

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan Nasional merupakan usaha peningkatan kualitas manusia dan masyarakat Indonesia yang berlangsung secara berkelanjutan, berdasarkan kemampuan nasional dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta memperhatikan tantangan perkembangan global. Dalam pengimplementasian pembangunan nasional senantiasa mengacu pada kepribadian bangsa dan nilai luhur untuk mewujudkan kehidupan bangsa yang berdaulat, mandiri, berkeadilan, baik kekuatan moral maupun etika bangsa Indonesia. Tujuan Pembangunan Nasional adalah untuk mewujudkan kehidupan masyarakat Indonesia yang sejahtera. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka pembangunan dilaksanakan oleh bangsa Indonesia merupakan pembangunan yang berkesinambungan, yang meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa dan negara. Pelaksanaan pembangunan bukan hanya menjadi tanggungjawab pemerintah, tetapi juga merupakan tanggungjawab rakyat Indonesia. Keikutsertaan warga negara dalam Pembangunan Nasional dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti melestarikan Budaya dan Obyek.

Pembangunan nasional dilakukan dalam rangka merealisasikan tujuan nasional seperti yang ditulis dalam Undang-Undang Dasar 1945, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, meningkatkan kesejahteraan

umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social.

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki destinasi pariwisata yang sudah dikenal di dunia karena memiliki daya Tarik yang unik dan beragam serta memiliki kekhasan baik alam, budaya, flora dan fauna, sehingga banyak wisatawan baik domestik maupun mancanegara yang berkunjung untuk menikmatinya, selain keunikan serta keragaman yang sudah ada. Pada saat ini pemerintah juga secara terus menerus mendorong pengembangan destinasi pariwisata yang berkualitas, aman dan nyaman dengan berbagai macam kegiatan pendukung di dalamnya. Pengembangan kepariwisataan perlu dilaksanakan dengan pola pengembangan yang lebih mengedepankan segi kualitas dibandingkan dengan kuantitas.

Berdasarkan undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata bahwa pariwisata adalah kawasan yang memiliki fungsi utama pariwisata atau memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata yang mempunyai pengaruh penting dalam satu atau lebih aspek seperti pertumbuhan ekonomi, social dan budaya, pemberdayaan sumber daya alam, daya dukung lingkungan hidup serta pertahanan dan keamanan. Pembangunan pariwisata tidak lepas dari objek daya Tarik wisata, karena objek dan daya Tarik wisata merupakan sasaran utama wisatawan untuk berkunjung ke suatu objek wisata.

Salah satu dari kekayaan alam yang dimiliki oleh Indonesia berada di Kabupaten Kuningan Jawa Barat. Wilayah Kabupaten Kuningan ini terletak di

bagian Timur Jawa Barat yang berbatasan dengan Kabupaten Cirebon sebelah utara, Kabupaten Brebes sebelah timur, Kabupaten Ciamis sebelah selatan dan Kabupaten Majalengka di sebelah barat.

Kabupaten Kuningan berada di bawah kaki Gunung Ciremai yang terletak di pegunungan sehingga memiliki udara yang sejuk dan memiliki sumber daya alam yang berlimpah. Sumber daya alam yang berlimpah ini sadar akan potensi wisata yang dimiliki oleh daerahnya, terutama kekayaan potensi pariwisata berbasis wisata alam dan peninggalan sejarah. Obyek-obyek wisata ini perlu dikembangkan sehingga akan menambah Pendapatan Asli Daerah dari sector pariwisata. Terutama untuk destinasi wisata Obyek Sidomba yang ada di Kabupaten Kuningan perlu dikembangkan dan di kelola dengan baik untuk menjadi daya tarik wisatawan. Salah satu kawasan Wisata yang perlu dikembangkan yaitu Wisata Obyek Sidomba.

Obyek Wisata Sidomba merupakan obyek wisata alam yang terletak di kaki gunung Ciremai berada di Desa peusing Kecamatan Jalaksana Kabupaten Kuningan Jawa Barat. Obyek wisata tersebut didirikan oleh Mantan Direktur Bank Jabar Drs. H. Umar Sjarifuddin, beliau tidak hanya mendirikan Obyek Wisata Sidomba saja namun mendirikan juga sebuah sekolah SMP dan SMA ITUS (Islam Terpadu Umar Sjarifuddin) serta Asrama untuk para siswa-siswi ITUS yang berasal dari luar kota bahkan terdapat juga dari luar pulau. Obyek Wisata Sidomba merupakan salah satu wisata yang menawarkan keindahan alam Desa Peusing serta jasa layanan berwisata seperti: camping, Gedung Serbaguna, Live Musik, Karaoke Box, outbound, ATV, berenang, curug. Selain itu Curug Sidomba juga menawarkan

fasilitas pendukung seperti: kids zone, Kereta Mini, Kolam Pancing Anak, Mobil Domba, kantin, masjid, kebun binatang mini, toilet, dan area parkir. Pengunjung Obyek Wisata Sidomba bervariasi dimulai dari pengunjung usia anak-anak sampai orang dewasa, dan bervariasi dari pengunjung individu maupun kelompok seperti: kelompok wisatawan anak sekolah dan kelompok wisatawan pegawai kantor. “Curug” diambil dari Bahasa Sunda yang berarti air terjun, dan “Sidomba” dari nama binatang domba atau kambing karena di daerah ini banyak terdapat domba yang memiliki tanduk lebih dari dua. Curug Sidomba termasuk salah satu air terjun unik, simple, dan cocok dinikmati untuk liburan bersama keluarga atau teman. Awal mula curug ini ditemukan secara tidak sengaja pada tahun 2002 oleh beberapa siswa SMP Islam Terpadu Umar Sjarifuddin (ITUS) Kuningan yang sedang mendaki gunung menyusuri Sungai di Lereng Gunung Ciremai dan mereka menemukan curug tersebut. Curug Sidomba berada di sungai yang jalurnya tepat mengalir di daerah ini, airnya cukup jernih, dingin dan segar bersumber dari mata air gunung ciremai, sungai curug sidomba dibendung dan terdapat berbagai macam ikan, seperti ikan mas, dan ikan kancra bodas.

Mengingat sangat penting nya tempat-tempat wisata untuk semua kalangan umum terutama untuk dunia pariwisata sebagai tempat rekreasi maka perlu adanya penataan ulang dengan berupa meningkatkan kualitas pelayanan yang maksimal di Wisata Obyek Sidomba.

Terkait permasalahan tersebut diatas sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public”.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (dalam buku Ratminto & Atik Septi Winarsih 2012:19) menyatakan bahwa “Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Ibrahim (2008:22) tentang kualitas pelayanan publik adalah “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik”.

Davis (Tjiptono, 2000:810), pelayanan merupakan suatu tindakan yang diberikan perusahaan sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen. Baik buruknya pelayanan yang dapat diberikan perusahaan akan mempengaruhi kepuasan konsumen dan mempengaruhi apakah konsumen tersebut akan terus menggunakan jasa layanan yang sama, ataukah akan berpindah keperusahaan lain. Kepuasan konsumen dapat tercapai apabila perusahaan memberikan fasilitas untuk menambah nilai dari sebuah layanan. Fasilitas di sediakan untuk dipergunakan dan di nikmati oleh pengunjung selama menggunakan jasa layanan sehingga membuat pengunjung merasa nyaman.

Maka dari uraian tersebut terlihat bahwa pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. salah satu

obyek wisata yang perlu dikembangkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut adalah Obyek Wisata Sidomba Kabupaten Kuningan, sehingga dari hasil pengamatan penulis bahwa Obyek Wisata Sidomba masih perlu dikembangkan dalam segi kualitas pelayanannya. Hal ini terlihat dari hasil observasi penulis bahwa jumlah pengunjung mengalami penurunan. Hal ini terlihat dari data yang ada.

Tabel 1.1
Data Pengunjung Obyek Wisata Sidomba Kabupaten Kuningan
Dari Tahun 2016-2019

2016	2017	2018	2019
71.839	62.184	51.622	39.099

Sumber: Obyek Wisata Sidomba Kabupaten Kuningan, Tahun 2016-2019

Dari tabel kunjungan wisatawan diatas, bisa dilihat jumlah kunjungan wisatawan di Obyek Wisata Sidomba mengalami penurunan.

Masalah tersebut diatas dikarenakan pelayanan yang dilaksanakan oleh Pengelola Obyek Wisata Sidomba Desa Peusing belum berkualitas, seperti:

1. Kurangnya promosi dari pihak pengelola sehingga jumlah pengunjung menurun.
2. Sarana dan Prasarana yang masih kurang lengkap, seperti spot foto yang unik.

Permasalahan tersebut maka penulis bermaksud mengadakan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Wisatawan di Obyek Wisata Sidomba Kabupaten Kuningan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Pengamatan dari penulis bahwa kurang optimalnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan jumlah pengunjung wisatawan di Obyek Wisata Sidomba Kabupaten Kuningan.

1.3 Identifikasi Masalah

Latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Sidomba dalam meningkatkan jumlah pengunjung wisatawan ?
2. Apa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Sidomba dalam meningkatkan jumlah pengunjung wisatawan?
3. Apa Upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Sidomba dalam meningkatkan jumlah pengunjung wisatawan?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Obyek Wisata Sidomba dalam meningkatkan jumlah pengunjung wisatawan.
2. Untuk mengetahui factor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan jumlah pengunjung wisatawan.
3. Untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi Obyek Wisata Sidomba dalam meningkatkan jumlah pengunjung wisatawan.

1.5 kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan pada dua tujuan utama yaitu:

1.5.1 Secara Teoritis

- a. Sebagai masukan dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu social dan ilmu politik khususnya ilmu administrasi negara sehingga dapat dijadikan sebagai rujukan untuk mengembangkan penelitian.
- b. Dapat memperkaya literature atau kepustakaan dalam bidang ilmu Administrasi Negara terutama dalam kajian kualitas pelayanan dalam meningkatkan jumlah pengunjung wisatawan di Obyek Wisata Sidomba.

1.5.2 Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk dijadikan:

- a. Penelitian ini diharapkan mendapatkan informasi yang bermanfaat bagi Obyek Wisata Sidomba.
- b. Bagi penulis, dapat memberikan kesempatan pada penulis untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang selama ini, serta dapat menambah wawasan tentang hal yang akan diteliti dan dapat mengembangkan kemampuan berpikir penulis dalam karya ilmiah ini.

1.6 Kerangka Pemikiran

1.6.1 Pengertian Kualitas

Kualitas adalah standar yang dicapai oleh seseorang, kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas pelayanan mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat.

Kualitas Menurut Groetsh & Davis (Tjiptono,1997) adalah bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Croby (dalam buku Nasition 2015 : 2) Kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan.

Secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan / mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal / cara melayani, servis jasa sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta,1995:571). Dari uraian tersebut maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2016:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

1.6.2 Kualitas Pelayanan

Ibrahim (2008:22) di kutip dalam Hardiansyah, Kualitas pelayanan public merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan public yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan public yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml et.al (1990:6) mengatakan bahwa: SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik”. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

Menurut Zeithaml et al. (1990), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, antara lain:

1. Bukti Langsung/berwujud (*tangibles*) terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan petugas / aparaturnya dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas / aparaturnya dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Keandalan (*reliability*) terdiri atas indikator:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

- c. Kemampuan petugas / aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3. Daya tanggap (*responsiveness*) terdiri atas indicator:
 - a. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- 4. Jaminan (*assurance*) terdiri atas indicator:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan
- 5. Empati (*empathy*) terdiri atas indicator:
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon / pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Lima dimensi pelayanan publik tersebut di atas, Zeithaml dkk. (1990:65) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

- 1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- 2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- 3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- 4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- 5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- 8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- 9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Pendapat lain yang senada mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (1997:14) dalam bukunya “Prinsip-prinsip *Total Quality Service*”, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
2. Kahandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

De Vreye dalam Sugiyanti (1999, 28-29), dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

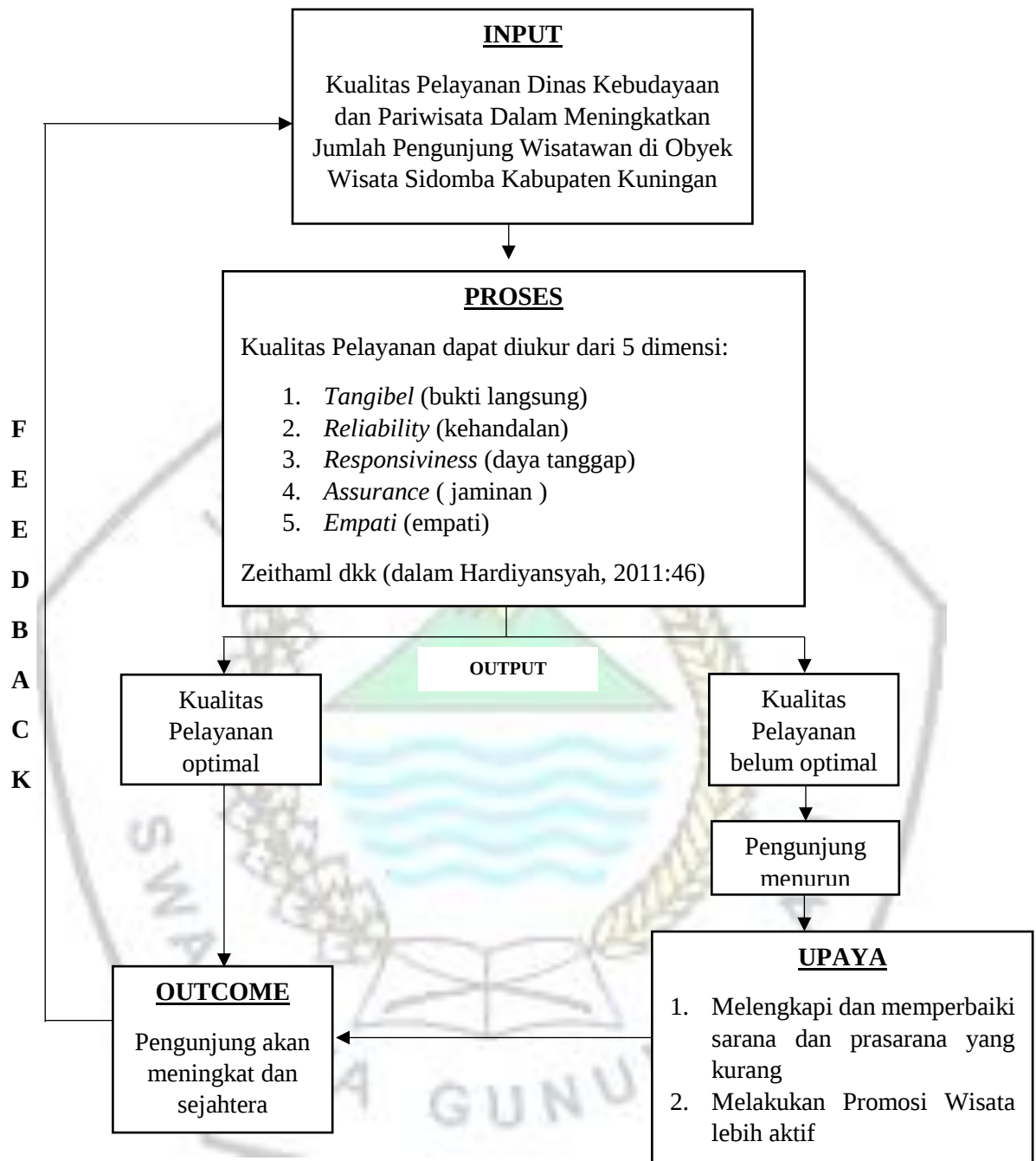
1. *Self-esteem* (harga diri), dengan indikator pengembangan prinsip pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris dan berpedoman pada kesuksesan.
2. *Exceed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.
3. *Recovery* (pembenahan), dengan indikator menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan, dan mendengar keluhan pelanggan.
4. *Vision* (pandangan ke depan), dengan indikator perencanaan ideal di masa depan memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
5. *Improve* (perbaikan), dengan indikator perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat non material (training),

penciptaan lingkungan yang kondusif, dan penciptaan standar yang respinsif.

6. *Care* (perhatian), dengan indikator menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat, dan uji coba standar pelayanan.
7. *Empower* (pemberdayaan), dengan indikator memberdayakan karyawan / bawahan, belajar dari pengalaman, dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

Organisasi pelayanan public mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan public. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan public. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan (dalam Hardiyansyah 2011:42).

Dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai suatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Oleh karena itu kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai (dalam Hardiyansyah 2011:42).



Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran

1.7 Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

- a. Groetsh & Davis (Tjiptono,1997), Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
- b. *Gronroos* dalam Ratminto dan Winarsih (2016:2) Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan atau pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.
- c. Ibrahim (2008:22) di kutip dalam Hardiansyah, Kualitas Pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut.
- d. Prof. Salah Wahab dalam Buku A.Yoeti (2016:177) Pariwisata adalah aktivitas suatu manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya, dimana ia memperoleh pekerjaan tetap.
- e. Wisata menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, wisata merupakan bepergian secara bersama-sama dengan tujuan untuk bersenang-senang, menambah pengetahuan, dan lain-lain. Selain itu juga dapat diartikan sebagai bertamasya atau piknik.

- f. Wisatawan adalah orang yang mengadakan perjalanan dari tempat kediamannya tanpa menetap ditempat yang didatanginya atau hanya untuk sementara waktu tinggal di tempat yang didatanginya. (Soekadijo:1997)
- g. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Meningkatkan adalah menaikkan derajat, taraf, dari suatu produksi atau kegiatan yang dilakukan.
- h. Kabupaten Kuningan adalah salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Barat.

1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Analisa penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Sidomba dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Wisatawan Kabupaten Kuningan. Secara teoritis Kualitas Pelayanan dipengaruhi lima dimensi yaitu: Bukti langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Maka dalam penelitian ini diarahkan untuk mengetahui kondisi lima dimensi tersebut, jika kondisi lima dimensi tersebut dalam kondisi baik dan berjalan sesuai kualitas pelayanan yang dilakukan Obyek Wisata Sidomba dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Wisatawan di Kabupaten Kuningan.

Operasional konsep judul penelitian ini penulis perjelas dengan tabel dibawah ini:

Tabel 1.2

Operasional Konsep Penelitian

Teori	Dimensi	Parameter
Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml dkk (1990) (dalam Hardiansyah, Hardiansyah, 2011:46)	1. <i>Tangibel</i> (bukti langsung)	1. Fasilitas Fisik 2. Kemudahan Akses
	2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	1. Kinerja Yang Diandalkan
	3. <i>Responsiviness</i> (daya tanggap)	1. Pelayanan Yang Cermat
	4. <i>Assurance</i> (jaminan)	1. Kreadibilitas 2. Keamanan
	5. <i>Empathy</i> (empati)	1. Sikap Ramah 2. Komunika Yang Baik

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Metode penelitian yang digunakan

Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan data penelitian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang deskriptif. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan dan pengamatan dokumen.

Sugiyono (2017:9) dijelaskan penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Teknik pemilihan informasi yang digunakan oleh penulis adalah teknik purposive sampling (*purposive sampling*). Dalam teknik ini penulis memilih dan menetapkan secara sengaja beberapa informan yang dinilai berkompeten yaitu benar-benar memahami masalah yang diteliti.

Informan adalah orang-orang yang memberikan informasi, keterangan, atau data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Jumlah informasi dalam suatu penelitian kualitatif pada dasarnya terdapat dua macam informan yaitu informan kunci dan informan pendukung.

Informan kunci adalah orang-orang yang banyak mengetahui tentang masalah yang diteliti. Adapun dalam teknik pemilihan informan (*key informan*) yang dilakukan penulis adalah dengan menggunakan pengambilan teknik *purposive sampling*.

a. *Key informan* dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Manager Marketing Obyek Wisata Sidomba

b. Informan pendukung dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pegawai atau staf Obyek Wisata Sidomba

2. Para Pengunjung yang pernah datang di Obyek Wisata Sidomba

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan pendekatan kualitatif dan sumber daya yang digunakan maka teknik yang digunakan adalah dengan cara studi kepustakaan dan studi lapangan. Untuk mengumpulkan data dalam kegiatan penelitian diperlukan cara-cara atau teknik pengumpulan data tertentu, sehingga proses penelitian dapat berjalan lancar serta dapat di peroleh data yang mendalam, jelas dan spesifik.

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena itu seorang peneliti harus terampil dalam mengumpulkan data yang valid. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan/Literatur

Yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian dengan mempelajari buku dan Peraturan Perundang-undangan untuk mendapatkan landasan guna memecahkan masalah kualitas pelayanan Obyek Wisata Sidomba terhadap meningkatkan pengunjung wisatawan di Obyek Wisata Sidomba Kabupaten Kuningan.

2. Studi Lapangan

Yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian dengan cara mengadakan penelitian secara langsung dilokasi penelitian melalui teknik sebagai berikut:

1. Observasi

Sutrisno Hadi (dalam buku sugiono 2016:145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang penting adalah proses pengamatan dan ingatan.

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan responden yang diamati tidak terlalu besar.

Observasi yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung dilokasi penelitian. Observasi dilakukan untuk mengamati gambaran lokasi penelitian yang benar-benar terjadi dan merupakan suatu realitas obyektif.

2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Tujuannya adalah untuk menentukan titik terang dari permasalahan secara terbuka, dimana pihak yang di wawancarai diminta tentang pendapatnya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu kegiatan yang berkaitan dengan foto dan penyimpanan foto dalam melakukan penelitian.

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila penulis melakukan pengumpulan data dengan data triangulasi maka sebenarnya penulis mengumpulkan data yang sekaligus menguji keabsahan data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data berbagai sumber data.

Tujuan penelitian kualitatif memang bukan semata-mata mencari kebenaran, tetapi lebih pada pemahaman subyek terhadap dunia sekitarnya, mungkin apa yang dikemukakan informan salah, karena tidak sesuai dengan teori, tidak sesuai dengan hukum.

Teknik Trigulasi menurut Lexy J. Moleong (2016:330) adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Dengan trigulasi penulis dapat mengecek temuannya dengan jalan membandingkan dengan berbagai sumber, metode atau teori. Penulis dapat melakukan dengan jalan:

1. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
2. Mengecek dengan berbagai sumber data
3. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan. menurut Lexy Moleong (2016:332)

Jadi setelah penulis melakukan penelitian dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi kemudian data hasil dari penelitian itu digabungkan sehingga saling melengkapi. Trigulasi data dilakukan untuk menjamin validitas data yang diperoleh untuk menghindari dari biasanya penelitian, informan digali dari sumber lain yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan dalam upaya meningkatkan jumlah pengunjung Wisatawan Obyek Sidomba Kabupaten Kuningan.

1.8.5 Teknik Analisa Data

Patton (dalam Moleong, 2010:280) “Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar.

Analisis data yang digunakan adalah data kualitatif. Data yang muncul dalam kualitatif adalah kata-kata yang dikumpulkan melalui berbagai macam cara (observasi, wawancara, intisari, dokumen), dan diproses sebelum digunakan melalui pencatatan. Analisis data kualitatif terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Jusman Iskandar:281-285).

1. Reduksi data diartikan sebagai penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data dasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama penelitian kualitatif berlangsung. Data kualitatif dapat disederhanakan dan di transformasikan dalam berbagai macam cara melalui seleksi yang ketat, ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan dalam suatu pola yang lebih luas dan sebagainya.
2. Penyajian data, sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian yang paling sering digunakan pada data kualitatif adalah teks naratif, namun ada penyajian data yang lebih baik yang meliputi penyajian-penyajian berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semua ini dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang terpadu dan mudah diraih, sehingga seorang penganalisis dapat melihat yang sedang terjadi, dan menentukan apakah kesimpulan yang benar atautkah terus menerus melakukan analisis.

3. Menarik kesimpulan, dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencari keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan yang diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu melintasi dalam pikiran penganalisis selama ini menulis suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan. Makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya yakni merupakan validitasnya.

1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang diambil dalam penelitian ini yaitu Obyek Wisata Sidomba Kabupaten Kuningan. Adapun dengan alasan sebagai berikut:

1. Adanya masalah yang harus dicari solusinya.
2. Adanya data yang mendukung.
3. Lokasi yang dapat dijangkau.

1.9.2 Jadwal Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Obyek Wisata Sidomba Kabupaten Kuningan dimulai selama bulan Februari tahun 2020 sampai dengan Agustus 2020, yang terbagi dalam 3 tahap dengan perincian kegiatan sebagaimana tertera pada tabel dibawah ini:





