



---

## **Analisis Persepsi dan Preferensi Masyarakat Muslim dan Non-Muslim terhadap Pemberian Label Syariah pada Bank NTB Syariah di Pulau Lombok (Studi di Kota Mataram)**

**Indah Firgina Sari<sup>1\*</sup>, Selly Febriana Putri<sup>1</sup>, Muh. Azkar<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Mataram, Indonesia

\*Corresponding author email: [indahvirqynas@gmail.com](mailto:indahvirqynas@gmail.com)

---

### **Article Info**

#### **Article history:**

Received January 15, 2024

Approved 7 March, 2024

---

#### **Keywords:**

*Response, Tourists, Tour Guides*

#### **ABSTRACT**

*This research aims to find out how tourists respond to tour guides in the Sade traditional tourist village, Rembitan village, Pujut sub-district, Central Lombok. This research uses a qualitative approach method and the type of data used is descriptive qualitative and the data sources used are primary data and secondary data. Then data collection techniques use interviews, observation and documentation. Checking the validity of the data uses extended participation, triangulation, and peer checking. The data analysis technique in this research involves carrying out several stages, namely data collection, reduction, data presentation and drawing conclusions. The results obtained in this research are that tourists' responses to Sade traditional tour guides are very positive. Tour guides treat and provide good service to tourists who visit during the tour. The tour guide is very knowledgeable about information about traditional Sade tourist destinations, because the tour guide is a native of Sade hamlet. The tour guide's knowledge and attitude includes aspects of competence, showing self-confidence and a friendly attitude towards tourists. However, regarding the ability to communicate in foreign languages, not all tour guides can communicate well, there are still tour guides who are hampered by speaking English due to the minimal level of education they have taken.*

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana respon wisatawan terhadap pemandu wisata di desa wisata adat Sade desa Rembitan kecamatan Pujut Lombok tengah. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dan jenis data yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Kemudian teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengecekan keabsahan data menggunakan perpanjangan keikutsertaan, triangulasi, dan pemeriksaan teman sejawat. Teknik analisis data pada penelitian ini dengan melakukan beberapa tahap yaitu pengumpulan data, reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah, respon wisatawan terhadap pemandu wisata adat Sade terbilang sangat positif pemandu wisata memperlakukan dan memberi pelayanan dengan baik

kepada wisatawan yang berkunjung selama pemanduan. Pemandu wisata sangat menguasai informasi mengenai destinasi wisata adat Sade, karena pemandu wisata merupakan penduduk asli dusun Sade. Pengetahuan dan sikap pemandu wisata yang meliputi aspek kompetensi, menunjukkan rasa percaya diri dan sikap keramah-tamahan kepada wisatawan. Akan tetapi, terkait dengan kemampuan berkomunikasi dengan bahasa asing, tidak semua pemandu wisata dapat berkomunikasi dengan baik, masih ada pemandu wisata yang terkendala berbahasa Inggris dikarenakan minimnya tingkat pendidikan yang ditempuh.

Copyright © 2024, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



**How to cite:** Sari, I. F., Putri, S. F., & Azkar, M. (2024). Analisis Persepsi dan Preferensi Masyarakat Muslim dan Non-Muslim terhadap Pemberian Label Syariah pada Bank NTB Syariah di Pulau Lombok (Studi di Kota Mataram). *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(1), 382–392. <https://doi.org/10.55681/jige.v5i1.2166>

## PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata di Indonesia semakin pesat, berbagai daerah berlomba untuk menunjukkan berbagai kelebihan daerah mereka, berbagai tempat wisata umumnya mengandung nilai-nilai khas dari suatu daerah, ada bermacam-macam objek wisata dengan berbagai keunikannya masing-masing. (Wardiyanta, 2006) “objek wisata adalah sesuatu yang menjadi pusat daya tarik wisatawan dan dapat memberikan kepuasan pada wisatawan. “Adanya obyek wisata maka muncul masalah pokok yaitu bagaimana memanfaatkan pariwisata yang mampu merangsang pembinaan lingkungan dan masyarakat secara baik dan mencegah pengaruh atau akibat-akibat yang merugikan.

(Undang-Undang No. 10, 2009) Pengertian pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Pariwisata sekarang ini penuh dengan persaingan. Daerah Tujuan Wisata (DTW) yang satu selalu berusaha menarik wisatawan lebih banyak dari DTW yang lain, untuk dapat memenangkan persaingan itu bukan hanya dengan promosi saja, tetapi yang penting adalah memberikan pelayanan yang baik, yaitu pelayanan yang dapat memuaskan wisatawan yang berkunjung ke DTW tersebut.

Pelayanan yang prima hanya dapat diberikan oleh pemandu wisata yang profesional, yaitu mereka yang selalu berorientasi kepada kepuasan wisatawan. Untuk dapat menjadi seorang pemandu wisata yang profesional, selain harus memiliki pengalaman juga harus selalu memiliki kemampuan, baik secara teoritis maupun teknis dalam pelayanan kepada wisatawan. Pada umumnya, selain itu seorang pemandu wisata juga harus memiliki pengetahuan tentang kepariwisataan dan objek wisata yang didukung oleh kemampuan dan keyakinan diri untuk menghadapi tugas-tugas yang rutin dan silih berganti (Muhammad Deni & Sri Winarni).

Pemandu wisata atau *tour guide* adalah orang yang bertugas memberikan bimbingan, informasi, dan petunjuk tentang atraksi atau destinasi. Seorang pemandu wisata harus dapat memberi kesenangan ataupun kepuasan kepada setiap wisatawan yang dibawanya. Oleh karena itu, untuk mengetahui keinginan dan selera wisatawan, hendaknya seorang pemandu wisata menyatukan pengetahuan, keterampilan, dan perasaannya demi tercapainya kesenangan yang diinginkan oleh wisatawan yang dibawanya tersebut.

Pariwisata tidak akan berkembang apabila orang lain enggan berkunjung karena buta dengan informasi-informasi mengenai pariwisata tersebut. Oleh karena itu diperlukan berbagai promosi-promosi pariwisata, promosi itu sendiri adalah usaha untuk memperbesar daya tarik objek wisata terhadap calon wisatawan. Wisatawan dan kebutuhannya tidak digarap akan tetapi produk wisatanya yang lebih disesuaikan dengan permintaan wisatawan.

Selama bekerja mengguide ada norma-norma dan etika yang harus ditaati oleh seorang *guide*. Dalam berkomunikasi, seorang komunikator dalam hal ini *guide* diharuskan memiliki kemampuan untuk mempersuasi wisatawan kemampuan mempersuasi itu diwujudkan dalam bentuk dialog antar manusia berupa komunikasi dalam bentuk verbal (percakapan) maupun nonverbal (*gesture*) yang berfungsi mempertegas maksud pesan yang disampaikan oleh *guide*. Selama proses itulah berlangsung kegiatan komunikatif, persuasif, sugestif yang merupakan aspek-aspek manusiawai dari *human relation guide* memiliki kemampuan *lobying* melalui strategi untuk mempengaruhi wisatawan agar selama mengguide, *guide* bekerja secara individu tidak tergantung oleh *guide* lain.

Dalam memandu, *guide* tidak hanya berkomunikasi dengan wisatawan namun juga dengan sesama *guide* pada situasi-situasi tertentu. Dalam interaksi inilah *guide* sering menggunakan isyarat berupa kode-kode khusus yang hanya dimengerti oleh sesama *guide*. Interaksi yang dilakukan oleh *guide* tersebut adalah bentuk komunikasi *interpersonal* dimana kegiatan komunikasi dilakukan secara langsung dan efek yang ditimbulkan bersifat *immediate* (langsung). Dari fenomena unik seperti itulah diperlukan pola komunikasi dengan karakteristik khusus pada kelompok tertentu (Amrina Fitri Rahmawati, 2014).

Secara sederhana respon seperti yang terdapat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu tanggapan, reaksi dan jawaban. Sedangkan konsep lain lebih dekat dengan ilmu psikologi, mengatakan bahwa respon adalah suatu tingkah laku atau sikap, baik sebelum pemahaman yang rinci, penilaian, pengaruh, penolakan, suka atau tidak maupun pemanfaatan pada suatu fenomena.

Jadi berbicara mengenai respon dari perspektif psikologi berarti berbicara tentang persepsi, sikap dan partisipasi. Respon sebagai perilaku yang timbul karena adanya rangsangan dari lingkungan atau dengan kata lain, timbulnya perilaku baru karena adanya rangsangan yang masuk dalam diri seseorang. Rangsangan baru tersebut dapat berupa situasi, obyek, maupun peristiwa (Annisa Rizqa Alamri dan Fachry Arsyad, 2019).

Salah satu *stakeholder* pariwisata yang sangat mempunyai peran adalah wisatawan. Wisatawan adalah seseorang yang melakukan perjalanan wisata, dalam melakukan perjalanan wisata ataupun penetapan untuk melakukan kegiatan wisata seorang wisatawan banyak dipengaruhi oleh berbagai macam hal, baik itu secara internal maupun secara external.

Burkart dan Medlik dalam menyebutkan wisatawan memiliki empat ciri utama. Keempat ciri ini adalah; a) Wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan dan tinggal diberbagai tempat tujuan., b) Tempat tujuan wisatawan berbeda dari tempat tinggal dan tempat kerjanya sehari-hari, karena itu kegiatan wisatawan tidak sama dengan kegiatan penduduk yang berdiam dan bekerja ditempat tujuan wisatawan., c) Wisatawan bermaksud pulang kembali dalam beberapa hari atau bulan karena perjalanannya yang bersifat sementara dan berjangka pendek.

Wisatawan melakukan perjalanan bukan untuk mencari tempat tinggal untuk menetap di tempat tujuan atau bekerja untuk mencari nafkah (Dilla Pratiyudha Sayangbatti & M. Baiquni, 2013) Wisatawan dalam kepariwisataan dapat digolongkan kedalam 5 bagian yaitu a) *Domestik Tourism* adalah pariwisata yang ditimbulkan oleh orang yang bertempat tinggal disuatu Negara yang bersangkutan. b) *Inbound Tourism* adalah pariwisata sebagai kunjungan orang-orang yang bukan penduduk disuatu Negara. c) *Outbound Tourism* adalah pariwisata sebagai kunjungan penduduk suatu negara ke negeri lain. d) *Internal Tourism* adalah merupakan kombinasi antara domestik dan *outbound tourism*. e) *International Tourism* adalah merupakan kombinasi *inbound* dan *outbound tourism*. Wisatawan dapat dibedakan lagi menjadi wisatawan internasional (mancanegara) adalah yang melakukan perjalanan wisata diluar negerinya, dan wisatawan didalam negerinya (Fiki Nurrohman Amin Sahara, et al, 2016).

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Kemudian teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengecekan keabsahan data menggunakan perpanjangan keikutsertaan, triangulasi, dan pemeriksaan teman sejawat. Teknik analisis data pada penelitian ini dengan melakukan beberapa tahap yaitu pengumpulan data, reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari hasil wawancara dengan pemandu wisata lokal (*local guide*) di desa wisata Sade bahwa pemandu wisata ada sejak tahun 1987 yang dimana bapak Cukeng adalah seorang kakek-kakek dan beliau adalah pemandu wisata pertama sejak saat berdirinya desa wisata Sade. Menjadi seorang pemandu wisata merupakan pekerjaan suka rela masyarakat setempat yang mempunyai pengetahuan lebih tentang sejarah dusun Sade tanpa adanya paksaan dan juga tidak terstruktur.

Para pemandu wisata biasanya berdiri didepan pintu masuk lokasi wisata dan ada juga yang sambil duduk santai di *berugak* (gazebo) yang siap siaga menerima dan memandu wisatawan. Biasanya para pemandu wisata menggunakan atribut yang khas yaitu busana khas suku sasak *songket*, *sapug* (ikat kepala adat) dan menggunakan baju kaos.

Berdasarkan hasil observasi, bahwa para wisatawan yang berkunjung akan disambut oleh pemandu wisata dan mengisi buku tamu serta memberikan sumbangan seikhlasnya sebagai dana pengembangan Desa Wisata Sade. Setelah itu wisatawan dipersilahkan duduk di *berugak* (gazebo) untuk dijelaskan cerita, sejarah, maupun adat yang ada di desa Sade oleh Pemandu wisata. Wisatawan juga diajak berkeliling untuk melihat rumah masyarakat dan menikmati pemandangan estetika dan berbagai souvenir khas Sade.

Adapun jumlah pemandu wisata di Sade adalah 51 orang, pemandu wisata Sade merupakan penduduk asli, yakni sebagai bentuk pengelolaan, pemanfaatan dan pengembangan sumber daya manusia. Data ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan dilapangan antara lain:

**Tabel 1.7 Daftar Nama Pemandu Wisata Desa Sade**

<i>LOCAL GUIDE</i>	
<b>KAMPUNG SUKU SASAK SADE DESA REMBITAN</b>	
1. Doerya Sadip	27. Wiredarje
2. Thalip Piladjo	28. Maliki
3. Marjan Raul	29. Ditok Nesa
4. Dimin Mark	30. Riyanto
5. Marlound	31. Artawan
6. Ramdan Empe	32. Sameru
7. Bobby Dingo	33. Kite Lunggu
8. Ardinata Sanah	34. Milwadi
9. Lastri	35. Wiradane
10. Andam Tony	36. Salim Zidan
11. Katram Aira	37. Kurdelia
12. Rahman Iman	38. Bagi Geo
13. Rio Wahid	39. Unggul Sadly
14. Ombok Ririn	40. Joharikabul
15. Goda Iram	41. Hariadi
16. Nurmat	42. Herwin
17. Mitha Seman	43. Salman
18. Ono Bruno	44. Ujar Dirham
19. Fadly Fat	45. Puri Paro
20. Bayu Resta	46. Igo Fano
21. Artakum Kia	47. Nggap Desta
22. Andre Takup	48. Udin
23. Melah	49. Marsel Seni
24. Bery Olip	50. Herry Eka Putra
25. Mardun	51. Awan
26. Jajar Jajok	

*Sumber: Dokumentasi Desa Wisata Adat Sade*

Untuk mengetahui respon wisatawan terhadap pemandu wisata di desa wisata adat Sade, peneliti menggunakan dua aspek yaitu: aspek kognitif (pengetahuan), dan aspek afektif (perasaan), berikut peneliti memaparkan hasil wawancara dengan responden di desa wisata adat Sade:

- a. Seorang pemandu wisata harus mempunyai pengetahuan terhadap objek wisata yang baik dan luas agar bisa mengoptimalkan. Jika seorang pemandu wisata memiliki pengetahuan yang baik dan luas terhadap objek wisata yang ada di daerah tersebut maka itu dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap daerah yang dikunjungi dan ditawarkan oleh pemandu wisata.

Berdasarkan hasil wawancara dengan (Andika, 2021) wisatawan dari Jakarta Rawangan memaparkan sebagai berikut:

“Cara pemanduannya bagus, sopan, pemandu wisatanya juga ramahtidak memaksa, penguasaan materinya baik, pemahamannya tentang wisata disinijuga jelas, apa yang ditanyakan bisa diberi jawaban yang puas dan bisa dipahami.” **(Wawancara, 6 Juni 2021)**

Respon yang diberikan wisatawan terhadap pemandu wisata Sade merupakan respon yang positif, dengan cara pemanduannya yang sopan, ramah, dan tidak memaksa, dan penguasaan materi yang baik juga sangat dibutuhkan oleh wisatawan maka dari itu seorang pemandu wisata harus mempunyai pengetahuan terhadap suatu objek wisata.

- b. Kebutuhan wisatawan atas keramahtamahan juga telah menimbulkan industri, yaitu industri keramahtamahan atau *hospitality industry*. Produknya berupa suasana, dimana wisatawan merasa bahwa ia adalah orang yang diperhatikan dan disukai serta patut untuk diberikan pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan (Kevin, 2021) wisatawan dari Jakarta selatan memaparkan sebagai berikut:

“Selama pelayanan pemanduannya *care* sopan ngasih informasinya juga jelas bahasanya juga udah baik jelas gitu loh, udah lengkap si menurut aku karena mungkin masih awam gitu kalo saya bertanya, langsung ngerti karena memang pemandunya penduduk asli sini jadi pasti seluk beluknya udah tau. **(Wawancara, 6 Juni 2021)**

Dari hasil respon wisatawan, informasi yang diberikan oleh pemandu wisata terhadap wisatawan adalah dengan cara yang jelas, dengan bahasa yang mudah dimengerti atau penjelasan yang diujarkan pemandu wisata mudah dipahami oleh wisatawan, terutama saat wisatawan memberikan pertanyaan kepada pemandu wisata. Menurut wisatawan pemahaman yang dimiliki oleh pemandu wisata karena pemandu wisatanya merupakan penduduk asli desa Sade.

- c. Pemandu wisata memiliki peran dalam membangun citra suatu destinasi dalam kerangka pengembangan dan pemasaran pariwisata. Meningkatkan keuntungan ekonomi bagi destinasi serta mempromosikan dan memasarkan langsung produk wisata melalui wisatawan sebagai saluran promosi dari mulut ke mulut sehingga memotivasi wisatawan untuk berkunjung kembali. Peran pemandu wisata sebagai promotor bagi suatu destinasi sesungguhnya bukanlah suatu hal yang asing.

Berdasarkan hasil wawancara dengan (Zahratul Wardiah, 2021) wisatawan dari Dasan Sari Mataram memaparkan sebagai berikut:

“Pemandu wisatanya ramah, memberikan pemahaman yang cukup jelas kepada pengunjung. Memberikan pelayanan kepada kami layaknya tamu, pemandu wisatanya juga ramah dalam menawarkan setiap dagangan warga. Mereka juga warga sini sekaligus penjual, mereka menarik pembeli dengan keramahan mereka. Penjelasan dari pemandu wisatanya termasuk sudah menguasai sekali karena memang mungkin faktor pengalaman mereka yang setiap hari membawa para wisatawan jadi mereka sudah menguasai betul keadaan wisata budaya Sade ini karena memang mereka orang lokal sini **(Wawancara, 6 Juni 2021)**

Selain peran pemandu wisata adalah menjelaskan suatu destinasi kepada wisatawan yang dibawanya, pemandu wisata juga berperan sebagai promotor atau orang yang mempromosikan suatu produk yang dimiliki oleh destinasi wisata tersebut. Seperti yang dilakukan oleh pemandu wisata Sade selain aktif menjelaskan tentang wisata Sade mereka juga mempromosikan apa saja yang dijual oleh warga. Faktor pengalaman mereka yang setiap hari membawa pengunjung, membuat para pemandu wisata sangat menguasai keadaan wisata adat Sade dan dikarenakan mereka juga merupakan penduduk lokal.

- d. Kebutuhan yang harus dipenuhi wisatawan ketika berada di sebuah destinasi wisata adalah mampu mendapatkan segala informasi mengenai wisata yang dikunjungi. Selain harapan, wisatawan juga harus mempunyai respon-respon mengenai destinasi wisata ataupun penyelenggaranya. Oleh karena itu kepuasan wisatawan bisa dikatakan sangat bergantung pada produk ataupun penyelenggaraan wisata.

Berdasarkan hasil wawancara dengan (Arofiq, 2021) wisatawan dari Siduarjo Jawa timur memaparkan sebagai berikut:

“Pemandunya baik kepada pengunjung mereka menjelaskan apa yang belum saya tanyakan mereka sudah menjelaskan apa yang perlu dijelaskan mengenai hal-hal yang diceritakan, memang cukup bagus. sebenarnya kita ingin tahu tentang keseluruhan tapi cukup memahami walau sepeinggal tapi cukup puas dalam artian cara pelayanan dari pemandu wisata itu bagus. Pemandu wisatanya sangat sopan kompeten dan sabar tidak juga memaksa.”(Wawancara, 6 Juni 2021)

Ketanggapan yang dimiliki pemandu wisata Sade kepada wisatawan yang berkunjung, setiap pertanyaan yang ada difikirkan wisatawan mereka sudah menjelaskannya terlebih dahulu sebelum wisatawan hendak melontarkan pertanyaannya. Selain itu mereka juga menjelaskan apa-apa yang perlu dijelaskan, karena rasa penasaran wisatawan terhadap destinasi wisata Sade ia ingin mengetahui lebih banyak lagi. Selain pelayanan pemandu wisata itu bagus, pemandu wisata juga tidak pernah memaksa pengunjung ketika sedang dalam pelayanan.

- e. Seorang pemandu wisata harus mempunyai suatu keunggulan atau keistimewaan dalam pelayanan sehingga mampu membuat wisatawan merasa senang. Salah satu keunggulan yang dimiliki pemandu wisata adalah mampu untuk berkomunikasi dengan baik. Dalam hal ini yaitu mampu memberikan informasi yang benar kepada wisatawan. Oleh karena itu bagi seorang pemandu wisata memerlukan kemampuan berbahasa yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan (Kai, 2021) wisatawan dari Amerika Usa memaparkan sebagai berikut:

*“My respons he is pretty good actually like i didn’t play having a tour guide, and he is told me when i came we having a tour guide whatever, he is active more about the culture and after this experience its good its very education now, i think if i hadn’t had a tour guide it would be good still but just are less and i dont know more info about this place.so very helpful i think very recomended. He is very good he made the big difference me about insight, like if i hade come with a tour guide service visit, its very nice.”(Wawancara, 6 Juni 2021)*

“tanggapan saya dia cukup bagus, seperti saya tidak main-main memiliki pemandu wisata. Dan dia memberi tahu saya ketika datang, kami memiliki pemandu wisata

apapun. Dia lebih aktif tentang budaya, dan setelah pengalaman ini sangat bagus dan itu sangat mendidik sekarang, saya pikir ketika saya tidak memiliki pemandu wisata, itu akan tetap bagus tetapi hanya kurangan saya tidak akan tahu banyak informasi tentang tempat ini. Dan saya pikir itu sangat membantu sangat direkomendasikan. Dia sangat baik dan memberikan perbedaan besar bagi saya tentang wawasan, seperti jika saya datang dengan kunjungan pemandu wisata, itu sangat bagus”

Dari respon wisatawan, pemandu wisata di desa Sade sangat aktif mengenai budaya dan itu sangat mendidik bagi wisatawan yang berkunjung karena memberikan informasi yang baik tentang desa wisata Sade. Informasi yang diberikan kepada wisatawan sangat membantu dan memberikan perbedaan besar mengenai wawasan. Karena desa wisata Sade merupakan destinasi wisata budaya dan harus dilestarikan jadi sangat membutuhkan pemandu wisata untuk menjelaskan apa saja yang terdapat di desa Sade.

- f. Tindak ujaran ekspresif dipakai oleh pemandu wisata untuk menyatakan keadaan psikologisnya mengenai sesuatu. Hal ini dapat diketahui pada saat pemandu wisata mengucapkan selamat datang, menyatakan rasa terima kasih atas kunjungan wisatawan, dan ucapan-ucapan ekspresif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan (Bella, 2021) wisatawan dari Jakarta timur memaparkan sebagai berikut:

“Awal masuk pintu, pemandu wisatanya langsung menyambut pengunjung dengan sopan gitu loh saya jadi kaya senang disambut dengan baik, langsung memberi salam sambutan buat pengunjung, *friendly* banget, penjelasan materinya juga gampang dimengerti saya jadi tau banyak mengenai hal-hal apa saja yang ada di desa wisata Sade ini.”(Wawancara, 6 Juni 2021)

Sikap keramah tamahan atau *hospitality* yang diberikan pemandu wisata kepada pengunjung membuat para wisatawan merasa senang. Pemandu wisata juga menyampaikan materi dengan penjelasan yang gampang dimengerti oleh wisatawan, sehingga para wisatawan tahu banyak mengenai hal-hal apa saja yang ada di desa wisata Sade.

- g. Kepuasan wisatawan merupakan hasil interaksi antara pengalaman dan ekspektasi wisatawan sebelum dan sesudah suatu produk atau layanan. Sebelum wisatawan datang ke suatu DTW pada umumnya mereka sudah mempunyai sebuah pengharapan yang nantinya ingin mereka capai ketika berada di DTW.

(Fitri, 2021) wisatawan dari Monjok Mataram memaparkan sebagai berikut:

“Pemandu wisatanya sangat sopan dan sangat ramah mereka welcome ke semua pengunjung pada saat masuk saya langsung disambut dengan ramah oleh pemandu wisata. Ketika saya bertanya pemandu wisata menjawab secara jelas dan detail bagaimana keadaan maupun sejarah di desa Sade ini”.

Pada saat masuk gerbang wisatawan akan langsung disambut dengan ramah oleh pemandu wisata. Pemandu wisata menjawab dengan detail pertanyaan yang dilontarkan oleh wisatawan mengenai bagaimana keadaan maupun sejarah yang ada di desa wisata adat Sade.

- h. Tugas pemandu wisata adalah untuk menyampaikan informasi dan menemani wisatawan selama berada di objek wisata. Selama pelayanan wisatawan sangat membutuhkan ujaran-ujaran yang dilontarkan oleh pemandu wisata untuk memahami objek wisata yang dikunjunginya, maka saat melakukan pemanduan, setiap ujaran pemandu wisata adalah sebuah narasi singkat. Hal ini dimaksudkan agar wisatawan tidak merasa tersinggung dan tetap merasa puas dengan informasi yang disampaikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan (Wanda Azizah, 2021) wisatawan dari Sekarbela Mataram memaparkan sebagai berikut:

“Pelayanannya baik, mereka menjelaskan sepanjang jalan tentang bagaimana sejarahbudaya, adat di desa Sade ini, mereka memberi tahu juga kalau perempuan disini tidak boleh keluar menikah dan masih banyak lagi, budaya sini itu bisa dibilang sangat unik” **(Wawancara, 4 Februari 2021)**

Pelayanan yang diberikan pemandu wisata kepada wisatawan merupakan pelayanan yang baik, sepanjang perjalanan pemanduan, pemandu wisata menjelaskan bagaimana sejarah dan budaya di desa wisata Sade membuat wisatawan mengetahui apa saja budaya di desa Sade yang sangat unik.

- i. Sebagai seorang pemandu wisata maka seharusnya bisa membaca karakteristik wisatawan, dengan apa yang ingin dilakukan dan tidak ingin dilakukan oleh wisatawan. Dan wisatawan akan merasa puas ketika pemandu wisata menyampaikan informasi dengan santai apa adanya dan tidak terkesan *textbook*. Selain itu wisatawan tidak nyaman dengan cara penyampaian informasi yang terkesan satu arah atau monoton.

Berdasarkan hasil wawancara dengan (Riri, 2021) wisatawan dari Praya memaparkan sebagai berikut:

“Pemandu wisata nya baik,ramah,sopan, nyambung kalau di ajak bicara, mereka juga bisa menjelaskan dengan sangat jelas bagaimana sejarah di desa Sade ini tapi saya sedikit agak risih ketika di ajak berkeliling di karenakan saya lebih suka sendiri”**(Wawancara, 4 Februari 2021)**

Disamping keramah tamahan, dan sikap sopan pemandu wisata, setiap perkataan yang wisatawan lontarkan akan langsung di jawab dengan nyambung oleh pemandu wisata. Akan tetapi dikarenakan wisatawan diatas merupakan wisatawan lokal yang lumayan sering dan sudah tau mengenai desa Sade, membuat wisatawan lokal agak sedikit risih ketika diajak berkeliling sambil dijelaskan oleh pemandu wisata.

- j. Keinginan dasar dari wisatawan yang ingin dicapai ketika berada di sebuah DTW adalah ingin dapat merasakan keadaan yang berbeda dari rutinitas sehari-harinya. Selain informasi sejarah dan budaya, dan berbagai informasi lainnya mengarah kepada kemampuan berbahasa pemandu wisata.

Berdasarkan hasil wawancara dengan (Dwi Handayanti, 2021) wisatawan dari Bandung memaparkan sebagai berikut:

“Pelayanan pemandu wisata nya memenuhi syarat, mereka melayani wisatawan dengan baik menyampaikan materi dengan amat jelas, tapi ada beberapa pemandu wisata yang bisa berbahasa Inggris tidak semua pemandu menguasai bahasa asing dan hanya beberapa orang saja, jadinya setiap ada wisatawan dari luar negeri yang datang

hanya akan di pandu oleh pemandu wisata yang senior atau bahkan seorang *city guide* yang akan menjadi penerjemah ketika pemandu wisata disini yang menjelaskan. Jadinya sangat perlu sekali para pemandu wisata disini menguasai bahasa asing”  
**(Wawancara, 6 Juni 2021)**

Setiap pelayanan yang diberikan pemandu wisata kepada wisatawan merupakan pelayanan yang memenuhi syarat dalam artian, mereka menyampaikan informasi dengan amat jelas. Akan tetapi tidak semua pemandu wisata Sade bisa berbahasa Inggris atau berbahasa asing hanya ada beberapa orang saja dan mereka merupakan seorang pemandu wisata senior diketahui juga di desa wisata adat Sade ada banyak pemandu wisata junior yang hanya di training oleh pemandu wisata senior. Bahkan ketika ada wisatawan mancanegara yang menjadi penerjemahnya adalah seorang *city guide*.

- k. Pemandu wisata dalam menyampaikan informasi kepada wisatawan, selain bisa berujar dengan baik juga mampu untuk mengeluarkan berbagai wacana sehingga mampu mempermudah pemahaman wisatawan akan penjelasan pemandu wisata. Setiap yang ada di destinasi wisata hendaknya pemandu wisata juga bisa menjelaskannya satu persatu, agar adanilai tambah yang diberikan pemandu wisata kepada wisatawan yang berkunjung.

(Reza, 2021) wisatawan dari Riau memaparkan sebagai berikut:

“Tanggapan saya untuk pemandu wisata di desa Sade ini sangat baik, setiap ikon-ikon yang ada disini mereka jelaskan. Saya sebagai wisatawan yang datang dari luar NTB sangat merasa mendapat pengetahuan baru mengenai apa saja budaya dan adat yang ada di Indonesia tidak terlepas dari pelayanan kepemanduan pemandu wisata disini yang yang memuaskan, dari keramahan tamahannya kepada pengunjung, penguasaan materinya juga bagus karena mungkin mereka adalah penduduk asli sini jadinya sudah terbiasa, tapi pada saat mengelilingi rumah-rumah warga tadi ada hal-hal yang saya tidak mengerti mungkin karena sambil jalan jadinya buru-buru.”

Pemandu wisata adat Sade sangat membantu wisatawan yang berkunjung, setiap ikon-ikon yang ada mereka menjelaskan nya dengan baik. Dengan pengetahuan pemandu wisata mengenai desa wisata Sade wisatawan menjadi mendapatkan pengetahuan baru mengenai apa saja adat dan budaya yang ada di desa Sade. Dari respon wisatawan diatas pengetahuan yang dimiliki pemandu wisata karena mereka merupakan penduduk asli desa wisata Sade.

## **KESIMPULAN**

Desa wisata adat Sade adalah salah satu objek wisata budaya yang banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun wisatawan mancanera, sebagai salah satu objek wisata yang berbasis budaya. Maka seharusnya memiliki pemandu wisata yang profesional untuk menjelaskan apa saja yang terdapat di desa wisata Sade.

Prilaku pemandu wisata di desa Wisata Adat Sade sudah dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari setiap pemandu wisata memperlakukan dan memberi pelayanan dengan baik kepada wisatawan selama pemanduan. Pemandu wistata sangat menguasai informasi mengenai destinasi wisata adat Sade, karena pemandu wisata merupakan penduduk asli desa Sade. Pengetahuan dan sikap pemandu wisata yang meliputi aspek kompetensi, menunjukkan rasa percaya diri dan sikap keramah-tamahan kepada wisatawan. Terkait dengan kemampuan berkomunikasi dengan

bahasa asing tidak semua pemandu wisata dapat berkomunikasi dengan baik, masih ada pemandu wisata yang terkendala berbahasa Inggris dikarenakan minimnya tingkat pendidikan yang ditempuh.

Respon wisatawan terhadap desa wisata adat Sade merupakan respon yang sangat positif, karena masyarakat lokal setempat masih mempertahankan kearifan lokalnya, adat, budaya, dan kegiatan lainnya. Sangat memberikan edukasi kepada wisatawan yang berkunjung.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amrina Fitri Rahmawati. (2014). "Pola Komunikasi Pemandu Wisata (Guide) Kampung Wisata Batik Kauman Suarakarta". *Journal of Rural and Development FSIP Universitas Sebelas Maret Surakarta*.
- Andika. (2021). *Wawancara*. Mataram: Desa Wisata Sade.
- Annisa Rizqa Alamri dan Fachry Arsyad. (2019). "Respon Sosial Ekonomi Masyarakat Lokal terhadap Kawasan Wisata Pulau Oile Kabupaten Gorontalo Utara". *Jurnal Ilmu Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Gorontalo*.
- Arofiq. (2021). *Wawancara*. Mataram: Desa Wisata Sade.
- Bella. (2021). *Wawancara*. Mataram: Desa Wisata Sade.
- Dilla Pratiyudha Sayangbatti & M. Baiquni. (2013). "Motipasi dan Persepsi Wisatawan Tentang Daya Tarik Destinasi Terhadap Minat Kunjungan Kembali di Kota Wisata Batu". *Jurnal Nasional Pariwisata Magister Kajian Pariwisata, Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah*.
- Dwi Handayanti. (2021). *Wawancara*. Mataram: Desa Wisata Sade.
- Fiki Nurrohman Amin Sahara, et al. (2016). "Analisis Motivasi Berkunjung Wisatawan Dan Tingkat Pengetahuan Wisatawan Tentang Produk Industri Kreatif Sektor Kerajinan". *Jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang*.
- Fitri. (2021). *Wawancara*. Mataram: Desa Wisata Sade.
- Kai. (2021). *Wawancara*. Mataram: Desa Wisata Sade.
- Kevin. (2021). *Wawancara*. Mataram: Desa Wisata Sade.
- Muhammad Deni & Sri Winarni. (n.d.). "Pengaruh Pramuwisata dan Promosi terhadap Kunjungan Wisatawan Kota Palembang". *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 1.
- Reza. (2021). *Wawancara*. Mataram: Desa Wisata Sade.
- Riri. (2021). *Wawancara*. Mataram: Desa Wisata Sade.
- Undang-Undang No. 10. (2009). *Tentang Kepariwisataan*. Indonesia: Undang-Undang Republik Indonesia.
- Wanda Azizah. (2021). *Wawancara*. Mataram: Desa Wisata Sade.
- Wardiyanta. (2006). *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Zahratul Wardiah. (2021). *Wawancara*. Mataram: Wisata Desa Sade.