

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DINAS PARIWISATA
KABUPATEN TANGGAMUS DALAM MENINGKAT
KEPUASAAN PENGUJUNG DI MUARA INDAH
KELURUHAAN BAROS KECAMATAN KOTA
AGAUNG KABUPATEN TANGGAMUS**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Dalam Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

oleh

Aprivandi Wahyu Dinata

1941030253



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
TAHUN AJARAN 2023 / 1444 H**

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DINAS PARIWISATA
KABUPATEN TANGGAMUS DALAM MENINGKAT
KEPUASAAN PENGUJUNG DI MUARA INDAH
KELURUHAAN BAROS KECAMATAN KOTA
AGAUNG KABUPATEN TANGGAMUS**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Dalam Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

Oleh

**APRIYANDI WAHYU DINATA
NPM. 1941030253**

Jurusan : Manajemen Dakwah

Pembimbing I : PROF. DR.H. MA. ACHLAMI HS, MA

Pembimbing II : Badaruddin ,S.Ag. M. Sos.I



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
TAHUN AJARAN 2023 / 1444 H**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung di muara indah keluruhaan baros kecamatan kota agung kabupaten tanggamus. Sifat penelitian Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu suatu metode dalam meneliti ini bertujuan, semata-mata untuk memberikan gambaran tentang sesuatu. Penelitian survey mengacu pada pengumpulan data yang menggunakan metode interview dan sampling untuk menghasilkan seperangkat data kualitatif yang cocok menggunakan alat hitung. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi dan wawancara terstruktur. Teknik analisis data menggunakan persentase sebagai dasar interpretasi dan deskripsi dalam pembuatan laporan penelitian. Hasil penelitan yaitu terdapat factor pendorong dan penarik, Faktor Pendorong Escape (Menghilangkan kejenuhan), Relaxation (Penyegaran), dan Strengthening Family Bonds (mempererat kekerabatan) dan Faktor Daya Tarik Pariwisata Keindahan alam, Aksesibilitas, hasil dari penelitian tentang faktor-faktor pendorong dan penarik wisatawan berkunjung ke Objek Wisata Pantai Muara Indah yaitu Manajemen pelayanan publik merupakan suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : Faktor Penarik, Faktor Pendorong, Manajemen Pelayanan Publik

ABSTRAK

This study aims to increase visitor satisfaction in Muara Indah, Baros Village, Kota Agung District, Tanggamus Regency. The nature of the research This research is descriptive in nature, that is, a method of research is aimed solely at giving an overview of something. Survey research refers to data collection using interview and sampling methods to produce a qualitative data set that is suitable for calculating tools. Data collection techniques using observation, documentation and structured interviews. Data analysis techniques use percentages as the basis for interpretation and description in making research reports. The results of the research are that there are push and pull factors, Push Factors Escape (Eliminate boredom), Relaxation (Refreshment), and Strengthening Family Bonds (strengthen kinship) and Tourism Attraction Factors Natural beauty, Accessibility, the results of research on the push and pull factors of tourists visiting the Muara Indah Beach Tourism Object, namely Public service management is a process of planning and implementing it as well as directing or coordinating the completion of public service activities in order to achieve the goals of public services that have been set.

Keywords: Pull Factors, Push Factors, Public Service Management

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Apriyandi Wahyu Dinata
Npm : 1941030253
Jurusan : MANAJEMEN DAKWAH
Fakultas : DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Menyatakan bahwa skripsi yang Berjudul “Manajemen Pelayanan Publik dinas pariwisata kabupaten tanggamus dalam meningkatkan kepuasan pengunjung muara indah di kelurahan boras kecamatan kota agung kabupaten tanggamus”, adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 2023
Yang menyatakan



046BDAKX043702104
Apriyandi Wahyu Dinata
1941030253



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Publik Dinas Pariwisata
Kabupaten Tanggamus Dalam Meningkatkan
Kepuasan Pengujung Muara Indah**

**Nama : Apriyandi Wahyu Dinata
NPM : 1941030253
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

MENYETUJUI

**Telah dimunaqsyahkan dan dipertahankan dalam Sidang
Munaqsyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung**

Pembimbing I,

**PROF. DR. H. MA ACHLAMI HS, MA
NIP. 195501141987031001**

Pembimbing II,

**Badarudin, S. Ag, M. Ag
NIP. 197508132000031001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

**Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I
NIP. 197010251999032001**



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul : **Manajemen Pelayanan Publik Dinas Pariwisata Kabupaten Tanggamus Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengujung Muara Indah**. Disusun Oleh **Apriyandi wahyu Dinata, NPM : 1941030253**, Program Studi: **Manajemen Dakwah** telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikas pada Hari/Tanggal : **Jumat , 14 Juli 2023 Pukul 13.00 s.d 14.30**

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I (.....)

Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I (.....)

Penguji Utama : Dr. Mubasit. S. Ag. M. M (.....)

Penguji I : PROF. DR. H. MA ACHLAMI HS, MA (.....)

Penguji II : Badaruddin, S.Ag, M.Ag (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Dr. H. Abdul Syukur, M. Ag

NIP. 196511011995031001

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah[94]:6)



PERSEMBAHAN

Assalamualaikum wr.wb

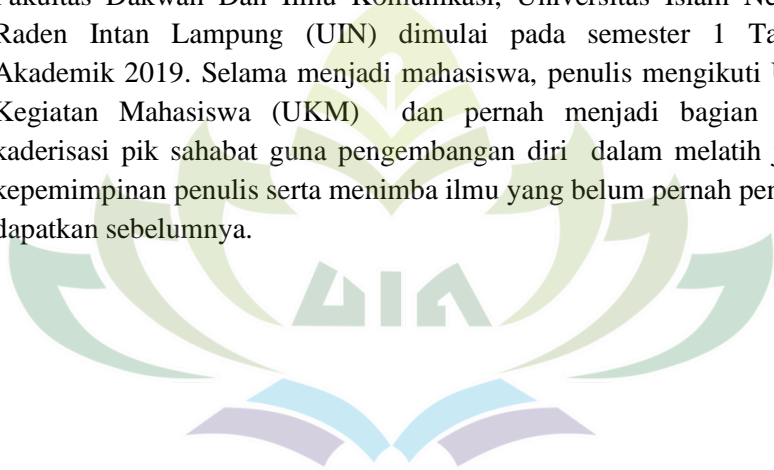
Skripsi ini ku persembahkan teruntuk :

1. Allah SWT yang senantiasa selalu mengabdikan dan mempermudah selalu jalan ku dalam menyelesaikan perkuliahan ku.
2. Kedua orangtua ku, Bapak Munzir dan Ibu Mardiana yang selalu mendoakan ku dan mendukungku dalam setiap kegiatan apapun.
3. Kedua kaka ku, Selvia ferbiana dan Deni rahmat syahputra yang selalu memberikan motivasi.
4. Almamaterku Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Apriyandi Wahyu Dinata ,dilahirkan di kota agung , Kabupaten Tanggamus , Provinsi Lampung pada tanggal 06 juni 2001, merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Munzir dan Mardiana . Pertama kali menempuh pendidikan di TK islam pada tahun 2006-2007, kemudian melanjutkan pendidikan di Min kota agung pada tahun 2007-2013, kemudian saya melanjutkan pendidikan di SMP 1 kota agung pada tahun 2013-2016 dan saya melanjutkan pendidikan tingkat SMA 1 kota agung pada tahun 2017 - 2019 kemudian saya melanjutkan pendidikan perguruan tinggi pada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung (UIN) dimulai pada semester 1 Tahun Akademik 2019. Selama menjadi mahasiswa, penulis mengikuti Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) dan pernah menjadi bagian dari kaderisasi pik sahabat guna pengembangan diri dalam melatih jiwa kepemimpinan penulis serta menimba ilmu yang belum pernah penulis dapatkan sebelumnya.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik dinas pariwisata kabupaten tanggamus dalam meningkatkan kepuasan pengunjung muara indah di kelurahan boras kecamatan kota agung kabupaten tanggamus” Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelas Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Rasa terimakasih tersebut penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Wan Jamaludin, M.Ag., selaku rektor UIN Raden Intan Lampung yang telah memberi kesempatan kepada peneliti untuk menimba ilmu pengetahuan di kampus tercinta ini.
2. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M. Sos. I, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
4. Bapak, PROF. DR.H. MA. ACHLAMI HS, MA selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti.
5. Bapak Badaruddin ,S.Ag. M. Sos. I selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya dan sabar dalam membimbing penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (Khususnya Jurusan Manajemen Dakwah) yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
7. Bapak Subaryanto, selaku Ketua Cabang PT. Travel Ameera

Mekkah Cabang Bandar Lampung.

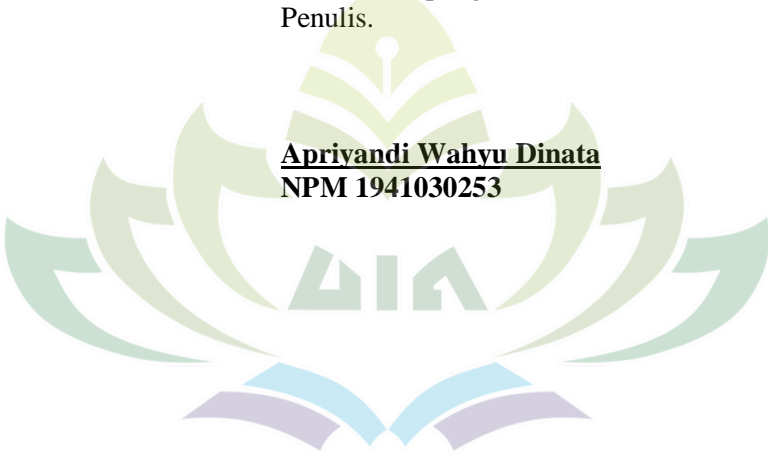
8. Sahabat, teman-teman, dan rekan-rekan yang telah memberi bantuan, petunjuk, semangat, saran-saran sehingga penulis senantiasa mendapat informasi yang sangat berharga.
9. Semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu persatu, yang telah turut andil dalam membantu penyelesaian skripsi ini.

Penulis berharap semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan atas semua bantuan dan partisipasinya dari semua pihak yang telah membantu penulis. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amiin.

Bandar Lampung,
Penulis.

2023

Apriyandi Wahyu Dinata
NPM 1941030253



DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penagasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Metode Penelitian	25
G. Sistematika Penulisan	27
BAB II TINJAUAN PUSATAKA	
A. Manajemen pelayanan publik	31
1. Pengertian Manajemen	31
2. Fungsi manajemen	32
3. Unsur Unsur manajemen.....	33
4. Tujuan manajemen	35
B. Pelayanan publik	36
1. Pelayanan Publik.....	36
2. Asas Asas Pelayanan	38
3. Standar Pelayanan	39
4. Indicator Pelayanan Publik	40
5. Kualitas Pelayanan.....	42

6. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	42
7. Kepuasan Pengunjung	43
C. Pengelolaan Wisata	48
1. Pengertian Pengelolaan	48
2. Manajemen Wisata	49

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK WISATA MUARA INDAH KOTA AGUNG.....	53
A. Keadaan Geografis daerah penelitian.....	53
1) Letak, Luas, Batas Administratif Kelurahan Baros....	53
2) Kondisi Topografi Kelurahan Baros.....	54
B. Jumlah persebaran dan kepadatan penduduk.....	55
C. Sejarah Berdirinya objek wisata pantai muara indah kotaagung	56
D. Daya Tarik	57
E. Pengelola Objek Wisata Pantai Muara Indah.	58
F. Struktur Organisasi.....	59
G. Fasilitas di Objek Wisata Pantai Muara Indah.	61

BAB IV HASIL PENELITIAN	63
A. Faktor Pendorong	63
1) <i>Escape</i> (Menghilangkan kejenuhan.....	63
2) <i>Relaxation</i> (Penyegaran).....	64
3) <i>Strengthening Family Bonds</i> (mempererat kekerabatan.....	67
4) <i>Play</i> (bermain	67
B. Faktor daya tarik pariwisata	68
1) Keindahan Alam	68
2) Aksesibilitas	70
3) Kontribusi Dalam Manajemen Pelayanan Objek Wisata Pantai Muara Indah	70
C. Analisis manajemen pelayanan publik pariwisata di Kelurahan baros	72

1) Faktor Manusia	73
2) Fasilitas	78
BAB V KESIMPULAN & SARAN	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
1. Tabel 1 Persebaran penduduk per lingkungan di Kelurahan Baros Kecamatan Kotaagung Kabupaten Tanggamus Tahun 2022.....	55
2. Daftar Tenaga Kerja Wisata Muara Indah 2019	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
1. Objek Wisata Pantai Muara Indah	58
2. Fasilitas objek wisata Pantai Muara Indah	62
3. Bagan admintrative Dinas Pariwisata Tanggamus.	74



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai langkah awal untuk memahami judul skripsi ini, dan untuk menghindari kesalahpahaman, maka penulis merasa perlu untuk menjelaskan beberapa kata yang menjadi judul skripsi ini. Adapun judul skripsi yang dimaksudkan Skripsi ini, berjudul **Manajemen Pelayanan Publik Objek Wisata Muara Indah Dalam Melayanani Kebutuhan Pengujung Di Kelurahan Baros Kecamatan Kota Agung Kabupaten Tanggamus.**

Agar tidak ada kekeliruan dan kesalah pahaman dalam memahami judul skripsi, maka penulis akan memaparkan penjelasan terhadap kata atau istilah yang terdapat dalam judul skripsi tersebut. menurut Henry Fayol Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengawasan atau kontrol terhadap sumber daya yang ada agar mencapai tujuan secara efektif dan efisien.¹

Menurut Moenir, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai

¹ Burhanudin, Yusuf, Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah, (Jakarta : Raja Grafindo, 2015).h. 21

dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses.²

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sucipto dan Limbeng (2017:5) **Wisata** adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh sebagian atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik **wisata** yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.

Kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika, dan sebagainya. Kualitas dalam definisi strategi berarti segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Obyek wisata adalah tempat atau keadaan alam yang memiliki sumber daya wisata yang dibangun dan dikembangkan sehingga mempunyai daya tarik dan diusahakan sebagai tempat yang dikunjungi wisatawan³. Pengunjung adalah orang yang bertujuan mendapatkan pengalaman psikis dan

² Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.26

³ <http://digilib.unila.ac.id/12991/14/BAB%20II.pdf> (Accessed 16 Arili 2020)

fisik serta kepuasan. Sifat ini akan sangat menentukan tujuan yang dipilih untuk menikmati kegiatan.⁴

Dari penjelasan di atas, maka maksud dari isi judul ini adalah Pengelolaan wisata oleh Pengurus pantai muara indah bukan hanya terkait indahnya pemandangan namun harus juga didukung dengan pelayanan public yang memadai. sehingga wisatawan bisa melaksanakan berwisata yang nyaman dan terciptanya pelayanan prima

B. Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki kekayaan sumber daya alam dan lingkungan yang melimpah Indonesia dikenal pula sebagai negara maritim dan kepulauan terbesar di dunia dengan luas 5,8 juta km² dan jumlah pulau sekitar 17.504 pulau yang dikelilingi oleh garis pantai sepanjang 81.290 km. dimana setiap kepulauan memiliki ciri khas dan berbagai potensi kekayaan yang berbeda-beda antar pulau satu dengan pulau yang lainnya.

Berbagai macam potensi kekayaan alam Indonesia yang berupa pemandangan alam maupun segi budayanya seperti variasi adat istiadat penduduk Karakteristik kepulauan Indonesia yang berupa pemandangan alam yang indah hampir tersebar di setiap wilayah kepulauan Indonesia, sehingga hal tersebut dapat dikembangkan menjadi tempat wisata dan merupakan suatu potensi alam Indonesia yang dapat menjadi sumber pendapatan negara dan dapat dijadikan modal dasar pembangunan industri pariwisata khususnya dapat memberikan kesempatan kerja

⁴ . <https://www.hestanto.web.id/definisi-pariwisata-indikator-perkembangan-objek-dan-dayatarik/>(Accessed 17

serta menambah penghasilan bagi masyarakat di wilayah sekitar objek wisata.

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memegang peran penting dalam perkembangan perekonomian suatu wilayah karena diharapkan mampu memberikan kontribusi yang besar dalam pendapatan wilayah. Pariwisata dikatakan sebagai industri karena pariwisata merupakan kegiatan berorientasi dan produktivitas dan komersial, industri pariwisata merupakan salah satu yang tepat dalam meningkatkan kemajuan ekonomi masyarakat bagi lokal maupun global. Tidak dapat dipungkiri bahwa industri pariwisata merupakan sektor ekonomi yang memiliki pertumbuhan yang sangat cepat dibandingkan sektor ekonomi lainnya. Banyaknya lapangan pekerjaan dari industri pariwisata yang muncul mulai dari kegiatan pengadaan jasa akomodasi, rumah makan, layanan wisata, hingga bisnis cinderamata telah berhasil membantu pemerintah untuk mengurangi tingginya tingkat pengangguran.

Bidang pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi potensial yang dimiliki Kabupaten Tanggamus untuk dikembangkan sebagai sumber penghasilan guna meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Membaiknya kondisi perekonomian serta jaminan keamanan akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan wisatawan. Wilayah Provinsi Lampung.

Kabupaten Tanggamus adalah salah satu kabupaten di Provinsi Lampung Indonesia. Kabupaten Tanggamus diresmikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1997, tanggal 21 Maret 1997. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 4.654,98 Km². Kabupaten Tanggamus terkenal akan

keindahan alam pantainya, salah satunya Pantai Muara Indah yang terletak di Kelurahan Baros Kecamatan Kotaagung Kabupaten Tanggamus. Lokasi objek wisata Pantai Maura Indah baru dibuka pada bulan November 2017. Pantai Muara Indah yang dibangun khusus konsep ruang terbuka hijau untuk publik yang dapat menikmati pemandangan serta view laut yang sangat indah. Selain untuk melihat pemandangan laut Pantai Muara Indah juga menawarkan berbagai kegiatan lain yang juga menarik, seperti berenang, memancing ikan, dan berkemah seperti objek-objek wisata pada umumnya di Indonesia, Pantai Muara Indah pun memiliki sarana dan prasarana yang memadai, seperti: pedagang makanan (rumah makan), kamar ganti, toilet, mushola.

Daerah objek wisata Pantai Muara Indah berada di tempat yang strategis dan mempunyai tingkat aksesibilitas yang baik. Secara geografis, lokasi objek wisata Pantai Muara Indah sangat strategis, karena berada dekat dengan area pemukiman dan aktivitas warga yang padat. Aksebilitas menuju objek wisata Pantai Muara Indah membutuhkan waktu kurang lebih 3 jam 44 menit dari terminal Rajabasa Bandar Lampung. Kondisi jalan menuju objek wisata Pantai Muara Indah sudah di aspal dengan kondisi yang sangat baik dan memiliki jaringan transportasi yang sangat lancar. Untuk dapat menuju ke objek wisata Pantai Muara Indah pengunjung bisa menggunakan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum.

Wisatawan yang berkunjung ke lokasi wisata ini tidak menentu setiap harinya. Menurut penuturan dari pengelola wisata, wisatawan yang berkunjung rata-rata dalam satu minggu berjumlah 500 orang per minggu. Pada hari biasa Pantai Muara Indah tidak terlalu ramai, akan tetapi pada hari

hari libur seperti akhir pekan, libur sekolah dan hari - hari besar lainnya objek wisata Pantai Muara Indah ramai dikunjungi oleh para wisatawan. Biaya masuk pantai per orang Rp.5000 dan biaya parkir mobil Rp.5000 sedangkan motor Rp.3000 (sumber: Pengelola Lokasi Wisata Pantai Muara Indah).

Daya tarik wisata yang ada pada objek wisata Pantai Muara Indah berupa taman bermain, pemancingan, spot-spot foto. Fasilitas dan infrastruktur yang ada sudah nampak memadai seperti warung makan, toilet, mushola, pondok wisata, dan parkir. Keberadaan objek wisata Pantai Muara Indah ini diharapkan mampu meningkatkan taraf hidup dan perekonomian masyarakat disekitar kawasan objek wisata dan juga pendapatan daerah Kabupaten Tanggamus.

Potensi dari sebuah pariwisata yaitu dari mengandalkan adanya keunikan, kelokalan, kekhasan, serta keaslian alam, dan budaya, yang berjalan dan tumbuh dalam masyarakat tersebut. Menurut Dirjen Pariwisata, negara kita memiliki tiga unsur pokok yang sangat menunjang ke arah penyelenggaraan wisata alam dan wisata minat khusus, ketiga unsur tersebut adalah people (orang/masyarakat), natural heritage (potensi alam), dan cultural heritage (potensi budaya) yang khas⁵. Dari ketiga unsur tersebut telah ada di dalam masyarakat kita sendiri sehingga pariwisata yang ada dapat dikembangkan lebih baik lagi. Dalam hal ini pariwisata yang dimaksud menurut Sunyoto Usman adalah pariwisata berbasis masyarakat, pariwisata di mana masyarakat atau warga setempat memainkan peranan

⁵ Suswanto, Arief, Potensi Dan Pemanfaatan sungai Citarik Di Kecamatan Cikidang kabupaten Sukabumi Untuk Pengembangan Wisata Arung Jeram. Jurnal. (Yogyakarta: Fakultas Geografi UGM, 1994)., h.3

penting dan utama dalam pengambilan keputusan, mempengaruhi, dan memberi manfaat terhadap kehidupan dan lingkungan mereka.⁶

Desa wisata (tourist village) merupakan salah satu pengembangan wisata alternatif di mana dengan pembangunan pedesaan yang berkelanjutan dalam bidang pariwisata dengan tujuan untuk mengenali jenis wisata yang sesuai dan melengkapi gaya hidup yang disukai penduduk setempat, memberdayakan masyarakat setempat agar bertanggung jawab terhadap perencanaan dan pengelolaan lingkungannya, mengupayakan agar masyarakat setempat dapat berperan aktif dalam pembuatan keputusan tentang bentuk pariwisata yang memanfaatkan kawasan lingkungannya dan agar mereka mendapat jaminan memperoleh bagian pendapatan yang pantas dari kegiatan pariwisata, mendorong kewirausahaan masyarakat setempat dan mengembangkan produk wisata desa. Hal tersebut tidak terlepas dari peran serta masyarakat sebagai salah satu stakeholders pembangunan yang pada prinsipnya memiliki wewenang dan tanggung jawab terhadap pengelolaan pariwisata di daerahnya masing-masing. Keterlibatan peran serta masyarakat dalam pengembangan dan pengelolaan pariwisata menjadi satu faktor penting, karena masyarakatlah yang memahami dan menguasai wilayahnya tersebut. Keamanan dan kenyamanan pengunjung merupakan prioritas objek wisata muara indah oleh karenanya objek wisata muara indah ini menyediakan Musolla, agar para wisatawan tidak perlu keluar mencari Masjid saat waktu Shalat.

⁶ Sunyoto Usman, *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, (2008)., h.5

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian yang telah penulis ungkapkan pada latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apa Faktor yang Menjadi daya tarik wisata di muara indah ?
2. Bagaimana Manajemen Pelayanan Publik Obyek Wisata muara indah Dalam Melayani Kebutuhan Pengunjung ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk menegetahui manajemen pelayanan public objek wisata muara indah dalam melayani kebutuhan pengunjung ?

E. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambahkan dan memberikan sumbangan pemikiran dalam mengelola pelayana public pada objek wisata muara indah di kabupaten tanggamus
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman dan panduan yang akan datang.
3. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi kepada jurusan Manajemen Dakwah (MD).

A. Tinjauan Pustaka

Ditinjau dari judul skripsi yang penulis teliti, untuk menghindari persamaannya akan penulis laksanakan berikut akan dipaparkan beberapa karya ilmiah yang relevan dengan judul skripsi sebagai berikut:

Nama (Tahun)	Judul	Metode	Hasil
Sumarni (2011)	Faktor-Faktor Pendorong dan Penarik Wisatawan Berkunjung ke Objek Wisata Gunung Dempo Kecamatan Pagar Alam Selatan Kota Pagar Alam Propinsi Sumatera Selatan Tahun 2011	Deskriptif eksploratif	Hasil penelitian ini bahwa objek wisata Gunung Dempo faktor pendorong 34 responden (57%) menyatakan bahwa karena alasan ingin melakukan permainan/bermain (<i>play</i>), 36 responden (60%) menyatakan bahwa alasan kenginan menemukan suasana yang romantis (<i>romance</i>), 57 responden (95%) yang menyatakan bahwa karena keindahan alam sedangkan faktor penarik 55 responden (92%) menyatakan bahwa karena kondisi iklim, 44 responden (73%) menyatakan bahwa karena


			<p>aksesibilitas yang mudah dijangkau, 46 responden (77%) menyatakan bahwa fasilitas yang cukup lengkap merupakan factor penarik wisatawan berkunjung ke Objek Wisata Gunung Dempo.</p>
<p>Danu Hermansyah dan Bagja Waluya (2012)</p>	<p>Analisis Faktor-Faktor Pendorong Motivasi Wisatawan Nusantara Terhadap Keputusan Berkunjung Ke Kebun Raya Bogor</p>	<p>Penelitian deskriptif dan verifikatif.</p>	<p>1. Penilaian faktor-faktor pendorong motivasi wisatawan nusantara yang berkunjung ke Kebun Raya Bogor meliputi lima sub variabel yaitu <i>escape motives, relaxation, family and friends togetherness, knowledge, dan enjoying natural resources</i>. Dari</p>

			<p>sub variabel-variabel tersebut sub variabel family and friends togetherness memiliki penilaian paling rendah dan sub variabel <i>relaxation</i> yang memiliki penilaian paling tinggi. Hal ini dikarenakan Kebun Raya Bogor memiliki suasana alam yang sangat indah dan mempunyai udara yang sejuk sehingga membuat wisatawan ingin melakukan kunjungan ke Kebun Raya Bogor dengan tujuan untuk menyegarkan diri baik secara</p>
--	--	--	---

			<p>fisik maupun mental.</p> <p>2. Penilaian keputusan berkunjung wisatawan nusantara ke Kebun Raya Bogor terdiri dari lima indikator yaitu pilihan produk, pilihan merek, pilihan saluran kunjungan, pilihan waktu berkunjung, dan jumlah kunjungan. Penilaian keputusan berkunjung oleh wisatawan nusantara yang melakukan kunjungan ke Kebun Raya Bogor yang memperoleh penilaian yang paling rendah yaitu berdasarkan</p>
--	--	--	--

			<p>pilihan produk/jasa dan penilaian paling tinggi yaitu berdasarkan pilihan merek. Hal ini dikarenakan Kebun Raya Bogor mempunyai nama yang sangat baik di benak wisatawan nusantara baik dilihat dari kepopuleran dan keunikan daya tarik wisata yang dimiliki Kebun Raya Bogor, dan pengenalan mengenai daya tarik wisata yang ditawarkan oleh Kebun Raya Bogor.</p> <p>3. Secara keseluruhan berdasarkan</p>
--	--	--	--

			<p>pengujian hipotesis menunjukkan faktor-faktor pendorong yang terdiri dari <i>escape motives, family and friends togetherness, knowledge, dan enjoying natural resources</i> yang memiliki pengaruh yang tinggi terhadap keputusan berkunjung wisatawan nusantara dalam mengunjungi daya tarik wisata Kebun Raya Bogor yaitu <i>escape motives</i>. Hal ini dikarenakan Kebun Raya Bogor sesuai untuk dijadikan tempat untuk</p>
--	--	--	--

			<p>melepaskan diri dari rutinitas sehari-hari, tekanan hidup perkotaan maupun dijadikan tempat untuk melepaskan diri dari pekerjaan karena memiliki suasana, pemandangan dan udara yang sesuai terutama dipicu oleh keinginan wisnus untuk melepaskan diri dari rutinitas sehari-hari, sedangkan terdapat satu sub variabel yang memiliki pengaruh tidak signifikan yaitu <i>relaxation</i>. Hal ini dikarenakan setiap</p>
--	--	--	---

			<p>wisatawan nusantara yang berkunjung ke Kebun Raya Bogor bertujuan untuk berelaksasi yang tinggi, namun saat akan melakukan kunjungan ke Kebun Raya Bogor wisatawan nusantara menemui kendala yaitu faktor-faktor eksternal seperti kemacetan yang sering terjadi di Kota Bogor, hujan yang lebat yang sering menghambat wisatawan untuk berkunjung dan berwisata ke Kebun Raya</p>
--	--	--	---

			<p>Bogor serta tidak tersedianya areal parkir yang cukup ketika <i>weekend</i> karena sesuai dengan peraturan pihak Kebun Raya Bogor yang melarang kendaraan baik roda dua atau empat masuk ke areal Kebun Raya Bogor, sehingga menjadikan sub variabel <i>relaxation</i> tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan berkunjung.</p>
Mukiroh HP. Diah dan Setiyorini	Pengaruh Faktor-Faktor Penarik Kepariwisataa n Wisatawan	Penelitian deskriptif dan verifikatif.	1. Tanggapan faktor-faktor penarik kepariwisataan wisatawan asal

(2012)	Asal Malaysia Terhadap Keputusan Berkunjung Ke Kota Pekanbaru		<p>Malaysia, secara umum memiliki penilaian yang cukup tinggi. Faktor yang mendapat penilaian yang paling tinggi yaitu pada faktor aksesibilitas sebesar 0,244 atau 24,4%. Faktor berikutnya yaitu ketersediaan jasa atau <i>service</i> yaitu sebesar 0,188 atau 18,8%. Hal ini karena kesuksesan suatu produk pariwisata seringkali bergantung pada ketersediaan atas fasilitas-fasilitas jasa, seperti</p>
--------	--	--	---

			<p>akomodasi, makanan dan minuman, <i>travel agency</i>, <i>Souvenir</i>, iklan media masa dan lain-lain. Ketersediaannya fasilitas di daerah tujuan akan mempengaruhi seseorang wisatawan untuk berkunjung ke destinasi. Sedangkan faktor ketersediaan atraksi yaitu sebesar 0,086 atau 8,6%. Hal ini karena ketersediaan atraksi wisata di kota pekanbaru yang terdiri dari atraksi alam, atraksi budaya, dan atraksi atraksi</p>
--	--	--	---

			<p>budaya di nilai wisatawan asal Malaysia cukup menarik. Namun yang mendapat penilaian yang paling menarik yaitu wisata alam di kota Pekanbaru.</p> <p>Persepsi wisatawan asal Malaysia tentang faktor budaya di nilai rendah yaitu sebesar 0,069 atau 6,9%. Hal ini dikarenakan mereka memiliki akar budaya yang sama sedangkan mereka berpergian ingin melihat budaya yang baru. Faktor berikutnya yang mendapat penilaian yang</p>
--	--	--	--

			<p>paling rendah yaitu stabilitas politik dan keamanan yaitu sebesar 0,056 atau 5,6%. Hal ini karena kondisi stabilitas politik yang belum stabil.</p> <p>2. Tanggapan wisatawan asal Malaysia terhadap keputusan berkunjung secara umum memiliki penilaian cukup tinggi terhadap program ini. Faktor yang mendapat penilaian yang paling tinggi yaitu pada lokasi sebesar 24.86%. Hal ini dikarenakan kedekatan lokasi antara</p>
--	--	--	--

			<p>Kota Pekanbaru dengan Malaysia sehingga wisatawan tertarik untuk berkunjung. Sedangkan penilai yang paling rendah yaitu pada harga yaitu sebesar 17.22 % karena distribusi barang yang di jual di Pekanbaru kebanyakan berasal dari luar daerah. Harga paket wisata yang cukup mahal karena kota Pekanbaru mempromosikan objek wisata secara tunggal. Kebanyakan wisatawan menginginkan</p>
--	--	--	--

			<p>paket wisata yang menggabungkan dua propinsi yaitu berawal kota Pekanbaru dan berakhir di Kota Padang. Sedangkan paket travel yang tersedia di Kota pekanbaru kebanyakan hanya di lingkungan Kota Pekanbaru sehingga menimbulkan kurang ketertarikannya bagi wisatawan.</p> <p>3. Tanggapan faktor-faktor penarik kepariwisataan wisatawan asal Malaysia yang terdiri aksesibilitas, ketersediaan</p>
--	--	--	--

			<p>jasa atau <i>service</i>, budaya, stabilitas politik dan keamanan serta ketersediaanya atraksi wisata dinilai cukup tinggi dalam mempengaruhi tingkat keputusan berkunjung ke Kota Pekanbaru yaitu sebesar 64%. Hal tersebut menunjukkan bahwa faktor-faktor penarik kepariwisataan wisatawan asal Malaysia dapat di jadikan sebagai alat ukur untuk menyusun strategi pemasaran pariwisata Pemerintah</p>
--	--	--	---

			Kota Pekanbaru.
--	--	--	--------------------

F. Metode Penelitian

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian proposal ini maka digunakan metode sebagai berikut :

1. Jenis dan sifat penelitian

- a. Jenis penelitian Dilihat dari jenisnya maka penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (Field Research) yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data atau informasi masyarakat secara langsung.⁷penelitian ini meneliti kondisi objektif dilapanga tentang Manajemen Pelayanan Publik Obyek Wisata muara indah Dalam Melayani Kebutuhan Pengunjung.
- b. Sifat penelitian Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu suatu metode dalam meneliti ini bertujuan, semata-mata untuk memberikan gambaran tentang sesuatu. Penelitian survey mengacu pada pengumpulan data yang menggunakan metode interview dan sampling untuk menghasilkan seperangkat data kualitatif yang cocok menggunakan alat hitung⁸

Maksud dari metode ini penulis gunakan untuk menggambarkan yang sebenarnya, guna memberikan penjelasan terhadap pokok permasalahan yang diteliti dan berarti bukan bersifat menguji atau mencari teori baru, yaitu mendeskripsikan data-data tentang

⁷ Rosady Ruslan, Metode penelitian public Realations dan Komunikasi , (Jakarta: RajaGrapindo Persada, 2010), h. 32

⁸ Kholidi S, Metodologi Penelitian,(Bandar Lampung: Fakultas Dakwah, 2015), h. 18

Manajemen Pelayanan Publik Obyek Wisata muara indah Dalam Melayani Kebutuhan Pengunjung.

2. Sumber data

Sumber data ini merupakan sesuatu yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan valid atau tidaknya sesuatu penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan:

- a. Data primer, merupakan data utama yang diperoleh langsung dari narasumber berupa catatan tertulis dari hasil wawancara dan dokumentasi.
- b. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber yang tertulis seperti terdapat dalam buku dan jurnal yang terkait.

3. Metode Pengumpulan Data

Untuk memudahkan dalam pengambilan data lapangan penulis mempergunakan metode pengumpulan data sebagai berikut

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik yang digunakan untuk memperoleh informasi melalui kegiatan atau interaksi sosial antara peneliti dengan yang diteliti.⁹Tujuan wawancara adalah untuk menggali data atau informasi dari suatu topic/masalah dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur, wawancara tersebut sebagai pengumpulan data, oleh karena itu untuk wawancara peneliti sudah menyiapkan pertanyaan-pertanyaan tertulis dan dijawab oleh responden dengan begitu peneliti mencatat.

⁹ Fandi Rosi Sarwo Edi, *Teori Wawancara Psikodiagnostik*(Yogyakarta:Leutikaprio, 2016), 2.

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pengamatan sistematis terhadap suatu gejala-gejala yang diteliti.¹⁰ Menggunakan metode ini mempertimbangkan bahwa dapat langsung mengamati objek sehingga menghasilkan data yang efektif. Penulis menggunakan metode ini untuk mengetahui langsung keadaan di lapangan. Dilakukan dengan mengamati mencatat dan menganalisa secara sistematis. Pada observasi ini penulis akan menggunakannya dengan maksud untuk mendapatkan data yang efektif mengenai Manajemen Pelayanan public pada objek wisata muara indah melayani kebutuhan pengunjung.

c. Dokumentasi

Dokumentasi ialah mencari data mengenai hal-hal atau variable berupa catatan, transkrip dan buku-buku, surat kabar majalah dan sebagainya

Penulis menggunakan metode ini mengharapkan agar menemukan data yang berkenaan tentang :

1. Sejarah Pendirian Obyek Wisata muara indah
2. Dokumen-dokumen Obyek Wisata muara indah
3. Data-data yang berkaitan dengan subyek/obyek yang akan diteliti..

G. Sistematika Penulisan

Untuk menggambarkan secara keseluruhan mengenai laporan ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

¹⁰ Husaini Usman Poernomo, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), 54.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, penulis mengemukakan penegasan judul, alasan memilih judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis mengemukakan landasan teori, pengertian manajemen pelayanan, public Dinas Pariwisata Dalam meningkatkan Kepuasan pengunjung Muara Indah

BAB III : DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini penulis membahas tentang, gambaran umum, serta penyajian fakta dan data manajemen pelayanan public Dinas Pariwisata Kabupaten Tanggamus Dalam Meningkatkan Kepuasan pengunjung Muara Indah

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang analisis perbandingan temuan yang ada di bab III dengan teori pada bab II, faktor pendukung dan penghambat, menjawab dari rumusan masalah, Analisis Penerapan Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dinas pariwisata Kabupaten Tanggamus Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Muara indah Apa saja kontribusi yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam manajemen pelayanan Publik Dinas

pariwisata Kabupaten Tanggamus Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengujung Muara indah

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, serta Perbandingan teori dengan temuan yang di teliti, saran-saran dan juga penutup karena telah dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pelayanan Publik

1. Pengertian Manajemen Manajemen memiliki banyak definisi/pengertian dari beberapa ahli, antara lain sebagai berikut :

- a) Manajemen menurut Drs. M. Manulang adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terdahulu. tugas suatu organisasi di dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.
- b) G.R. Terry mendefinisikan manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya.¹¹
- c) Lawrence A. Appley mengatakan bahwa Manajemen adalah seni pencapaian tujuan yang dilakukan melalui usaha orang lain. Selanjutnya kami akan paparkan pengertian pelayanan menurut beberapa ahli.

¹¹ Burhanudin, Yusuf, Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah, (Jakarta : Raja Grafindo, 2015).h. 21

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwasanya manajemen adalah kemampuan dan keterampilan untuk mengatur dan mengelola jalannya kegiatan atau program. Sehingga secara optimal dan efisien dapat mencapai tujuan yang telah di sepakati sebelumnya dengan tepat waktu dan tepat sasaran

2. Fungsi Manajemen

Manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen sesuai fungsinya masing masing dalam mengikuti tahapan tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Pada awal abad ke 20 seorang industriawan Prancis bernama Henry Fayol mengusulkan bahwa semua manajer melakukan lima fungsi manajemen yaitu merancang, mengorganisasi, memerintah, mengkoordinasi dan mengendalikan. Sejauh ini, fungsi-fungsi manajemen belum ada kesepakatan antara praktisi maupun para teoritis. Sehingga menimbulkan berbagai pendapat dari banyak penulis seperti Dr. SP. Sagan, MPA: Planning, Organizing, Motivating, Controlling (POMC), George R. Terry: Planning, Organizing, Actuating, Controlling (POAC),

Jame Estoner; Planning, Organizing, Leading, Controlling (POLC), Henry Fayol Planning, Organizing, Comanding, Coordinating, Controlling (POCCC)¹² Berdasarkan uraian diatas pada prinsipnya bahwa fungsi-fungsi manajemen

¹²Suad Hasan, *Manajemen Pokok Pengertian dan Soal-Soal*, (Yogyakarta: Penerbit BPFE, 1989), 4

¹²Terry, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 1992)

yang telah dikemukakan oleh para penulis secara umum mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

a. **Planning (Perencanaan)**

Menetapkan terlebih dahulu tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan dan bagaimana cara mencapai tujuan tersebut. Untuk seorang manajer personalia perencanaan berarti menetapkan terlebih dahulu program, personalia yang akan membantu tujuan

b. **Organizing (Pengorganisasian)**

Mengadakan pembagian tugas atau struktur hubungan antara pekerjaan pengkelompokan tenaga kerja sehingga tercapai suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkancontrolling

c. **(Pengarahan)**Setelah perencanaan dan pengorganisasian telah ditetapkan, maka fungsi ini adalah sebagai pelaksanaannya seperti karyawan, melatih memikirkan suatu perangsang hadiah atau sanksi kepada karyawan sesuai denganprestasi kerja yang mereka raihControlling

d. **(Pengendalian)**Tindakan atau aktivitas yang dilakukan manajer untuk melakukan,pengamatan, penelitian, serta penilaian dari pelaksana seluruh kegiatan organisasi yang sedang atau telah berjalan untuk mencapai tujuan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

3. Unsur- Unsur Manajemen

Menurut Hasibuan (2013:2) manajemen terdiri dari 6 unsur yaitu man, money, method, materials, machines, dan market.berikut uarainnya:

a. *Man* (Manusia)

Dalam Manajemen faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan tertentu. Tanpa adanya manusia tidak akan adanya proses kerja, sebab manusia pada dasarnya adalah makhluk pekerja.

b. *Money* (Uang)

Uang adalah salah satu unsur yang tidak dapat dihindarkan. Uang adalah alat tukar dan pengukur nilai besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dengan jumlah uang yang beredar di perusahaan. Oleh karena itu uang adalah salah satu alat yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatunya harus diperhitungkan secara rasional.

c. *Materials* (Bahan-bahan)

Materi terdiri dari bahan setengah jadi (*Raw materials*) dan bahan jadi, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga dapat menggunakan bahan sebagai salah satu sarana. Sebab materi dan manusia tidak dapat dipisahkan, gtanpa materi tidak akan ada capaian yang di kehendaki.

d. *Method* (Metode)

Cara untuk melaksanakan sesuatu pekerjaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya sangat menentukan hasil-hasil kerja seseorang. Jadi tercapai atau tidaknya tujuan itu sangat tergantung kepada cara melaksanakannya. Metode-metode itu diperlukan dalam setiap kegiatan manajemen dengan cara kerja yang baik akan memperlancar dan mempermudah jalannya pekerjaan.

e. *Mechines*(Mesin)

Dalam perusahaan merupakan kegiatan pemerintahan, peranan mesin-mesin sebagai alat pembantu kerja sangat menentukan. Kegunaan dari pada mesin-mesin yang membawa kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga memberikan juga keuntungan-keuntungan yang banyak terhadap tenaga kerja. Perlu diingat penggunaan mesin sangat tergantung kepada manusia, bukan manusia yang diperbudak manusia. Mesin diperbuat untuk mempermudah tercapainya tujuan hidup manusia.

f. *Market* (Pasar)

Pasar sangat penting untuk memasarkan barang-barang hasil produksi, oleh karena itu sangat penting sekali pasar dikuasai, demi kelangsungan proses kegiatan suatu badan usaha atau industri. Proses produksi suatu barang akan terhenti apabila barang-barang hasil produksi itu tidak dapat dipasarkan atau dijual dipasaran. Oleh karena itu penguasaan pasar untuk menyebarluaskan hasil-hasil produksi agar sampai kepada konsumen, merupakan hal yang menentukan dalam kegiatan manajemen.¹³

4. Tujuan Manajemen

Dalam suatu manajemen terdapat beberapa tujuan sebagai berikut:

- Melaksanakan dan mengevaluasi strategi yang dipilih secara efektif dan efisien
- Mengevaluasi kinerja, meninjau, dan mengkaji ulang situasi serta melakukan berbagai penyesuaian dan

¹³Manajemen Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Manajemen*,(Jakarta: Effar Offset,1980), 38.

koreksi jika terdapat penyimpangan di dalam pelaksanaan strategi

- Senantiasa memperbaharui strategi yang kita rumuskan agar sesuai dengan perkembangan lingkungan eksternal.
- Senantiasa meninjau kembali kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman peluang yang ada.
- Senantiasa melakukan inovasi atas kegiatan sehingga kita hidup kita lebih teratur.

Jadi, tujuan manajemen adalah suatu yang diharapkan tercapai setelah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan selesai dilaksanakan.¹⁴

B. Pelayanan Publik

1. Pelayanan publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

Agus Wibowo, *Manajemen Pendidikan Karakter di Sekolah Konsep dan Praktik Implementasi* (Yogyakarta Pustaka Pelajar 2013), h. 137

Novan Ardi Wiyani *Manajemen Pendidikan Karakter: Konsep dan Implementasinya di Sekolah* (Yogyakarta PT Pustaka Inn Madani 2012), h. 78

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) dalam Pasolong (2008:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (2005:6) dalam pasolong (2008:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Maksudnya dari Pelayanan publik adalah menjadi suatu tolak ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif di mata masyarakat kabupaten tanggamus .

UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Asas- Asas Pelayanan

Asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan atau tugas pelaksanaan perintah perundang-undangan. Bersifat adaptif karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik dibidang administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari pelayanan-pelayanan tersebut. Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011:6) mengemukakan asas-asas pelayanan publik tercermin dari:

a. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak

kewajiban Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3. Standar Pelayanan

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan sipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.¹⁵

¹⁵Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 3 (Yogyakarta: Andi, 2011), 327.

Menurut Rahmayanty (2010:89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a) **Prosedur pelayanan.**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi penerima dan pemberi pelayanan termasuk pengaduan.
- b) **Waktu penyelesaian.**
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) **Biaya pelayanan.**
Biaya/tarif pelayanan termasuk risiannya yang ditetapkan dengan proses pemberian pelayanan.
- d) **Produk pelayanan**
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) **Sarana dan prasarana.**
- f) **Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.**
- g) **Kompetensi petugas.**
pemberi pelayanan publik kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

4. Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) yaitu :

- a. **Keandalan (reliability),**
yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

- b. Ketanggapan (responsiveness)
yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan membenarkan pelayanan dengan cepat.
- c. Keyakinan (confidence)
yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance"
- d. Empati (emphaty)
yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (tangible)
yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan public yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Kama aparaturnya pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (sinambela, 2011:8)¹⁶

Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017), 27

Mocnir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), 36

5. Kualitas Pelayanan

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2010:6), kualitas banyak memiliki defenisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Defenisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan estetika, dan sebagainya. Adapun dalam defenisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Menurut Hayat (2017: 69) Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini juga mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, profesional dan bertanggung jawab serta kompeten

6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat terlaksana dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor. Menurut (Hardiansyah, 2018), faktor yang memengaruhi rendahnya kualitas pelayanan pemerintah meliputi:

- a) Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan public

- b) Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public
- c) Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil
- d) Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
- e) Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai
- f) Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan public
- g) Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan public
- h) Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan peningkatan kualitas pelayanan Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap
- i) Pemberdayaan aparatur birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan
- j) Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi.

7. Kepuasan Pengunjung

Dalam menghadapi persaingan dewasa ini, untuk mencapai suatu kesuksesan perusahaan selalu berusaha bagaimana caranya memperoleh banyak pelanggan dan

bisa mengungguli pesaing, untuk itulah setiap orang/perusahaan dituntut agar dapat melakukan pekerjaan dengan lebih baik, yang memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan.

Pelanggan yang merasa sangat puas akan menjadi pelanggan yang tetap 9 dalam waktu yang panjang dan mereka tidak begitu peka terhadap harga, bukan hanya itu mereka akan menyampaikan rasa puas mereka terhadap perusahaan itu kepada orang lain, bayangkan saja kalau sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang buruk kepada pelanggan, maka bisa dipastikan bahwa pelanggan tersebut akan mencari perusahaan lain dan menjadi pelanggan perusahaan lain (pesaing) yang memberikan kepuasan pada pelanggan tersebut, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Suatu pelayanan dinilai dapat memuaskan pelanggan apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, apalagi dengan banyaknya produk saingan, akan menyebabkan setiap perusahaan harus selalu meningkatkan pelayanannya.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya¹⁷. Menurut Westbrook & Reilly dalam Tjiptono, kepuasan pengunjung adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa. Respons emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi

¹⁷Philip Kotler, 1997, Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi Kontrol, jilid satu, Jakarta, Prenhallindo, hal. 3

(atau keyakinan) terhadap objek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai.¹⁸

Kepuasan pengunjung adalah dampak dari harapan pengunjung terhadap suatu produk/jasa sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh dari produk yang dibeli¹⁹. Berdasarkan definisi kepuasan yang telah dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan/respon senang atau kecewa terhadap suatu produk/jasa setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja dan harapan pengunjung.

Menurut Keagen dalam buku karya Tjiptono mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima. Apabila menerima perlakuan yang baik, sesuai dan memuaskan pelanggan akan merasa terpenuhi harapannya, ditandai dengan adanya perasaan senang. Sedangkan apabila penerimaan perlakuan kurang baik, tidak sesuai, memberi kesan negatif dan tidak memuaskan, dianggap bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, yang menyebabkan pelanggan mengeluh, keluhan tersebut menandakan bahwa pelanggan merasa kecewa.²⁰

Kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantara faktor-faktor tersebut yakni kinerja (performance) yang berkaitan dengan fungsi fisik suatu

¹⁸ Fandi Tjiptono, 2006, Pemasaran Jasa, BayumediaPublising, Mallang,

¹⁹ Fandi Tjiptono, 2006, Pemasaran Jasa, BayumediaPublising: Mallang. Hal. 349

²⁰ Ujang Sumarwan, 2011, Perilaku Pengunjung Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran, edisi kedua, GahliaIndonesia, Bogor, hal. 387

produk dan peningkatan citra diri, karakteristik produk/jasa, kondisi fisik, kinerja produk, karakteristik pelanggan, promosi serta pengalaman pengunjung dengan produk/jasa serupa, dengan membandingkan produk/jasa yang sedang digunakan dengan yang telah digunakan sebelumnya²¹

Kepuasan pengunjung dapat diketahui dengan melakukan beberapa metode pengukuran, menurut Kotler dalam Tjiptono menjelaskan ada 4 metode untuk mengukur kepuasan pengunjung, diantaranya:

a) Sistem Keluhan dan Saran

Suatu perusahaan yang berorientasi pada pengunjung akan memberikan kesempatan yang luas pada para pengunjungnya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain. Informasi dari para pengunjung ini akan memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan agar bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul. Sehingga perusahaan akan tahu apa yang dikeluarkan oleh para pengunjungnya dan segera memperbaikinya.

b) Ghost Shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pengunjung adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (GhostShopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial terhadap produk dari perusahaan dan juga

²¹ Fandy Tjiptono, 2004, *Kepuasan dalam Pelayanan*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta

dari produk pesaing. Kemudian mereka akan melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghostshopper juga bisa mengamati cara penanganan terhadap setiap keluhan yang ada, baik oleh perusahaan yang bersangkutan maupun dari pesaingnya.

c) **LostCustomerAnalysis**

Perusahaan menghubungi para pengunjungnya atau setidaknya mencari tahu pengunjungnya yang telah berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar diketahui penyebab mengapa pengunjung tersebut kabur. Dengan adanya peningkatan customerlostrate maka menunjukkan adanya kegagalan dari pihak perusahaan untuk dapat memuaskan pengunjungnya.

d) **Survei Kepuasan Pengunjung**

Survei dilakukan melalui berbagai media baik melalui telepon, pos, ataupun dengan wawancara secara langsung. Survey dilakukan kepada pengunjung oleh pihak perusahaan, kemudian perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (feedback) secara langsung dari pengunjung dan juga akan memberikan tanda bahwa perusahaan menaruh perhatian yang besar terhadap para pengunjungnya

C. Pengelolaan Wisata

a) Pengertian pengelolaan

Kata pengelolaan berasal dari kata kerja mengelola dan merupakan terjemahan dari bahasa Italia yaitu *menegiare* yaitu yang artinya menangani alat-alat, berasal dari bahasa latin *manus* yang artinya tangan. Dalam bahasa Perancis terdapat kata *mesnagement* yang kemudian menjadi *management*. Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengelolaan berasal dari kata *kelola* yang berarti mengendalikan, mengurus dan menyelenggarakan.

Disisi lain Efendi menyatakan manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu *timanage* yang memiliki kesamaan dengan kata *to hand* yang berarti “mengurus”, *tocontrol* “memeriksa”, *toguide* “memimpin” atau membimbing”, jadi apabila dilihat dari asal katanya manajemen berarti pengurusan, pengendalian, memimpin atau membimbing. Manajemen adalah suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upayaupaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan. Dalam skala aktivitas manajemen dapat diartikan sebagai aktivitas mengatur, menerbitkan dan berpikir yang dilakukan oleh seseorang, sehingga mampu mengemukakan, menata, merapikan segala sesuatu yang ada di sekitarnya sesuai dengan prinsip-prinsip serta menjadikan hidup lebih selaras, serasi dengan yang lainnya. Upaya mengefektifkan pengelolaan dan pengembangan di 46 lingkungan internal maupun eksternal yang ada termasuk di dalamnya

kecenderungan terhadap pariwisata dalam konteks global²².

Dari penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen merupakan aktivitas yang mencakup perencanaan adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan dengan memilih yang terbaik dari alternatif alternatif yang ada. Pengorganisasian adalah suatu proses untuk penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

2. Manajemen wisata

Manajemen yang baik dan efektif memerlukan penguasaan atas orang-orang yang dikelola. Dalam kegiatan wisata terdiri atas beberapa komponen utama yaitu wisatawan. Elemen geografi dan industri pariwisata. Pengertian dari masing-masing komponen di atas adalah sebagai berikut:

a. Wisatawan

adalah aktor dalam kegiatan wisata dengan melakukan perjalanan wisata akan menjadi sebuah pengalaman dalam masa-masa kehidupan.

b. Pergerakan wisatawan

berlangsung pada tiga area geografi yaitu daerah asal wisatawan, tempat ketika dia melakukan aktivitas keseharian. Seperti bekerja, belajar, tidur dan kebutuhan dasar lain.

²² Salah Wahab, Manajemen Kepariwisata (Jakarta: Pradnya Paramitha, 1996), h. 14

Rutinitas ini mendorong seseorang untuk melakukan wisata dari daerah asal, seseorang dapat mencari informasi tentang obyek dan daya tarik wisata yang diminati. Daerah tujuan wisata ini sering disebut dengan ujung tombak pariwisata. Di daerah tujuan wisata dampak pariwisata sangat dirasakan sehingga sangat dibutuhkan perencanaan dan manajemen yang tepat.

c. Industri pariwisata

adalah industri yang menyediakan jasa, daya tarik, dan sarana wisata. Sebagai contoh, biro perjalanan wisata dapat ditemukan pada daerah asal wisatawan, penerbangan dapat ditemukan baik di daerah asal maupun pada tempat transit serta akomodasi dapat ditemukan pada daerah tujuan wisata.

Pariwisata merupakan kegiatan yang dapat dipahami dari banyak pendekatan. Dalam Undang-undang RI nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata dijelaskan bahwa wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Adapun yang dimaksud dengan pariwisata sendiri adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan

yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah²³

Wisata adalah kegiatan yang tidak dapat terlepas dari kehidupan manusia. Setiap orang akan membutuhkan kegiatan berwisata dan pariwisata baik yang dilakukan di dalam daerah maupun di luar daerah dari tempat tinggalnya. Wisatawan dalam melakukan perjalanan dengan berbagai tujuan antara lain bersenang-senang, tujuan bisnis dan profesional dan tujuan lain-lain sehingga wisatawan dibedakan menjadi wisatawan, vakansi dan wisatawan bisnis dengan cara tersendiri. Para wisatawan dapat melakukannya di dalam negeri atau pariwisata domestik dan perjalanan keluar negeri atau mancanegara.

Manfaat wisata menurut Kloter membagi wisatawan dari manfaat yang ingin diraihinya ketika melakukan perjalanan wisata. Wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata tentunya ingin mendapatkan sesuatu karena perjalanan wisata tentunya ingin mendapatkan sesuatu karena perjalanan wisata harus berimbang dengan perjalanan yang dilakukannya. Manfaat perjalanan yang dicari oleh setiap orang beragam yaitu mulai dari kualitas yang merupakan kata kunci dalam industri pariwisata

²³ Ismayanti, Pengantar Kepariwisataaan

DAFTAR PUSTAKA

- Burhanudin, Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta Raja Grafindo, 2015).h. 21
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta:Bumi Aksara,2006), h.26
- Sunyoto Usman, *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008)., h.5
- Rosady Ruslan, *Metode penelitian publik Relations dan Komunikasi* , (Jakarta: RajaGrapindo Persada, 2010), h. 32
- Kholidi S, *Metodelogi Penelitian*, (Bandar Lampung: Fakultas Dakwah, 2015), h. 18
- Husain usmani, *metodelogi penelitian sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 42.
- Fandi Rosi Sarwo Edi, *Teori Wawancara Psikodiagnostik*(Yogyakarta:Leutikaprio, 2016), 2.
- Husaini Usman Poernomo, *Metodologi Penelitian Sosial*(Jakarta: Bumi Aksara, 1996), 54.
- Burhanudin, Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*,(Jakarta Raja Grafindo, 2015).h. 21
- Suad Hasan, *Manajemen Pokok PengeRtian dan Soal-Soal*, (Yogyakarta: Penerbit BPFE, 1989),
- Terry, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju,1992
- Manajemen Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Manajemen*,(Jakarta: Effar Offset,1980), 38
- Agus Wibowo, *Manajemen Pendidikan Karakter di Sekolah Konsep dan Praktik Imple mentail* (Yogyakarta Pustaka Pelajar 2013), h. 137

- Novan Ardi Wiyani *Manajemen Pendidikan Karakter: Konsep dan Implementasinya di Sekolah* (Yogyakarta PT Pustaka Inn Madani 2012), h. 78
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 3 (Yogyakarta: Andi, 2011), 327.
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017), 27
- Mocnir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), 36
- Philip Kotler, 1997, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi Kontrol, jilid satu, Jakarta, Prenhallindo*, hal. 3
- Fandi Tjiptono, 2006, *Pemasaran Jasa, BayumediaPublising, Mallang*,
- Fandi Tjiptono, 2006, *Pemasaran Jasa, BayumediaPublising: Mallang*. Hal. 349
- Ujang Sumarwan, 2011, *Perilaku Pengunjung Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran, edisi kedua, GahliaIndonesia*, Bogor, hal. 387
- Fandy Tjiptono, 2004, *Kepuasan dalam Pelayanan, Penerbit Salemba Empat*, Jakarta
- Salah Wahab, *Manajemen Kepariwisata* (Jakarta: Pradnya Paramitha, 1996), h. 14

Jurnal

- Suswanto, Arief, *Potensi Dan Pemanfaatan sungai Citarik Di Kecamatan Cikidang kabupaten Sukabumi Untuk Pengembangan Wisata Arung Jeram*. Jurnal Yogyakarta: Fakultas Geografi UGM, 1994).

Web

<http://digilib.unila.ac.id/12991/14/BAB%20II.pdf> (Accesed 16 Arili 2020)

<https://www.hestanto.web.id/definisi-pariwisata-indikator-perkembangan-objek-dan-dayatarik/>(Accesed 17

