

**ETIKA PEMANDU WISATA LOKAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DESA WISATA SADE KABUPATEN LOMBOK TENGAH****Mariana**

Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram, (Mataram), (Indonesia)

Email: mariana.ana@gmail.com

---

History Article

---

*Article history:*Received Oktober  
22, 2024Approved Desember  
30, 2024

---

*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), responsiveness (kesediaan pemandu wisata saat menghadapi keluhan wisatawan), dan empathy (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](mailto:author@mail.com)

---

## **PENDAHULUAN**

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”.

## **METODOLOGI**

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. Untuk mengumpulkan data dalam kegiatan penelitian diperlukan cara-cara atau metode pengumpulan data tertentu, sehingga proses penelitian dapat berjalan dengan lancar. Penelitian kualitatif pada umumnya menggunakan metode Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang digunakan peneliti. Adapun alasan peneliti menggunakan analisis kualitatif yaitu untuk dapat digunakan dalam menemukan apa yang tersembunyi di balik suatu fenomena. Artinya data yang di analisa dari gejala-gejala yang diamati tidak selalu berbentuk angka ataupun koefisien antar variable. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sesuai dengan analisis deskriptif kualitatif dari Miles dan Huberman, 1984 (dalam Sugiyono, 2009):

- a) Reduksi data, yaitu merangkum, memilih dan memfokuskan hal-hal yang penting kemudian dicari tema dan polanya (melalui proses penyuntingan, pemberian kode dan pentabelan). Setelah data dipilih kemudian disederhanakan, data yang tidak

diperlukan disorot sehingga data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah penelitian untuk melakukan penarikan kesimpulan untuk sementara.

- b) Penyajian data (display data) dilakukan dengan membangun kembali data yang telah direduksi dan disajikan dalam bentuk teks naratif dengan permasalahan yang diteliti.
- c) Penarikan kesimpulan, dilakukan setelah melakukan penyajian data dan merupakan temuan baru berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang masih belum jelas dan masih bersifat negatif.

## **HASIL DAN 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), respponciveness (kesediaan pemandu wisata saat menghadapi keluhan wisatawan), dan emphyaty (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
- Kurniati, K., Diswandi, D., & Sutanto, H. (2022). Analisis Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pengembangan Pariwisata Kuta Mandalika. *Elastisitas Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 4(1), 8-13.
- 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).
- 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).