



# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI CANDI PRAMBANAN

## Tinjauan Khusus pada Kemampuan Berbahasa Verbal

**Ratih Melatisiwi Purwaningsih**

Alumni Magister Kajian Pariwisata  
Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada

### *Abstract*

*This research is aimed at exploring the tourists' satisfaction on the tour guides' service especially on the verbal language proficiency so that the tourists can become repeat visitors. This research employs rationalistic method and uses qualitative data analysis. This research entwines and explores three variables i.e; verbal language proficiency, tourists' satisfaction, and the motivation to visit again. The data collecting technique of the tourists' satisfaction to visit again is obtained by performing a structured interview. The data analysis on verbal language proficiency is conducted by collecting, simplifying, also presenting the observation and interview data in the form of narrative text. The data testing is conducted by using the triangulation technique on the source.*

*The result of the research shows that the verbal language proficiency of the tour guides in Prambanan Temple has a strong influence on the tourists' satisfaction. The verbal language proficiency of the tour guides that influences the tourists' satisfaction is the utterances (representative, directive, comissive, expressive, declarative, the using of standard and non standard language, the strong Javanese accent usage, style or guiding style, opinion (monologue and dialogue), the facial expression, and the body language. The tourists feel satisfied with the services from the tour guide and influenced to have a will to revisit Prambanan Temple.*

### *Keywords:*

*The quality of service, language proficiency, tourist's satisfaction*

### *Intisari*

Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pemandu wisata, khususnya pada kemampuan berbahasa verbal sehingga mempunyai keinginan untuk menjadi *repeat visitor*. Metode yang digunakan adalah rasionalistik dengan analisis data kualitatif. Penelitian ini mengaitkan dan mengeksplor tiga variabel yaitu kemampuan berbahasa verbal, kepuasan wisatawan, dan motivasi untuk berkunjung kembali. Teknik pengambilan data pada kemampuan berbahasa verbal dilakukan dengan cara observasi dan *in-depth interview*, sedangkan pada kepuasan wisatawan dan motivasi untuk berkunjung kembali dilakukan dengan cara wawancara terstruktur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan berbahasa verbal pemandu wisata di Candi Prambanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan wisatawan. Ujaran (representatif, direktif, komisif, ekspresif, deklarasi, penggunaan bahasa baku dan tidak baku, penggunaan logat jawa yang kental, gaya atau *style* pemanduan), wacana (monolog dan dialog), ekspresi air muka, dan bahasa tubuh merupakan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Wisatawan merasa puas dengan pelayanan pemandu wisata dan terpengaruh untuk datang kembali ke Candi Prambanan.

**Kata Kunci:**

*Kualitas Pelayanan, Kemampuan Berbahasa, Kepuasan Wisatawan.*

## PENDAHULUAN

Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai provinsi di Indonesia mengandalkan pariwisata sebagai sektor unggulan. Pelbagai ODTW yang ada mampu mengundang wisatawan untuk datang berkunjung. Salah satu komponen pendukung yang penting dalam kemajuan ODTW adalah pemandu wisata. Pemandu wisata mempunyai peran besar dalam memberikan pelbagai informasi yang diperlukan wisatawan (McDonnell, 2001). Peran pemandu wisata dalam industri pariwisata demikian penting bahkan sering pula disebut sebagai "*A country's ambassador to the visitor*" atau dengan kata lain pemandu wisata bertindak sebagai duta bangsa (Simpala, 2010). Pemandu wisata adalah orang pertama yang diajak bicara oleh wisatawan dan seringkali melihat pemandu wisata sebagai wakil atau representasi dari suatu tempat (Cole, 2008).

Candi Prambanan sebagai salah satu objek wisata unggulan di Yogyakarta merupakan satu di antara banyak ODTW yang menyediakan jasa pemandu wisata. Sebagaimana diketahui bahwa Candi Prambanan selain mempunyai sejarah yang panjang, juga memiliki banyak cerita menarik seputar legenda, mitos hingga hubungannya dengan Candi Sewu maka dibutuhkan kemampuan berbahasa yang baik dari pemandu wisata. Oleh karenanya Pengelola Candi Prambanan bekerjasama dengan Himpunan Pramuwisata untuk menyediakan jasa pemandu wisata yang bisa disewa oleh wisatawan saat berada di Candi Prambanan.

Selain itu tersedianya jasa pemandu wisata juga dirasa perlu untuk meningkatkan pelayanan. Hal ini disebabkan oleh apabila wisatawan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata maka ada kemungkinan untuk wisatawan tersebut melakukan kunjungan ulang. Oleh karena itu diperlukan sebuah penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan khususnya dalam hal kemampuan bahasa pemandu wisata.

Lokasi penelitian dilakukan di Provinsi DI Yogyakarta dengan objek wisata Candi Prambanan yang terletak di Jalan Raya Solo-Yogya tepatnya di Desa Karangasem, Kecamatan Prambanan, Kabupaten Sleman. Metode penelitian yang digunakan adalah rasionalistik dengan analisis data kualitatif. Menurut Sugiono (2011) apabila masalah belum jelas dan masih remang-remang cocok menggunakan metode kualitatif karena peneliti kualitatif akan langsung masuk ke objek, kemudian melakukan penjelajahan dengan *grand tour question*, sehingga masalah akan ditemukan dengan jelas. Selain itu penelitian ini dilakukan dengan membuat sebuah interaksi antarpeneliti dengan subjek penelitian secara alamiah, tidak menonjol dan tidak memaksa atau memanipulasi data.

Penelitian ini mengeksplorasi dan mengaitkan dua variabel yaitu kemampuan berbahasa sebagai variabel bebas serta kepuasan wisatawan dan motivasi untuk melakukan kunjungan ulang sebagai variabel terikat. Pemilihan narasumber dilakukan dengan *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan hasil

wawancara pada variabel terikat berdasarkan indikator yang telah ditetapkan sebelumnya dan langsung dilanjutkan dengan pengumpulan hasil wawancara dan observasi pada variabel bebas. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan direduksi sehingga diketahui hubungan di antara masing-masing variabel. Dari hubungan-hubungan tersebut diketahui berbagai macam kemampuan berbahasa verbal pemandu wisata yang mempengaruhi kepuasan wisatawan di Candi Prambanan dan motivasi wisatawan untuk berkunjung kembali. Berbagai macam kemampuan berbahasa verbal yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dan motivasi wisatawan untuk berkunjung kembali tersebut dibahas dengan hasil observasi dan wawancara pada variabel bebas kemudian dijabarkan dengan data-data pendukung seperti studi pustaka dan hasil wawancara dengan HPI Candi Prambanan dan PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko. Uji keabsahan data dari masing-masing variabel menggunakan teknik triangulasi sumber yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda (Patton dalam Moleong, 1989).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Kemampuan Berbahasa Verbal Pemandu Wisata dan Kepuasan Wisatawan**

Kepuasan wisatawan merupakan hasil interaksi antara pengalaman dan ekspektasi wisatawan sebelum dan sesudah suatu produk atau layanan. Sebelum wisatawan datang ke suatu ODTW pada umumnya mereka sudah mempunyai sebuah pengharapan yang nantinya ingin mereka capai ketika berada di ODTW. Harapan wisatawan itu terbagi menjadi dua yaitu keinginan dan kebutuhan wisatawan. Salah satu keinginan dasar wisatawan yang ingin dicapai ketika berada di sebuah ODTW adalah ingin dapat merasakan keadaan yang berbeda dari rutinitas sehari-harinya. Selain

itu kebutuhan yang harus dipenuhi wisatawan ketika berada di sebuah ODTW adalah mampu mendapatkan segala informasi mengenai ODTW yang wisatawan kunjungi pada saat itu. Selain harapan, wisatawan juga harus mempunyai respon-respon mengenai ODTW ataupun penyelenggaranya. Oleh karena itu kepuasan wisatawan bisa dikatakan sangat bergantung pada kinerja produk ataupun penyelenggaraan wisata. Apabila kinerja pemandu wisata tidak dapat memenuhi harapan maka respon wisatawan akan negatif, sebaliknya apabila kinerja pemandu wisata dapat memenuhi harapan wisatawan maka respon wisatawan menjadi positif. Jika kinerja pemandu wisata melebihi harapan wisatawan maka wisatawan akan merasa puas.

Kualitas pelayanan pemandu wisata mempunyai peran penting karena mampu mempengaruhi wisatawan untuk mendatangi suatu objek wisata sehingga nantinya dapat mempengaruhi wisatawan untuk berkunjung kembali. Selain itu seorang pemandu wisata harus mempunyai suatu keunggulan atau keistimewaan dalam pelayanan sehingga mampu membuat wisatawan merasa puas. Salah satu keunggulan yang dimiliki pemandu wisata adalah mampu untuk berkomunikasi dengan baik. 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 verbal yang baik.

Seorang pemandu wisata dituntut untuk mempunyai kemampuan berbahasa verbal yang baik demi menjalankan tugas-tugasnya. Tiga tugas utama pemandu wisata adalah: a) untuk mengatur dan melaksanakan kegiatan perjalanan wisata bagi wisatawan yang ditanganinya berdasarkan program perjalanan (*itinerary*) yang telah ditetapkan, b) untuk menunjukkan dan mengantarkan wisatawan ke objek-objek dan daya tarik wisata yang dikehendaki, c) untuk memberikan informasi dan penjelasan mengenai objek dan daya tarik wisata yang dikunjungi,

informasi sejarah dan budaya, dan pelbagai informasi lainnya. Dari ketiga tugas tersebut semuanya mengarah kepada kemampuan berbahasa pemandu wisata.

Salah satu kemampuan berbahasa verbal yang dimiliki oleh pemandu wisata ada kemampuan monolog dan dialog dalam menyampaikan informasi kepada wisatawan. Pada saat mendampingi wisatawan di suatu ODTW pemandu wisata harus bisa bermonolog saat menjelaskan sesuatu. Pemandu wisata harus menjadi pembicara yang baik sehingga wisatawan sebagai pendengar bisa mengerti dan memahami informasi yang disampaikan. Setelah pemandu wisata bermonolog kemudian barulah wisatawan merespon dan terjadi dialog di antara keduanya. Kesalahan pemandu wisata dalam berbicara dan memproduksi wacana akan mengurangi tingkat kepuasan wisatawan bahkan dapat merusak citra dari ODTW tersebut. Kemampuan berbahasa verbal tidak hanya mengenai bagaimana seseorang dapat berujar dan membuat wacana tetapi juga mengenai ekspresi air muka dan bahasa tubuh. Dalam sebuah percakapan seringkali dijumpai ekspresi air muka dan bahasa tubuh seperti tersenyum, mengangguk, dan sebagainya. Semuanya terlihat begitu biasa dalam kehidupan sehari-hari oleh karenanya hal ini hampir menjadi sebuah kebiasaan bagi seseorang dan dapat dilakukan secara refleksi.

#### 1. Ujaran

Tugas pemandu wisata adalah untuk menyampaikan informasi dan menemani wisatawan selama berada di objek wisata. Selama di kawasan Candi Prambanan, wisatawan sangat membutuhkan ujaran-ujaran yang dilontarkan oleh pemandu wisata untuk memahami objek wisata yang dikunjunginya. Sesuai dengan pendapat Searle (dalam Dardjowidjojo, 2005) bahwa di dalam setiap ujaran terkandung makna representatif, direktif, komisif, ekspresif, dan deklarasi maka pada saat melakukan pemanduan, setiap ujaran pemandu wisata

mengandung salah satu dari kelima makna tersebut.

#### a. Representatif

Mengacu pendapat Cohen (dalam Gurung, 1996; McDonnell, 2001) bahwa pemandu wisata harus dapat memberikan informasi yang benar dan menginterpretasikan objek wisata sehingga dapat memberikan wawasan dan pemahaman budaya kepada wisatawan. Oleh karenanya ujaran representatif sangat dibutuhkan. Representatif dalam artian setiap ujarannya mengandung kebenaran dari sebuah keadaan yang ada misalnya mengenai penutupan Candi Siwa.

Tindak ujaran representatif juga memiliki muatan tematik. Hal ini mengacu pada pendapat Dardjowidjojo (2005) bahwa ketika berujar seharusnya mengandung muatan tematik yaitu di dalam informasi yang disampaikan terdapat informasi baru dan lama, jadi pada saat pemandu wisata berujar pasti mengandung informasi yang benar adanya dan tidak dibuat-buat. Oleh sebab itu walaupun sebagian besar cerita mengenai Candi Prambanan berupa legenda dan mitos yang sulit untuk dibuktikan akan tetapi sudah ada kesepakatan mengenai jalan ceritanya sehingga antara pemandu wisata satu dan lainnya pasti menceritakan cerita yang sama.

#### b. Direktif

Di dalam ujaran pemandu wisata selain berisi tentang informasi juga berisi mengenai anjuran atau direktif, seperti pendapat Dardjowidjojo (2005) bahwa dalam unsur direktif yaitu pembicara (pemandu wisata) melakukan tindak ujaran dengan tujuan agar pendengar (wisatawan) melakukan sesuatu. Oleh sebab itu pada saat akan memberikan anjuran kepada wisatawan, pemandu wisata biasanya melihat reaksi dan respon wisatawan terlebih dahulu sebelum memberikan anjuran. Pemandu wisata tidak secara langsung mengatakan anjuran-anjuran yang dimaksud tetapi mengawalinya dengan

sebuah narasi singkat. Hal ini dimaksudkan agar wisatawan tidak merasa tersinggung dan tetap merasa puas dengan informasi yang disampaikan.

c. Komisif

Tindak ujaran komisif ini hampir mirip dengan direktif hanya saja pada tindak ujaran komisif ini "anjuran atau perintah" diarahkan kepada pembicara (pemandu wisata). Pemandu wisata menggunakan tindak ujaran ini pada saat menceritakan mengenai dirinya sendiri ketika bersama wisatawan, misalnya saat pemandu memperkenalkan diri dan memulai untuk pemanduan serta ungkapan pemandu wisata mengenai tekadnya untuk terus menemani wisatawan selama berada di kawasan Candi Prambanan.

d. Ekspresif

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 lain seperti: aduh, wah, dan sebagainya.

e. Deklarasi

Pemandu wisata pada saat menyampaikan informasi kepada wisatawan juga mengandung tindak ujaran deklarasif. Tindak ujaran deklarasif ini menyatakan suatu keadaan baru yang muncul karena ujaran sebelumnya, misalnya pada saat pemandu wisata menjelaskan mengenai penutupan Candi Siwa.

f. Penggunaan Bahasa Baku dan Tidak Baku

Pada saat menyampaikan cerita mengenai sejarah Candi Prambanan, pemandu wisata lebih banyak menggunakan bahasa tidak baku daripada bahasa baku karena wisatawan merasa lebih santai dan terkesan akrab dengan pemandu wisata. Walaupun demikian masih ada beberapa wisatawan yang lebih menyukai jika pemandu wisata

bercerita menggunakan bahasa baku, seperti rombongan perjalanan dinas dan pelajar. Merujuk pendapat Artha dan Ahimsa-Putra (2004) bahwa bahasa adalah alat komunikasi dasar yang dimiliki oleh manusia. Oleh sebab itu baku atau tidaknya bahasa yang diujarkan oleh pemandu wisata menjadi tidak begitu penting selama wisatawan mampu memahami dan mengerti informasi yang disampaikan.

g. Penggunaan Logat Jawa yang Kental

Pemandu wisata di Candi Prambanan selain menguasai pemanduan dalam Bahasa Indonesia, juga mampu memandu dengan Bahasa Inggris. Akan tetapi pada saat pemandu wisata memandu wisatawan seringkali terdengar logat Jawa yang sangat kental meskipun pada saat itu mereka sedang memandu dengan menggunakan Bahasa Indonesia, juga ketika para pemandu wisata itu memandu dengan menggunakan Bahasa Inggris. Hal ini dapat terjadi mengingat mayoritas pemandu wisata merupakan masyarakat lokal dan penutur aktif Bahasa Jawa. Oleh karena itu dalam setiap ujarannya terbawa gaya bahasa lokal dengan ciri khas penggunaan kata "ya" pada akhir kalimat, misalnya; "Today is very hot ya." Walaupun demikian wisatawan tidak merasa keberatan karena hal ini malah menjadi ciri khas dari pemandu itu sendiri.

h. Gaya atau Style Pemanduan

Cara dan *style* pemandu wisata dalam menyampaikan berbagai informasi mengenai Candi Prambanan juga dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan. Wisatawan merasa puas ketika pemandu wisata menyampaikan informasi dengan santai, apa adanya dan tidak terkesan *teks book*. Selain itu wisatawan tidak nyaman dengan cara penyampaian informasi yang terkesan satu arah seperti layaknya guru dan murid. Pemandu wisata memang bisa bertindak sebagai mentor (McDonnell, 2001), akan tetapi bukan hal itu yang diinginkan wisatawan.

## 2. Wacana

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. Pada umumnya wacana dibagi menjadi dua yaitu monolog dan dialog (Dardjowidjojo, 2005). Kemampuan berwacana dilakukan pemandu wisata pada saat menemani wisatawan berkeliling di ODTW Candi Prambanan. Dialog dan monolog dilakukan dengan silih berganti seperti ketika pemandu wisata silih berganti berujar menggunakan bahasa baku dan tidak baku.

### a. Monolog

Pada saat mendampingi wisatawan di Candi Prambanan, pemandu wisata harus bisa bermonolog dan berdialog saat menjelaskan sesuatu. Pemandu wisata harus bisa menjadi pembicara yang baik saat bermonolog agar wisatawan sebagai pendengar bisa mengerti dan memahami informasi yang disampaikan. Hal ini sesuai dengan McDonnell (2001) berpendapat bahwa pemandu wisata merupakan orang yang mentransmisi dan menginterpretasi informasi. Oleh karenanya ketika menjelaskan mengenai Candi Prambanan pemandu wisata bermonolog terlebih dahulu, kemudian baru berdialog dengan wisatawan.

Ketika wisatawan memulai perjalanan untuk berkeliling candi, pemandu wisata bermonolog untuk menceritakan mengenai sejarah, legenda, mitos, maupun berbagai cerita seputar Candi Prambanan. Seperti pendapat Dardjowidjojo (2005) bahwa pada umumnya saat orang bermonolog akan mengikuti pola narasi tertentu dan memilah-milah mana yang layak untuk diucapkan dan mana yang tidak. Oleh karena itu pada saat pemandu wisata mulai untuk bermonolog, wisatawan lebih banyak bersikap diam dan memperhatikan penjelasannya.

### b. Dialog

Setelah pemandu wisata bermonolog kemudian barulah wisatawan merespon dan terjadi dialog di antara keduanya. Dialog yang terjadi di antara keduanya pada umumnya diawali dengan pertanyaan-pertanyaan baik dari sisi pemandu wisata maupun wisatawan. Berdialog dapat dikatakan sebagai kegiatan lanjutan yang dilakukan antara wisatawan dan pemandu wisata setelah didahului oleh monolog. Banyak dialog terjadi ketika pemandu wisata menceritakan mengenai keadaan Candi Prambanan sebelum dan sesudah gempa 2006.

Pada saat mendampingi wisatawan, pemandu wisata selalu mencoba untuk bermonolog dan berdialog dengan baik akan tetapi demi meningkatkan kepuasan wisatawan menurut Cohen (dalam Gurung, 1996; McDonnell, 2001) ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pemandu wisata antara lain; 1) Seleksi (*selection*), 2) Interpretasi (*interpretation*), 3) Informasi (*information*) dan 4) Interaksi (*interaction*). Oleh karena itu ketika pemandu wisata mempunyai kemampuan menyeleksi, menginterpretasi, memberi informasi, dan berinteraksi dengan wisatawan kepuasan wisatawan akan meningkat.

## 3. Ekspresi Air Muka

Pada saat melakukan penjelasan kepada wisatawan, pemandu wisata juga menggunakan ekspresi muka untuk mengungkapkan sesuatu yang tidak bisa dikatakan dengan kata-kata, begitu juga yang dilakukan oleh pemandu wisata di Candi Prambanan. Ekspresi muka yang ditunjukkan oleh pemandu wisata terlihat alami sebagai respon dari luapan perasaan saat menemani wisatawan, sebagai contoh pemandu wisata mengeluarkan ekspresi tersenyum selama menemani wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa pemandu wisata merasa bahagia selama menemani wisatawan berkeliling Candi Prambanan. Sebagaimana diketahui

bahwa pemandu wisata adalah representasi dari masyarakat lokal (Cole, 2008), oleh karena itu sikap dan ekspresi air muka sangat berpengaruh pada kesan wisatawan terhadap tempat yang mereka kunjungi.

Ekspresi air muka yang dibuat oleh para pemandu wisata di Candi Prambanan selain untuk mengungkapkan sesuatu yang tidak bisa dikatakan, juga sebagai salah satu cara menunjukkan bahwa wisatawan sangat dihormati dan diterima. Ekspresi air muka juga merupakan salah satu cara untuk memperkuat pemaknaan dari ujaran yang dilontarkan oleh pemandu wisata sehingga wisatawan menjadi lebih memahami informasi yang diberikan. Ketika wisatawan memahami apa yang diungkapkan oleh pemandu wisata maka kepuasan wisatawan terhadap pelayanan pemandu wisata pun tercapai.

#### 4. Bahasa Tubuh

Bahasa tubuh merupakan pelengkap ujaran, wacana, dan ekspresi air muka. Dalam sebuah percakapan selain mengucapkan kata-kata terkadang tubuh juga ikut memberikan gerakan-gerakan tertentu yang mampu menguatkan makna dari perkataan yang terucap. Hal ini kerap dilakukan oleh pemandu wisata di Candi Prambanan pada saat menjelaskan sebuah objek kepada wisatawan. Bahasa tubuh biasanya digunakan pemandu wisata di Candi Prambanan untuk menunjukkan sebuah objek yang sulit untuk dijelaskan dengan kata-kata. Bahasa tubuh juga menjadi salah satu cara untuk meminimalisir kesalahpahaman yang terjadi antara pemandu wisata dan wisatawan, misalkan ketika menjelaskan mengenai ragam hias yang ada di candi. Selain itu bahasa tubuh juga digunakan untuk menunjukkan sikap hormat dan sopan. Pada saat wisatawan merasa senang dan puas terhadap bahasa tubuh yang ditunjukkan oleh pemandu wisata maka secara otomatis kepuasan wisatawan pun terpenuhi.

### **Pengaruh Kemampuan Berbahasa Verbal Pemandu Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan**

Candi Prambanan sebagai salah satu situs warisan dunia telah mampu mendatangkan banyak wisatawan dengan berbagai latar belakang, suku bangsa dan asal wilayah baik dalam maupun luar negeri. Walaupun banyak wisatawan datang berkunjung ke Candi Prambanan namun tidak semuanya menggunakan jasa pemandu wisata. Wisatawan mancanegara lebih banyak menggunakan jasa pemandu wisata daripada wisatawan nusantara. Hal ini dapat dipahami mengingat wisatawan mancanegara selama ini hanya mengetahui informasi seputar Candi Prambanan lewat media cetak dan elektronik. Wisatawan nusantara yang menggunakan jasa pemandu wisata antara lain rombongan pelajar, rombongan perjalanan dinas, serta rombongan keluarga ataupun wisatawan umum yang mempunyai ketertarikan terhadap Candi Prambanan. Selain itu wisatawan nusantara merasa sedikit keberatan harga yang perlu dibayarkan untuk mendapatkan jasa pemandu wisata.

Dari uraian tersebut dipahami bahwa kemampuan berbahasa verbal pemandu wisata di Candi Prambanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan wisatawan dan motivasi untuk berkunjung kembali. Kemampuan berbahasa verbal pemandu wisata yang mempengaruhi kepuasan wisatawan adalah ujaran (representatif, direktif, komisif, ekspresif, deklarasi, penggunaan bahasa baku dan tidak baku, penggunaan logat jawa yang kental, gaya atau *style* pemanduan), wacana (monolog dan dialog), ekspresi air muka, dan bahasa tubuh. Ketika merasa puas terhadap kemampuan berbahasa pemandu wisata maka wisatawan juga termotivasi untuk berkunjung kembali ke Candi Prambanan.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Kesimpulan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Yogyakarta (Tinjauan Khusus Pada Kemampuan Berbahasa Verbal): a) Kemampuan berbahasa verbal pemandu wisata di Candi Prambanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan wisatawan. Kemampuan berbahasa verbal pemandu wisata yang mempengaruhi kepuasan wisatawan adalah ujaran (representatif, direktif, komisif, ekspresif, deklarasi, penggunaan bahasa baku dan tidak baku, penggunaan logat jawa yang kental, gaya atau *style* pemanduan), wacana (monolog dan dialog), ekspresi air muka, dan bahasa tubuh. Dari keempat aspek tersebut ujaran merupakan kemampuan berbahasa verbal yang pengaruhnya paling kuat; b) Kemampuan berbahasa verbal pemandu wisata di Candi Prambanan dapat mempengaruhi dan memotivasi wisatawan untuk berkunjung kembali. Walaupun kunjungan tersebut tidak langsung dilakukan dalam waktu dekat tetapi pemandu wisata telah berhasil memotivasi wisatawan untuk berkunjung kembali.

### Rekomendasi

Dari kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini maka diberikan rekomendasi sebagai berikut: a) HPI Candi Prambanan harus mempertahankan pelayanannya khususnya pada kemampuan berbahasa agar dapat terus berbagi informasi dan memuaskan wisatawan yang datang ke Candi Prambanan; b) HPI Candi Prambanan sebaiknya lebih banyak mengadakan perekrutan anggota baru mengingat jumlah wisatawan yang membutuhkan jasa pemandu wisata di Candi Prambanan dengan jumlah pemandu wisata tidak sebanding; c) PT Taman sebaiknya menawarkan dan menginformasikan mengenai jasa pemandu wisata kepada wisatawan sejak pembelian tiket karena tidak semua wisatawan mengetahui bahwa di Candi Prambanan tersedia jasa pemandu wisata.

## DAFTAR PUSTAKA

- Artha, Arwan Tuti dan Heddy Shri Ahimsa- Putra., 2004. *Jejak Masa Lalu, Sejuta Warisan Budaya*. Yogyakarta: Kunci Ilmu.
- Cole, Stroma, 2008. *Tourism, Culture and Development: Hopes, Dreams and Realities in East Indonesia*. Clevedon: Cromwell Press.
- Dardjowidjojo, Soenjono, 2003. *Psikolinguistik: Pengantar Pemahaman Bahasa Manusia*. Jakarta: Yayasan Obor.
- Gurung, Ghana., et al. 1996. "The Evolving Role of Tourist Guides: The Nepali Experience," *Tourism and Indigenous Peoples*. eds. Butler, Richard., and Thomas Hinch. London: International Thomson Business Press.
- McDonnell, Ian., 2001. *The Role of the Tour Guide in Transferring Cultural Understanding*. Working Paper, No. 3, Sydney: School of Leisure, Sport and Tourism University of Technology.
- Moleong, Lexy J., 1989. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya CV.
- Simpala, MM, 2010. *Tour Guide: Teori dan Praktik dalam Pariwisata*. Jakarta: Indie Publishing.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.