



---

**PENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DESA WISATA SADE  
KABUPATEN LOMBOK TENGAH BERBASIS ETIKA PEMANDU WISATA  
LOKAL****Mariana<sup>1</sup>**<sup>1</sup>PS Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram (Mataram), (Indonesia)

---

**History Article**

---

**Article history:**Received Month xx, Year  
Approved Month xx, Year

---

**Keywords:***Guide*                      *Manner,*  
*Ministering*              *Quality,*  
*Wisata's Village***ABSTRACT**

*Lombok Intermediating to constitute one of wisata aim region that enough strategic at Nusa's Province Region Western South-east because nearby International Airport's Lombok which is international scale airport that lies medial Lombok Island. Lombok Intermediating to have natural resources and also culture which is so beautiful until become alone individuality for tourism. Local guide is commisioned guide guide tourist at wisata object or attraction. Available behaviour which needs proprietary by a local guide. Village Wisata Sade is one of orchard at Village Rembitan, Strangulation, and Intermediate Lombok. Sade merupakan's village one of Bouffant Tribal Custom Village, lie a hair's breadth beside Praya Kuta highway, its distance 30 km of Mataram's Cities. Study in observational it hits Local Guide Manner in increase service quality at Village Wisata Sade Lombok Regency Intermediates therefore get which is been concluded, Local Guide manner at Village Wisata Sade Lombok Regency Intermediates in service tourist was good. It can thru prove attitude and decent word speech, get poise to what happen, active services tourist, and self-confident. Guides ministering quality at Village Wisata Sade Lombok Regency Intermediates was pretty good. It can thru prove tangibles (of presenting guide), reliability (giving convenience while service tourist), ressponciveness (guide readiness while face tourist complaint), and emphaty (ability gets communication).*

**ABSTRAK**

Lombok Tengah merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang cukup strategis di Wilayah Provinsi Nusa Tenggara Barat karena berdekatan dengan *Lombok International Airport* yaitu bandara skala internasional yang berada di tengah-tengah pulau Lombok. Lombok Tengah memiliki kekayaan alam dan juga

budaya yang sangat indah hingga menjadi ciri khas tersendiri bagi pariwisata. Pemandu wisata lokal adalah pemandu wisata yang bertugas memandu wisatawan di objek atau atraksi wisata. Terdapat perilaku yang perlu dimiliki oleh seorang pemandu wisata lokal. Desa Wisata Sade adalah salah satu dusun di desa Rembitan, Pujut, Lombok Tengah. Desa Sade merupakan salah satu Desa Adat Suku Sasak, terletak persis di samping jalan raya Praya-Kuta, jaraknya 30 km dari Kota Mataram. Pembahasan dalam penelitian ini mengenai Etika Pemandu Wisata Lokal dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Wisata Sade Kabupaten Lombok Tengah maka dapat disimpulkan yaitu, Etika Pemandu Wisata Lokal di Desa Wisata Sade Kabupaten Lombok Tengah dalam melayani wisatawan sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan melalui sikap dan tutur kata yang santun, bersikap tenang terhadap apa yang terjadi, aktif melayani wisatawan, dan percaya diri. Kualitas pelayanan pemandu wisata di Desa Wisata Sade Kabupaten Lombok Tengah sudah sangat baik. Hal ini dapat dibuktikan melalui *tangibles* (penampilan pemandu wisata), *reliability* (memberikan kenyamanan saat melayani wisatawan), *ressponciveness* (kesediaan pemandu wisata saat menghadapi keluhan wisatawan), dan *emphaty* (kemampuan berkomunikasi).

**Kata kunci** : etika pemandu wisata, kualitas pelayanan, desa wisata

---

© 2024 Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan Lichen Institute

---

\*Corresponding author email: author@mail.com

---

## PENDAHULUAN

Lombok Tengah merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang cukup strategis di wilayah propinsi Nusa Tenggara Barat karena berdekatan dengan *Lombok International Airport* yaitu bandara skala internasional yang berada di tengah-tengah pulau Lombok. Lombok Tengah memiliki kekayaan alam dan juga budaya yang sangat unik hingga menjadi ciri khas tersendiri bagi pariwisata Lombok Tengah. Hal itu dapat dilihat dengan terbentangannya pantai-pantai yang berderetan dan berpasir putih. Sedangkan kekayaan budaya ditandai dengan adanya berbagai acara kebudayaan yang selalu diadakan sepanjang tahunnya salah satunya yang paling dikenal yaitu festival “*bau nyale*” (menggambil cacing laut yang di sebut nyale). Lombok Tengah dikenal dengan daerah yang masih memegang teguh budaya nenek moyang, sangat menjaga nilai-nilai kearifan lokal atau dengan kata lain adat dan budayanya sangat kental dan tidak bisa dilepaskan dari kehidupan masyarakat. Beberapa objek wisata yang mencerminkan ciri khas Lombok Tengah yaitu wisata bahari (berada di kawasan pantai Mandalika), wisata alam (terdapat tempat pemandian serta pemandangan alam

treking air terjun), wisata kebudayaan (terdapat festival Bau nyale, dusun tradisional Ende dan Sade), wisata seni (Perisaian, Gendang Belek, Cilokak), wisata kuliner (pasar pancingan Bile Bante) dan wisata industri (tenun Sukarara, gerabah Penujak).

Desa Wisata Sade adalah salah satu dusun di desa Rembitan, Pujut, Lombok Tengah. Desa Sade merupakan salah satu Desa Adat Suku Sasak, terletak persis di samping jalan raya Praya-Kuta, jaraknya 30 km dari Kota Mataram. Jarak tempuh dari Kota Mataram ke Desa Sade apabila menggunakan kendaraan dapat ditempuh dalam waktu satu jam perjalanan.

Desa Wisata Sade dikenal sebagai dusun yang mempertahankan adat suku Sasak. Semenjak tahun 1975 desa ini sudah dikunjungi oleh para wisatawan, baik dari dalam Negeri maupun dari luar Negeri. Peningkatan jumlah wisatawan secara signifikan mulai terjadi semenjak diresmikannya penggunaan Bandara Internasional Lombok pada bulan November tahun 2011. Saat ini rata – rata pengunjung yang datang ke Desa ini setiap harinya mencapai 100 orang per hari. Untuk hari libur jumlah pengunjung dapat meningkat sampai dengan 200 orang.

Desa Wisata Sade sebagai salah satu objek desa wisata unggulan di Lombok Tengah yang merupakan satu diantara banyak Objek Daya Tarik Wisata (ODTW) yang menyediakan jasa pemandu wisata lokal. Oleh karenanya pengelola Desa Wisata Sade bekerjasama dengan pokdarwis untuk menyediakan jasa pemandu wisata lokal yang dapat disewa oleh wisatawan saat berada di Desa Wisata Adat Sade. Sebagai salah satu atraksi wisata yang dikunjungi wisatawan maka kegiatan interpretasi terkait atraksi wisata harus dilakukan oleh pemandu wisata lokal.

Etika merupakan perilaku tentang moral individu dan saling menghargai sebuah kepercayaan terhadap individu dengan adanya norma-norma dan kaidah-kaidah yang berlaku dalam disiplin, untuk mencapai tujuan individu dan tujuan bersama, yang merupakan etika kinerja organisasi dalam melaksanakan, tingkah laku atau perbuatan manusia yang dipandang dari segi baik dan buruk, sejauh yang dapat diterima akal dan tidak menyalahi kepentingan orang lain serta memiliki moral dan komitmen yang dapat memberikan pencitraan sebuah karakter yang baik dalam mencapai sebuah tujuan.

Pemandu wisata mencerminkan kualitas didepan wisatawan dengan etika melayani yang baik hal ini ditunjukkan dari ketepatan, kesiapan dan kemampuan memandu sesuai dengan tugas dan fungsi serta tanggung jawabnya. Hasil observasi menunjukkan bahwa kemampuan pemandu wisata di Desa Wisata Sade masih kurang dalam memandu wisatawan sesuai dengan kode etik sebagai seorang pemandu, hal ini dapat dicermati dari pemahaman dalam menyampaikan informasi menggunakan bahasa inggris yang baik.

Pemandu wisata lokal adalah pemandu wisata yang bertugas memandu wisatawan di objek atau atraksi wisata, terdapat perilaku yang perlu dimiliki oleh seorang pemandu wisata lokal. Perilaku tersebut adalah pengetahuan, sikap, dan keterampilan pemandu wisata dalam melayani para wisatawan yang datang ke suatu atraksi wisata. Pemandu wisata lokal harus dapat mendeskripsikan atraksi wisata dengan baik, benar dan menarik. Selain itu pemandu wisata harus dapat menangani atau memperlakukan wisatawan dengan antusias dan semangat, peduli terhadap wisatawan dan ramah kepada wisatawan. Untuk itulah siapapun yang ingin

memiliki profesi di bidang pemandu wisata harus benar-benar dipandu oleh pendalaman teknik dalam pemanduan wisata. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “*Etika Pemandu Wisata Lokal di Desa Wisata Sade Kabupaten Lombok Tengah*”.

## **METODE**

Penelitian ini disusun menggunakan teknik Deskriptif yang menggunakan bentuk dan strategi deskriptif kualitatif. Yang berhubungan dengan “*Etika Pemandu Wisata Lokal di Desa Wisata Sade Rembitan Kabupaten Lombok Tengah*”, dimana bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena atau gejala sebenarnya yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilakukan.

Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif sering di sebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting). Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah.

Dalam penelitian kualitatif peneliti adalah instrumen utama, sedangkan informan kunci (*key informan*) boleh peneliti sendiri atau orang lain yang dapat memberikan informasimen dalam tentang masalah yang diteliti dalam penelitian ini, peneliti memilih beberapa informan yaitu, Kepala Desa, Pokdarwis, Pemandu Wisata dan Wisatawan. peneliti memilih informan yang sesuai kepada hal-hal yang ingin ditanyakan peneliti yang berkaitan dengan judul, yang bisa memberikan data sesuai dengan kondisi yang ada di Desa Wisata Sade. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Dan mekanisme untuk analisis data dengan analisis deskriptif kualitatif dari Miles dan Huberman, 1984 (dalam Sugiyono, 2009): reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Wawancara**

#### **1. Etika Pemandu wisata lokal di Desa Wisata Sade Kabupaten Lombok Tengah dalam melayani wisatawan**

Untuk mengetahui etika pemandu wisata lokal, peneliti melakukan wawancara dengan pokdarwis, pemandu wisata dan wisatawan, untuk mengetahui etika pemandu wisata dengan pedoman wawancara dan berpedoman pada konsep yang diambil dari teori Menurut Jumail, M. (2017) tentang sikap dan keterampilan pemandu wisata. Ada enam indikator etika pemandu wisata yaitu:

##### **a. Memiliki sikap dan tutur kata yang santun**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada narasumber menunjukkan tanggapan baik mengenai indikator sikap dan tutur kata yang santun terhadap cara

pemandu wisata berkomunikasi dengan baik dan santun saat melayani wisatawan yang berkunjung di Desa Wisata Sade. Hal ini disebabkan karena pemandu wisata sangat memperhatikan sikap dan tutur kata sehingga wisatawan merasa nyaman.

Dari hasil wawancara sebagaimana diungkapkan oleh narasumber yaitu :

Prpto selaku wisatawan mengatakan bahwa:

“Pemandu wisata sikap dan juga tutur katanya baik, pemandu wisata juga sangat humoris dan asik, semua yang pemandu wisata terangkan juga dengan mudahnya saya pahami, selain itu pemandu wisata juga ramah.”

Puri selaku pemandu wisata megatakan bahwa:

“iyaa, karena sebagai seorang pemandu harus memiliki sikap dan tutur kata yang baik,serta santun karena dengan begitu pemandu bisa di nilai bahwa ia professional dalam bidangnya, tidak hanya santun pemandu juga harus mampu berbicara secara luwes, humble serta humoris dan berwawasan luas.

b. Bersikap tenang terhadap apa yang terjadi

Berdasarkan hasil wawancara terhadap narasumber dalam indikator bersikap tenang dinyatakan baik, hal ini dikarenakan pemandu wisata memahami situasi yang terjadi.

Dari hasil wawancara sebagaimana diungkapkan oleh narasumber yaitu:

Payu selaku pemandu wisata menyampaikan bahwa:

“iyaa dalam hal ini pemandu wisata harus memiliki sikap tenang saat menghadapi suatu permasalahan saat melakukan pemanduan dan jangan panik, jika terjadi permasalahan harus bisa menyelesaikannya mencari solusi untuk memecahkan permasalahan, supaya tamu merasa nyaman dan aman.”

Sumi selaku wisatawan menyampaikan bahwa:

“iyaa, ini bukan pertama kalinya saya berkunjung kesini jika ada masalah yang saya hadapi selama disini pemandu wisata bersikap tenang, dan Cepat dalam menanganinya.”

c. Aktif melayani wisatawan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber dapat diketahui bahwa pemandu wisata kurang aktif dalam melayani wisatawan. hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara sebagaimana diungkapkan oleh narasumber yaitu:

Igo pano selaku pemandu wisata menyampaikan bahwa:

“iya, karena sebagai pemandu harus aktif melayani wisatawan agar wisatawan puas dengan layanan yang diberikan, apa yang dibutuhkan dan berusaha memberikan servis terbaik. “

Ririn selaku wisatawan mengatakan bahwa :

“pemandu wisata kurang aktif dalam melayani wisatawan dan respon kepada tamu yang agak lama, bisa kita lihat disini tamu tidak hanya wisatawan lokal saja ada juga wisatawan mancanegara, pemandu nya banyak tapi pemandu wisata lebih aktif melayani wisatawan mancanegara dan Pemandu yang lain lebih banyak yang duduk-duduk.”

d. Antusias melayani wisatawan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber dapat diketahui bahwa pemandu wisata sangat antusias melayani wisatawan. Dari hasil wawancara sebagaimana diungkapkan oleh narasumber yaitu:

Kurnia selaku wisatawan mengatakan bahwa:

“Pemandu wisata dusun sade sangat antusias dalam melayani dan mengarahkan wisatawan untuk berkeliling di desa wisata sade dalam hal ini para pemandu wisata menjelaskan tentang sejarah yang ada disini.”

e. Percaya diri

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber dapat diketahui bahwa pemandu wisata memiliki sikap percaya diri yang baik hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara sebagaimana diungkapkan oleh narasumber yaitu: Igo pano selaku pemandu wisata mengatakan bahwa:

“iyaa sebagai pemandu harus mampu menyesuaikan diri dalam situasi, karena salah satu sikap sebagai pemandu ialah percaya diri agar dapat dilihat oleh wisatawan sebagai sosok yang pantas sebagai seorang pemandu wisata karena pemandu juga merupakan ujung tombak dari informasi wisatawan untuk mengetahui destinasi secara keseluruhan.

f. Peka terhadap lingkungan sekitar

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber dapat diketahui bahwa pemandu wisata kurang peka terhadap lingkungan sekitar, hal ini dapat dilihat Dari hasil wawancara sebagaimana diungkapkan oleh narasumber yaitu:

Sumi selaku wisatawan mengatakan bahwa:

“selain peka terhadap wisatawan pemandu wisata juga harus peka terhadap lingkungan sekitar akan tetapi tidak acuh terhadap lingkungan sekitar diluar kawasan Desa Wisata Sade karena bisa kita lihat banyak sampah yang ada dipinggir jalan.”

## 2. Kualitas pelayanan pemandu wisata lokal

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pemandu wisata peneliti melakukan wawancara dengan wisatawan yang berkunjung ke lokasi desa wisata sade. Peneliti mencoba mengetahui kualitas pelayanan pemandu wisata dengan pedoman wawancara dan berpedoman pada konsep untuk mengetahui kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan oleh Tjiptono (2016:119) menjelaskan bahwa indikator kualitas pelayanan dapat dilihat pada lima dimensi. Kelima dimensi utama kualitas pelayanan tersebut adalah

### 1. *Tangibles* (penampilan pemandu wisata)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada narasumber menunjukkan tanggapan baik mengenai

indikator *tangibles* terhadap cara pemandu wisata memperhatikan penampilan saat melayani wisatawan yang berkunjung di Desa wisata Sade. Hal ini disebabkan oleh pemandu wisata sangat memperhatikan penampilan pemandu wisata yang diterapkan oleh pokdarwis. Dari hasil wawancara sebagaimana diungkapkan oleh beberapa narasumber yaitu: Sanah Ardinata selaku ketua pokdarwis mengatakan bahwa:

“ pemandu wisata yang diutamakan yaitu sopan, rapi mulai dari rambut badan dan pakaian, kita disini menggunakan baju adat pegon lengkap dengan kain songket dan sapuk, selain baju adat pegon kita juga menggunakan kemeja lengkap dengan sapuk dan kain songket”

Latri selaku pemandu wisata mengatakan bahwa :

“sebagai seorang pemandu wisata kita harus berpenampilan yang baik karena kita berhadapan langsung dengan wisatawan jadi harus rapi dan bersih, untuk penampilan seperti pakaian kita punya seragam tapi jarang dipakai kalau tidak banyak tamu seperti sekarang kita menggunakan kemeja,sapuk dan kain songket, saat ada acara-acara tertentu baru menggunakan pakian adat”

Ririn selaku wisatawan mengatakan bahwa:

“baik karena berpenampilan rapi dan bersih tetapi ada beberapa pemandu yang saya lihat rambutnya panjang dan tidak dikuncir , wajah pemandu wisata lokal ada yang masih berkumis dan berjenggot.

### 2. *Reliability* (pemandu wisata memberikan kenyamanan saat melayani wisatawan)

Berdasarkan indikator *reliability* dapat diketahui bahwa kenyamanan wisatawan sangat baik hal ini disebabkan karena pemandu wisata sangat baik dalam membuat wisatawan merasa nyaman dan keramah tamahan pemandu wisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Hal ini disebabkan karena pemandu wisata memiliki *hospitality*, sehingga wisatawan merasa sangat dihargai dan dihormati oleh pemandu wisata.

Dari hasil wawancara sebagaimana diungkapkan oleh beberapa narasumber yaitu:

Sanah Ardinata selaku pemandu wisata mengatakan bahwa:

“iyaa, karena memberikan kenyamanan kepada wisatawan adalah hal yang paling utama jika wisatawan merasa nyaman maka tidak menutup kemungkinan mereka akan datang berkunjung lagi.

Sumi selaku wisatawan mengatakan bahwa:

“kenyamanan sangat baik karena penyediaan fasilitas sudah bagus,fasilitas seperti mushola, toilet,tempat parkir dan tempat jualan yang sangat rapi, selain itu pemandu wisata disini sangat ramah dan sopan”

### 3. *Responsiveness* (kesediaan pemandu wisata saat menghadapi keluhan wisatawan)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber indikator *responsiveness* dapat diketahui bahwa dalam menangani keluhan wisatawan sangat baik. Hal ini disebabkan karena kepuasan wisatawan muncul ketika pemandu wisata bisa dengan cepat membantu saat wisatawan merasa kesulitan waktu berada di objek wisata desa sade. Bagaimana kesiapan pemandu wisata menangani keluhan wisatawan dapat dinyatakan sangat baik hal ini disebabkan karena kesiapan pemandu wisata sehingga wisatawan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dari hasil wawancara sebagaimana diungkapkan oleh beberapa narasumber yaitu:

Payu selaku pemandu wisata menyatakan bahwa:

“baik, karena mendengarkan dengan baik dan juga mencatat hal-hal penting yang bisa dijadikan sebagai masukan, karena mendengarkan dengan baik keluhan wisatawan adalah salah satu cara yang paling ampuh agar apa yang tamu keluhkan bisa kita cermati dengan baik dengan begitu tentu kita akan lebih mudah untuk menemukan titik temu atau jalan keluar untuk mengatasi setiap permasalahan yang dikeluhkan tamu”

Kurnia selaku wisatawan menyatakan bahwa:

“sangat baik, saat ada keluhan yang kita hadapi langsung direspon dengan baik oleh pemandu wisata, pemandu wisata memberikan jalan keluar atau solusi saat ada keluhan yang dihadapi selama berkunjung di desa wisata sade. Tentu saja hal ini sangat bagus bagi wisatawan karena merasa dihargai atas penyampain keluhan yang dihadapi”

Latri selaku pemandu wisata menyatakan bahwa:

”untuk menjunjung rasa hormat kita dan kepedulian sebagai pemandu wisata untuk membantu menyelesaikan masalah atau apa yang tamu keluhkan, sebagai pemandu wisata harus bisa memberikan ide atau cara untuk menyelesaikan keluhan tamu, agar tamu merasa masalahnya sangat diprioritaskan untuk diatasi atau diselesaikan.

### 4. *Assurance* penguasaan bahasa pemandu wisata dalam melayani wisatawan

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber terhadap indikator assurance dinyatakan kurang baik dalam penguasaan bahasa terutama bahasa asing. Hal ini disebabkan karena pemandu wisata kurangnya pelatihan dalam bahasa asing.

Dari hasil wawancara sebagaimana diungkapkan oleh beberapa narasumber yaitu:

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Sanah Ardinata, saya bisa berbicara bahasa belanda dulu diajarkan oleh ayah saya, begitu juga anak-anak yang di sini pinter berbicara bahas inggris diajarkan oleh ayah mereka masing-masing dan juga karena terbiasa mendengar dan mempraktikkanya.

pemandu wisata atau guide memang sudah mempunyai skill berbicara bahasa asing dari turun-temurun tapi bahasa asing yang dikuasai cuma sebatas Daily Conversation atau percakapan sehari-hari meskipun ada beberapa yang juga menguasai bahasa Belanda tapi dominan berbicara bahasa Indonesia.

5. *Empathy* (kemampuan pemandu wisata saat berkomunikasi dengan wisatawan)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap narasumber terhadap indikator empathy dinyatakan baik, hal ini dikarenakan pemandu wisata memahami kebutuhan wisatawan dengan baik.

Dari hasil wawancara sebagaimana diungkapkan oleh beberapa narasumber yaitu:

Ririn selaku wisatawan menyampaikan bahwa:

“Kemampuan berkomunikasi pemandu wisata sudah baik Karena penyampaian informasi dijelaskan dengan baik pemandu sendiri pembawaannya santai dan tidak terburu- buru saat menjelaskan tentang sejarah yang ada disini dan penyampaian informasi lainnya”.

Kurnia selaku wisatawan menyampaikan bahwa:

“Baik karena saat berkomunikasi dengan tamu pemandu wisata dapat menjelaskan informasi kepada wisatawan terarah dan tidak kemana-mana, dan tidak gugup saat berbicara

## **B. Pembahasan**

### 1. Etika Pemandu wisata lokal di Desa Wisata Sade Kabupaten Lombok Tengah dalam melayani wisatawan

#### a. Memiliki sikap dan tutur kata yang santun

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada narasumber menunjukkan etika pemandu dalam sikap dan tutur kata yang santun, mengucapkan salam, Tidak melakukan sesuatu yang melanggar norma-norma, seperti menyakiti ataupun menghina wisatawan terhadap cara pemandu wisata berkomunikasi dengan baik dan santun saat melayani wisatawan yang berkunjung di Desa Wisata Sade. Hal ini disebabkan karena pemandu wisata sangat memperhatikan sikap dan tutur kata sehingga wisatawan merasa nyaman.

#### b. Bersikap tenang terhadap apa yang terjadi

Berdasarkan hasil wawancara terhadap narasumber dalam indikator bersikap tenang dinyatakan baik, hal ini dikarenakan pemandu wisata memahami situasi yang terjadi dalam hal ini pemandu wisata memiliki sikap tenang saat menghadapi suatu permasalahan saat melakukan pemanduan dan tidak panik, jika terjadi permasalahan bisa menyelesaikannya mencari solusi untuk memecahkan permasalahan, supaya tamu merasa nyaman dan aman.

c. Aktif melayani wisatawan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber dapat diketahui bahwa pemandu wisata kurang aktif dalam melayani wisatawan. hal ini dikarenakan pemandu wisata memberikan respon yang agak lama, sebagai pemandu wisata harus aktif melayani wisatawan selama perjalanan wisata berlangsung, pemandu wisata harus terus melayani wisatawan dengan aktif agar wisatawan merasa puas dengan layanan yang diberikan.

d. Antusias melayani wisatawan

Pemandu wisata harus selalu terlihat bersemangat dan antusias dalam melayani wisatawan, Sebagaimana diungkapkan oleh narasumber yaitu:

“Pemandu Wisata di Desa Wisata Sade sangat antusias dalam melayani dan mengarahkan wisatawan untuk berkeliling di Desa Wisata Sade”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber dapat diketahui bahwa pemandu wisata sangat antusias melayani wisatawan, pemandu wisata harus selalu terlihat bersemangat dan antusias dalam melayani wisatawan, pemandu wisata tidak boleh melayani wisatawan dengan sikap tidak gembira.

e. Percaya diri

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber menunjukkan bahwa pemandu wisata memiliki sikap percaya diri yang baik, salah satu sikap yang wajib dimiliki pemandu wisata adalah sikap percaya diri agar dapat dilihat oleh wisatawan sebagai sosok yang pantas untuk memimpin rombongan. Kepercayaan diri merupakan modal utama yang mesti dimiliki oleh pemandu wisata, ketika seorang pemandu wisata percaya diri akan kemampuannya, maka dia mampu menyampaikan informasi yang diperlukan oleh para wisatawan secara baik. Kepercayaan diri yang baik bisa terus diasah dan dilatih seiring meningkatnya pengalaman menjadi seorang pemandu wisata.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat dilihat bahwa pemandu wisata lokal melakukan tugasnya dengan baik seperti memiliki sikap dan tutur kata yang santun, bersikap tenang terhadap apa yang terjadi, aktif melayani wisatawan, antusias melayani wisatawan, percaya diri dan peka terhadap lingkungan.

Namun demikian terdapat juga kekurangan dalam hal keaktifan melayani wisatawan dan peka terhadap lingkungan sekitar. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ririn pada tanggal 15 Juni 2023, terdapat keluhan dari wisatawan terkait keaktifan pemandu dalam melayani wisatawan penyambutan wisatawan dan respon kepada tamu yang agak lama. Hal ini perlu diperbaiki oleh Pokdarwis Desa Wisata Sade supaya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada wisatawan.

Menurut Jumail, M. (2017), Untuk menjadi pemandu wisata yang baik sehingga dapat memuaskan wisatawan yang datang diperlukan suatu layanan atau sikap yang memenuhi standar layanan. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada wisatawan adalah pelayanan yang berkualitas seperti melakukan seluruh indikator etika yang terdapat di pedoman wawancara. Enam indikator etika tersebut adalah etika yang pantas dikerjakan pemandu wisata, Pemandu wisata harus dapat mencegah dirinya untuk bertindak lambat dalam melayani wisatawan. Pemandu wisata harus sadar bahwa dirinya adalah salah satu komponen di Desa wisata serta dapat membantu pencapaian tujuan perjalanan yang efektif dan efisien serta memuaskan.

Dari hasil penelitian juga didapatkan bahwa yang menjadi pemandu wisata lokal adalah 51 orang. Oleh karena itu ketua Pokdarwis Desa Wisata Sade dapat mulai mengarahkan dan memotivasi pemandu wisata untuk belajar melayani wisatawan dengan banyaknya pemandu maka dapat memuaskan para wisatawan dan keluhan terkait pelayanan seperti kurang aktif dalam melayani wisatawan dan respon kepada tamu yang agak lama akan semakin berkurang.

## 2. Kualitas pelayanan pemandu wisata

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata sangat baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari tanggapan responden terhadap kelima indikator kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian.

Kualitas pelayanan yang baik jika pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Pelayanan seperti inilah yang dipersiapkan oleh pemandu wisata kualitas pelayanan menjadi kunci dari tercapainya pelayanan yang baik terhadap wisatawan baik tidaknya kualitas pelayanan barang atau jasa tergantung pada kemampuan pemandu wisata dalam melayani wisatawan secara konsisten. Harapan wisatawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh wisatawan, penguasaan bahasa yang baik, dan waktu penyampaian yang tepat dan keramah tamahan.

Berdasarkan dari cara pemandu wisata memperlihatkan bahwa kemampuan pemandu wisata dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada saat melakukan *tour* di Desa Wisata Sade sangat baik, namun pemandu wisata masih kurang dalam penguasaan bahasa terutama bahasa asing karena kemampuan bahasa asing hanya sebatas *daily conversation* atau percakapan sehari-hari.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini mengenai Etika Pemandu Wisata Lokal dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Wisata Sade Kabupaten Lombok Tengah maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Etika Pemandu Wisata Lokal di Desa Wisata Sade Kabupaten Lombok Tengah dalam melayani wisatawan sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan melalui sikap dan tutur kata yang santun, bersikap tenang terhadap apa yang terjadi, aktif

melayani wisatawan, dan percaya diri.

2. Kualitas pelayanan pemandu wisata di Desa Wisata Sade Kabupaten Lombok Tengah sudah sangat baik. Hal ini dapat dibuktikan melalui *tangibles* (penampilan pemandu wisata), *reliability* (memberikan kenyamanan saat melayani wisatawan), *ressponciveness* (kesediaan pemandu wisata saat menghadapi keluhan wisatawan), dan *emphaty* (kemampuan berkomunikasi).

## REFERENCES

- Ardianingsih, A., & Yunitarini, S. (2015). Etika, Profesi Dosen Dan Perguruan Tinggi: Sebuah Kajian Konseptual. *Jurnal ekonomi dan Bisnis*, 10(1).
- Buchari Alma, Donni Juni Priansa, 2016, Manajemen Bisnis Syariah, Alfabeta, Bandung.
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3), 262-267.
- Elyanta, M. (2022). Perilaku Pemandu Wisata Lokal di Desa Wisata Bagot Kabupaten Samosir. *Tourism Economics, Hospitality, And Business Management Journal*, 2(1), 90-100.
- Fahmi, Irham. 2018. Pengantar Manajemen Keuangan. Bandung: Alfabeta.
- Gunawan, E., Sebastian, G. O., & Harianto, A. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap di Empat Virtual Hotel Operator di Surabaya. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 2(2), 145-153
- Irawati L. 2013. Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pemandu Wisata untuk Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata di Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (DPDHPI) Yogyakarta.
- Isnanto, R. R. (2009). Buku ajar etika profesi.
- Jumail, M. 2017. Teknik Pemanduan Wisata. Yogyakarta: ANDI.
- Kristiana, Y., Sinulingga, P., & Lestari, R. (2018). Kunci sukses pemandu wisata. Deepublish.
- Kurniati, K., Diswandi, D., & Sutanto, H. (2022). Analisis Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pengembangan Pariwisata Kuta Mandalika. *Elastisitas- Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 4(1), 8-13.
- Koeswiryono, D. P. (2020). Teknik Memandu Wisata. Nilacakra.
- Lestari, H. D., Irawati, N., & Santoso, H. T. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Tour Guide Di Destinasi Wisata Benteng Marlborough Bengkulu. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*.
- Marina, A., dan Wahyono. (2017). "Business Ethies Sustainability In Muhammadiyah Hospital: Evidence From Ponorogo, Indonesia". *Jurnal Indonesian economic and business*.
- Massie, S. P. M. (2016). Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen objek wisata Sumaru Endo Remboken. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1).
- Nuriata. 2015. Teknik Pemanduan – Interpretasi dan Pengaturan Perjalanan Wisata. Bandung : Alfabeta

- Pratiwi, E. D., & Sugandi, M. S. (2021). Perilaku Komunikasi Antara Pemandu Wisata Dan Wisatawan Dalam Wisata Sejarah Di Kota Bandung. *eProceedings of Management*, 8(1).
- Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2016 Nomor 6).
- Putri, T. A., & Umilia, E. (2022). Identifikasi Faktor Prioritas Pengembangan Desa Wisata Adat Sade Kecamatan Pujut Kabupaten Lombok Tengah di Masa New Normal. *Jurnal Teknik ITS*, 11(3), D154-D159.
- Pratama, G. S., Jumail, M., & Hulfa, I. (2022). STRATEGI PENINGKATAN KOMPETENSI TEKNIS PEMANDU WISATA LOKAL DI DUSUN PANDANAN DESA MALAKA. *Journal Of Responsible Tourism*, 2(1).
- Purwaningsih, R. M. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Candi Prambanan Tinjauan Khusus Pada Kemampuan Berbahasa Verbal. *Jurnal Nasional Pariwisata*.
- Pramartha, I. N. B., Alit, I. D. M., & Parwati, N. P. Y. (2022). Pelatihan Dan Pendampingan Program Pemandu Wisata Sejarah Mahasiswa Program Studi Pendidikan Sejarah Universitas Pgrri Mahadewa Indonesia Pada Objek Wisata Yeh Pulu, Gianyar Bali. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widya Mahadi*, 2(2), 1-7.
- Ramadhana, R. F. (2021). Peran Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Dalam Membina Etika Kerja Pemandu Wisata Di Kota Sabang (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Rayhand, A. J. (2022). Peningkatan Kualitas Pemandu Wisuda Lokal Di Kampung Wisata Saribu Gonjong (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT).
- Supriadi, Bambang. 2016. "Kompetensi pendampingan pemandu wisata lokal sebagai developers of people." *Jurnal Pariwisata Pesona*
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suryani, S., Agustina, T., Hariyono, T. A., & Jahri, M. (2021, October). Penguatan Jiwa Kewirausahaan Masyarakat Pesisir Guna Menuju Desa Wisata Melalui Kualitas Pelayanan. In *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)* (Vol. 5, pp. 2761-2768).
- Udoyono B. 2008. *Sukses Menjadi Pramuwisata Profesional*. Jakarta (ID): Kasain Blanc.