bagaimana performa atau kinerja kualitas layanan tersebut bisa memenuhi harapan wisatawannya.

Rumusan masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang dikemukakan yaitu “Bagaimanakah kualitas

Sehingga dari hal tersebut penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut terlebih masih terdapat kekurangan dalam melakukan pelayanan yang sebagaimana mestinya didapatkan wisatawan dari pramuwisata profesional dan juga dengan terdapatnya fluktuasi pengunjung yang terjadi dalam 5 tahun belakangan ini menjadi bahan pertimbangan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pramuwisata terhadap para wisatawan yang berkunjung ke Istana Asserayah Hasyimiah.

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan pramuwisata yang berada di Istana Asserayah Hasyimiah ini dan menuangkannya dalam bentuk tulisan dan mengangkat judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pramuwisata di Istana Asserayah Hasyimiah Siak Sri Indrapura**”.

pelayanan pramuwisata yang terdapat di Istana Asserayah Hasyimiah Siak Sri Indrapura” ?

Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka penulis mengidentifikasi masalah yang dibahas sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pramuwisata yang

ada di Istana Asserayah Hasyimiah ?

2. Bagaimana tanggapan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramuwisata di Istana Asserayah Hasyimiah ?

Batasan Masalah

Adapun masalah yang diangkat dalam penelitian ini dibatasi dengan tujuan agar penelitian lebih spesifik dan mengarahkan penelitian agar fokus hanya untuk membahas mengenai kualitas pelayanan pramuwisata di Istana Asserayah Hasyimiah.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian :

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pramuwisata yang ada di Istana Asserayah Hasyimiah.

- b. Untuk mengetahui tanggapan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramuwisata di Istana Asserayah Hasyimiah.

Manfaat penelitian :

1. Bagi penulis

Sebagai penambah wawasan serta pengetahuan dan juga sebagai penerapan ilmu yang telah didapat dalam masa perkuliahan

2. Akademis

Sebagai bahan bacaan bagi peneliti yang akan

datang dan juga sebagai informasi bagi peneliti-peneliti yang membahas dan mengkaji permasalahan yang sama.

3. Pemerintah/Pengelola

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan berupa pemikiran bagi pemerintah/pengelola dalam

TINJAUAN PUSTAKA

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

Untuk Dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator:

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

Untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

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

Untuk Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- e. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Untuk Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

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

Untuk Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun

- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Menurut Udoyono (2008:2) 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.

Seorang pramuwisata adalah seorang yang memiliki kualifikasi yang tinggi. Pertama, dia memiliki sikap mental yang baik, yaitu mau melayani konsumennya dengan baik. Disamping itu, pramuwisata juga seorang pekerja keras, ulet, disiplin dan rajin. Memiliki penguasaan yang bagus terhadap bahasa asing, sejarah, keadaan sosial-budaya Indonesia, keadaan bisnis pariwisata Indonesia. Dari paparan di atas menjadi jelas bahwa pramuwisata harus menguasai beberapa pengetahuan dan keterampilan khusus berikut dengan baik.

1. Bahasa Asing

Pramuwisata harus memiliki kemampuan bahasa asing paling tidak satu dengan tingkat kefasihan yang tinggi. Keterampilan bahasa asing yang

paling penting adalah *speaking* dan *listening* alias *conversation* dan *reading* karena pramuwisata akan banyak sekali berbicara baik untuk bercakap-cakap maupun untuk persentasi dan promosi. Keterampilan membaca juga dibutuhkan karena pramuwisata harus mampu membaca *guige book*, *itinerary* (rencana/jadwal perjalanan), berbagai formulir dan sebagainya.

Penguasaan bahasa asing bagi pramuwisata adalah mutlak, tidak bisa ditawar-tawar. Penguasaan bahasa Inggris harus benar-benar bagus. Untuk memiliki nilai plus, kuasailah bahasa yang belum banyak penuturnya di Indonesia, seperti bahasa Prancis, Jepang, Korea, Italia, Jerman, Belanda, Rusia atau Mandarin.

2. Mengenali Medan

Pengenalan medan yaitu tempat-tempat wisata yang akan dikunjungi, lengkap dengan jalan menuju ke sana, fasilitas penunjang dan sebagainya. Agar bisa memandu perjalanan wisata dengan baik, harus mengenali betul medan yang akan dilalui. Harus hafal menuju kesana, jangan mengandalkan sopir karena kadang-kadang anda akan mendapat sopir baru yang belum mengenal daerah tersebut. Akan baik lagi jika pramuwisata mengetahui berbagai jalur alternatif yang tersedia ke sebuah tujuan wisata tertentu.

3. Sejarah Indonesia

Pengetahuan lain yang tidak kalah penting adalah sejarah Indonesia, terutama tentang tempat-tempat wisata. Penguasaan sejarah sangat bermanfaat karena ia adalah salah satu materi pokok presentasi kepada wisatawan. Bagi wisatawan asing mengetahui latar belakang sejarah suatu objek wisata akan sangat menarik, apabila kalau dibawakan dengan efektif. Biasanya wisatawan akan menyimak dengan serius pemaparan pramuwisata. Jadi, ini adalah salah satu sajian penting yang harus tidak dilewatkan.

4. Keadaan Sosial-Budaya

Keadaan sosial politik dan budaya Indonesia, terutama daerah tujuan wisata dan daerah yang dilewati, ini adalah sajian utama juga. Ada kalanya pramuwisata melewati daerah yang tidak banyak materi lain yang tidak kalah menarik untuk dipaparkan kepada wisatawan, yaitu keadaan sosial, politik dan budaya masyarakat setempat. Kebudayaan Indonesia, terutama daerah yang dilewati harus dikuasai dengan baik.

5. Etika

Etika ketika bergaul dengan wisatawan. Pramuwisata harus juga mengetahui etika pergaulan dengan wisatawan asing. Kemudian etika berpakaian juga harus diperhatikan. Pada saat memandu wisatawan sebaiknya memakai seragam yang sudah ditetapkan oleh masing-masing biro perjalanan wisata yang memperkerjakannya atau pakaian lain yang penting harus sopan.

Kemudian jangan dilupakan sikap tubuh atau bahasa tubuh. Sikap tubuh juga harus diatur agar tidak menimbulkan kesan malas, tetapi sopan dan enak dipandang.

6. Budaya Wisatawan Asing

Budaya wisatawan, misalnya budaya makan, berpakaian, berbicara dan sebagainya. Budaya makan Barat berbeda dengan budaya makan orang Indonesia. Karena itu, seorang pramuwisata sebaiknya mengerti tentang *table manner*, yaitu pelajaran tentang tata krama cara makan Barat.

7. Pengetahuan Perhotelan

Pengetahuan tentang perhotelan. Seorang pramuwisata tidak harus menjadi pakar perhotelan, tetapi paling tidak dia harus tahu tentang perhotelan. Selain pengetahuan teori, pramuwisata juga harus mengenal secara fisik hotel yang akan ditinggali oleh wisatawan yang dipandunya. Pengetahuan ini berguna bagi pramuwisata agar bisa memberi keterangan dan bantuan pelayanan yang baik kepada tamunya.

8. Pengetahuan Kuliner

Pengetahuan tentang kuliner asli Indonesia dan asing, terutama asal wisatawan. Pengetahuan tentang masakan Indonesia yang beragam akan membantu pramuwisata untuk memberikan keterangan yang efektif kepada wisatawan tentang aneka ragam masakan Indonesia. Hal utama yang perlu dalam perjalanan *overlandtour*, ketika wisatawan melewati berbagai daerah dengan berbagai macam

masakan. Di sepanjang perjalanan mereka bisa diberi rekomendasi untuk mencicipi masakan Indonesia setelah diberi informasi yang menarik oleh pramuwisata. Pengetahuan kuliner ini juga akan sangat bermanfaat disaat pramuwisata bertemu dengan wisatawan yang minatnya dalam bidang ini sangat tinggi, misalnya mereka yang berprofesi sebagai juru masak atau yang memiliki hobi makan atau masak.

9. Tiketing

Pengetahuan tentang *ticketing* dan penerbangan. Hal ini akan sangat diperlukan karena pramuwisata juga harus membantu rekonfirmasi tiket pesawat tamunya atau bahkan kadang-kadang harus membantu tamunya merubah jadwal penerbangan tamunya.

Menurut Nawawi (2008:37) untuk memahami pengertian sumber daya manusia (SDM) perlu dibedakan antara pengertian secara makro dan mikro. Pengertian SDM secara makro adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun belum memperoleh pekerjaan (lapangan kerja). Disamping itu SDM secara makro berarti juga penduduk yang berada dalam usia produktif, meskipun karena berbagai sebab dan/atau masalah masih terdapat yang belum produktif karena belum memasuki lapangan kerja yang terdapat di masyarakatnya. SDM

dalam arti mikro secara sederhana adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dll. Sedangkan secara lebih khusus SDM dalam arti mikro di lingkungan sebuah organisasi/perusahaan pengertiannya dapat dilihat dari tiga sudut, yaitu :

1. SDM adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi/perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya (kuantitatif). Dalam pengertian ini fungsi SDM tidak berbeda dari fungsi aset lainnya, sehingga dikelompokkan dan disebut sebagai sarana produksi, sebagai sebuah mesin, computer (sumber daya teknologi), investasi (sumber daya finansial), gedung, mobil (sumber daya material) dll.
2. SDM adalah potensial yang menjadi motor penggerak organisasi/perusahaan. Setiap SDM berbeda-beda potensinya, maka kontribusinya dalam bekerja untuk mengkonkritkan Rencana Operasional Bisnis menjadi kegiatan bisnis tidak sama satu dengan yang lain. Dalam kenyataannya semakin tinggi keterampilan dan keahliannya maka semakin besar pula penghargaan finansial yang harus diberikan, yang berpengaruh pula pada biaya (*cost*) produksi, sehingga SDM

berfungsi juga sebagai investasi.

3. Manusia sebagai sumber daya adalah makhluk hidup ciptaan tuhan YME, sebagai penggerak organisasi / perusahaan berbeda dengan sumber daya lainnya. Nilai-

nilai kemanusiaan yang dimilikinya, mengharuskan sumber daya manusia diberlakukan secara berlainan dengan sumber daya lainnya.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

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

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

Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini meneliti mengenai kualitas pelayanan pramuwisata di objek wisata Istana Asserayah Hasyimiah Siak Sri Indrapura yang lokasinya terletak di kelurahan Kampung Dalam, Kecamatan Siak, Kabupaten Siak, Provinsi Riau, Indonesia dengan

alasan untuk melihat kualitas pelayanan pramuwisata terhadap wisatawan di Istana Asserayah Hasyimiah. Penulis mengambil waktu penelitian yaitu pada bulan Maret 2015 sampai dengan bulan Juni 2015.

Populasi & Sampel

- a. Populasi

Populasi merupakan seluruh elemen/anggota dari suatu wilayah yang menjadi sasaran penelitian atau

merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian (Noor, 2011:147). Dalam penelitian ini

populasinya adalah wisatawan yang berkunjung ke Istana Asserayah Hasyimiah Siak Sri Indrapura.

b. Sampel

Sampel dari penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung di Istana Asserayah Hasyimiah Siak Sri Indrapura. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel yang digunakan kepada siapa saja

yang ditemui secara kebetulan di area objek wisata Istana Asserayah Hasyimiah.

Pengambilan sampel (*sampling*) adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya akan membuat kita dapat menggeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi (Noor, 2011:148).

Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Teknik Pengumpulan Data
Kualitas Pelayanan Pramuwisata	Tangibel	1. Penampilan 2. Kenyamanan 3. Kemudahan	1. Observasi 2. Kuesioner 3. Wawancara
	Reliability	1. Kecermatan dalam Melayani 2. Memiliki Standar Pelayanan	
	Responsiviness	1. Cepat dalam melakukan Pelayanan 2. Respon terhadap Keluhan	
	Assurance	1. Tepat Waktu 2. Legalitas	
	Empathy	1. Sikap Ramah 2. Sopan Santun 3. Tidak Diskriminatif	

Teknik Pengukuran Data

Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif yaitu penyusunan data ke dalam laporan

memerlukan deskripsi data penelitian dari hasil pengumpulan data yang telah diperolehnya di lapangan, di mana perhitungannya dilakukan

dengan statistik untuk mengetahui statistik deskriptifnya.

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah

terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik ini yang dikemukakan dalam bentuk laporan adalah cara-cara penyajian data melalui dalam bentuk tabel.

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skor	Kategori/Dimensi	
Kualitas Pelayanan Pramuwisata	Tangibel	1. Penampilan	368	KURANG SETUJU (782-1022)	
		2. Kenyamanan	312		
		3. Kemudahan	329		
	TOTAL SKOR			1009	
	Reliability	1. Kecermatanan dalam Melayani	340	KURANG SETUJU (522-682)	
		2. Memiliki Standar pelayanan	328		
	TOTAL SKOR			668	
	Responsiviness	1. Cepat dalam Melakukan Pelayanan	322	KURANG SETUJU (522-682)	
		2. Respon terhadap Keluhan	313		
	TOTAL SKOR			635	
Assurance	1. Tepat Waktu	307	SETUJU (683-843)		
	2. Legalitas	399			
TOTAL SKOR			706		
Empathy	1. Sikap Ramah	359	SETUJU (1023-1263)		
	2. Sopan Santun	382			
	3. Tidak Diskriminatif	304			
TOTAL SKOR			1045		
TOTAL SKOR PENILAIAN SECARA KESELURUHAN			4063	KURANG SETUJU (3122-4082)	

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi tabel diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan pramuwisata di Istana Asserayah Hasyimiah Siak Sri Indrapura dapat dilihat melalui 5 (lima) dimensi dimana dimensi tersebut yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Empathy* :

1. *Tangibel*, yang terdiri dari tiga indikator yang terdiri dari penampilan, kenyamanan dan kemudahan mendapat total skor sebesar 1009 yang berada pada rentang nilai 782-1022 dengan kategori Kurang Setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pramuwisata dalam hal *Tangibel* tidak sesuai harapan yang didapatkan oleh wisatawan selaku pengunjung Istana Asserayah Hasyimiah terutama dalam hal kenyamanan dan kemudahan yang seharusnya dirasakan oleh wisatawan selaku pengunjung Istana Asserayah Hasyimiah.
2. *Reliability*, terdiri dari dua indikator dimana indikator tersebut merupakan kecermatan dalam melayani dan memiliki standar pelayanan, dengan total skor 668 yang berada pada rentang nilai 522-682 dengan kategori Kurang Setuju. Sehingga dalam segi kecermatan dalam melayani dan memiliki standar pelayanan,

pramuwisata belum mencapai tingkatan kualitas yang diharapkan di mana dua indikator tersebut merupakan salah satu unsur yang penting dalam hal pelayanan dimana hal tersebut masih perlu untuk ditingkatkan baik dari segi kecermatan dalam melayani maupun standar pelayanan yang diterapkan oleh pramuwisata.

3. *Responsiviness*, sendiri terbagi dari dua indikator dimana indikator tersebut merupakan cepat dalam melakukan pelayanan serta respon terhadap keluhan dimana dua indikator tersebut memiliki total skor mencapai 635 yang berada pada rentang nilai 522-682 dengan kategori Kurang Setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan terhadap wisatawan dilakukan tidak sesuai harapan wisatawan oleh pramuwisata terlebih respon terhadap keluhan wisatawan tidak mendapat perhatian secara intens, untuk itu pramuwisata perlu melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanannya.
4. *Assurance*, yang terdiri dari dua indikator yaitu, tepat waktu dan legalitas dimana total skor mencapai 706 yang berada pada rentang nilai 683-843 dengan kategori Setuju. Dalam hal *assurance*,

pramuwisata cukup mendapatkan hasil positif terlebih mengenai legalitas informasi yang diberikan kepada wisatawan dimana itu merupakan hal yang harus dipertahankan demi menjaga nilai informasi sejarah Istana Asserayah Hasyimiah.

- a. *Empathy*, yang terdiri dari tiga indikator dimana indikator tersebut merupakan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif yang mendapatkan total skor 1045

yang berada pada rentang nilai 1023-1263 dengan kategori Setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pramuwisata dalam hal *Empathy* cukup bagus, terutama dalam hal sikap ramah dan sopan santun yang dimiliki oleh pramuwisata Istana Asserayah Hasyimiah sangat patut mendapat nilai plus terhadap hal tersebut karena sikap ramah dan sopan santun merupakan sikap yang diharapkan oleh wisatawan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan Kualitas Pelayanan Pramuwisata di Istana Asserayah Hasyimiah Siak Sri Indrapura, maka peneliti menyimpulkan :

- a. Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, bahwa kualitas pelayanan pramuwisata di Istana Asserayah Hasyimiah berada pada kategori Kurang Setuju. Dilihat dari dimensi kualitas pelayanan pramuwisata Istana Asserayah Hasyimiah belum memenuhi kelima aspek yang ada, yaitu dimana didalam dimensi *Tangibel* (Kenyamanan), *Reliability* (Standar pelayanan), *Responsiviness* (Cepat dalam melakukan pelayanan, Respon terhadap keluhan) berada pada kategori Kurang Setuju. Sedangkan hanya ada dimensi *Assurance* (Legalitas) dan

Empathy (Sikap ramah, Sopan santun) yang berada pada kategori Setuju.

- b. Tanggapan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramuwisata Istana Asserayah Hasyimiah berada pada kategori Kurang Setuju terhadap kualitas pelayanan yang dimiliki pramuwisata Istana Asserayah Hasyimiah, hal ini terlihat dari kuesioner yang telah disebarakan dimana wisatawan memberikan respon Kurang Setuju pada kebanyakan kuesioner yang penulis berikan, dimana didalam kuesioner tersebut terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan pramuwisata yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, serta *Empathy*. Dimensi yang mendapat respon kurang setuju terhadap kualitas pelayanan ada pada dimensi *Tangibel*, *Reliability*, serta *Responsiviness*.

Saran

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

1. Pramuwisata Istana Asserayah Hasyimiah agar meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada kategori Kurang Setuju, serta mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada kategori Setuju. Untuk kategori Kurang Setuju pramuwisata agar lebih memberikan kenyamanan dan juga kemudahan terhadap wisatawan dalam bentuk pelayanan yang ingin diberikan

kepada wisatawan, dan juga dalam memberikan pelayanannya pramuwisata diharapkan untuk lebih tidak memperlama dan memberikan perhatian yang bertujuan agar wisatawan merasa diperhatikan dan tidak terjadinya diskriminatif dalam memberikan pelayanan terhadap para wisatawan yang berkunjung untuk menghindari kekecewaan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramuwisata di Istana Asserayah Hasyimiah.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara
- Davidow, William H. & Bro Uttal. 1989. *Total Costumer Service*. New York: Harper & Row Publisher.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GAVA MEDIA
- Kamus Besar Bahasa Indonesia.
- Kotler, P. 1997. *Marketing Management*. New Jersey, USA: Prentice Hall. Inc.
- Lovelock, Christopher H. 1991. *Service Marketing*. USA: Prentice Hall, Inc.
- Nawawi, Hadari. 2008. *Perencanaan SDM*. Yogyakarta: GADJAH MADA UNIVERSITY PRESS
- Pitana, I Gde & Diarta, I Ketut Surya. 2009. *Pengantar Ilmu pariwisata*. Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Rachman, Arief F., Hutagalung, Husen., Silano, Patrick. 2012. *Teori dan Praktek Memandu Wisata*. Jakarta: Media Bangsa.
- Sampara, Lukman. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sunaryo, Bambang. 2013. *Kebijakan pembangunan destinasi pariwisata*. Yogyakarta: GAVA MEDIA
- Suwantoro, Gamal. 1997. *Dasar-dasar pariwisata*. Yogyakarta: ANDI
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI
- Trilestari, Endang Wirjatmi. 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkinks and system Dynamics*. Disertasi. Depok: FISIP UI