
ANALISIS STANDAR LAYANAN PEMANDU WISATA BERLISENSI DI KABUPATEN LOMBOK TENGAH NUSA TENGGARA BARAT

Oleh

Rahman¹, Taufan Handika Putra² & Kertajadi³

^{1,2,3}Universitas Mataram Indonesia

Email: ¹rahman@unram.ac.id, ²taufan@unram.ac.id & ³dallapricep@gmail.com

Abstrak

Penelitian dengan judul Analisis standar layanan pemandu wisata berlisensi di Kabupaten Lombok tengah bertujuan untuk menganalisis pelayanan yang diterapkan oleh pemandu wisata berlisensi di Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat. Pemandu wisata memiliki peran penting dalam memberikan pengalaman wisata yang berkualitas kepada wisatawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pemandu wisata berlisensi, wisatawan, dan pihak terkait lainnya, serta observasi langsung terhadap interaksi antara pemandu wisata dan wisatawan. Dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa kualitas layanan pemandu wisata berlisensi di Kabupaten Lombok tengah secara umum sudah sesuai dengan standar pelayanan, terutama dalam aspek assurance dan Empathy yang menjadi keunggulan utama. Namun, masih terdapat gap negatif pada aspek tangibles, reliability, dan responsiveness, untuk mencapai standar layanan yang optimal dibutuhkan peningkatan kapasitas pemandu wisata melalui pelatihan digital, manajemen waktu, manajemen risiko, serta penguatan komunikasi interpersonal.

Kata Kunci: *Pemandu wisata, Standar layanan, Wisatawan, Lombok Tengah, Berlisensi.*

PENDAHULUAN

Kabupaten Lombok Tengah, yang terletak di bagian tengah Pulau Lombok, Nusa Tenggara Barat, memiliki potensi pariwisata yang sangat besar berkat keindahan alamnya yang luar biasa seperti Pantai Kuta dan Tanjung A'an, hingga keindahan alam pegunungan. Daya tarik wisata desa-desa adat, tradisi dan upacara yang masih dilestarikan, juga menjadi daya tarik wisatawan. Keberhasilan sektor pariwisata tidak hanya bergantung pada keindahan alam dan budaya yang ada, tetapi juga pada kualitas layanan yang diberikan kepada wisatawan. Salah satu elemen penting dalam pelayanan pariwisata adalah pemandu wisata berlisensi. Pemandu wisata berlisensi di Kabupaten Lombok Tengah memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa wisatawan mendapatkan pengalaman yang menyenangkan dan edukatif. Pemandu wisata tidak hanya memberikan informasi tentang destinasi wisata, tetapi juga bertindak sebagai penghubung antara wisatawan dan budaya

lokal, serta menjamin kelancaran perjalanan wisata. Data Jumlah Pemandu wisata berlisensi di Kabupaten Lombok Tengah sebanyak 105 orang. DPC-HPI Lombok Tengah(2024).

Meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Lombok Tengah akibat dari pembangunan infrastruktur seperti bandara, Sirkuit Moto GP, Pembangunan hotel. Tingkat kebutuhan akan pemandu wisata yang profesional dan berlisensi semakin mendesak. Pemandu wisata berlisensi di Kabupaten Lombok Tengah diharapkan memiliki pemahaman yang mendalam tentang sejarah, budaya, dan geografi daerah tersebut, serta kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik dalam berbagai bahasa, terutama bahasa Inggris, mengingat banyaknya wisatawan asing yang berkunjung. Sertifikasi pemandu wisata berlisensi diatur oleh peraturan pemerintah untuk memastikan bahwa pemandu wisata memiliki kompetensi yang diperlukan dalam memberikan layanan yang berkualitas. Dalam praktiknya pemandu



wisata yang sudah memiliki lisensi, terdapat sejumlah masalah yang dihadapi dalam penerapan standar layanan yang diharapkan seperti Keterbatasan Pelatihan Berkelanjutan, Variasi dalam Kualitas Layanan, Tantangan Bahasa dan Komunikasi, Ketergantungan pada Musim Wisata. Pemandu wisata memiliki tanggung jawab yang sangat tinggi untuk pada saat menjalankan tugas pada saat tur sedang berlangsung. Seperti yang dinyatakan oleh Yuliawati dan Prasetyo (2017), pemandu wisata memiliki tanggung jawab untuk mendampingi wisatawan dalam perjalanan wisata dan memberikan pemahaman yang mendalam mengenai objek wisata yang dikunjungi. Pemandu wisata dalam menjalankan tugasnya memiliki multi peran terkait dengan kebutuhan wisatawan di objek wisata, seperti yang dikatakan oleh Mahmud (2015) mengatakan Pemandu wisata juga berperan sebagai fasilitator yang dapat meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan, yang pada akhirnya berpengaruh pada tingkat kepuasan mereka.

Pemandu wisata berlisensi harus memenuhi standar layanan yang mencakup pengetahuan tentang budaya lokal, keterampilan komunikasi yang baik, kemampuan bahasa asing, serta sikap profesional yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan wisatawan. Standar layanan pemandu wisata merujuk pada kriteria dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemandu wisata untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. 14 Tahun 2016 tentang Sertifikasi Pemandu Wisata, terdapat beberapa standar yang harus dipenuhi oleh pemandu wisata berlisensi, antara lain: Pengetahuan Destinasi: Pemandu wisata harus menguasai pengetahuan yang memadai tentang sejarah, budaya, dan keunikan destinasi wisata yang akan dikunjungi. Pengetahuan ini harus diperbarui secara berkala agar tetap relevan dengan perkembangan terkini (Dewi &

Wulandari;2019). Keterampilan Komunikasi: Pemandu wisata juga harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, tidak hanya dalam bahasa Indonesia, tetapi juga dalam bahasa asing seperti bahasa Inggris. Hal ini penting untuk memfasilitasi komunikasi dengan wisatawan asing (Winarno;2020). Sikap Profesional: Pemandu wisata perlu memiliki sikap profesional, yang mencakup keramahan, sikap responsif terhadap kebutuhan wisatawan, serta etika dalam berinteraksi dengan wisatawan. Profesionalisme ini juga termasuk dalam pengelolaan waktu dan pengendalian situasi yang mungkin timbul selama perjalanan wisata (Suwari & Hidayat, 2018). Keamanan dan Kenyamanan: Pemandu wisata bertanggung jawab untuk menjaga keselamatan wisatawan, baik dalam perjalanan maupun saat berada di destinasi. Pemandu harus mengedepankan prosedur keamanan yang sesuai dengan standar yang ada, serta mampu menangani situasi darurat (Andayani, 2017).

Sebagai bagian dari pengembangan sektor pariwisata yang berkelanjutan, Kabupaten Lombok Tengah perlu terus mendorong kualitas layanan pemandu wisata melalui pelatihan yang lebih intensif, sertifikasi yang lebih ketat, serta dukungan dari pemerintah daerah dan asosiasi pemandu wisata setempat. Dengan demikian, sektor pariwisata di Lombok Tengah dapat terus berkembang dan bersaing secara global dengan memberikan pengalaman wisata yang unggul. Pemandu wisata berlisensi diharapkan tidak hanya menguasai informasi tentang destinasi wisata, tetapi juga memiliki keterampilan dalam berkomunikasi, menangani kebutuhan wisatawan, serta menjaga etika dan profesionalisme dalam setiap interaksi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis standar layanan yang diterapkan oleh pemandu wisata berlisensi di Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat. Standar layanan pemandu wisata berlisensi merupakan pedoman yang penting untuk



memastikan kualitas pengalaman wisatawan selama perjalanan. Pemandu wisata berlisensi diharapkan tidak hanya memiliki pengetahuan mendalam tentang destinasi wisata, tetapi juga keterampilan komunikasi yang baik, pemahaman budaya lokal, serta kemampuan untuk berinteraksi dengan wisatawan dari berbagai latar belakang. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pemandu wisata harus memiliki kompetensi yang memenuhi standar yang ditetapkan, yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional. Pemandu wisata berlisensi harus mematuhi standar layanan yang meliputi beberapa aspek penting, antara lain: Pengetahuan: Pemandu wisata harus menguasai informasi yang akurat dan lengkap mengenai objek wisata, sejarah, budaya, dan keunikan lokal yang ada di daerah tersebut. Kemampuan Komunikasi: Keterampilan dalam berkomunikasi dengan wisatawan, baik dalam bahasa Indonesia maupun bahasa asing, sangat penting untuk menciptakan interaksi yang menyenangkan. Sikap Profesional: Pemandu wisata harus menunjukkan sikap yang ramah, sabar, dan siap membantu wisatawan, serta menjaga etika dalam setiap interaksi. Keamanan dan Kenyamanan: Pemandu wisata juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa perjalanan wisata berjalan dengan aman dan nyaman, serta mampu menangani situasi darurat dengan baik.

LANDASAN TEORI

Pendekatan teoritis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan kasmir (2017:47), Kualitas Pelayanan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan Arianto (2018:83) dan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen

terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: Tangibles (yang teramati), Reliability (keandalan), Responsiveness, Assurance, dan Empathy Parasuraman dalam Anggraini (2021)

Pendekatan praktis untuk pemecahan masalah dalam penelitian ini dilakukan dengan memadukan beberapa metode dan strategi yang bersifat komprehensif dan kontekstual. Pendekatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengatasi tantangan yang ada dalam penerapan standar layanan pemandu wisata, serta memberikan solusi yang dapat meningkatkan kualitas layanan bagi wisatawan di Kabupaten Lombok Tengah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah kualitatif dan fokus pelaksanaan penelitian di Kabupaten Lombok Tengah-NTB. Pengambilan lokasi penelitian di ditentukan secara purposive, dengan dasar pertimbangan Kabupaten Lombok Tengah merupakan basis Pemandu Wisata Berlisensi di Nusa Tenggara Barat. Kabupaten Lombok Tengah juga merupakan salah satu pintu masuk wisatawan melalui jalur udara. Pertimbangan lainnya yaitu penelitian dengan topik yang sama baru pertama kali dilakukan. Diharapkan melalui penelitian ini mendapatkan hasil standar layanan pemandu wisata berlisensi di Kabupaten Lombok Tengah.

Dalam pelaksanaan penelitian ini dirancang tahapan untuk memastikan penelitian berjalan secara sistematis dan menghasilkan luaran yang relevan. Adapun tahapan dalam penelitian ini adalah pertama: Tahap perencanaan, peneliti melakukan studi literatur dan observasi awal untuk memahami permasalahan terkait Pemandu wisata berlisensi di Kabupaten Lombok Tengah, menyusun instrumen penelitian seperti panduan wawancara, serta menentukan metode observasi. Masalah-masalah utama terkait efektivitas pelatihan diidentifikasi, dan rencana penelitian dirancang secara komprehensif. Kedua: Tahap pelaksanaan



mencakup pengumpulan data melalui observasi, wawancara langsung kepada responden sebanyak 85 orang terdiri dari Wisatawan domestik dan wisatawan mancanegara serta mewawancarai pemandu wisata berlisensi. Penelitian ini menggunakan pendekatan dimensi kualitas pelayanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) Parasuraman; 1980, dan dokumentasi yang kemudian dianalisis menggunakan kualitatif dengan analisis deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan penelitian didapatkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Tangibles (Penampilan Fisik Pemandu wisata berlisensi di Kabupaten Lombok Tengah)

Dari perspektif pemandu wisata, standar penampilan saat bertugas merupakan kewajiban. Titekankan pentingnya berpakaian rapi, mengenakan busana adat sebagai identitas daerah, menampilkan identitas resmi sebagai pemandu wisata, serta membawa perlengkapan dasar seperti peta dan itinerary. Penampilan pemandu wisata berlisensi di Kabupaten Lombok Tengah, berdasarkan hasil wawancara dengan responden, umumnya sudah menunjukkan profesionalisme. Hal ini tercermin dari kerapian dalam berpakaian, penggunaan atribut dan identitas resmi yang jelas, serta kelengkapan dasar seperti membawa rute perjalanan (itinerary) dan daftar peserta. Meski demikian, beberapa responden menilai masih diperlukan peningkatan dalam pemanfaatan teknologi pendukung, misalnya penggunaan tablet untuk menampilkan peta digital, aplikasi terjemahan, atau media presentasi visual. Wisatawan generasi muda khususnya menganggap kehadiran teknologi digital sangat membantu dalam memahami informasi yang disampaikan.

Berdasarkan keterangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penampilan fisik memiliki peran penting dalam merepresentasikan profesionalisme seorang

pemandu wisata. Sebagian besar pemandu wisata di Lombok Tengah telah menerapkan standar penampilan yang sesuai. Namun, tantangan yang perlu diperhatikan adalah kemampuan untuk memanfaatkan perkembangan teknologi, seperti tablet, guna mempermudah penyampaian informasi maupun penunjukan lokasi secara interaktif selama perjalanan wisata.

2. Reliability (Keandalan Pemandu wisata berlisensi di Kabupaten Lombok Tengah)

Hasil wawancara dengan pemandu wisata menunjukkan bahwa tugas utama seorang pemandu adalah menyampaikan informasi mengenai daya tarik wisata yang ada di destinasi. Informasi tersebut wajib berbasis fakta dan tidak boleh dimanipulasi. Konsistensi dalam menyampaikan informasi faktual menjadi salah satu keunggulan seorang pemandu wisata. Selain itu, seorang pemandu dituntut untuk memiliki penguasaan mendalam terhadap nilai budaya serta menunjukkan kedisiplinan selama bertugas.

Sementara itu, wawancara dengan wisatawan mengungkapkan bahwa secara umum informasi yang disampaikan pemandu wisata sudah jelas, mudah dipahami, serta mencakup aspek geografi, demografi, daya tarik alam, dan budaya. Penyampaian informasi ini semakin kuat karena pemandu memiliki pengetahuan yang baik tentang sejarah dan budaya, serta mampu mengajak wisatawan mengunjungi atraksi budaya secara langsung, seperti pertunjukan preasean di Dusun Ende, Lombok Tengah. Namun, beberapa wisatawan menyampaikan keluhan terkait ketepatan waktu. Pemandu dinilai belum sepenuhnya disiplin dalam mengikuti jadwal perjalanan wisata yang telah ditetapkan.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemandu wisata berlisensi di Kabupaten Lombok Tengah pada dasarnya telah bekerja sesuai standar, khususnya dalam penyampaian informasi tentang daya tarik alam maupun budaya secara akurat. Kendati demikian, aspek manajemen waktu masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan



pelatihan terkait pengelolaan waktu serta koordinasi yang lebih baik antara pemandu, penyedia transportasi, dan pengelola destinasi agar kualitas pelayanan dapat semakin optimal.

3. Responsiveness (Daya Tanggap Pemandu wisata berlisensi di Kabupaten Lombok Tengah)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemandu wisata di Lombok Tengah, standar daya tanggap seorang pemandu menuntut kemampuan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan saat bertugas. Permasalahan tersebut mencakup manajemen konflik baik dengan wisatawan maupun dengan mitra kerja. Selain itu, pemandu wisata juga diharapkan mampu membaca situasi lalu lintas, kondisi cuaca, hingga potensi bencana demi menjaga kenyamanan wisatawan. Kompetensi terkait daya tanggap ini umumnya diperoleh melalui pelatihan awal (diklat) yang difasilitasi oleh Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI).

Sementara itu, dari perspektif wisatawan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemandu wisata di Lombok Tengah dinilai cukup responsif dalam melayani pertanyaan. Namun demikian, terdapat catatan bahwa sebagian pemandu masih kurang tanggap dalam menghadapi kondisi darurat atau situasi yang tidak terduga.

Secara keseluruhan, pemandu wisata berlisensi di Lombok Tengah telah menunjukkan sikap tanggap dan kesiapsiagaan dalam menjalankan program wisata. Meskipun masih terdapat keluhan terkait keterlambatan dalam penanganan masalah teknis, seperti gangguan transportasi atau perubahan cuaca, yang memerlukan peningkatan kapasitas agar pelayanan lebih optimal.

4. Assurance (Jaminan/Kepercayaan Pemandu Wisata Berlisensi di Kabupaten Lombok Tengah)

Hasil wawancara dengan pemandu wisata menunjukkan bahwa pemberian jaminan kepada wisatawan merupakan aspek yang sangat penting. Seorang pemandu wisata dituntut untuk mampu memastikan keamanan,

keselamatan, dan kesehatan wisatawan selama perjalanan. Dalam hal keamanan, pemandu harus memastikan wisatawan merasa aman di setiap objek wisata serta memahami titik-titik rawan yang mungkin muncul sepanjang program. Dari sisi keselamatan, pemandu wajib memperhatikan aspek keselamatan selama kegiatan wisata, baik saat berada di destinasi maupun selama menggunakan transportasi. Adapun terkait kesehatan, pemandu sebaiknya menanyakan kondisi wisatawan secara berkala dan menyiapkan perlengkapan P3K selama perjalanan berlangsung.

Sementara itu, hasil wawancara dengan wisatawan menunjukkan bahwa secara umum mereka merasa percaya penuh terhadap pemandu wisata dalam mengatur perjalanan selama kunjungan.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemandu wisata di Lombok Tengah telah melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai standar keamanan, keselamatan, dan kesehatan kerja di bidang pariwisata.

5. Kepedulian (Empathy)

Hasil wawancara dengan pemandu wisata menunjukkan bahwa standar kepedulian terhadap wisatawan merupakan aspek penting dalam pelaksanaan tugas. Seorang pemandu wisata dituntut untuk memperhatikan kebutuhan wisatawan sepanjang perjalanan, termasuk wisatawan dengan kebutuhan khusus maupun mereka yang mengalami gangguan kesehatan, misalnya dengan membantu mengantar ke fasilitas kesehatan seperti puskesmas.

Sementara itu, hasil wawancara dengan wisatawan mengungkapkan bahwa hampir seluruh responden menilai pemandu wisata telah menunjukkan kepedulian yang baik selama kegiatan berlangsung.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemandu wisata di Lombok Tengah telah menjalankan tugas dengan baik, khususnya dalam aspek kepedulian terhadap wisatawan selama tur berlangsung.

**PENUTUP****Kesimpulan**

Berdasarkan pada uraian pelaksanaan Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pemandu wisata Berlisensi di Kabupaten Lombok tengah secara umum sudah sesuai standar pelayanan, terutama dalam aspek assurance dan Empathy yang menjadi keunggulan utama. Namun, masih terdapat gap negatif pada aspek tangibles, reliability, Responsiveness. Untuk mencapai standar layanan yang optimal, dibutuhkan peningkatan kapasitas pemandu wisata melalui pelatihan digital, manajemen waktu, manajemen risiko, serta penguatan komunikasi interpersonal.

Dengan peningkatan tersebut, pemandu wisata di Kabupaten Lombok Tengah diharapkan dapat memberikan layanan yang lebih memuaskan, mendukung citra positif pariwisata daerah khususnya di Kabupaten Lombok Tengah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arianto, A. (2018). Pengantar Pariwisata. Yogyakarta: Andi Publisher.
- [2] Andayani. (2017). Manajemen Destinasi Pariwisata Berkelanjutan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [3] Anggraini, N. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. Jurnal Inovasi Penelitian. 1(9) : 1923-1930.
- [4] Dewi, F., & Wulandari, S. (2019). Peran Pemandu Wisata dalam Kepuasan Wisatawan. Surabaya: Universitas Airlangga Press.
- [5] Mahmud. (2015). Analisis Kepuasan Wisatawan terhadap Pelayanan Pariwisata. Bandung: Alfabeta.
- [6] Suwari, H., & Hidayat, R. (2018). Strategi Pengembangan Wisata Desa. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [7] Winarno, A. (2020). Tren Wisata Berbasis Budaya di Era Digital. Malang: UMM Press.
- [8] Yuliawati, D., & Prasetyo, B. (2017). Pendekatan Ekonomi Kreatif untuk Pariwisata. Bandung: Pustaka Setia.
- [9] Ahmad Bories Yasin Abdillah, Djamhur Hamid dan Topowijono "Dampak Pengembangan Pariwisata Terhadap Kehidupan Masyarakat Lokal, Dikawasan Wisata" jurnal administrasi bisnis, vol. 30,no.1 (january 2016)
- [10] Anisa Mar'atussoliha, "Potensi Pariwisata Pemancingan dalam Meningkatkan Perekonomisn Masyarakat Pesisir Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo" Vol.1 No.7 (Desember 2020)
- [11] Bambang Supriadi dan Nanny Roedjinandari, Perencanaan dan Pengembangan Destinasi Pariwisata,