

PENGARUH KOMPETENSI PEMANDU WISATA DAN *SMART TOURISM* TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PALEMBANG

ABSTRAK

Industri pariwisata saat ini tidak dapat dilepaskan dari peran pemandu wisata sebagai penghubung antara wisatawan dengan nilai sejarah dan budaya suatu destinasi, sekaligus dari tuntutan adaptasi terhadap perkembangan *Smart tourism* yang semakin membentuk perilaku wisatawan digital. Komunitas Palembang Good Guide (PGG) yang sejak 2020 mengembangkan *walking tour* dan *storytelling* sejarah Kota Palembang masih menghadapi tantangan menjaga konsistensi kepuasan wisatawan di tengah persaingan jasa pemanduan yang semakin kompetitif. Penelitian ini mengkaji pengaruh kompetensi pemandu wisata dan penerapan *Smart tourism* baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan wisatawan di Kota Palembang. Metode yang digunakan adalah eksplanatori kuantitatif dengan kuesioner berskala Likert yang disebarakan kepada 100 wisatawan terpilih melalui *purposive sampling*. Data diolah menggunakan regresi linier berganda (IBM SPSS Statistics) meliputi uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, uji-t, uji-F, dan koefisien determinasi. Temuan hasil penelitian menunjukkan kompetensi pemandu wisata dan penerapan *Smart tourism* masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Secara simultan, kedua variabel menjelaskan 74,3% variasi kepuasan wisatawan. Semakin matang kompetensi yang dimiliki pemandu serta semakin terintegrasinya teknologi digital dalam layanan wisata, semakin besar pula kepuasan yang dirasakan wisatawan. Penelitian ini menegaskan bahwa kompetensi pemandu dan teknologi digital bersifat saling melengkapi, bukan saling menggantikan, dalam membangun pengalaman wisata yang berkesan sekaligus menjadi landasan bagi pemandu wisata dan pengelola destinasi dalam merancang strategi pengembangan SDM pariwisata yang adaptif di era digital.

Kata Kunci : Kompetensi Pemandu Wisata, *Smart tourism*, Kepuasan Wisatawan, Palembang Good Guide, Pariwisata digital

THE EFFECT OF TOUR GUIDE COMPETENCE AND *SMART TOURISM* ON TOURIST SATISFACTION IN CITY OF PALEMBANG

ABSTRACT

The tourism industry today cannot be separated from the role of tour guides as intermediaries connecting tourists with the historical and cultural values of a destination, while simultaneously being required to adapt to the development of Smart tourism that increasingly shapes the behavior of digital tourists. The Palembang Good Guide (PGG) community, which since 2020 has been developing walking tours and historical storytelling of Palembang City, still faces challenges in maintaining consistency of tourist satisfaction amid increasingly competitive guiding services. This study examines the effect of tour guide competency and Smart tourism implementation both partially and simultaneously on tourist satisfaction in Palembang City. The method used is explanatory quantitative with a Likert-scale questionnaire distributed to 100 selected tourists through purposive sampling. Data were processed using multiple linear regression (IBM SPSS Statistics) covering validity, reliability, classical assumption tests, t-test, F-test, and coefficient of determination. The research findings indicate that tour guide competency and Smart tourism implementation each have a positive and significant effect on tourist satisfaction. Simultaneously, both variables explain 74.3% of the variation in tourist satisfaction. The more mature the competency possessed by guides and the more integrated digital technology is in tourism services, the greater the satisfaction felt by tourists. This study affirms that guide competency and digital technology are complementary, not substitutes for one another, in building memorable tourism experiences, while also serving as a foundation for tour guides and destination managers in designing adaptive human resource development strategies for the tourism sector in the digital era.

Keywords: *Tour guide competence, Smart tourism, Tourist satisfaction, Palembang Good Guide, Digital tourism*