

Pengaruh Pengetahuan *Tour Guide* dan Keterampilan *Tour Guide* Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kota Tua Jakarta, Indonesia

Pusparani*, Surya Fadjar Boediman, Deivy Zulyanti Nasuution, Arief Faizal Rachman, Husen Hutagalung

Institut Pariwisata Trisakti

*pusparani@iptrisakti.ac.id

Informasi Artikel

Received: 25 Oktober 2024

Accepted: 05 November 2024

Published: 11 November 2024

Keywords:

knowledge, skills, tourist satisfaction, tour guides

Abstract

The Old City of Jakarta, as a historical tourist destination, requires competent tour guides to increase tourist satisfaction. This research aims to analyze the influence of tour guide knowledge and skills on tourist satisfaction. The method used was quantitative research with a cross-sectional design, involving 150 randomly selected respondents. Data was collected through questionnaires and analyzed using validity, reliability and multiple linear regression tests. The research results show that tour guide knowledge has a positive and significant influence on tourist satisfaction with a p value <0.05. Apart from that, communication skills also make a significant contribution in increasing tourist satisfaction. The discussion shows that tour guides who have a deep understanding of the tourist attraction and good interpersonal skills can create a more satisfying tourism experience. The conclusion of this research emphasizes the importance of increasing the competence of tour guides in order to increase tourist satisfaction. The advice for tour guides is to continue to develop their knowledge and skills, while tourists are expected to interact more actively with guides. Further research is recommended to explore other variables that can influence tourist satisfaction in various locations.

Abstrak

Kata Kunci:
pengetahuan, ketrampilan,
kepuasan wisatawan, *tour guide*

Kota Tua Jakarta, sebagai destinasi wisata bersejarah, memerlukan *tour guide* yang kompeten untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan dan keterampilan *tour guide* terhadap kepuasan wisatawan. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional, melibatkan 150 responden yang dipilih secara acak. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan *tour guide* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai $p < 0,05$. Selain itu, keterampilan komunikasi juga berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan wisatawan. Pembahasan menunjukkan bahwa *tour guide* yang memiliki pemahaman mendalam tentang objek wisata dan keterampilan interpersonal yang baik dapat menciptakan pengalaman wisata yang lebih memuaskan. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kompetensi *tour guide* dalam rangka meningkatkan kepuasan wisatawan. Saran bagi *tour guide* adalah untuk terus mengembangkan pengetahuan dan keterampilan mereka, sementara wisatawan diharapkan lebih aktif berinteraksi dengan pemandu. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan wisatawan di berbagai lokasi.

PENDAHULUAN

Pariwisata telah menjadi salah satu sektor vital yang memberikan kontribusi signifikan terhadap ekonomi Jakarta, terutama di kawasan bersejarah Kota Tua. Kota Tua, yang dikenal sebagai pusat budaya dan warisan, menarik perhatian wisatawan domestik maupun mancanegara berkat kekayaan sejarah dan arsitekturnya yang khas (Sugihartoyo & Widagdo, 2010). Namun, di tengah persaingan pariwisata global yang semakin ketat, tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan wisatawan semakin kompleks (Nurwati & Fitri, 2017). Berbagai faktor, seperti perubahan preferensi wisatawan dan kebutuhan untuk memberikan pengalaman yang lebih mendalam, membuat pengelola destinasi perlu menghadapi tantangan ini secara serius. *Tour guide* memiliki peran yang sangat penting, bukan hanya dalam menyampaikan informasi, tetapi juga dalam menciptakan interaksi positif yang dapat meningkatkan pengalaman keseluruhan wisatawan (Kapa et al., 2022).

Meskipun Kota Tua Jakarta menawarkan daya tarik yang kaya, terdapat masalah spesifik yang perlu ditangani agar kepuasan wisatawan dapat terjaga (Angelica & Ardiansyah, 2023). Banyak wisatawan melaporkan ketidakpuasan akibat layanan yang tidak konsisten, pemahaman yang kurang mendalam mengenai kebutuhan mereka, dan pengalaman yang tidak sesuai harapan. Ketidakpuasan ini dapat berdampak jangka panjang, seperti penurunan kunjungan ulang dan ulasan negatif yang merugikan reputasi destinasi (Sipayung et al., 2022). Dalam hal ini, *tour guide* sebagai garda terdepan dalam interaksi dengan wisatawan diharapkan tidak hanya memberikan informasi yang akurat, tetapi juga membangun hubungan

yang positif dengan pengunjung (Sahrul et al., 2023). Oleh karena itu, penting untuk memahami tantangan yang dihadapi dalam mempertahankan kepuasan wisatawan dan bagaimana *tour guide* dapat berkontribusi untuk mengatasi isu-isu ini (Tiofanny & Ardiansyah, 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara kompetensi *tour guide* dan tingkat kepuasan wisatawan di Kota Tua Jakarta. Dengan menggali berbagai aspek yang memengaruhi pengalaman wisatawan, diharapkan temuan dari penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan sumber daya manusia dalam industri pariwisata. Selain itu, penelitian ini juga ingin memberikan kontribusi terhadap literatur yang ada mengenai manajemen pengalaman wisata. Dengan memahami faktor-faktor yang berpengaruh, pemangku kepentingan di sektor pariwisata dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman wisata di Kota Tua.

Meskipun telah ada sejumlah penelitian mengenai peran *tour guide* dalam industri pariwisata, masih terdapat celah dalam literatur yang membahas keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan di Kota Tua Jakarta. Banyak penelitian sebelumnya belum mendalami interaksi spesifik antara *tour guide* dan wisatawan, serta dampak dari kompetensi *tour guide* terhadap persepsi pengunjung. Penelitian Kul et al. (2024) mengkaji peran *tour guide* dalam meningkatkan pengalaman wisatawan menunjukkan bahwa *tour guide* dapat berkontribusi signifikan terhadap kepuasan wisatawan, studi ini kurang mendalami bagaimana interaksi langsung antara *tour guide* dan

wisatawan mempengaruhi pengalaman tersebut. Chang (2014) mengeksplorasi pengaruh kompetensi *tour guide* terhadap kepuasan wisatawan, hasilnya menunjukkan bahwa kompetensi *tour guide* sangat penting, penelitian ini tidak membahas bagaimana aspek interaksi seperti komunikasi dan keterlibatan emosional antara *tour guide* dan wisatawan dapat mempengaruhi persepsi pengunjung secara langsung.

Alazaizeh et al. (2022) menyelidiki hubungan antara kualitas *tour guide* dan kepuasan wisatawan di situs warisan budaya. Walaupun menemukan bahwa kualitas *tour guide* berpengaruh, penelitian ini tidak mengeksplorasi secara spesifik tentang dinamika interaksi yang terjadi selama tur, yang mungkin berdampak pada persepsi dan kepuasan wisatawan. Crespi-Vallbona (2020) menilai dampak profesionalisme *tour guide* terhadap kepuasan wisatawan, ada kekurangan dalam analisis mengenai bagaimana interaksi yang terjadi selama tur mempengaruhi persepsi wisatawan, serta bagaimana aspek-aspek spesifik dari kompetensi *tour guide* berperan dalam membentuk pengalaman wisatawan. Kuo et al. (2015) membahas peran *tour guide* dalam meningkatkan kepuasan wisatawan. Walaupun menemukan bahwa *tour guide* memainkan peran penting, penelitian ini tidak menekankan pada interaksi spesifik yang terjadi antara *tour guide* dan wisatawan, serta bagaimana interaksi tersebut dapat membentuk persepsi dan pengalaman keseluruhan wisatawan.

Dengan melihat penelitian sebelumnya, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan dalam literatur yang ada, memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh *tour guide* dapat memengaruhi kepuasan wisatawan secara keseluruhan. Penelitian ini

menawarkan perspektif baru yang penting mengenai bagaimana kompetensi *tour guide* dapat berkontribusi terhadap pengalaman wisata yang lebih memuaskan di Kota Tua. Dalam era di mana wisatawan semakin mencari pengalaman yang autentik dan mendalam, pemahaman tentang interaksi antara *tour guide* dan wisatawan menjadi sangat relevan. Justifikasi penelitian ini terletak pada pentingnya menemukan cara untuk meningkatkan kualitas layanan di destinasi wisata, serta memberikan panduan bagi pemangku kepentingan dalam merancang strategi pengelolaan yang lebih baik. Dengan hasil penelitian ini, diharapkan dapat membantu dalam mengembangkan praktik terbaik dalam manajemen sumber daya manusia di sektor pariwisata, sehingga Kota Tua dapat terus menarik perhatian wisatawan dan meningkatkan daya saingnya sebagai tujuan wisata yang unggul.

TINJAUAN PUSTAKA

Tour guide memiliki peran yang sangat penting dalam industri pariwisata, berfungsi sebagai penghubung antara wisatawan dan destinasi yang mereka kunjungi. *Tour guide* bukan hanya penyampai informasi, tetapi juga mediator budaya yang menciptakan pengalaman yang mendalam bagi wisatawan. Cohen (1985) menyatakan bahwa fungsi *tour guide* meliputi penyampaian informasi yang akurat dan menarik, serta memberikan bidang sosial dan sejarah tentang tempat yang dikunjungi. Peran ini menjadi semakin penting dalam pariwisata modern, di mana wisatawan mencari pengalaman yang tidak hanya sekadar melihat atraksi, tetapi juga memahami makna dan nilai dari budaya yang mereka temui. Dalam hal ini, kemampuan *tour guide* untuk merangkai narasi yang menarik dan informatif dapat meningkatkan

keterlibatan wisatawan dan membuat pengalaman mereka lebih berkesan.

Keberhasilan seorang *tour guide* sangat bergantung pada pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya. Pengetahuan mendalam tentang sejarah, budaya, geografi, dan bahasa lokal sangat penting untuk memberikan layanan yang berkualitas. Syakier & Hanafiah (2021) menunjukkan bahwa *tour guide* yang memiliki pengetahuan luas dan kemampuan komunikasi yang baik dapat meningkatkan minat dan keterlibatan wisatawan secara signifikan. Keterampilan interpersonal, seperti kemampuan mendengarkan dan beradaptasi dengan kebutuhan wisatawan, juga menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan. Selain itu, pelatihan yang memadai dalam bidang ini dapat membantu *tour guide* mengembangkan kemampuan untuk menghadapi berbagai situasi yang mungkin muncul selama tur, sehingga memberikan rasa aman dan nyaman bagi wisatawan. Keterampilan ini tidak hanya meningkatkan pengalaman wisatawan, tetapi juga memperkuat reputasi destinasi.

Interaksi yang baik antara *tour guide* dan wisatawan adalah elemen penting yang berkontribusi pada tingkat kepuasan. Penelitian oleh Hsu et al. (2009) menunjukkan bahwa interaksi yang positif antara *tour guide* dan wisatawan sering kali menghasilkan pengalaman yang menyenangkan, di mana wisatawan merasa dihargai dan diperhatikan. Ketika wisatawan merasa terhubung secara personal dengan *tour guide*, mereka cenderung memberikan umpan balik positif dan merekomendasikan pengalaman tersebut kepada orang lain. Dalam hal ini, keterampilan sosial *tour guide* menjadi sangat penting, termasuk kemampuan untuk menjalin hubungan yang baik dan

berkomunikasi dengan efektif. Selain itu, penelitian oleh Binti et al. (2022) menunjukkan bahwa pengalaman yang dihasilkan dari interaksi yang baik dapat memperkuat loyalitas wisatawan terhadap destinasi, meningkatkan kemungkinan kunjungan kembali di masa depan.

Peran *tour guide* sangat vital, mereka juga menghadapi berbagai tantangan yang dapat memengaruhi kinerja mereka. Shi et al. (2023) mencatat bahwa kurangnya pelatihan dan dukungan dari organisasi dapat membatasi kemampuan *tour guide* untuk memberikan layanan yang optimal. Dalam era digital, di mana informasi dapat diakses dengan mudah, ekspektasi wisatawan terhadap pengetahuan dan layanan *tour guide* menjadi semakin tinggi. *Tour guide* diharapkan untuk terus memperbarui pengetahuan mereka mengenai destinasi, termasuk tren terkini dalam pariwisata. Selain itu, mereka harus mampu menyesuaikan pendekatan mereka untuk memenuhi kebutuhan beragam wisatawan yang berasal dari latar belakang budaya dan sosial yang berbeda. Tantangan ini memerlukan manajemen yang baik serta strategi pelatihan yang efektif agar *tour guide* dapat memenuhi ekspektasi yang semakin meningkat.

Pentingnya penelitian tentang *tour guide* tidak dapat diabaikan. Dengan pertumbuhan sektor pariwisata yang pesat, pemahaman yang mendalam tentang bagaimana kompetensi *tour guide* memengaruhi kepuasan wisatawan menjadi semakin krusial. Brigitha et al. (2018) menemukan bahwa meningkatkan keterampilan dan pengetahuan *tour guide* tidak hanya bermanfaat bagi pengalaman wisatawan, tetapi juga dapat meningkatkan daya saing destinasi wisata.

Hipotesis

Pemandu yang berpengetahuan dapat memberikan informasi sejarah dan budaya yang mendalam, menciptakan pengalaman yang lebih menarik dan bermakna, sehingga mereka mampu menyesuaikan tur dengan minat wisatawan, memberikan rasa aman, dan menjawab pertanyaan dengan tepat, yang meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan wisatawan (Çetinkaya & Oter, 2016). Dengan ada pengetahuan yang dimiliki akan menjadikan pemandu lebih berkompeten dan dapat meningkatkan pengalaman wisatawan secara keseluruhan dan mendukung citra positif destinasi (Zaenal & Mawardi, 2017).

H1: Pengetahuan *tour guide* dan keterampilan *tour guide* terhadap kepuasan wisatawan

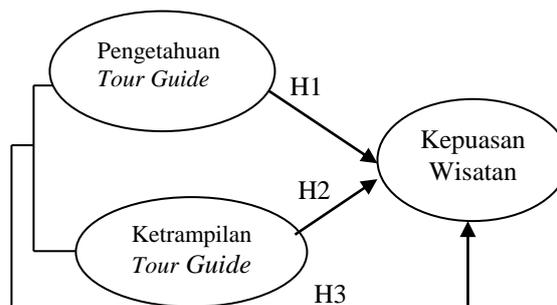
Pemandu yang terampil dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan menarik, mengelola grup dengan baik, serta berinteraksi secara positif dengan wisatawan (Brigitha et al., 2018). Keterampilan komunikasi dan interpersonal yang baik membantu menciptakan pengalaman yang menyenangkan, personal, dan efisien, yang pada akhirnya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan wisatawan selama tur (Lestari et al., 2022).

H2: Keterampilan *tour guide* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan

Pengetahuan dan keterampilan *tour guide* bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan karena pengetahuan memberikan informasi yang akurat dan menarik, sementara keterampilan memastikan penyampaian yang jelas, interaktif, dan pengelolaan grup yang efisien. Kombinasi keduanya menciptakan pengalaman yang memuaskan dan

menyenangkan bagi wisatawan (Brigitha et al., 2018).

H3: Pengetahuan *tour guide* dan keterampilan *tour guide* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan



Gambar 1. Kerangka Pikir

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif untuk menganalisis hubungan antara pengetahuan dan keterampilan *tour guide* serta tingkat kepuasan wisatawan di Kota Tua Jakarta. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memberikan data yang terukur dan memungkinkan analisis statistik yang dapat menghasilkan generalisasi tentang populasi yang lebih luas.

Lokasi penelitian ditetapkan di Kota Tua Jakarta, yang dikenal sebagai salah satu destinasi wisata penting di Indonesia. Dengan warisan sejarah dan budayanya yang kaya, kawasan ini merupakan relevan untuk mengkaji peran *tour guide* dalam meningkatkan kepuasan wisatawan.

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari wisatawan yang mengunjungi Kota Tua Jakarta selama periode penelitian berlangsung. Sampel penelitian diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling, di mana responden adalah wisatawan yang telah menggunakan jasa *tour guide* selama kunjungan mereka. Ukuran sampel ditargetkan sebanyak 150

responden, yang dianggap cukup representatif untuk analisis.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yang bertujuan untuk mendapatkan responden yang memenuhi kriteria tertentu, yaitu wisatawan yang telah berinteraksi dengan *tour guide* di Kota Tua. Kriteria ini dipilih untuk memastikan bahwa data yang diperoleh relevan dan dapat memberikan wawasan tentang pengaruh kompetensi *tour guide* terhadap kepuasan wisatawan.

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti. Kuesioner terdiri dari pertanyaan-pertanyaan terkait demografi responden, pengetahuan dan keterampilan *tour guide*, serta tingkat kepuasan wisatawan. Skala Likert digunakan dalam pertanyaan untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang disajikan. Sebelum disebar, kuesioner

diuji coba untuk memastikan kejelasan dan kelayakan instrumen.

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan berbagai teknik analisis statistik. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner benar-benar mengukur variabel yang dimaksud. Uji reliabilitas, menggunakan nilai Cronbach's alpha, akan dilakukan untuk menilai konsistensi internal dari instrumen penelitian. Selanjutnya, uji asumsi klasik akan dilakukan, termasuk normalitas dan multikolinearitas, untuk memastikan bahwa data memenuhi syarat analisis regresi. Koefisien determinasi akan dihitung untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Terakhir, uji hipotesis akan dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menentukan hubungan signifikan antara pengetahuan dan keterampilan *tour guide* dengan kepuasan wisatawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Karakteristik | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|-------------|-----------|----------------|
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 80 | 53.3 |
| | Perempuan | 70 | 46.7 |
| Usia | 18-25 tahun | 60 | 40.0 |
| | 26-35 tahun | 50 | 33.3 |
| | 36-45 tahun | 30 | 20.0 |
| | > 45 tahun | 10 | 6.7 |
| Pendidikan | SMA/SMK | 40 | 26.7 |
| | D3 | 60 | 40.0 |
| | S1 | 40 | 26.7 |
| | S2/S3 | 10 | 6.7 |

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Tabel 1 menyajikan karakteristik responden yang terlibat dalam penelitian ini, yang mencakup kategori jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Dari segi jenis kelamin, responden terdiri dari 80

laki-laki (53.3%) dan 70 perempuan (46.7%), menunjukkan bahwa jumlah laki-laki sedikit lebih dominan. Dalam kategori usia, mayoritas responden berusia 18-25 tahun sebanyak 60 orang

(40.0%), diikuti oleh kelompok usia 26-35 tahun dengan 50 responden (33.3%), dan usia 36-45 tahun sebanyak 30 responden (20.0%). Hanya 10 responden (6.7%) yang berusia di atas 45 tahun. Untuk pendidikan, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan D3, yaitu 60 orang (40.0%),

diikuti oleh SMA/SMK dan S1 masing-masing 40 responden (26.7%), sementara 10 responden (6.7%) memiliki gelar S2/S3. Data ini memberikan gambaran yang jelas tentang profil demografis responden yang berpartisipasi dalam penelitian.

Tabel 2. Uji Validitas

| Variabel | Item Kuesioner | r-hitung | r-tabel |
|--------------------|--|----------|---------|
| Pengetahuan | Pengetahuan <i>tour guide</i> mengenai sejarah Kota Tua Jakarta sangat baik. | 0.756 | 0.196 |
| | <i>Tour guide</i> dapat menjelaskan fakta-fakta penting tentang tempat-tempat yang dikunjungi. | 0.812 | 0.196 |
| | <i>Tour guide</i> mampu memberikan informasi yang akurat dan terkini. | 0.678 | 0.196 |
| | Pengetahuan <i>tour guide</i> tentang budaya lokal mempengaruhi pengalaman wisata. | 0.693 | 0.196 |
| | <i>Tour guide</i> dapat menjawab pertanyaan wisatawan dengan tepat. | 0.845 | 0.196 |
| | Pengetahuan <i>tour guide</i> tentang destinasi wisata sangat mendetail. | 0.789 | 0.196 |
| | <i>Tour guide</i> dapat menjelaskan perbedaan antara situs sejarah yang ada. | 0.802 | 0.196 |
| | Pengetahuan <i>tour guide</i> meningkatkan minat wisatawan terhadap sejarah. | 0.810 | 0.196 |
| | <i>Tour guide</i> menyampaikan informasi dengan cara yang menarik. | 0.720 | 0.196 |
| | Pengetahuan <i>tour guide</i> membantu wisatawan memahami tempat yang dikunjungi. | 0.600 | 0.196 |
| Keterampilan | <i>Tour guide</i> memiliki kemampuan komunikasi yang baik. | 0.745 | 0.196 |
| | <i>Tour guide</i> mampu membangun interaksi yang baik dengan wisatawan. | 0.800 | 0.196 |
| | Keterampilan <i>tour guide</i> dalam menyampaikan cerita sangat memikat. | 0.670 | 0.196 |
| | <i>Tour guide</i> dapat mengelola waktu dengan efektif selama tur. | 0.685 | 0.196 |
| | Keterampilan <i>tour guide</i> dalam memberikan penjelasan sangat memadai. | 0.830 | 0.196 |
| | <i>Tour guide</i> mampu menangani situasi darurat dengan baik. | 0.710 | 0.196 |
| | <i>Tour guide</i> dapat memberikan rekomendasi tambahan yang bermanfaat. | 0.790 | 0.196 |
| | Keterampilan presentasi <i>tour guide</i> membuat informasi lebih mudah dipahami. | 0.805 | 0.196 |
| | <i>Tour guide</i> mampu menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan audiens. | 0.720 | 0.196 |
| | <i>Tour guide</i> menunjukkan keterampilan dalam memfasilitasi diskusi kelompok. | 0.650 | 0.196 |
| Kepuasan Wisatawan | Saya merasa puas dengan pengalaman yang | 0.780 | 0.196 |

| Variabel | Item Kuesioner | r-hitung | r-tabel |
|----------|---|----------|---------|
| | diberikan oleh <i>tour guide</i> . | | |
| | <i>Tour guide</i> memenuhi harapan saya selama tur. | 0.820 | 0.196 |
| | Saya merasa terinformasi dengan baik setelah mengikuti tur. | 0.690 | 0.196 |
| | <i>Tour guide</i> memberikan pengalaman yang menyenangkan. | 0.710 | 0.196 |
| | Saya akan merekomendasikan <i>tour guide</i> ini kepada orang lain. | 0.850 | 0.196 |
| | Kualitas layanan yang diberikan <i>tour guide</i> sangat memuaskan. | 0.790 | 0.196 |
| | <i>Tour guide</i> mampu menciptakan suasana yang menyenangkan selama tur. | 0.675 | 0.196 |
| | Saya merasa <i>tour guide</i> sangat peduli dengan kebutuhan wisatawan. | 0.700 | 0.196 |
| | Saya puas dengan waktu yang diberikan untuk setiap lokasi. | 0.720 | 0.196 |
| | Pengalaman saya bersama <i>tour guide</i> melebihi ekspektasi saya. | 0.640 | 0.196 |

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Tabel 2 menyajikan hasil uji validitas untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini, yang meliputi peran pengetahuan, keterampilan *tour guide*, dan kepuasan wisatawan. Setiap item kuesioner diukur dengan nilai r-hitung yang dibandingkan dengan nilai r-tabel, yang dalam hal ini adalah 0.196. Untuk variabel Peran Pengetahuan, sembilan dari sepuluh item menunjukkan r-hitung yang lebih besar dari 0.196, dengan nilai tertinggi 0.845, menunjukkan validitas yang baik, sedangkan satu item memiliki

nilai r-hitung tepat di batas minimum. Untuk variabel keterampilan *tour guide*, delapan item menunjukkan nilai r-hitung yang signifikan, dengan nilai tertinggi mencapai 0.830. Terakhir, untuk variabel Kepuasan Wisatawan, tujuh dari sepuluh item memiliki r-hitung yang lebih besar dari 0.196, dengan nilai tertinggi 0.850. Secara keseluruhan, hasil uji validitas ini menunjukkan bahwa sebagian besar item kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dapat diandalkan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | Nilai Alpha |
|--------------------|------------------|-------------|
| Pengetahuan | 0.876 | 0.600 |
| Keterampilan | 0.845 | 0.600 |
| Kepuasan Wisatawan | 0.901 | 0.600 |

Sumber: Data diolah Peneliti

Tabel 3 menyajikan hasil uji reliabilitas yang digunakan untuk mengukur konsistensi internal dari masing-masing variabel dalam penelitian ini. Terdapat tiga variabel yang diuji: Pengetahuan *Tour Guide*, Keterampilan

Tour Guide, dan Kepuasan Wisatawan. Nilai Cronbach's Alpha untuk Pengetahuan *Tour Guide* adalah 0.876, untuk Keterampilan *Tour Guide* adalah 0.845, dan untuk Kepuasan Wisatawan adalah 0.901. Semua nilai Cronbach's

Alpha ini jauh di atas ambang batas 0.600, menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Dengan demikian, dapat

disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti.

Tabel 4. Uji Normalitas

| Variabel | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------------------------|
| N | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean Std. Deviation |
| | .0000000 . 4.02761262 |
| Most Extreme Diferences | Absolute Positive Negative |
| | .363 .363 -.279 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | .455 |
| Asymp.Sig.(2-tailed) | .622 |

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Tabel 4 menyajikan hasil uji normalitas yang dilakukan untuk menguji distribusi residual dari model regresi. Dengan jumlah sampel (N) sebanyak 100, nilai rata-rata (Mean) residual adalah 0.0000000, yang menunjukkan bahwa residual terdistribusi simetris di sekitar nol. Deviasi standar (Std. Deviation) residual adalah 4.02761262, menggambarkan variasi dalam residual. Uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan

nilai Z sebesar 0.455 dengan nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0.622. Karena nilai p-value lebih besar dari 0.05, dapat disimpulkan bahwa tidak ada bukti yang cukup untuk menolak hipotesis nol, yang menyatakan bahwa residual terdistribusi normal. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa asumsi normalitas terpenuhi dalam model regresi yang diuji.

Tabel 5. Uji Multikolinearitas

| Variabel | Tolerance | VIF |
|--------------|-----------|-------|
| Pengetahuan | 0.623 | 1.605 |
| Keterampilan | 0.678 | 1.476 |

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Tabel 5 menampilkan hasil uji multikolinearitas yang mengukur hubungan antara variabel independen dalam penelitian ini. Terdapat dua variabel yang diuji: Pengetahuan *Tour Guide* dan Keterampilan *Tour Guide*. Nilai Tolerance untuk Pengetahuan *Tour Guide* adalah 0.623 dan untuk Keterampilan *Tour Guide* adalah 0.678, menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah serius dengan multikolinearitas,

karena nilai Tolerance di atas 0.1. Selain itu, nilai Variance Inflation Factor (VIF) masing-masing variabel adalah 1.605 dan 1.476. Nilai VIF di bawah 10 mengindikasikan bahwa tidak ada multikolinearitas yang signifikan antara variabel-variabel tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak mengalami masalah

multikolinearitas, sehingga analisis dapat dilakukan dengan baik.

Tabel 6. Uji Autokorelasi

| Model | Durbin Watson |
|-------|---------------|
| 1 | 1.979 |

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan dalam Tabel 6, uji autokorelasi menunjukkan nilai Durbin-Watson sebesar 1.979. Nilai ini dibandingkan dengan nilai batas atas (dU) sebesar 1.757 dan batas bawah (4 - dU) sebesar 2.243. Karena nilai Durbin-Watson berada dalam rentang $dU < DW < 4 - dU$ ($1.757 < 1.979 < 2.243$), maka

hipotesis nol (H_0) yang menyatakan bahwa tidak terjadi autokorelasi diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi autokorelasi dalam model regresi yang diuji, sehingga model tersebut valid dan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi

| R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of The Estimate |
|-------|----------|-------------------|----------------------------|
| 0.750 | 0.562 | 0.555 | 2.303429 |

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Tabel koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0.750 mengindikasikan adanya hubungan yang kuat antara variabel independen (pengetahuan dan keterampilan *tour guide*) dengan variabel dependen (kepuasan wisatawan). R Square sebesar 0.562 berarti bahwa 56.2% variasi dalam kepuasan wisatawan dapat dijelaskan

oleh pengetahuan dan keterampilan *tour guide*. Nilai Adjusted R Square yang mencapai 0.555 menunjukkan bahwa model ini masih valid meskipun disesuaikan untuk jumlah variabel yang digunakan, menegaskan bahwa model yang dibangun mampu memberikan gambaran yang cukup baik mengenai pengaruh kedua variabel independen terhadap kepuasan wisatawan.

Tabel 8. Uji Parsial

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 12.899 | 3.001 | | 4.298 | .000 |
| Pengetahuan | 9.310 | 1.979 | .620 | 4.704 | .000 |
| Keterampilan | 6.289 | .983 | .596 | 6.397 | .000 |

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Tabel Uji Parsial menunjukkan bahwa variabel independen, yaitu pengetahuan *tour guide* dan keterampilan

tour guide, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan wisatawan. Nilai t untuk

pengetahuan *tour guide* adalah 4,704 dengan p-value 0,000, dan nilai t untuk keterampilan *tour guide* adalah 6,397 dengan p-value 0,000. Karena kedua nilai p tersebut jauh di bawah batas signifikansi 0.05, dapat disimpulkan bahwa baik pengetahuan maupun keterampilan *tour guide* berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan wisatawan.

Peran pengetahuan *tour guide* sangat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Kota Tua Jakarta karena beberapa alasan. Pertama, pengetahuan yang mendalam tentang sejarah, budaya, dan atraksi lokal memungkinkan *tour guide* untuk memberikan informasi yang menarik dan edukatif kepada wisatawan. Hal ini meningkatkan pengalaman wisatawan dan memberi mereka pemahaman yang lebih baik tentang tempat yang mereka kunjungi.

Kedua, *tour guide* yang berpengetahuan luas dapat menjawab pertanyaan wisatawan dan memberikan lebih dalam tentang sejarah dan makna tempat-tempat tertentu, sehingga menciptakan pengalaman yang lebih interaktif dan memuaskan. Ketiga, pengetahuan yang baik tentang lokasi juga membantu *tour guide* dalam memberikan rekomendasi yang tepat, menghindari kerumunan, dan mengoptimalkan rute perjalanan, yang semuanya berkontribusi terhadap kenyamanan dan kepuasan wisatawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Çetinkaya & Oter (2016) menunjukkan bahwa pengetahuan yang mendalam dari *tour guide* berkontribusi signifikan terhadap kepuasan wisatawan, terutama di lokasi-lokasi kaya budaya, di mana informasi yang akurat dan menarik dapat meningkatkan pengalaman wisatawan secara keseluruhan. Selanjutnya, penelitian oleh Zaenal & Mawardi (2017) menyoroti pentingnya kemampuan *tour*

guide dalam memberikan sejarah yang mendalam, yang tidak hanya memenuhi rasa ingin tahu wisatawan, tetapi juga menciptakan hubungan emosional dengan tempat yang mereka kunjungi, sehingga memperkaya pengalaman mereka. Selain itu, penelitian Alvia et al. (2016) menekankan bahwa komunikasi yang efektif dan pengetahuan yang luas memungkinkan *tour guide* untuk menjawab pertanyaan dengan baik dan memberikan rekomendasi yang tepat, membantu wisatawan menghindari kerumunan dan merencanakan rute perjalanan yang optimal, yang pada gilirannya berkontribusi pada kenyamanan dan kepuasan mereka. Ketiga penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan *tour guide* bukan hanya sekadar informasi, tetapi merupakan elemen kunci dalam menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan dan berarti.

Keterampilan *tour guide* sangat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Kota Tua Jakarta karena beberapa alasan. Pertama, keterampilan komunikasi yang baik memungkinkan *tour guide* untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan menarik, sehingga wisatawan dapat memahami dan menikmati pengalaman mereka dengan lebih baik. Selain itu, keterampilan interpersonal yang tinggi membantu *tour guide* dalam membangun hubungan yang positif dengan wisatawan, menciptakan suasana yang ramah dan menyenangkan selama perjalanan. Kedua, kemampuan *tour guide* dalam mengelola situasi yang tidak terduga, seperti cuaca buruk atau kerumunan, juga berkontribusi pada kenyamanan dan kepuasan wisatawan, karena mereka merasa aman dan diperhatikan. Ketiga, keterampilan dalam memberikan rekomendasi yang sesuai berdasarkan preferensi wisatawan dapat meningkatkan pengalaman pribadi dan

relevansi perjalanan, sehingga wisatawan merasa lebih puas dengan layanan yang mereka terima.

Keterampilan *tour guide* memainkan peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan wisatawan, seperti yang dibahas dalam beberapa penelitian penting. Brigitha et al. (2018). mengeksplorasi perbandingan antara dua jenis tur dan menemukan bahwa kualitas interaksi yang diberikan oleh *tour guide* secara langsung berkaitan dengan tingkat kepuasan wisatawan, menegaskan pentingnya keterampilan komunikasi yang efektif dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan. Dalam kajian yang dilakukan oleh Lestari et al. (2022), mereka menekankan perlunya integrasi antara pemasaran layanan dan operasional dalam manajemen pengalaman layanan, yang mencakup keterampilan *tour guide* dalam menciptakan interaksi yang harmonis dan berkesan dengan wisatawan. Sementara itu, penelitian oleh Warokka & Djamali (2021) menggarisbawahi bahwa *tour guide* adalah sumber utama kepuasan wisatawan, di mana keterampilan interpersonal dan kemampuan mereka dalam menjawab pertanyaan serta mengelola situasi berkontribusi besar terhadap pengalaman positif selama perjalanan. Ketiga penelitian ini bersama-sama menunjukkan bahwa keterampilan *tour guide* tidak hanya meningkatkan interaksi tetapi juga berpengaruh besar terhadap kepuasan keseluruhan wisatawan saat menjelajahi destinasi seperti Kota Tua Jakarta.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan dan keterampilan *tour guide* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kota Tua Jakarta. *Tour guide* yang memiliki pemahaman mendalam tentang sejarah

dan budaya lokal, serta kemampuan komunikasi yang baik, mampu menciptakan pengalaman wisata yang lebih menarik dan memuaskan bagi para pengunjung. Temuan ini menegaskan pentingnya peran aktif *tour guide* dalam meningkatkan kepuasan wisatawan, yang pada akhirnya berkontribusi pada citra positif destinasi wisata tersebut.

Dari hasil penelitian ini, disarankan agar *tour guide* terus meningkatkan pengetahuan mereka tentang objek wisata dan aspek budaya lokal. Pelatihan reguler mengenai informasi terkini dan teknik komunikasi yang efektif akan membantu *tour guide* dalam menyampaikan informasi dengan lebih menarik. Selain itu, kemampuan mendengarkan dan memahami kebutuhan wisatawan juga sangat penting. Dengan memahami ekspektasi dan keinginan wisatawan, *tour guide* dapat memberikan pengalaman yang lebih sesuai dan memuaskan.

Bagi wisatawan, penting untuk berpartisipasi aktif dalam pengalaman wisata mereka. Mengajukan pertanyaan dan memberikan umpan balik kepada *tour guide* akan membantu menciptakan interaksi yang lebih baik. Wisatawan juga disarankan untuk melakukan riset sebelum memilih *tour guide* atau paket wisata, sehingga mereka dapat menemukan pemandu yang paling sesuai dengan minat dan harapan mereka. Keterlibatan aktif ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pribadi, tetapi juga membantu *tour guide* untuk memahami preferensi wisatawan.

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan pada literatur pariwisata dengan menegaskan peran penting pengetahuan dan keterampilan *tour guide* dalam mempengaruhi kepuasan wisatawan. Temuan ini dapat dijadikan dasar bagi penelitian selanjutnya yang mengeksplorasi variabel lain yang dapat memengaruhi

pengalaman wisata, seperti faktor sosial dan lingkungan. Dengan meneliti lebih dalam, diharapkan dapat ditemukan lebih banyak aspek yang berkontribusi pada kepuasan wisatawan.

Bagi manajemen pariwisata, hasil penelitian ini menekankan pentingnya investasi dalam pelatihan dan pengembangan kompetensi *tour guide*. Meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan dapat berdampak positif pada kepuasan wisatawan dan reputasi destinasi. Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, seperti jumlah responden yang terbatas dan fokus pada satu lokasi. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan lokasi dan variabel yang diteliti, serta melakukan studi longitudinal untuk memahami perubahan kepuasan wisatawan dari waktu ke waktu.

Implikasi bagi akademisi, penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur pariwisata dengan menekankan pentingnya pengetahuan dan keterampilan *tour guide* dalam meningkatkan kepuasan wisatawan, serta membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor lain yang mempengaruhi pengalaman wisata. Bagi praktisi, temuan ini menggarisbawahi pentingnya investasi dalam pelatihan dan pengembangan kompetensi *tour guide*, agar mereka dapat menyampaikan informasi secara efektif dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi wisatawan. Dengan meningkatkan kualitas pemandu wisata, destinasi dapat memperkuat citra positifnya dan meningkatkan kepuasan wisatawan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

Alvia, F., Kartini, R. A., & Hayati, A. (2021). Pengaruh Layanan Tour Leader Terhadap Kepuasan Wisatawan Yang Menggunakan

Jasa Traveltrip.id. *WisataMuh (Journal of Tourism)*, 1(2), 1-9. <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/wisataMuh/article/view/9746>

Alazaizeh, M. M., Jamaliah, M., Alzghoul, Y., & Mgonja, J. (2022). Our Guide and Tourist Loyalty Toward Cultural Heritage Sites: A Signaling Theory Perspective. *Tourism Planning and Development*, 21(2013), 1-21. DOI:10.1080/21568316.2022.2095663

Angelica, G., & Ardiansyah, I. (2023). Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Revisit Intention di Museum Wayang Kawasan Kota Tua Jakarta. *Jurnal ALTASIA*, 5(2), 125-133. DOI: 10.37253/altasia.v5i2.7855

Binti, N. H., Halidin, I., Yuricka, A. V., & Izzudin, M. Z. A. (2022). The Quality of Tour Guides on Tourists' Satisfaction in Malaysia Tourism Industry. *TOBA Journal of Tourism Hospitality and Destination*, 1(2), 99-104. DOI:10.55123/toba.v1i2.603

Brigitha, T. B., Lopian, J., & Taroreh, R. (2018). Pengaruh Pengetahuan dan Keterampilan Tour Guide Terhadap Kepuasan Wisatawan di Bunaken. (Studi Kasus Wisatawan Manado Tour Guide). *Journal EMBA*, 6(2), 848-857. DOI: <https://doi.org/10.35794/emba.6.2.2018.19722>

Çetinkaya, M. Y., & Oter, Z. (2016). Role of tour guides on tourist satisfaction level in guided tours and impact on re-visiting intention a research in Istanbul. *European Journal of Tourism Hospitality and Recreation*, 7(1), 40-54. DOI: <https://doi.org/10.1515/ejthr-2016-0005>

- Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure, and dynamics of the role. *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5-29. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(85\)90037-4](https://doi.org/10.1016/0160-7383(85)90037-4)
- Chang, K-C. (2014). Examining the effect of tour guide performance, tourist trust, tourist satisfaction, and flow experience on tourists' shopping behavior. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(2). DOI:10.1080/10941665.2012.739189
- Crespi-Vallbona, M. (2020). Satisfying experiences: guided tours at cultural heritage sites. *Journal of Heritage Tourism*, 16(3), 1-17. DOI:10.1080/1743873X.2020.1771345
- Hsu, C. H. C., Chan, A., & Huang, S. (2009). Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: a Study of the Package Tours in Shanghai. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34(1), 3-33. DOI:10.1177/1096348009349815
- Kapa, M. G., Crom, E. d., & Hermann, U. P. (2022). An exploration of tourist guides' competencies to create memorable tourist experiences. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 44(4), 1350-1358. DOI:10.30892/gtg.44421-953
- Kul, E., Dedeoğlu, B. B., Nuray Küçükergin, F., De Martino, M., & Okumus, F. (2024). The role of tour guide competency in the cultural tour experience: the case of Cappadocia. *International Hospitality Review*. <https://doi.org/10.1108/IHR-04-2023-0021>
- Kuo, N-T., Chang, K-C., & Lin, J-C. (2015). Effects of Tour Guide Interpretation and Tourist Satisfaction on Destination Loyalty in Taiwan's Kinmen Battlefield Tourism: Perceived Playfulness and Perceived Flow as Moderators. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 33(1), 1-20. DOI:10.1080/10548408.2015.1008670
- Lestari, H. D., Irawati, N., & Santoso, H. T. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Tour Guide di Destinasi Wisata Benteng Marlborough Bengkulu. *Kepariwisata Jurnal Ilmiah*, 16(1), 28-39. DOI: <http://dx.doi.org/10.47256/kji.v16i1.139>
- Nurwati, E., & Fitri, L. (2017). Pengaruh Produk dan Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Pengunjung di Kawasan Kota Tua Jakarta. *Jurnal Eduturisma*, 3(2), 1-16.
- Sahrul, S., Aspri, A. R., Suryaningsih, H., Putra, T. H. (2023). Analisis Kemampuan Tour Guide Terhadap Efektif English Communication di Rinjani Tourism Sembalun Lombok Timur. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12(2), 337-346. DOI: <https://doi.org/10.47492/jih.v12i2.2911>
- Shi, L., Ma, J-Y., & Ann, C-O. (2023). Exploring the effect of tour guide cultural interpretation on tourists' loyalty in the context of the southern journey by Emperor *Sustainability* 2023, 15(15), 11585. <https://doi.org/10.3390/su151511585>
- Sipayung, Y. S., Mita, M. M., & Putriana, A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan Pemandu Wisata di PT. Pacto Tour Travel and Mice Medan. *Journal of Tourism, Hospitality and Destination*, 1(4), 178-183. DOI:

- <https://doi.org/10.55123/toba.v1i4.1684>
- Sugihartoyo, S., & Widagdo, W. A. (2010). Strategi Pengembangan Wisata Kota Tua Sebagai Salah Satu Upaya Pelestarian Urban Heritage. Studi Kasus: Koridor Kali Besar, Jakarta Barat. *Jurnal PLANESATM*, 1(1), 70-76. <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/planesa/article/view/516>
- Syakier, W. A., & Hanafiah, M. H. (2021). Tour Guide Performances, Tourist Satisfaction and Behavioural Intentions: A Study on Tours in Kuala Lumpur City Centre. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 23(3), 1-17. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2021.1891599>
- Tiofanny, M. A., & Ardiansyah, I. (2024). Pengaruh Interpretasi Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Mengikuti Paket Walking Tour Kota Tua Oleh Disparekraf Jakarta. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(2), 575-582. <https://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/8055>
- Warokka, M. N., & Djamali, R. (2021). Penguatan Peran Tour Guide Dalam Memasarkan Objek Wisata di Kecamatan Silian Raya di Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 4(1), 118-130. DOI: <https://doi.org/10.35729/jhp.v4i1.61>
- Zaenal, M. H., & Mawardi, M. K. (2017). Pengaruh Kinerja Pramuwisata Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan (Survey pada Wisatawan yang Berada di Kawasan Taman Nasional Bromo-Tengger-Semeru (TNBTS). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 50(6), 68-73.