

---

**PERSEPSI WISATAWAN DOMESTIK TERHADAP PEMANDU WISATA DI DESA WISATA SADE KABUPATEN LOMBOK TENGAH****<sup>1</sup> Muhammad Rizqiyansori, <sup>2</sup> Ktut Purwata & <sup>3</sup> Lalu Iswadi Athar****Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram****E-mail: <sup>1</sup>[rizqiyansori14@gmail.com](mailto:rizqiyansori14@gmail.com), <sup>2</sup>[iktpurwata@gmail.com](mailto:iktpurwata@gmail.com) &****<sup>3</sup>[miswadiathar@gmail.com](mailto:miswadiathar@gmail.com)****Article History:***Received: 08-12-2024**Revised: 10-12-2024**Accepted: 11-12-2024***Keywords:***Pengelolaan Desa**Wisata, Masyarakat**Lokal, Desa Tetebatu.*

**Abstract:** Desa Wisata Sade adalah sebuah lokasi yang merupakan kawasan pedesaan yang di mana wisatawan mendapatkan suasana keaslian dari pedesaan baik dari segi sosial, budaya, gaya hidup, ekonomi dan adat istiadat, mempunyai konstruksi bangunan yang berbeda dan khas, atau mata pencaharian yang menarik dan unik serta memiliki potensi untuk dijadikan komponen pengembangan dalam sektor pariwisata. Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi wisatawan terhadap pemandu wisata di Desa Wisata Sade. Peran pemandu wisata dalam melayani dan memberikan penjelasan yang benar kepada wisatawan yang ingin mengetahui dan belajar lebih jauh tentang adat dan budaya sasak maupun alat musik gendang belek dan tari preasean. Pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata Desa Wisata Sade tentunya harus diperhatikan dan terus ditingkatkan sehingga dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada wisatawan. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data observasi, dokumentasi dan wawancara, dengan narasumber pemandu wisata dan wisatawan domestik. Teknik analisis data yaitu interaktif yang meliputi pengumpulan data reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi wisatawan terhadap pemandu wisata di Desa Wisata Sade berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi persepsi wisatawan. Indikator kualitas pelayanan di antaranya yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bentuk fisik yang menjadi pengaruh dari persepsi wisatawan terhadap Pemandu di Desa Wisata Sade, dari Indikator kualitas pelayanan tersebut merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan pemandu wisata. Kemudian ada dimensi pariwisata berkelanjutan di antaranya yaitu ekonomi, sosial, lingkungan, yang menjadi persepsi wisatawan, karena dalam pelayanan pemanduan wisata akan mempengaruhi wisatawan untuk berkunjung kembali.

**PENDAHULUAN**

Desa Wisata Sade adalah salah satu Desa Wisata budaya yang terletak di Kabupaten

Lombok Tengah dan selalu menjadi andalan bagi setiap wisatawan yang berkunjung ke Lombok Tengah. Asal usul Desa Sade diyakini telah ada sejak zaman dahulu kala, sebelum masa penjajahan di Indonesia. Masyarakat Sasak yang tinggal di Desa ini mempertahankan tradisi dan budaya mereka secara turun-temurun. Tidak hanya itu, masyarakat di Desa Sade menjunjung tinggi nilai kehidupan bermasyarakat, masyarakat di Desa Sade hidup secara tradisional dengan menggantungkan diri pada pertanian, peternakan, dan kerajinan tangan seperti tenun ikat, kain songket, gelang mutiara, dan souvenir lainnya.

Desa Sade masih mempertahankan konstruksi bangunan rumah yang ditempati masyarakat disana sehingga inilah yang menjadi salah satu daya tarik dan keunikan Desa ini. Desa Sade terkenal dengan rumah adatnya yang unik, dibangun menggunakan teknik anyaman bambu dan beratapkan alang-alang. Rumah-rumah ini disusun dalam suatu pola tertentu di sepanjang jalan yang menciptakan pemandangan menarik bagi pengunjung. Desa Sade juga masih menyimpan banyak sejarah tentang adat suku Sasak mulai dari sejarah rumah adat, tradisi menenun dan tari presean.

Desa Wisata Sade terkenal dengan tradisi menenun kain yang telah berlangsung selama berabad-abad dan diwariskan turun-temurun. Menenun tidak hanya menjadi kegiatan ekonomi, tetapi juga memiliki nilai budaya dan spiritual yang mendalam bagi masyarakat setempat. Proses menenun di Desa Sade dimulai dengan pemintalan benang dari kapas atau bahan lain, yang kemudian diwarnai menggunakan bahan-bahan alami seperti daun, akar, dan kulit kayu. Benang yang sudah diwarnai kemudian ditenun menggunakan alat tenun tradisional dari kayu dan bambu. Pola dan desain kain tenun memiliki makna simbolis dan mencerminkan budaya serta tradisi masyarakat. Perempuan di Desa Sade memainkan peran penting dalam tradisi ini, diajarkan menenun sejak usia dini, dan keterampilan ini menjadi bagian penting dari identitas mereka. Upaya pelestarian tradisi menenun terus dilakukan melalui pelatihan bagi generasi muda, pameran kain tenun, dan promosi pariwisata. Desa Sade juga telah menjadi destinasi wisata budaya yang populer, memungkinkan wisatawan melihat langsung proses menenun, membeli kain tenun khas, dan belajar tentang budaya serta tradisi masyarakat setempat, sehingga membantu meningkatkan perekonomian desa dan memperkenalkan kekayaan budaya Indonesia ke dunia. Selain tradisi menenun Desa Wisata Sade juga menampilkan atraksi tari presean.

Menurut Hajazi (2024) Peresean adalah pertarungan antara dua lelaki yang bersenjatakan tongkat rotan dan perisai kulit kerbau yang tebal dan keras. Tradisi itu dilakukan oleh Masyarakat Adat Sasak di Lombok, NTB. Peresean termasuk dalam seni tari daerah Lombok. Petarung dalam Peresean biasanya disebut pepadu, sedangkan wasitnya disebut pakembar. Tradisi ini sudah dimainkan oleh Suku Sasak sejak abad ke-13, berawal dari ritual Masyarakat Adat yang ingin mendatangkan hujan pada musim kemarau. Sebagai pula bentuk kesenian beladiri, Peresean sudah ada sejak zaman kerajaan di Lombok. Pada awalnya, itu menjadi semacam latihan pedang dan perisai sebelum berangkat ke medan tempur. Jadi, tari presean adalah atraksi yang dilakukan oleh pemuda suku sasak dengan cara bertarung menggunakan rotan dan ende serta didampingi oleh wasit atau pakembar. Pemandu akan selalu mengajak wisatawan untuk berpartisipasi pada setiap kegiatan yang dilakukan, seperti di ajak mencoba melakukan atraksi presean dan belajar tradisi menenun. Ini adalah sebuah bentuk pelayanan utama yang diberikan oleh pemandu wisata Desa Sade kepada wisatawan.

Desa Wisata Sade menawarkan layanan pemandu wisata yang membantu wisatawan

untuk memahami lebih dalam tentang budaya dan tradisi suku Sasak. Para pemandu wisata di desa ini umumnya merupakan penduduk lokal yang memiliki pengetahuan mendalam tentang sejarah, adat istiadat, dan kehidupan sehari-hari di Desa Sade. Dengan pemandu wisata, pengunjung bisa mendapatkan tur keliling desa, melihat rumah adat yang unik dengan atap ijuk dan dinding anyaman bambu, serta lantai yang dipel dengan kotoran kerbau untuk mengusir serangga. Selain itu, wisatawan juga bisa menyaksikan dan mempelajari proses pembuatan kain tenun tradisional, yang menjadi salah satu produk unggulan Desa Sade.

Pemandu wisata juga akan menjelaskan tentang berbagai bangunan tradisional di desa, seperti Bale Bonter (rumah pejabat desa), Bale Kodong (rumah untuk warga yang baru menikah atau orang tua), dan Bale Tani (rumah untuk keluarga dengan anak-anak). Selain itu, pengunjung dapat menyaksikan atraksi budaya seperti peresean, sebuah pertarungan tradisional dengan tongkat rotan dan perisai dari kulit kerbau yang dilakukan oleh dua petarung laki-laki. Untuk menikmati semua ini, wisatawan bisa mengatur kunjungan mereka melalui agen perjalanan lokal atau langsung datang ke Desa Sade. Lokasinya yang strategis dekat dengan kawasan Mandalika membuat desa ini mudah dijangkau oleh wisatawan yang sedang berada di Lombok. Hal ini menciptakan ikatan emosional antara wisatawan dan pemandu, di mana wisatawan merasa mendapatkan wawasan yang otentik dan personal tentang budaya lokal. Selain itu, kemampuan pemandu dalam menjelaskan dengan cara yang ramah dan informatif meningkatkan kepuasan wisatawan. Pengalaman ini membuat wisatawan tidak hanya sekadar mengunjungi sebuah tempat, tetapi juga merasakan dan memahami nilai-nilai yang ada di dalamnya, memperkaya pengalaman wisata mereka secara keseluruhan.

Banyak wisatawan yang ingin mengetahui tentang nilai sejarah dan budaya di Lombok, oleh sebab itu kelompok sadar wisata mulai mengembangkan Desa Wisata budaya yang tergolong dalam jenis wisata edukasi, yang ditawarkan oleh Desa Wisata budaya ini adalah kegiatan yang merujuk pada kebudayaan yang dimiliki oleh suku sasak dan berbentuk wisata aktif untuk melibatkan langsung masyarakat Desa Sade dengan wisatawan. Dengan menawarkan ciri khas dari keaslian adat dan budaya suku sasak yang tentunya menjadi daya tarik dan daya jual desa wisata Sade (Kurniansah, 2017).

Pariwisata adalah industri yang dapat menghasilkan pertumbuhan ekonomi dengan cepat dalam menciptakan lapangan pekerjaan, peningkatan penghasilan, standar hidup, serta menstimulasi sektor yang lainnya (Pendit, 1994). Di Indonesia, pariwisata menjadi bagian dari sektor yang sangat penting untuk dikembangkan karena dapat memberi pengaruh pada kehidupan masyarakat di sekitarnya terutama pada sistem perekonomian. Adanya pengembangan sektor wisata akan memunculkan keterkaitan dengan berkembangnya industri pendukung seperti usaha kerajinan tangan atau cinderamata, penginapan seperti hotel dan villa, restoran, jasa seperti tour guide dan penyewaan wahana wisata serta transportasi.

Oleh karena itu, kualitas sebuah jasa harus berlandaskan pada apa yang dibutuhkan oleh wisatawan dan sebisa mungkin berakhir juga atau setidaknya mendekati pada persepsi wisatawan tersebut. Sama halnya dengan yang terjadi di Desa Wisata Sade, penjelasan yang mengenai sejarah Desa Sade, alat musik gendang beleq, dan tari presean apabila dapat disampaikan dengan baik dan juga benar maka harapan wisatawan yang berkunjung akan terpenuhi. Sejalan dengan yang disampaikan oleh Huang et al., (2010: 5) menyatakan bahwa

“Seorang tour leader/guide harus menguasai lima faktor yaitu professional competence, interpersonal skills and organization, empathy dan problem solving.”

Melalui penjelasan diatas peneliti ingin mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana pemandu wisata dalam melayani dan memberikan penjelasan yang benar kepada wisatawan yang ingin mengetahui dan belajar lebih jauh tentang adat dan budaya sasak di Desa Wisata Sade.

Pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata Desa Wisata Sade tentunya harus diperhatikan dan terus ditingkatkan sehingga dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada wisatawan dalam hal ini, apakah wisatawan yang berkunjung sudah merasa puas terhadap pelayanan di Desa Wisata Sade? dan apakah pemandu wisata di Desa Wisata Sade sudah baik dan profesional. Oleh sebab dari permasalahan diatas maka penulis mengambil judul “Persepsi wisatawan domestik terhadap pemandu wisata di Desa Wisata Sade Kabupaten Lombok Tengah”.

## **LANDASAN TEORI**

### **Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata**

#### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Layanan Prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (quality nice). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empathy dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga. Definisi pelayanan menurut Gronroos, yaitu : “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan” Gronroos (1990:27). Menurut Kotler dalam Hendro dan Syamswana (2017) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Kotler dan Armstrong (2012:681) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Jadi, kualitas pelayanan adalah interaksi antara pelanggan dengan karyawan yang hasilnya dapat langsung dirasakan oleh pelanggan saat itu juga.

Liao et al. (2011) menyatakan bahwa pemandu wisata adalah seseorang yang menjadi penghubung antara pengunjung dengan sebuah destinasi sebagai tuan rumah. Oleh karena itu pemandu wisata memiliki tanggung jawab terhadap kesan dan juga kepuasan wisatawan terhadap layanan tour yang ditawarkan oleh suatu destinasi dan hal tersebut merupakan faktor terpenting dalam keberhasilan sebuah tour. Huang et al. (2010:5) menyatakan bahwa “Seorang tour leader/guide harus menguasai lima faktor yaitu professional competence, interpersonal skills and organization, empathy dan problem solving”.

#### **Indikator Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata**

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (199, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai dengan urutan Tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut. Pelayanan

objek wisata merupakan dasar dari kepariwisataan. Artinya pelayanan di objek wisata merupakan segala sesuatu yang membuat pengunjung/wisatawan ingin berkunjung kembali ke tempat wisata tersebut. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh pengelola objek wisata dalam sebuah pelayanan untuk pengunjung menurut Rikuiziene (2009), diantaranya yaitu :

Kehandalan (Reliability), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Daya Tanggap (Responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Jaminan (Assurance), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap Perusahaan dan perusahaan bias menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan

Empati (Empathy), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Bukti Fisik (Tangibles), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

### **Pariwisata Berkelanjutan**

#### **Pengertian Pariwisata Berkelanjutan**

Menurut World Tourism Organization (WTO) pariwisata berkelanjutan merupakan pariwisata yang secara penuh memperhitungkan dampak ekonomi, sosial, serta lingkungan saat ini maupun masa yang akan datang, memperhatikan kebutuhan pengunjung, industri pariwisata, lingkungan, maupun masyarakat lokal.(RI, 2014). Pariwisata berkelanjutan memiliki makna bertujuan untuk memenuhi kebutuhan wisata untuk saat ini, namun tetap tidak mengurangi atau bahkan mengorbankan kebutuhan generasi di masa mendatang. (Obot, 2019) Pariwisata berkelanjutan mendorong pengelolaan sumber daya yang ada untuk memenuhi kebutuhan serta menjaga keutuhan budaya, keanekaragaman hayati, lingkungan, serta kehidupan sistem. Sehingga pariwisata berkelanjutan memiliki arti sebagai sebuah bentuk pariwisata yang memperhatikan keadaan saat ini serta dampak yang akan muncul di masa mendatang, baik dampak ekonomi, sosial, serta dampak lingkungan).(Zamfir, 2015).

Dimensi Pariwisata Berkelanjutan

**Terdapat tiga dimensi dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan meliputi: (WTO, 2005).**

#### **Economic Sustainability**

Pariwisata berkelanjutan harus memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat setempat. Peningkatan perekonomian diperoleh melalui kegiatan pariwisata. Keberlangsungan kegiatan wisata dan kemampuan pengelolaan untuk dapat menjamin kegiatan berlangsung dalam jangka panjang sangat diperlukan.

#### **Social Sustainability**

Pariwisata berkelanjutan menghormati hak asasi manusia serta memberikan keadilan bagi masyarakat untuk mendapatkan kesempatan dan hak yang sama tanpa pengecualian.



Pariwisata berkelanjutan dapat menurunkan bahkan memberantas kemiskinan yang dialami masyarakat. Pariwisata berkelanjutan menghargai, mempertahankan, serta memperkuat budaya dan kehidupan sosial yang ada di kehidupan masyarakat setempat.

### **Environmental Sustainability**

Pariwisata berkelanjutan bertujuan untuk melestarikan serta mengelola sumber daya yang ada. Kegiatan wisata yang ditawarkan bertujuan untuk mengurangi polusi udara, air, dan tanah. Pariwisata berkelanjutan turut serta andil dalam melestarikan keanekaragaman hayati.

### **Konsep**

#### **Persepsi Wisatawan**

Menurut Kotler dalam buku prinsip-prinsip marketing, bahwa perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau respon terhadap kinerja hasil dari produk atau jasa yang diharapkan. istilah kepuasan wisatawan merupakan tindakan pengunjung yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Restiyanti Prasetyo (2005:69), mengungkapkan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi persepsi, dapat dikelompokkan dalam dua faktor utama yaitu:

Faktor internal, meliputi: Pengalaman, Kebutuhan Penilaian, Ekspektasi / pengharapan.

Faktor eksternal, meliputi: Tampilan luar. Sifat – sifat stimulus, Situasi lingkungan.

### **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode ini bertujuan untuk mengamati, memahami dan mencari sumber data untuk mendapatkan informasi yang tepat kebenarannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut pendapat Meleong penelitian kualitatif adalah “prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”. (Arikunto, S.2010:37).

#### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan cara berkeja dengan data, menemukan pola, memilih-milihnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan juga menemukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah Teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis deskriptif kualitatif mengadopsi model Miles dan Huberman., dimana analisis data dalam penelitian dilakukan pada saat pengumpulan data belangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

#### **Reduksi Data**

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemutusan perhatian pada penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dengan mereduksi data peneliti memilih data-data dengan cara sedemikian rupa agar hasil dari data yang dipilih didapatkan kesimpulan-kesimpulan yang dapat ditarik dan membuang data yang tidak diperlukan pada penelitian ini.

#### **Penyajian data**

Penyajian data adalah suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta

memberikan tindakan. Pada penyajian data ini peneliti menggabungkan data informasi yang didapat dari lapangan agar peneliti dapat melihat apa yang terjadi dan peneliti dapat menentukan data tersebut apakah dapat di lanjutkan ke penarikan kesimpulan

### **Penarikan kesimpulan**

Penarikan kesimpulan merupakan bagian suatu kegiatan informasi yang utuh. Dari hasil penarikan kesimpulan ini data-data yang sudah diperoleh harus diuji kebenarannya, kekokohannya dan mencocokkannya agar memudahkan peneliti dalam mengambil kesimpulan terakhir agar benar-benar dapat di pertanggung jawabkan.

### **Pengecekan Keabsahan Data**

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji validasi internal, validasi eksternal, realibilitas, dan obyektivitas. Pada penelitian ini peneliti menggunakan uji kredibilitas untuk menguji keabsahan data. Uji kredibilitas data dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Terdapat tiga triangulasi dalam keabsahan data, yakni triangulasi sumber, triangulasi pengumpulan data, dan triangulasi waktu (Sugiono, 2017).

### **Triangulasi sumber**

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dan membandingkan dan membandingkan hasil wawancara dengan hasil dokumen yang ada.

### **Triangulasi Teknik**

Triangulasi Teknik adalah pengecekan data kepada sumber yang sama dengan Teknik berbeda. Misalkan peneliti ingin mengungkapkan data mengenai strategi, maka peneliti akan mewawancarai bagian perencanaan, kemudian dibuktikan dengan dokumen dan dikuatkan dengan hasil observasi pada penelitian.

Dalam penelitian ini untuk memvalidasi hasil data yang diperoleh maka peneliti menggunakan Teknik triangulasi sumber, dapat diartikan informasi yang didapatkan dari berbagai subjek yang berbeda dengan satu alat pengumpulan data. Kemudian dilakukan konfirmasi data secara triangulasi

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Lokasi Penelitian**

Desa Wisata Sade merupakan salah satu Desa Wisata dari 16 Desa Wisata yang berada di Kabupaten Lombok Barat. Desa Wisata Sade berada di kawasan jalur lintasan menuju sirquit Mandalika dan Kawasan ekonomi khusus (KEK) Mandalika. Dengan strategisnya lokasi, Desa Wisata Sade berkewajiban untuk menjaga keberlanjutan dan pengembangan di sektor pariwisata.

Secara geografis Desa Wisata Sade memiliki luas dan batasan wilayah sebagai berikut : Desa Wisata Sade memiliki luas wilayah 5,5 Ha memiliki 150 rumah. Setiap rumah terdiri dari satu kk dengan jumlah penduduk sekitar 700 orang yang kesemuanya adalah masyarakat sukku sasak Lombok. Dengan batas wilayah sebelah utara berbatasan dengan Dusun Rembitan, sebelah timur berbatasan dengan Dusun Selat, sebelah selatan berbatasan dengan Dusun Peluq, dan sebelah barat berbatasan dengan Dusun Penjalu.

**Karakteristik Objek Penelitian**

Desa Wisata Sade memiliki karakteristik ciri khas yang menjadi daya tarik bagi para wisatawan untuk mengunjungi Desa ini. Adapun ciri khas Desa Sade :

**Lantai dilumuri kotoran kerbau**

Tidak seperti lantai dirumah-rumah pada umumnya. Di Desa Sade, lantai justru dilumuri kotoran kerbau/sapi setiap beberapa waktu. Tujuannya adalah supaya lantai bersih dari debu-debu yang melekat, menguatkan lantai, dan memiliki fungsi untuk mencegah serangga utama

**Tempat tinggal suku sasak**

Desa Sade merupakan tempat tinggal suku Sasak yang merupakan suku asli Lombok. Terdapat sekitar 700 jiwa orang di Desa Sade. Pernikahan di Desa Sade masih dilakukan dalam satu rumpun, sehingga keaslian warganya masih sangat terjaga.

**Rumah dengan beragam fungsi**

Rumah-rumah di Desa Sade terdiri dari berbagai tipe, yakni Bale Bonter, Bale Kodong dan Bale Tani. Tipe-tipe rumah ini didasarkan pada fungsinya, bale bontor berfungsi sebagai tempat rumah para pejabat Desa. Selain itu ale Bonter memiliki fungsi untuk persidangan adat. Terdapat pula Bale Kodong yang berfungsi sebagai tempat tinggal bagi orang-orang yang sudah jempo ataupun bagi orang-orang yang baru saja menikah namun belum memiliki tempat tinggal. Bale Tani, merupakan rumah yang digunakan untuk tempat tinggal masyarakat yang kebanyakan berprofesi sebagai petani.

**Keunikan Tradisi**

Desa Wisata Sade memiliki beberapa tradisi unik, salah satu tradisi perkawinan. Saat akan menikah, perempuan harus diculik terlebih dahulu oleh pihak laki-laki. Nantinya, tempat bertemunya laki-laki dan perempuan sebelum si perempuan diculik adalah di depan pohon cinta, dan ada juga tradisi tari yang selalu digemari oleh masyarakat yang sudah dari dulu turun menurun dilakukan yakni tradisi tari presean. Tari Peresean ini melibatkan dua orang pemuda yang saling bertarung menggunakan alat yaitu Penjalin dan ende sebagai alat untuk bertarung serta diiringi musik tradisional suku sasak.

**Desa Tenun**

Para perempuan di Desa Wisata Sade diharuskan bisa menenun. Para perempuan di desa ini rata-rata berpencaharian sebagai penenun. Tak heran kalau di sepanjang jalan Desa Wisata Sade terdapat banyak penjual kain tenun. Tenun di Desa Wisata Sade memiliki ciri khas tersendiri dengan motif dan nama yang berbeda dari tenun yang lainnya, tenun adalah pakain sehari-hari yang digunakan oleh suku sasak, dan juga sebagai pakaian jika ada acara adat, seperti acara menikah, begawe, nyongkolan dan lain-lain.

**Persepsi Wisatawan Terhadap Pemandu Wisata Di Desa Wisata Sade**

Hasil penelitian adalah hasil observasi yang dilakukan melalui wawancara dengan menggunakan instrumen pengumpulan data sebagaimana terlampir pada bagian lampiran yang disusun secara sistematis dalam bentuk pertanyaan yang terkait persepsi wisatawan domestik terhadap pemandu wisata di Desa Wisata Sade kabupaten Lombok Tengah.

Dengan instrumen pengumpulan data tersebut, didapat data hasil penelitian yang disebut dengan data penelitian. Proses pengkajian data adalah proses menganalisis data hasil penelitian (data penelitian) sebagaimana telah disebutkan diatas yaitu persepsi wisatawan domestik terhadap pemandu wisata di Desa Wisata Sade kabupaten Lombok Tengah. Proses pengkajian data ini menggunakan analisis data sebagaimana sudah dijelaskan pada bab tiga



yaitu ditetapkan berdasarkan rekapitulasi hasil penelitian yaitu persepsi wisatawan terhadap pemandu wisata di Desa Wisata Sade kabupaten Lombok Tengah.

Desa Sade memiliki budaya, adat istiadat yang masih terbilang kental sehingga Desa Sade dikategorikan menjadi destinasi wisata yang paling banyak dikunjungi. Jadi, Desa Wisata Sade harus menjaga kualitas pelayanan untuk menjadikan Desa Wisata Sade yang berkelanjutan dan upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun fokus penelitian yang peneliti lakukan yaitu tentang indikator kualitas pelayanan pemandu wisata yang mengarah pada persepsi wisatawan domestik terhadap pemandu wisata di Desa Wisata Sade kabupaten Lombok Tengah. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan yaitu wisatawan domestik dengan pemandu wisata sebagai berikut.

### **Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata**

#### **Indikator Kehandalan**

Peneliti menanyakan kepada wisatawan, Bagaimana cara penyampaian informasi pemandu wisata di Desa Wisata Sade? Adapun hasil wawancara dengan Bapak Jantri sebagai wisatawan domestik asal kota Medan sebagai berikut: adapun hasil wawancara penelitian dengan Talib Tiladjoe sebagai Ketua Pemandu wisata di Desa Sade menjawab sebagai berikut: "Cara penyampaian informasi sangat tersistematis dan bertahap, dijelaskan mulai dari awal bertemu di parkir lalu memasuki gerbang serta mengelilingi kawasan Desa Wisata Sade serta menjelaskan dengan nada suara yang jelas." (Wisatawan Domestik Bapak Jantri, hari Minggu 14/07/2024.09:25)

Menurut pernyataan tersebut penyampaian informasi yang diberikan oleh pemandu wisata di Desa Wisata Sade sudah terstruktur dan sistematis, mulai dari penyambutan hingga keliling Desa Wisata Sade dan bahasa yang digunakan mudah dipahami serta berkomunikasi dengan nada suara yang terdengar jelas, sama halnya yang diungkapkan oleh Ibu Laily sebagai wisatawan asal Sidoarjo sebagai berikut:

"Pemandu wisata di Desa Wisata Sade menyampaikan informasi dengan cara yang informatif dan interaktif, memberikan penjelasan tentang sejarah, budaya, dan kehidupan sehari-hari masyarakat setempat sehingga terjadi transfer knowledge dan membantu wisatawan memahami budaya dan adat sekitarnya." (Wisatawan Domestik Ibu Laily, Minggu 14/07/2024.09:33)

Menurut pernyataan tersebut penyampaian informasi yang diberikan oleh pemandu wisata di Desa Wisata Sade sangat informatif dan interaktif, menyampaikan informasi dengan sangat lengkap. sama halnya yang diungkapkan oleh Bapak Aiman sebagai wisatawan domestik asal Surabaya berikut:

"Lengkap, jelas, dan dapat dipahami dengan baik. informasi yang diberikan bersifat relevan. selain itu, penyampaiannya digunakan dengan bahasa sehari-hari juga " (Wisatawan Domestik Bapak Aiman, hari Minggu 14/07/2024.09:40)

Jadi dapat disimpulkan penyampaian informasi oleh pemandu wisata Desa Wisata Sade sudah baik, mulai dari cara yang bertahap, bahasa mudah dipahami, interaktif sehingga penyampaian informasi menjadi sangat jelas dan lengkap.

#### **Indikator Daya Tanggap**

Peneliti menanyakan kepada wisatawan, Bagaimana ketepatan pemandu wisata dalam merespons permintaan khusus wisatawan di Desa Wisata Sade? Adapun hasil wawancara dengan Bapak Jantri sebagai wisatawan domestik asal Medan sebagai berikut:

"Pemandu wisata di sini memiliki kepekaan yang cukup tajam, saat kami membutuhkan

bantuan untuk dokumentasi foto maupun video, mereka sangat cepat dan merespon dengan sopan. Hasil foto dan video yang mereka ambilkan juga cukup bagus.” (Wisatawan Domestik Bapak Jantri, hari Minggu 14/07/2024.09:25)

Menurut pernyataan tersebut pemandu wisata di Desa Wisata Sade bisa cukup peka, karena dari pertanyaan yang ditanyakan oleh wisatawan mampu dijawab semua, dan juga bisa melengkapi kebutuhan wisatawan, sama halnya yang diungkapkan oleh Ibu Laili sebagai wisatawan asal Sidoarjo sebagai berikut:

“Pemandu wisata di Desa Wisata Sade umumnya responsif terhadap permintaan khusus wisatawan dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan wisatawan sejauh mungkin.” (Wisatawan Domestik Ibu Laili, hari Minggu 14/07/2024.09:33)

Menurut pernyataan tersebut pemandu wisata di Desa Wisata Sade cepat tanggap, responsif serta berusaha untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Jadi Daya Tanggap pemandu wisata di Desa Wisata Sade sudah baik, sama halnya yang diungkapkan oleh Bapak Aiman sebagai wisatawan domestik asal Surabaya sebagai berikut:

“Ketepatan waktunya sangat baik, bahkan ketika wisatawan ingin mengambil foto, pemandu siap untuk menjadi fotografer. begitu juga jika wisatawan ingin bertanya terkait hal-hal yang ingin ditanyakan”(Wisatawan Domestik Bapak Aiman, hari Minggu 14/07/2024.09:40)

Jadi dapat disimpulkan pemandu wisata di Desa Wisata Sade sangat disiplin dan tidak lalai, daya tanggap pemandu wisata memenuhi kebutuhan wisatawan sudah terbilang sangat baik.

### **Indikator Jaminan**

Peneliti menanyakan kepada wisatawan, Bagaimana jaminan keamanan wisatawan yang di berikan oleh pemandu wisata di Desa Wisata Sade?. Adapun hasil wawancara dengan Bapak Jantri sebagai wisatawan domestik asal Medan sebagai berikut:

“Sedari awal bertemu, diliat dari etika yang sopan dan bertutur kata dengan baik. Kami di briefing oleh pemandu wisata dengan sangat lengkap, mulai dari informasi karakter masyarakat setempat dan bagaimana menyikapinya bahkan barang bawaan kami juga dibantu angkat oleh mereka.” (Wisatawan Domestik Bapak Jantri, hari Minggu 14/07/2024.09:25)

Menurut pernyataan tersebut pemandu wisata di Desa Wisata Sade bisa memberikan kepastian terhadap keamanan wisatawan, karena etika yang begitu sopan dan memberikan informasi yang lengkap terkait masyarakat setempat serta bagaimana menyikapinya, sama halnya yang diungkapkan oleh Ibu Laili sebagai wisatawan asal Sidoarjo sebagai berikut:

“Pemandu wisata di Desa Wisata Sade memberikan perhatian khusus pada keamanan wisatawan dengan memberikan panduan yang jelas dan memastikan bahwa semua aktivitas dilakukan dengan aman.” (Wisatawan Domestik Ibu Laili, hari Minggu 14/07/2024.09:33)

Menurut pernyataan tersebut pemandu wisata di Desa Wisata Sade sangat perhatian terhadap keamanan wisatawan dengan memberikan panduan yang jelas. Jadi pemandu wisata memberikan jaminan keamanan secara lisan dan mengawasi aktivitas wisatawan secara langsung, sama halnya dengan yang diungkapkan oleh Bapak Aiman sebagai wisatawan domestik asal Surabaya sebagai berikut:

“Aman dan selalu dibawa dengan baik. saya rasa keamanan di wisata sade sudah sungguh baik karena wisatawan dapat menikmati wisata tanpa merasa khawatir akan adanya tindakan-tindakan yang tidak baik selama di desa wisata.”(Wisatawan domestik

Bapak Aiman, hari Minggu 14/07/2024.09.40)

Jadi dapat disimpulkan pemandu wisata di Desa Wisata Sade dapat memberikan keyakinan terhadap keamanan dan kenyamanan wisatawan.

#### **Indikator Empati**

Peneliti menanyakan kepada wisatawan, bagaimana pemandu wisata beradaptasi dengan wisatawan di Desa Wisata Sade?. Adapun hasil wawancara dengan Bapak Jantri sebagai wisatawan domestik asal Medan sebagai berikut:

“Salah satu yang dilakukan oleh pemandu wisata adalah dengan cara membangun humor dalam setiap sela-sela berkomunikasi. Sehingga kami merasa dekat dan nyaman hingga diajak menuju rumah tempat tinggalnya mereka.” (Wisatawan Domestik Bapak Jantri, hari Minggu 14/07/2024.09:25)

Menurut pernyataan tersebut pemandu wisata di Desa Wisata Sade bisa mampu membangun emosional dengan wisatawan dengan gaya komunikasi humor, bahkan hingga mengajak wisatawan mengunjungi rumah tempat tinggal mereka, dapat disimpulkan bahwa pemandu wisata sangat empati dengan wisatawan, sama halnya dengan yang diungkapkan oleh Ibu Laili sebagai wisatawan asal Sidoarjo sebagai berikut:

“Pemandu wisata di Desa Wisata Sade pandai beradaptasi dengan berbagai tipe wisatawan dan menyesuaikan penyampaian informasi sesuai dengan kebutuhan dan minat mereka, sehingga wisatawan akan lebih enjoy dalam menikmati perjalanan wisatanya.” (Wisatawan Domestik Ibu Laili, hari Minggu 14/07/2024.09:33)

Menurut pernyataan tersebut pemandu wisata di Desa Wisata Sade sangat perhatian terhadap keamanan wisatawan dengan memberikan panduan yang jelas. Jadi pemandu wisata memberikan jaminan keamanan secara lisan dan mengawasi aktivitas wisatawan secara langsung, sama halnya yang diungkapkan oleh Bapak Aiman sebagai wisatawan domestik asal Surabaya sebagai berikut:

“Sangat baik dan pemandu wisata dapat beradaptasi dengan anak muda hingga kalangan tua. perbedaan mindset umur dan generasi mungkin menjadi hambatan namun pemandu masih dapat menyesuaikan diri dengan mindset anak muda maupun generasi tua.” (Wisatawan domestik Bapak Aiman, hari Minggu 14/07/2024.09.40)

Jadi dapat disimpulkan pemandu wisata di Desa Wisata Sade bisa beradaptasi dengan semua kalangan usia wisatawan, maka pemandu wisata di Desa Wisata Sade memiliki sifat empati yang baik terhadap wisatawan.

#### **Indikator Bentuk Fisik**

Peneliti menanyakan kepada wisatawan, Bagaimana penampilan dan perlengkapan alat yang digunakan pemandu wisata di Desa Wisata Sade?. Adapun hasil wawancara dengan Bapak Jantri sebagai wisatawan domestik asal Medan sebagai berikut:

“Pemandu wisata di Desa Wisata Sade cukup berpenampilan menarik dan bersih dan yang membuat mereka terlihat khas ialah dengan menggunakan baju adat suku sasak dan Alat bantu yang digunakan oleh pemandu wisata cukup lengkap, karena kami adalah pengunjung grup, maka alat yang digunakan seperti pengeras suara, alat-alat atraksi yang ditampilkan untuk seni tari presean seperti rotan dan prisai hingga alat musik tradisional.” (Wisatawan Domestik Bapak Jantri, hari Minggu 14/07/2024.09:25)

Menurut pernyataan tersebut pemandu wisata di Desa Wisata Sade berpenampilan khas karena mengenakan pakaian adat suku sasak. Adapun alat bantu yang digunakan adalah pengeras suara dan seperangkat fasilitas kebutuhan atraksi yang di tampilkan, dapat

disimpulkan bahwa pemandu wisata sudah memastikan kesiapan dan kelengkapan alat dalam melayani wisatawan, sama halnya dengan yang diungkapkan oleh Ibu Laili sebagai wisatawan asal Sidoarjo sebagai berikut:

“Pemandu wisata di Desa Wisata Sade tampil rapi dan profesional, seringkali mengenakan pakaian tradisional atau seragam yang mencerminkan budaya lokal. Pemandu wisata juga menggunakan perlengkapan yang sederhana namun efektif untuk mendukung penyampaian informasi.” (Wisatawan Domestik Ibu Laili, hari Minggu 14/07/2024.09:33)

Menurut pernyataan tersebut pemandu wisata di Desa Wisata Sade berpenampilan rapi dan profesional serta perlengkapan yang digunakan sangat efektif untuk melayani kebutuhan wisatawan., sama halnya yang diungkapkan oleh Bapak Aiman sebagai wisatawan domestik asal Surabaya sebagai berikut:

“Penampilan sesuai dengan adat sasak sehingga hal tersebut menambah daya tarik dan minat wisatawan juga untuk mengunjungi Desa Sade. Semua perlengkapan alat cukup digunakan dengan baik di tempat wisata, khususnya bila terdapat barang yang dapat disentuh maupun dilihat secara langsung, ditambah lagi adanya penjelasan dari pemandu membuat wisatawan puas.”(Wisatawan domestik Bapak Aiman, hari Minggu 14/07/2024.09.40)

Jadi dapat disimpulkan pemandu wisata di Desa Wisata Sade memperhatikan penampilan yang sangat rapi dan tidak meninggalkan ciri khas pakaian suku sasak, dan perlengkapan yang diperlukan oleh pemandu wisata dapat digunakan dengan efektif sebagai tambahan aktivitas wisatawan, maka pemandu wisata di Desa Wisata Sade memiliki bukti fisik yang baik dan beciri khas.

Selanjutnya adapun wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan yakni pemandu wisata sebagai berikut:

#### **Dimensi Pariwisata Berkelanjutan**

Peneliti menanyakan kepada pemandu wisata, Bagaimana dampak peningkatan ekonomi pemandu wisata di Desa Wisata Sade? Untuk menggali data yang berkaitan dengan pariwisata berkelanjutan. Adapun hasil wawancara penelitian dengan Wirenadi sebagai Pemandu wisata di Desa Wisata Sade menjawab sebagai berikut:

“Sangat berdampak, dengan jadi pemandu wisata, kepala keluarga di Desa Sade bisa memenuhi kebutuhan sehari-hari, meliputi biaya pendidikan dan kesehatan, karena hasil pertanian tidak cukup untuk biaya yang lain hanya sebatas untuk makan sehari-hari saja” (Pemandu Wisata Wirenadi, hari Senin 15/07/2024.10:30)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Wirenadi sebagai Pemandu wisata di Desa Wisata Sade merasa terpenuhi untuk kebutuhan hidup sehari-hari melalui profesi pemandu wisata di Desa Wisata Sade, pemandu wisata di Desa Wisata Sade.

sama halnya seperti yang ditanyakan pada poin kedua yakni Apakah penghasilan yang didapat bisa memenuhi kebutuhan sehari-hari pemandu wisata? Wirenadi selaku pemandu wisata menjawab sebagai berikut:

“Sangat bisa, bahkan kami berusaha keras agar bagaimana profesi ini bisa diteruskan oleh sanak sekeluarga kami agar ekonomi berjalan dengan berkesinambungan dan terus dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari kami.”(Pemandu wisata Bapak Wirenadi, hari Minggu 15/07/2024.10.30)

Jadi dapat disimpulkan bahwa dengan berprofesi sebagai pemandu wisata di Desa Wisata Sade dapat mencukupi kebutuhan sehari-hari dan diharapkan agar profesi pemandu

wisata di Desa Wisata Sade dapat berkelanjutan dengan cara mengedukasi kepada generasi penerus. Dapat di kupas lebih lanjut berdasarkan pertanyaan poin ketiga yakni, Bagaimana cara regenerasi pemandu wisata di Desa Wisata Sade? Berikut jawaban yang dipaparkan oleh wirenadi selaku pemandu wisata di Desa Wisata Sade.

“Kami melakukan praktik langsung di lapangan bagi adik-adik kami yang ingin belajar menjadi pemandu wisata. Dan juga kami melakukan bimbingan secara langsung, ketika ada tamu yang datang maka kami memberikan giliran kepada mereka, sehingga senior akan mengikutinya untuk mengawalnya. Jika sudah terbiasa di lapangan maka kami akan masukkan data mereka ke dalam list pemandu wisata, yang dimana mereka akan menjadi pemandu wisata yang diakui oleh Desa Wisata Sade.”(Senin 15/07/2024.10:30)

Berdasarkan hasil wawancara di poin ke tiga ini, Wirenadi sebagai Pemandu wisata di Desa Wisata Sade menjelaskan tata caranya mencetuskan generasi penerus sebagai pemandu wisata di Desa Wisata Sade, dengan cara memberikan praktik secara langsung di lapangan serta diawasi dan dibimbing oleh pemandu wisata yang sudah senior. Dapat disimpulkan bahwa cara yang dilakukan oleh pemandu wisata di Desa Wisata Sade untuk menjaga keberlanjutan Desa Wisatanya melalui edukasi praktik lapangan dan bimbingan. Selanjutnya pada poin pertanyaan keempat yakni, Bagaimana cara menjaga budaya yang dimiliki Desa Wisata Sade? Wirenadi selaku pemandu wisata menjawab sebagai berikut:

“Dalam menjaga kekayaan budaya yang kami miliki, kami selalu melestarikan budaya-budaya tersebut. Adapun dari beberapa budaya yang kami punya bisa menjadi daya jual untuk ditunjukkan bagi wisatawan yang berkunjung ke Desa kami. Contohnya seperti bangunan rumah adat yang tidak diperbolehkan untuk mengganti bahan material yang telah digunakan dengan bahan alami, hanya boleh direnovasi dengan bahan yang sama tanpa mengubah warna, bentuk dari keasliannya, mengepel lantai dengan menggunakan kotoran sapi. Seni tari presean yang selalu dilakukan saat sedang menyambut wisatawan yang berkunjung, serta pakaian adat harian yang kami terapkan sebagai uniform menjadi pemandu wisata. Selain itu, menenun juga sudah menjadi bagian dari pekerja’an sehari-hari masyarakat Desa Wisata Sade khususnya bagi masyarakat sade yang berjenis kelamin perempuan.”(Pemandu wisata Bapak Wirenadi, hari, Senin 15/07/2024.10:30)

Jadi dapat disimpulkan bahwa pemandu wisata di Desa Wisata Sade menjaga kelestarian budaya dengan cukup baik, dengan cara menerapkan dan melakukan tradisi yang ada tanpa mengurangi nilai dari keaslian budayanya, bahkan menjadi salah satu nilai jual yang ditampilkan kepada wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Sade. Dapat disimpulkan bahwa Desa Wisata Sade dapat melestarikan budaya dengan baik sehingga menjadi harapan untuk menopang keberlanjutan sektor pariwisata di Desa Wisata Sade.

Adapun pertanyaan poin lima sebagai pertanyaan terakhir yakni, apakah pemandu wisata selalu mengadakan training untuk upgrading skill memandu? Wirenadi selaku pemandu wisata menerangkan sebagai berikut:

“kalo untuk sekarang pemandu wisata melakukan training sendiri, artinya dalam pengembangan SDM khususnya yang masih junior itu melakukan training atau diberi arahan oleh seniornya, yang jumlah seniornya itu 10 orang dan yang junior 41 orang, kalo untuk pelatihan khusus kami belum melakukannya jadi kebanyakan pemandu wisata di Desa Sade ini belajar secara otodidak’ (Pemandu Wisata Wirenadi, hari Senin 16/07/2024.10:30)

Jadi dapat disimpulkan bahwa pemandu wisata di Desa Wisata Sade menjaga kelestarian budaya dengan cukup baik, dengan cara menerapkan dan melakukan tradisi yang



ada tanpa mengurangi nilai dari keaslian budayanya, bahkan menjadi salah satu nilai jual yang ditampilkan kepada wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Sade. Dapat disimpulkan bahwa Desa Wisata Sade dapat melestarikan budaya dengan baik sehingga menjadi harapan untuk menopang keberlanjutan sektor pariwisata di Desa Wisata Sade.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi wisatawan terhadap pemandu wisata di Desa Wisata Sade berdasarkan indikator yang mempengaruhi persepsi yaitu indikator kualitas pelayanan sudah baik. Indikator kualitas pelayanan diantaranya yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bentuk fisik, yang dimana wisatawan menilai kinerja pemandu wisata sangat baik mulai dari penyambutan, gaya berkomunikasi pemberian informasi, kelengkapan alat, pakaian (uniform) dan kemampuan menangani situasi yang mendesak, itu semua sudah sangat baik, dan juga keprofesionalannya dalam bekerja sudah sangat baik.

Kemudian dimensi pariwisata berkelanjutan di antaranya yaitu ekonomi, sosial budaya, dan lingkungan sekitar, yakni pemandu wisata sangat konsisten memperhatikan keberadaan Desa Wisata Sade, kemudian pemandu wisata selalu memberikan wisatawan untuk mencoba dan merasakan aktivitas masyarakat yang ada di Desa Wisata Sade, tentu sekali hal tersebut menjadi pengaruh persepsi wisatawan karena akan memberikan kesan dan pengetahuan yang sebelumnya belum pernah didapatkan oleh wisatawan.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dirangkum pada Kesimpulan diatas , maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut :

Bagi pemerintah

Bagi Pemerintah khususnya Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Tengah agar bisa memfasilitasi berupa pelatihan bagi masyarakat khususnya masyarakat yang ada di Desa Wisata Sade agar bisa menciptakan persepsi positif dari wisatawan sehingga pemandu wisata bisa lebih profesional sebagai pramuwisata. Kemudian, untuk lebih mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada di Desa Wisata Sade Kabupaten Lombok Tengah agar Desa Wisata Sade dapat berkelanjutan.

Bagi Pengelola Wisata/Pemandu Wisata

Bagi Pengelola wisata/Pemandu wisata sebagai pramuwisata diharapkan untuk lebih mempersiapkan diri dalam hal pengetahuan dan pemahamannya, karena pengetahuan yang luas akan memberikan kepuasan tersendiri bagi wisatawan yang berkunjung, dan juga fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh para wisatawan.

Bagi Masyarakat Desa Wisata Sade

Masyarakat sekitar yang terlibat dalam kegiatan berwisata di Desa Wisata Sade untuk selalu memperhatikan keberlanjutan ekonomi seperti memberikan harga yang sesuai kepada wisatawan yang ingin membeli produk lokal karena sangat berdampak terhadap persepsi wisatawan. Masyarakat juga perlu menunjukkan dan mempertahankan keberagaman sosial budaya yang dimiliki oleh Desa Wisata Sade sehingga mampu menjadi Desa Wisata yang berkelanjutan. Selain itu, keberadaan lingkungan sangat penting bagi masyarakat menjaga kebersihan guna menjaga keamanan dan kenyamanan wisatawan, hal tersebut sangat berpengaruh terhadap persepsi wisatawan yang mengunjungi Desa Wisata Sade.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012). Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih. Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit. Prenhalindo.
- [2] Anni Nurinsani, Windra Aini, Suardi Suardi, 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Pramuwisata Dalam Persepsi Wisatawan Di Museum La Galigo Kota Makassar. Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Bina Sarana Informatika. (online) <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/8584> di akses pada tanggal 21 Mei 2024
- [3] Arikunto, S. 2010. Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta
- [4] Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. Business. <https://doi.org/10.1177/0001699303046002008>.
- [5] Cresswell, John W., Research Design-Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches, Unites States of Amerika: Sage, 2009.(online) <https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/4730/1/113511034.pdf> di akses pada tanggal 21 Mei 2024
- [6] Erlita Ratnasari, 2019. Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal di Taman Wisata Alam Sangeh Bali. Denpasar Alumni Magister Kajian Pariwisata Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada. (online) <https://repository.ampta.ac.id/529/> di akses pada tanggal 21 Mei 2024.
- [7] Gronroos, Christian. (1990). Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition. Massachusetts: Lexington Books. Universitas Kristen Maranatha.
- [8] Hajazi, Mohammad, 2024. Mengenal Seni Tradisional Peresean dari Masyarakat Adat Sasak. Online <https://www.aman.or.id/story/mengenal-seni-tradisional-perisean-dari-masyarakat-adat-sasak> diakses pada tanggal 12 juli 2024
- [9] Huang et al (2010). Detection and Diagnosis of Stiction in Control Loops: State of the Art and Advanced Method. Springer, 4, 61-76. Jurnal <http://etd.repository.ugm.ac.id/>
- [10] Huang, Songshan. Hsu, Cathy H. C. (2009). Journal of travel research. Effects of Travel Motivation, Past Experience, Perceived Constraint, and Attitude on Revisit Intention. 48(1), hlm. 29-44.
- [11] Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi (online) dikutip dari <https://kbbi.web.id/layan> diakses pada tanggal 21 Mei 2024
- [12] Keliwar, Said dan Anton Nurcahyo, (2015), Motivasi Dan Persepsi Pengunjung Terhadap Objek wisata Desa Budaya Pampang Di Samarinda, Jurnal Manajemen Resort dan Leisure Vol. 12 No.2, Oktober 2015. <http://download.portalgaruda.org/>. Diakses 21 Mei 2024.
- [13] Kotler, Philip & Garry Armstrong. 2010. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1 dan 2 Edisi. Kedua Belas. Jakarta : Erlangga.
- [14] Kurniansah, Rizal, 2017. Potensi Pariwisata Budaya Desa Sade Sebagai Salah Satu Objek Wisata Pulau Lombok-Provinsi Nusa Tenggara Barat (Ntb). Online [https://www.academia.edu/9193689/POTENSI\\_PARIWISATA\\_BUDAYA\\_DESA\\_SADE\\_SEBAGAI\\_SALAH\\_SATU\\_OBJEK\\_WISATA\\_PULAU\\_LOMBOK\\_PROVINSI\\_NUSA\\_TENGGERA\\_BARAT\\_NTB\\_](https://www.academia.edu/9193689/POTENSI_PARIWISATA_BUDAYA_DESA_SADE_SEBAGAI_SALAH_SATU_OBJEK_WISATA_PULAU_LOMBOK_PROVINSI_NUSA_TENGGERA_BARAT_NTB_) diakses pada tanggal 12 juli 2024.
- [15] Liao et. al. 2011. "How Knowledge Management Mediates the Relation between Environment and Organizational Structure," Journal of. Page 4. xx. (online) <http://repository.ub.ac.id/10097/4/f> di akses pada tanggal 21 Mei 2024

- 
- [16] Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima, (Yogyakarta: Graha Ilmu , 2013), h.1
- [17] Noor, (2011). Metodologi penelitian skripsi. Online <https://scholar.google.co.id/citations?user=AVyEY48AAAAJ&hl=en> di akses pada tanggal 24 Mei 2024.
- [18] Nur Fajrin Dai, Anggraeni Igallo, Sri Sunarti, 2022. Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Kualitas Pelayanan Desa Wisata Kete'kesu Toraja. Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Gorontalo. (online) <https://journal.umgo.ac.id/index.php/Tulip/article/view/1844> di akses pada tanggal 21 Mei 2024
- [19] Nurinsani, A., Aini, W., & Suardi, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pramuwisata Dalam Persepsi Wisatawan di Musium LA Galigo Kota Makasar. Jurnal Pariwisata, 7(2), 106-114.
- [20] Obot, F., & Setyawan, D. (2019). Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Batu dalam Mewujudkan Kota Pariwisata Berkelanjutan yang Berwawasan Lingkungan. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 6(3).
- [21] Pendit, I Nyoman, S. (1994). Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana. Jakarta: Pradnya Paramita. (Online) <http://repository.unissula.ac.id/16290/5/DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>
- [22] Purwanto. (2018). Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah. Magelang: Staia Press. (online) <http://repository.stei.ac.id/8448/16/> di akses pada tanggal 21 Mei 2024.
- [23] RI. (2014). Rencana Strategi Pariwisata Berkelanjutan dan Green Jobs Untuk Indonesia. Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif RI Bekerjasama Dengan International Labour Organization.
- [24] Rikuiziene (2009) dalam jurnal A Christine 2019, Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Total Arus Kas dan Ukuran Perusahaan terhadap Financial Distress pada Perusahaan Property dan Real Estate yang Terdapat di Bursa Efek Indonesia Tahun 2014-2017. Universitas Muhammadiyah ponorogo.
- [25] Ristiyanti Prasetijo, John JOI Ihalauw, (2005). Perilaku Konsumen. Andi, Yogyakarta.
- [26] Sari. W, Irine Diana. 2010. Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Nuha Medika.
- [27] Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta. (online) [https://perpustakaan.pancabudi.ac.id/dl\\_file/penelitian/21432A](https://perpustakaan.pancabudi.ac.id/dl_file/penelitian/21432A) di akses pada tanggal 21 Mei 2024.
- [28] Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: ALFABETA). (online) <http://eprints.umpo.ac.id/3663/8/> di akses pada tanggal 21 Mei 2024.
- [29] Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta. (Online) <http://repository.unjani.ac.id/repository/264a947ee1d9890d5c5325820fad0da1> di akses pada tanggal 21 Mei 2024
- [30] Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [31] Sugiyono.(2011). Metode Penelitian Pendidikan. Alfabeta, Bandung. (Online) [https://repository.upi.edu/15382/4/S\\_JKR\\_0900004\\_Bibliography.pdf](https://repository.upi.edu/15382/4/S_JKR_0900004_Bibliography.pdf) di akses pada tanggal 21 Mei 2024.
- [32] WTO, U. &. (2005). Making Tourism More Sustainability: A Guide for Policy Makers.
- [33] WTO. (2003). World Tourism Organization.
- [34] Yohanes.H., Fauziah.E., & B. H. (2017). Pariwisata Berkelanjutan: Pengelolaan Destinasi

Wisata Berbasis Masyarakat. AURA.

- [35] Zamfir, A., & Corbos, R. A. (2015). Towards Sustainable Tourism Development in Urban Areas: Case Study on Bucharest As Tourist Destination. *Sustainability*, 7(9), 12709-12722.

**HALAMAN INI SENGAJA DI KOSONGKAN**