

Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Bisnis

Available online <http://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jtiemb>

PENGARUH PELAYANAN PEMANDU WISATA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI MUSEUM SULTAN MAHMUD BADARUDIN II KOTA PALEMBANG

THE EFFECT OF TOURISM GUIDE SERVICES ON VISITING DECISIONS IN THE MUSEUM OF SULTAN MAHMUD BADARUDIN II, PALEMBANG CITY

Dian Anggola¹⁾, Esya Alhadi²⁾, Hadi Jauhari³⁾

Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya, Indonesia

e-mail : diananggola6@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Pemandu Wisata terhadap Keputusan Berkunjung di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang. Data penelitian menggunakan data sekunder dan data primer. Data penelitian sekunder diperoleh dari Dinas Kebudayaan Kota Palembang. Jumlah sampel sebanyak 60 responden (metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*). Berdasarkan analisis data statistik, indikator dalam penelitian ini telah valid dan variabelnya bersifat reliabel. Berdasarkan hasil penelitian secara simultan *Professional Competence*, *Interpersonal Skill*, *Organization Skill*, *Emphaty* dan *Problem Solving* pemandu wisata berpengaruh positif terhadap Keputusan Berkunjung. Sedangkan secara parsial menunjukkan 1 variabel memenuhi syarat penerimaan hipotesis dan 4 variabel lainnya tidak ada pengaruh positif atau H_0 ditolak. Dari hasil determinasi diperoleh hasil bahwa Pelayanan Pemandu Wisata terhadap Keputusan Berkunjung berpengaruh sebesar 66,2% terhadap Keputusan Berkunjung. Sisanya dijelaskan oleh variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Saran yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemandu wisata adalah meningkatkan topik-topik terkini, berbicara dengan jelas, memberikan pelayanan tepat waktu, menawarkan bantuan kepada wisatawan, aktif mendengarkan dan cekatan dalam menyelesaikan konflik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Pemandu Wisata

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tour guide services on visiting decisions at the Sultan Mahmud Badarudin II Museum in Palembang. The research data uses secondary data and primary data. Secondary research data were obtained from the Palembang City Culture Office. The number of samples was 60 respondents (non probability sampling method with purposive sampling technique). Based on statistical data analysis, the indicators in this study are valid and the variables are reliable. Based on the results of research simultaneously Professional Competence, Interpersonal Skill, Organization Skill, Emphaty and Problem Solving tour guides have a positive effect on visiting decisions. While partially it shows that 1 variable meets the requirements for acceptance of the hypothesis and 4 other variables have no positive influence or H_0 is rejected. From the determination results, it is found that the tour guide service on visiting decisions has an effect of 66.2% on the visiting decision. The rest is explained by other independent variables not examined in this study. Suggestions given to improve the quality of tour guide services are to improve current topics, speak clearly, provide timely services, offer assistance to tourists, actively listen and are dexterous in resolving conflicts.

Keywords: Service Quality and Tour Guide

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Wisata di kota Palembang salah satunya adalah wisata sejarah yang menyimpan berbagai peninggalan dan situs sejarah. Contohnya seperti Museum, tidak hanya memamerkan benda peninggalan sejarah melalui benda yang dihasilkan oleh suatu masyarakat di daerah tersebut melainkan juga sarana edukasi bagi pengunjung. Salah satu Museum tertua di Kota Palembang adalah Museum Sultan Mahmud Badarudin II yang didirikan bekas bangunan rumah residen *colonial* Sumatera Selatan abad ke -19 yang menampilkan koleksi tekstil, senjata, pakaian tradisional, kerajinan dan koin Sumatera Selatan. Kemudian adapun kunjungan wisatawan ke Daya tarik wisata Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang dapat dilihat pada Tabel 1 tingkat pertumbuhan kunjungan wisatawan ke Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang.

Tabel 1 Jumlah Kunjungan Museum SMB II

Tahun	Jumlah Kunjungan	
	Domestik	Mancanegara
2015	13.456	116
2016	23.054	559
2017	21.244	396
2018	12.720	308
2019	21.391	448
Total	91.865	1.827

Sumber : Badan Pengelola Museum, 2020

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pengelola Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang pada tanggal 21 April

2020, mengenai jumlah Kunjungan wisatawan, terlihat adanya ketidakstabilan jumlah wisatawan dari tahun ke tahun. Jumlah Kunjungan wisatawan domestik rata-rata mengalami ketidakstabilan sebesar 18.373. Sedangkan Kunjungan wisatawan mancanegara rata-rata sebesar 365,4 selama 5 tahun terakhir.

Setiap destinasi lokal setidaknya memerlukan seorang pamong budaya atau disebut juga Pemandu Museum. Tugas seorang pemandu wisata adalah memberikan penjelasan, mengarahkan, membimbing dan menyarankan wisatawan dalam berwisata.

Dinas Kebudayaan Kota Palembang sendiri telah melakukan beberapa pengembangan salah satunya menyediakan jasa pemandu wisata di suatu objek wisata seperti Museum Sultan Mahmud Badarudin II.

Pengelola Museum menyatakan bahwa kendala yang dihadapi dalam memandu adalah kurangnya keterampilan berbahasa asing sebenarnya menurut standar operasi onl seorang pemandu wisata bahasa merupakan hal yang penting dalam berkomunikasi. Museum Sultan Mahmud Badarudin II mempunyai 2 (dua) pemandu wisata yang bernama Bapak Abi Sofyan dan Bapak Zakaria Budi Febrianto mereka memiliki latar belakang berbeda-beda.

Berdasarkan fakta tersebut peneliti juga telah melakukan observasi non partisipan kepada masyarakat kota Palembang untuk melihat langsung berapa besar pengaruh

kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap keputusan wisatawan berkunjung. Observasi non partisipan ini dilakukan melalui survei dengan pertanyaan di *google form*. Hasil pengamatan diperoleh 60 responden yang 2-4 kali berkunjung dari 60 responden tersebut ada beberapa indikator yang memberikan penilaian yang cukup kepada pemandu wisata, Secara persentase menunjukkan bahwa ketiga indikator tersebut memiliki interpretasi skor lemah atau kurang secara kontinum sekitar 21%-40%. Sehingga perlu adanya peningkatan dari dimensi *Professional Competence, Interpersonal Skill* dan *Organizational Skill*.

Berkanaan dengan hal diatas peneliti tertarik dan ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap keputusan wisatawan berkunjung dengan judul penelitian Pengaruh Pelayanan Pemandu Wisata terhadap Keputusan Berkunjung di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Kota Palembang.

KAJIAN PUSTAKA

Pariwisata

Pengertian pariwisata menurut Undang-Undang No.10 tahun 2009, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.

Pengertian Kualitas dan Pelayanan

Menurut Sunyoto (2015 : 284) mengemukakan bahwa “Kualitas adalah *degree to which a set of inherent characteristics fulfils implied or obiligatory* (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan). Perpaduan antara sifat dan karakteristik kebutuhan pelanggan.

Kualitas Pelayanan Pramuwisata

Menurut Tjiptono (2014 : 268) definisi “Kualitas Pelayanan berfokus pada upaya penemuan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen.

Dimensi Kualitas Pelayanan Pramuwisata

Teori yang digunakan yaitu teori kualitas pelayanan pemandu wisata menurut Huang et. al (2010 : 5) yaitu sebagai berikut:

1. *Professional Competence*
2. *Interpersonal Skills*
3. *Organization Skills*
4. *Emphaty*
5. *Problem Solving*

Pemandu Wisata

Pemandu wisata adalah orang yang pertama kali dijumpai oleh wisatawan dalam rangka mewujudkan harapan dan impian atas *tour* yang telah dibayarkan.

Wisatawan

Menurut *United Nation World Tourism Organization* (UNWTO) dalam BPS (2020), Wisatawan (*tourist*) Adalah setiap pengunjung seperti definisi di atas yang tinggal paling sedikit dua puluh empat jam, akan tidak lebih dari dua belas bulan di tempat yang dikunjungi dengan maksud kunjungan antara lain : berlibur, rekreasi, olahraga, bisnis, mengunjungi teman, keluarga, misi, menghadiri pertemuan, konferensi, kunjungan dengan alasan kesehatan, belajar, dan keagamaan.

Museum

Menurut *International council of museums* (ICOM) (dalam Nabihah, 2017) Museum adalah institusi permanen, nirlaba, melayani kebutuhan publik, dengan sifat terbuka, dengan cara melakukan usaha pengoleksian, mengkonservasi, meriset, mengomunikasikan, dan memamerkan benda nyata kepada masyarakat untuk kebutuhan studi, pendidikan, dan kesenangan.

Keputusan Berkunjung

Menurut Kotler dan Keller (2012 : 227) adalah Proses Keputusan Pembelian merupakan proses dimana konsumen melewati lima tahap, yaitu pengenalan, masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, yang dimulai jauh sebelum pembelian aktual

dilakukan dan memiliki dampak yang lama setelah itu.

METODOLOGI

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini memakai metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Setyosari (2012:40) menyatakan deskriptif sebagai metode penelitian yang *output* nya dijabarkan dalam bentuk angka maupun kalimat guna menjelaskan atau mendeskripsikan suatu kejadian, situasi, objek manusia ataupun segala sesuatu yang terkait dengan berbagai variabel.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di objek destinasi wisata di Kota Palembang yaitu Museum Sultan Mahmud Badarudin II. Peneliti melakukan penelitian selama lebih kurang 3 bulan yaitu pada Bulan Mei sampai Bulan Juli 2020.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis dan sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan dapat melalui hasil olahan peneliti seperti wawancara, kuesioner. Data sekunder dalam penelitian adalah data yang diberikan langsung oleh Dinas Kebudayaan yang mengelola Museum SMB II.

Teknik Pengumpulan Data

Peneliti melakukan dengan 3 metode. (1) Wawancara dengan Pengelola Museum Sultan

Mahmud Badarudin II. (2) Metode dokumentasi berupa gambar-gambar dan rekaman suara dari hasil wawancara dengan para pemandu wisata (3) Kuesioner dibagikan melalui *Google Form* kepada wisatawan yang pernah mengunjungi Museum Sultan Mahmud Badarudin II.

Kriteria dan Indikator

Tabel 2 Kriteria dan Indikator

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata (X) (Huang et al. dalam Hanafi, 2020)	Professional Competence	a. Interpretasi
			b. Peraturan
			c. Bahasa
			d. Penampilan
			e. Suasana
		Interpersonal Skill	a. Suara
			b. Menarik
		Organization skill	a. Kerjasama
			b. Manajemen waktu
		Empathy	a. Inisiatif membantu
			b. Menghargai
			c. Murah Senyum
			d. Sambutan
Problem Solving	a. Menyelesaikan konflik		
	b. Kecepatangapan keluhan		
2	Keputusan Berkunjung (Y) (Woodside dan Martin 2008)	Faktor Penarik	a. Tingkat keinginan
			b. Tingkat pencarian informasi
			c. Tingkat kesesuaian
		Faktor Pendorong	a. Tingkat motivasi
			b. Tingkat ekspetasi

Sumber : Data Olahan Penulis, 2020

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Sampling

Populasi yang akan dijadikan sumber dalam penelitian ini adalah wisatawan domestik yang pernah berkunjung ke Museum Sultan Mahmud Badarudin II selama 2-4 kali dengan alasan pekerjaan dan berlibur.

Sampel yaitu sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Peneliti menggunakan teknik pengambilan

sampel *non probability sampling* yaitu metode *purposive sampling* yang digunakan dengan menentukan kriteria khusus terhadap sampel.

Sedangkan penentuan jumlah sampel di dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teori Roscoe dalam bukunya *Research Method for Business* yang menyatakan bahwa untuk menentukan ukuran sampel penelitian bisa dilakukan dengan acuan yakni bila dalam penelitian akan melakukan analisa dengan *multivariate* (korelasi atau regresi berganda misalnya) maka jumlah anggota sampel, minimal 10 kali jumlah variabel yang diteliti. Pada penelitian ini terdapat 6 (5 variabel independen + 1 variabel dependen), maka jumlah anggota sampel adalah $10 \times 6 = 60$ sampel

Analisis Data

Pada teknik analisis data terdapat 3 tahapan yang akan dilakukan yaitu : (1) Pengujian kuesioner yaitu uji validitas dan reliabilitas, (2) Pengujian Hipotesis terbagi menjadi dua yaitu parsial dan simultan. Pengujian hipotesis ini menggunakan model regresi berganda, (3) Koefisien Determinasi.

Regresi Linier Berganda

$$y = \alpha + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 + \beta_5x_5 + e$$

Keterangan :

- y (Keputusan Berkunjung) = Variabel Terkait
- α = Konstanta
- β = Koefisien Regresi

X_1 (Professional Competence)
 X_2 (Interpersonal Skills)
 X_3 (Organizational Skills)
 X_4 (Emphaty)
 X_5 (Problm Solving)

} = Variabel Bebas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Adapun jumlah 30 orang adalah jumlah responden yang dipakai di penelitian ini, sehingga dengan taraf signifikan 5% diperoleh r tabel sebesar 0.3610 Apabila nilai r hitung lebih besar dari 0,3610, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 3 Uji Reliabilitas
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	20

Sumber : Data Olahan Penulis, 2020

Dari hasil uji reliabilitas variabel penelitian yang dilakukan terhadap 30 responden, maka kuesioner dapat diartikan konsisten dan reliabel karena nilai Crombach's Alpha > 0.3610.

Uji Hipotesis

Tabel 4 Uji Hipotesis

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	3.541	1.720		2.059	.044
	X1	.381	.151	.398	2.526	.015
	X2	.159	.286	.080	.556	.580
	X3	.334	.310	.162	1.078	.286
	X4	.195	.159	.167	1.227	.225
	X5	.213	.246	.104	.863	.392

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Olahan Penulis, 2020

Hasil permodelan yang di dapat adalah sebagai berikut :

$$Y = 3,541 + (0,381)X_1 + (0,159)X_2 + (0,334)X_3 + (0,195)X_4 + (0,213)X_5$$

Uji Parsial (t)

Pengujian pengaruh variabel *Professional Competence* (X_1) terhadap Keputusan Berkunjung (Y), dengan taraf nyata (α) = 5% = 0.05 dan dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) yaitu : $df (n-k) = 60 - 6 = 54$, diperoleh $t_{tabel} = 1,673$ dan hasil regresi berganda diperoleh $t_{hitung} = 2,526$ atau sig. 0,089. Berdasarkan hasil oleh data diperoleh t_{hitung} dari ke lima varibel dalam tabel uji statistik di atas satu varibel berpengaruh $> t_{tabel} = 1,673$ dan sisanya 4 variabel tidak berpengaruh karena $< t_{tabel} = 1,673$ terhadap Keputusan Berkunjung (Y).

Uji Simultan (F)

Tabel 5 Uji Simultan

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	339.429	5	67.886	21.251	.000 ^b
	Residual	172.504	54	3.195		
	Total	511.933	59			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), V5, V1, V4, V2, V3

Sumber : Data Olahan Penulis, 2020

Berdasarkan Tabel Anova di atas diketahui nilai F_{hitung} sebesar 21,251 dan F_{tabel} sebesar 2,25 dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka pada $\alpha = 5\%$ diputuskan untuk menolak H_0 sehingga H_1 diterima. Jadi, berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa *Professional Competence, Interpersonal Skill, Organization Skill, Emphaty, dan Problem*

Solving secara berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan.

Koefisien Determinasi

Tabel 6 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.811 ^a	.658	.652	1.73773
a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN				

Sumber : Data Olahan Penulis, 2020

Dari hasil tabel 4.17 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi sebesar 0,658 dan Adjusted R square sebesar 0,652. Hal ini berarti 65,2 persentase yang dijelaskan oleh kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung. Sedangkan sisanya yaitu 34,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh *Professional Competence* secara parsial terhadap Keputusan Berkunjung

Hasil penelitian menunjukan bahwa ada pengaruh terhadap keputusan berkunjung di Museum SMB II Palembang. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel *Professional Competence* dengan nilai $t_{hitung} = 2,526 > t_{tabel} = 1,673$ atau $sig. 0,089 > 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0.381. Hal ini menunjukan bahwa variabel *Professional Competence* secara parsial ada pengaruh positif tidak signifikan terhadap Keputusan Berkunjung atau dengan kata lain H_a diterima.

Professional Competence oleh pemandu wisata mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan. Namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi dalam dimensi ini yaitu berusaha meningkatkan topik-topik yang terkini dengan mengikuti seminar/membaca artikel mengenai perkembangan pariwisata saat ini. Selalu bersikap santai, terbuka, menerima pendapat maupun saran dari lawan bicara, menjadi pendengar yang baik, bersikap *friendly*, ucapkan kata-kata maaf jika dalam suatu perkataan kita ada kesalahan dan berterima kasihlah kepada wisatawan karena mereka sudah berkunjung.

Pengaruh *Interpersonal Skill* secara parsial terhadap Keputusan Berkunjung

Hasil penelitian menunjukan bahwa tidak ada pengaruh terhadap keputusan berkunjung di Museum SMB II Palembang. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel *Interpersonal Skill* dengan nilai $t_{hitung} = 0,556 < t_{tabel} = 1,673$ atau $sig. 0,580 > 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0.159. Hal ini menunjukan bahwa variabel *Interpersonal Skill* secara parsial tidak ada pengaruh positif tidak signifikan terhadap Keputusan Berkunjung atau dengan kata lain H_0 diterima.

Penilaian wisatawan terhadap *Interpersonal Skill* pemandu wisata tidak berpengaruh terhadap keputusan berkunjung

oleh pengguna jasa pemandu. Mungkin wisatawan tidak terlalu memperhatikan cara berbicara pemandu, dan tidak merasa tertarik dengan hal-hal yang telah pemandu sampaikan. Dengan demikian bukan berarti *Interpersonal Skill* tidak berpengaruh dengan keputusan berkunjung. Pemandu agar dapat berbicara dengan suara yang lantang, atur volume dan nada suara, tunjukkan perhatian terhadap wisatawan, usahakan untuk mengingat nama yang dipandu sebab dengan demikian, wisatawan merasa diperhatikan dan mereka menerima informasi dari pemandu dengan baik.

Pengaruh *Organization Skill* secara parsial terhadap Keputusan Berkunjung

Hasil penelitian menunjukan bahwa tidak ada pengaruh terhadap keputusan berkunjung di Museum SMB II Palembang. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel *Organization Skill* dengan nilai $t_{hitung} = 1,078 < t_{tabel} = 1,673$ atau sig. $0,286 > 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,334. Hal ini menunjukan bahwa variabel *Organization Skill* secara parsial tidak ada pengaruh positif tidak signifikan terhadap Keputusan Berkunjung atau dengan kata lain H_0 diterima.

Dari hasil perhitungan di atas menggambarkan *Organization Skill* tidak memberikan kontribusi yang cukup terhadap keputusan berkunjung. Adanya kesenjangan antara *Organization Skill* dengan yang

dikehendaki oleh objek wisata, salah satu caranya yaitu menambah jumlah pemandu wisata. Meskipun pemandu telah berusaha mengatur waktu dengan baik dan menjaga kerjasama tim maupun dengan wisatawan. Tetapi pemandu harus tetap mengatur waktu dengan baik dan menjaga kerjasama.

Pengaruh *Empathy* secara parsial terhadap Keputusan Berkunjung

Hasil penelitian menunjukan bahwa tidak ada pengaruh terhadap keputusan berkunjung di Museum SMB II Palembang. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel *Empathy* dengan nilai $t_{hitung} = 1,227 < t_{tabel} = 1,673$ atau sig. $0,225 > 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,195. Hal ini menunjukan bahwa variabel *Empathy* secara parsial tidak ada pengaruh positif tidak signifikan terhadap Keputusan Berkunjung atau dengan kata lain H_0 diterima.

Empathy atau empati merupakan kemampuan untuk mengerti atau memahami apa yang dirasakan oleh wisatawan. Akan tetapi pada penelitian ini *Empathy* terhadap konsumen tidak begitu berpengaruh dengan keputusan berkunjung. Sebaiknya pemandu wisata harus lebih memberikan perhatian kepada wisatawan apabila hendak meminta atau menanyakan sesuatu, berjiwa sukarelawan dan tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan kesemua wisatawan, bersimpati atau

merasakan apa yang mereka rasakan (posisi kita sebagai mereka yang perlu membutuhkan) dengan hal tersebut kita akan menjadi pemandu wisata yang senantiasa memberikan bantuan tanpa pamrih, hilangkan prasangka buruk terhadap wisatawan yang asing atau pertama kali ditemui, perlakukan setiap orang sebagai orang penting seperti diri sendiri dengan menghargai status dan bagaimanapun kondisi dari wisatawan.

Pengaruh *Problem Solving* secara parsial terhadap Keputusan Berkunjung

Hasil penelitian menunjukan bahwa tidak ada pengaruh terhadap keputusan berkunjung di Museum SMB II Palembang. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel *Problem Solving* dengan nilai $t_{hitung} = 0,863 < t_{tabel} = 1,673$ atau $sig. 0,392 > 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,213. Hal ini menunjukan bahwa variabel *Problem Solving* secara parsial tidak ada pengaruh positif tidak signifikan terhadap Keputusan Berkunjung atau dengan kata lain H_0 diterima.

Problem Solving menjadi variabel untuk mengukur keputusan berkunjung di Museum SMB II Palembang tidak memberikan pengaruh dengan keputusan berkunjung. Walaupun pemandu telah menyelesaikan konflik dan cepat tanggap dalam menghadapi keluhan wisatawan namun tidak begitu berpengaruh dengan

keputusan. Akan tetapi pemandu wisata harus tetap menyelesaikan konflik dan cepat tanggap ketika sedang memandu dengan cara aktif mendengarkan konflik dan jangan memutus pembicaraan, mampu menawarkan saran yang tepat.

Pengaruh *Professional Competence, Interpersonal Skill, Organization Skill, Emphaty, dan Problem Solving* secara Simultan terhadap Keputusan Berkunjung

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan *SPSS for windows versi 25*, jika dilihat dari nilai R^2 yaitu sebesar 66,2%, hal ini menggambarkan juga bahwa Keputusan Berkunjung ke Musuem Sultan Mahmud Badarudin II Kota Pelembang, dapat dijelaskan oleh *Professional Competence (X1), Interpersonal Skill (X2), Organization Skill (X3), Emphaty (X4), dan Problem Solving (X5)* sedangkan sisanya 33,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hal ini menggambarkan bahwa pada dasarnya banyak faktor lain yang mempengaruhi Keputusan Berkunjung ke Musuem Sultan Mahmud Badarudin II Kota Pelembang, hanya saja dalam kesempatan penelitian ini, penulis hanya melihat 5 (lima) variabel saja, *Professional Competence, Interpersonal Skill, Organization Skill, Emphaty, dan Problem Solving*.

Oleh karena itu menurut penulis, jika ada peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian

pada bidang dan objek yang sama, maka sebaiknya menambahkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi jumlah wisatawan berkunjung ke Palembang, misalnya memasukkan variabel 4 A (*Attraction, Accessibility, Amenity, dan Ancilliary*), dukungan pemerintah, dukungan pihak swasta, atau dukungan perguruan tinggi, dukungan masyarakat atau variabel-variabel lainnya, sehingga diharapkan dapat menghasilkan penelitian yang lebih akurat lagi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari kelima variabel *Professional Competence, Interpersonal Skill, Organization Skill, Emphaty, dan Problem Solving* secara parsial, berdasarkan hasil oleh data diperoleh satu variabel berpengaruh karena $t_{tabel} = 1,673$ sedangkan sisanya 4 variabel tidak berpengaruh karena $t_{tabel} = 1,673$ terhadap Keputusan Berkunjung (Y). Sedangkan *Professional Competence, Interpersonal Skill, Organization Skill, Emphaty dan Problem Solving* pemandu wisata secara simultan berpengaruh positif terhadap Keputusan Berkunjung di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Palembang yakni ditunjukkan dengan nilai hasil Adjusted R Square = 0,652 yang menjelaskan kontribusi kualitas pelayanan pemandu wisata sebesar 65,2% terhadap keputusan berkunjung. Sisa 33,8

dijelaskan oleh variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

Saran yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemandu wisata adalah meningkatkan topik-topik terkini, berbicara dengan jelas, memberikan pelayanan tepat waktu, menawarkan bantuan kepada wisatawan, aktif mendengarkan dan cekatan dalam menyelesaikan konflik.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik 2020 tentang Konsep dan Definisi Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara. <https://www.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html> [Online] di unduh pada 22 April 2020
- Deni, Muhammad dan Sri Winarni. 2017. *Pengaruh Pramuwisata dan Promosi Terhadap Kunjungan Wisatawan Kota Palembang*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.15
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta
- Hanafi, Muhammad Irfan. 2020. *Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Saung Angklung Udjo*. Skripsi. Bandung : Manajemen Pengaturan Perjalanan. Sekolah Tinggi Pariwisata
- Huang, S. 2010. *A revised importance-performance analysis of tour guide performance in China*. Tourism Analysis, 15(2), 227-241
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta. Erlangga
- Nabihah, Rozinah. 2017. *Museum Khusus di Indonesia*. <https://kebudayaan.kemdikbud.go.id/muspres/museum-khusus-di-indonesia> [Online] di unduh pada 04 April 2020

- Nuraini, Elsa Dwi. 2014. *Analisis Pengaruh marketing mix terhadap keputusan pembelian air minum dalam kemasan aqua : Studi kasus lokasi di sekitar Jalan Gajayana*
- Tambunan, Debby Laura. 2016. *Pengaruh Social Media Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Nusantara Ke DKI Jakarta*. Skripsi. Program Studi Destinasi. Jurusan Kepariwisata. Sekolah Tinggi Pariwisata
- Undang-Undang No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata
- Sunyoto, Danang. 2015. *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama)*. Yogyakarta : CAPS (Center for Academic Publishing Service)
- Setyosari, Punaji. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana