

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah salah satu Negara yang luas dan sangat dikenal dengan banyak pulau, Indonesia yang memiliki 34 Provinsi pastinya memiliki banyak obyek wisata yang menarik untuk kita kunjungi. Berbicara tentang pembangunan industry pariwisata di Indonesia, perlu disinggung potensi wisatanya di berbagai daerah Indonesia bahwa banyak obyek wisata yang menarik namun belum di kelola dengan bagus membuat kurang tertariknya pengunjung terhadap obyek wisata tersebut tetapi pariwisata di Indonesia mulai berkembang menjadi lebih baik. Dalam dunia pariwisata, pariwisata merupakan sektor yang tidak bisa berdiri sendiri, namun berkaitan erat dengan segala segi seperti sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, di suatu masyarakat. Maka dari itu, pengembangan pariwisata harus mempunyai suatu badan yang mengatur, mengkoordinasi, dan memanfaatkan seluruh potensi wisata tanpa mengurangi atau merusak keaslian potensi wisata yang terkandung di daerah tersebut. Pengertian pariwisata sendiri menurut Nyoman S Pendit dalam buku Pengantar Ilmu Pariwisata ialah salah satu jenis industry baru yang mampu menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam menyediakan lapangan pekerjaan, peningkatan penghasilan, standard hidup serta menstimulasi sektor –

sektor produktivitas lainnya. Penginapan dan Transportasi secara ekonomis juga di pandang sebagai bagian dari industri pariwisata. (Nyoman, 1999 : 5)

Pariwisata dibangun dengan tujuan menghasilkan devisa dengan cara mengajak wisatawan agar berkunjung ke obyek-obyek wisata dan tinggal lebih lama di daerah atau wilayah obyek wisata tersebut. Sebagai upaya untuk meningkatkan laju pertumbuhan kepariwisataan, pemerintah, provinsi Jawa Timur khususnya Dinas Kebudayaan & Pariwisata Jawa Timur semakin berupaya untuk meningkatkan kegiatan pemasaran dan promosinya. Dinas Kebudayaan & Pariwisata Provinsi Jawa Timur membentuk kerjasama dengan ASITA (*Assosiation Of Indonesia Travel Agent*) dengan PHRI (*Perhimpunan Hotel dan Restaurant Indonesia*), serta stake holder lainnya. Dalam pengembangan pariwisata pasti ada hambatan dalam pelaksanaannya.

Sebagai kota terbesar kedua di Indonesia, Kota Surabaya mengalami kemajuan yang cukup pesat dalam pendidikan, perindustrian dan perdagangan, Surabaya ramai di kunjungi orang baik dalam maupun luar negeri. Berkembangnya perindustrian dan perdagangan yang ada di Surabaya ternyata menarik pendatang-pendatang untuk melakukan bisnis. Namun tidak semua pendatang berkunjung ke Surabaya hanya melakukan bisnis tapi banyak pendatang berwisata di obyek-obyek wisata yang ada di Kota Surabaya. Menurut Berita Resmi Statistik Provinsi Jawa Timur No. 03/01/35/Th.XIII, 2 Januari 2015, Pada tahun 2012 jumlah wisatawan luar negeri yang datang ke Surabaya melalui bandara internasional Juanda mencapai

180.000 wisatawan. Jumlah itu meningkat pada tahun 2013 yang menembus 203.994 wisatawan jumlah itu juga mengalami peningkatan pada tahun 2014 sampai bulan November Sebanyak 198.109 wisatawan.

Grafik1.1

(Jumlah Wisatawan Mancanegara yang datang ke Jawa Timur Melalui Pintu Masuk Juanda Tahun 2012,2013 dan Januari – November 2014)

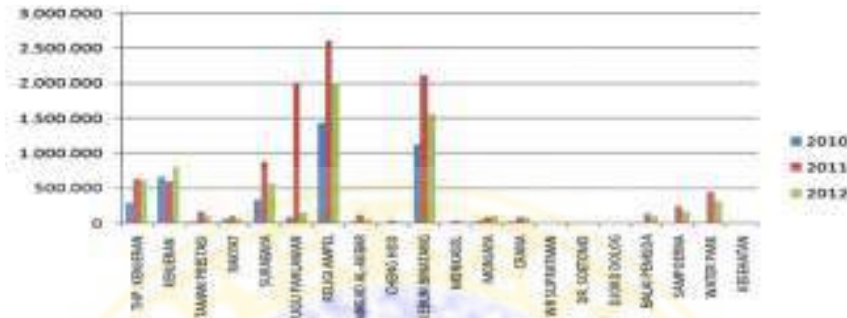


Sumber : Badan Statistik Provinsi Jawa Timur

Dalam setahun saja selalu ada 10 juta wisatawan domestik yang ingin jalan-jalan di Surabaya. Jumlah itu bisa terus bertambah seiring dengan banyaknya event yang digelar di Surabaya. Dan tak lepas dari paket wisata yang ditawarkan pada biro perjalanan serta hotel-hotel di Surabaya. Hasilnya, jumlah wisatawan terdongkrak dengan destinasi wisata.

Grafik 1.2

(Jumlah Wisatawan yang datang ke Obyek Wisata di Surabaya)



Sumber : Badan Statistik Jawa Timur

Dari sekian banyak obyek wisata di Kota Surabaya ada salah satu obyek wisata baru di bangun dan berpotensi menjadi daya tarik pariwisata, yaitu Suroboyo Carnival Night Market atau SCNM yang berada di Jalan Ahmad Yani No 333, Surabaya. Suroboyo Carnival Night Market merupakan objek wisata yang memadukan secara serasi konsep pendidikan (*Education*) dan konsep pariwisata (*Tourism*) dalam satu ruang dan satu waktu sehingga mampu menjadi sarana penyebaran informasi tentang khasanah ilmu pengetahuan dan teknologi. SCNM berada di bawah naungan PT. Sinar Mutiara Sinergi (SMS) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pembangunan wahana wisata, dengan waktu beroperasi pada malam hari dan Obyek wisata ini memiliki 50 wahana permainan.

SCNM memiliki potensi wisata yang sangat besar untuk menjadi salah satu daya tarik wisata di Kota Surabaya, untuk meningkatkan kunjungan wisatawan di obyek wisata Suroboyo Night Carnival Market yaitu dengan menambahkan atraksi –

atraksi wisata, memelihara fasilitas – fasilitas yang juga dengan melakukan promosi selain itu juga meningkatkan pelayanan terhadap pengunjung.

Dalam meningkatkan pelayanan terhadap pengunjung pihak Suroboyo Carnival Night Market memberikan pelayanan ekstra untuk pengunjung, dengan menempatkan karyawan di setiap sarana market dan wahana agar dapat dengan mudah memantau pengunjung yang datang serta dapat melayani pengunjung yang membutuhkan informasi. itulah yang menjadikan salah satu bentuk pelayanan yang di berikan oleh Suroboyo Carnival Night Market dalam melayani pengunjung agar pengunjung tersebut merasa puas. Karyawan yang bertugas di Suroboyo Carnival Night Market ini memiliki tugas yang berbeda – beda dalam melayani pengunjung mulai dari pintu masuk petugas yang berjaga di pintu masuk, petugas yang menjadi operator wahana sampai petugas yang menyediakan fasilitas yang di perlukan oleh pengunjung mulai dari fasilitas umum, keamanan, kebersihan dan servis. Dengan pelayanan yang di terapkan oleh pengelola Suroboyo Carnival Nigh Market untuk pengunjung, maka penulis ingin mengetahui lebih banyak mengenai bentuk – bentuk pelayanan di Suroboyo Carnival Night Market sebagai taman wisata.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka penulis ingin mengetahui lebih jauh tentang bentuk – bentuk pelayanan prima terhadap pengunjung di Suroboyo Carnival Night Market, maka timbul sebagian permasalahan yang kemudian menjadi materi pembahasan dalam penelitian tugas akhir ini. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah bentuk - bentuk pelayanan prima para staff Suroboyo Carnival Night Market kepada pengunjung ?

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui bentuk - bentuk pelayanan para staff Suroboyo Carnival Night Market kepada pengunjung sehingga wisatawan yang datang Suroboyo Carnival Night Market tidak merasa kecewa. Dan mengetahui tentang kendala-kendala yang di hadapi oleh para staff saat melayani wisatawan yang berkunjung ke Suroboyo Carnival Night Market.

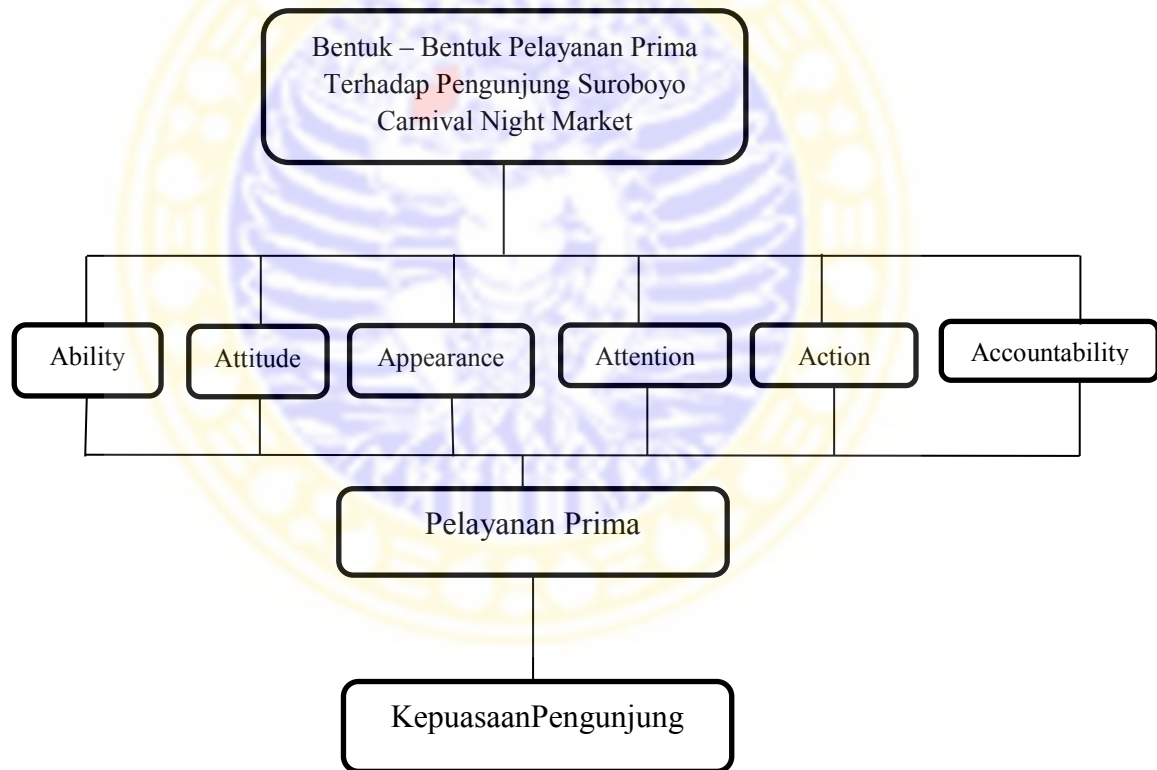
1.3.2 Manfaat Penelitian

Sedangkan laporan ini diharapkan memiliki manfaat positif bagi semua terkait, yaitu :

- Bagi Peneliti
 - a. Ingin mengetahui tentang bentuk-bentuk pelayanan kepada pengunjung yang berada di Suroboyo Carnival Night Market.
- Bagi Pengelola Suroboyo Carnival Night Market
 - a. Sebagai referensi dalam mengembangkan pelayanan di Suroboyo Carnival Night Market
 - b. Dapat memberikan informasi bagi pihak manajemen mengenai ketertarikan dan kepuasan pengunjung terhadap bentuk - bentuk di SCNM
- Bagi Pembaca
 - a. Pembaca lebih memahami tentang bentuk – bentuk pelayanan yang berada di Suroboyo Carnival Night Market.
 - b. Sebagai referensi dalam mengembangkan SOP (*Standart Operasional Prosedur*) dan pelayanan terhadap pengunjung di suatu obyek wisata.
- Bagi DIII Kepariwisata Universitas Airlangga
 - a. Sebagai referensi mata kuliah yang hubungannya dengan Pemasaran, Pelayanan dan Komponen Industri Pariwisata.

- b. Sebagai tambahan informasi tentang bentuk - bentuk pelayanan terhadap masyarakat.
- c. Sebagai salah satu pertimbangan dalam membuat tour program bertajuk city tour Surabaya

1.4 Kerangka Pemikiran



Keberadaan suatu kerangka pemikiran sebagai landasan dalam penelitian sangatlah penting karena kerangka pemikiran merupakan definisi yang dipakai oleh peneliti untuk menerangkan suatu fenomena yang di temui seperti yang penulis kemukakan dalam perumusan masalah bahwa penelitian ini mempertanyakan tentang bentuk – bentuk pelayanan di obyek wisata Suroboyo Carnival Night Market dalam rangka meningkatkan pelayanan untuk pengunjung.

Suroboyo Carnival Night Market adalah sebuah perusahaan yang bergerak di pembangunan wahana harus memberikan pelayanan ekstra dan beda untuk pengunjung karena pelayanan merupakan hal utama dalam bidang pariwisata. Kembali di pengertian wisatawan menurut (Yoeti, 1999:39) *wisatawan* adalah seseorang yang melakukan perjalanan dalam jangka waktu minimal 24 jam, dan ia semata – mata sebagai konsumen, bukan mencari nafkah atau bekerja tetap di tempat yang ia kunjungi. Yang berarti pengunjung yang datang ketempat wisata yang dituju bukan hanya menuju ke tempat wisata yang dituju melainkan pengunjung juga membutuhkan pelayanan yang baik dari pihak tempat wisata tersebut.

Pelayanan adalah pemberian jasa kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhannya. Ada enam cara pelayanan yang nantinya akan menjadi suatu bentuk – bentuk pelayanan yang bisa digunakan oleh perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Dikatakan pula bahwa jasa dapat didefinisikan sebagai kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak

berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak di kaitkan dengan suatu produk fisik.

Bentuk pelayanan menurut (Atep, 2003:31) yang dapat di lakukan untuk mencapai pelayanan prima yaitu :

Ability (Atep, 2003:31) dalam pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrument dalam membina hubungan ke petugas dan ke pengunjung. Jadi kemampuan yang dimaksudkan adalah kemampuan dalam melayani pengunjung di Surabaya Carnival Night Market.

Attitude adalah kumpulan perasaan, keyakinan, dan kecenderungan perilaku yang secara relative berlangsung lama yang ditunjukkan kepada orang, ide, obyek dan kelompok orang tertentu. (Atep, 2003:208) Dalam menunjukan perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pengunjung dengan melayani secara baik dan ramah agar tercipta pelayanan yang memuaskan pengunjung dan berusaha secara professional kepada pengunjung apabila kita tidak dalam kondisi memungkinkan untuk melayani pengunjung sebaiknya tidak melakukan interaksi dengan pengunjung, mintalah bantuan kepada rekan kerja untuk menggantikan sementara dengan terlebih dahulu menyatakan alasan masuk akal, kemudian merenunglah dan tenangkan diri.

Berfikir dengan motif yang positif dan segera bersiap melanjutkan pekerjaan setelah kita mampu menguasai diri.

Berikut dicontohkan pada salah satu petugas yaitu satpam :

1. Satpam siaga pada saat tamu datang.
2. Satpam menjaga kesopanan saat menanyakan kepentingan tamu.
3. Satpam tidak dibenarkan bersikap arogan.
4. Satpam meminta identitas tamu dengan sopan.
5. Satpam turut membantu disaat jam sibuk.
6. Mempersilahkan tamu dan mengantur antrian pengunjung.

Appearance adalah perpaduan antara penampilan fisik dan gaya penampilan seseorang yang akan mewarnai seseorang dalam bersikap, dalam hal ini termasuk pula kemampuan diri untuk mengetahui batas kemampuan dirinya, mengetahui kesempatan dan kemampuan dalam mengubah diri agar ia dapat menjadi pribadi yang efektif. (Atep, 2003:211). Orang yang mampu menghargai dirinya sendiri dan memahami cara berinteraksi dengan orang lain tidak akan menampilkan diri dengan memilah-milah siapa yang dihadapi. Ia akan menampilkan dirinya secara layak, menghargai dirinya sendiri dan menghargai semua orang ditemuinya.

Attention adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu, kepedulian atau minat seseorang terhadap sesuatu

biasanya muncul karena rasa ketertarikan atau kebutuhan yang terjadi karena ada dorongan dari hatinya atau karena pengaruh situasi yang dihadapinya. (Atep, 2003:230) Kepedulian penuh terhadap pengunjung harus ditingkat karena petugas berada di lapangan adalah pihak yang seringkali berhadapan dengan pengunjung harus mau melihat dan mendengar segala sesuatu yang telah dilakukan oleh pihak lain dalam upaya memuaskan pengunjung. Dalam hal ini hal – hal yang harus dilakukan dalam pelayanan Attention :

1. Menyampaikan salam pembuka kepada pelanggan.
2. Menanyakan kebutuhan pelanggan dengan sopan.
3. Apabila pelanggan diam jangan tersinggung, lanjutkan dalam melayani dan selalu meberikan senyuman
4. Memberikan perhatian atas sikap permasalahan yang di kemukakan pelanggan dengan serius.

Action adalah upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pekayanan yang wajar atau pelayanan yang baik, yang tentunya akan dapat dicapai bila di dalam diri pemberi layanan terdapat *sense of service attitude* dengan mengedapankan perhatian yang ditunjang kemampuan melayanani dan tampilan layanan yang baik. (Atep, 2003:272) Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan prima yang didasarkan pada konsep tindakan dapat didefinisikan sebagai rangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan terbaik bagi pelanggan.

Accountability (Atep, 2003: 32) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan, seseorang harus dapat menjalankan tugas pekerjaannya dengan sungguh – sungguh, karena kesungguhan dalam bekerja merupakan wujud tanggung jawab total, baik bagi diri sendiri, organisasi/perusahaan, pelanggan. Tanggung jawab ini dalam arti yang luas, tanggung jawab dalam melayani pengunjung di Suroboyo Carnival Night Market.

Agar bisa mencapai pelayanan yang prima maka di perlukan pelayanan yang baik dari petugas maupun perusahaan. Pengertian dari *Pelayanan Prima* adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. (Atep, 2003:27). Apabila obyek wisata ingin mencapai pelayanan prima maka obyek wisata tersebut harus lebih mengutamakan pelayanan terhadap pengunjung karena pengunjung yang datang selain ingin menikmati fasilitas yang disediakan tempat wisata, pengunjung juga ingin diberikan pelayanan yang terbaik.

1.5 METODE PENELITIAN

1.5.1 Batasan Konsep

Dalam suatu penelitian diperlukan batasan konsep yang sudah ada agar lebih dapat memahami konsep yang telah ditentukan . batasan konsep dari penelitian ini adalah :

- **Pelayanan Prima** adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. (Atep, 2003:27)
- **Pelayanan** adalah pemberian jasa kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhannya. (Atep, 2003)
- **Kepuasan pelanggan** adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersembahkan produk terhadap ekspektasi mereka (Kotler, 2009:138)

1.5.2 TEKNIK PENENTUAN LOKASI

Penelitiannya kali ini, peneliti menggunakan Suroboyo Carnival Night Market sebagai lokasi penelitiannya,. Saat ini Suroboyo Carnival Night Market berada di Jl. Ahmad Yani No.333, Surabaya. Adapun pertimbangan yang telah peneliti lakukan untuk menentukan lokasi penelitian adalah sebagai berikut :

1. Suroboyo Carnival Night Market terletak di Jl. Ahmad Yani No.333, Surabaya dan merupakan tempat dimana karyawan-karyawan SCNMM bekerja mudah ditemui untuk dijadikan sebagai informan
2. Lokasi obyek wisata Suroboyo Carnival Night Market sangat strategis terletak di area kota metropolitan Surabaya sehingga memudahkan peneliti untuk mencari dan mengumpulkan data.
3. Obyek wisata Suroboyo Carnival Night Market merupakan salah satu obyek wisata baru yang terfavorit di kota Surabaya yang mengalami peningkatan, sehingga sesuai dengan tujuan peneliti yang ingin mengetahui bagaimana bentuk pelayanan yang di berikan oleh pihak Surabaya Carnival Night Market.

1.5.3 TEKNIK PENENTUAN INFORMAN

Guna melengkapi penelitian, diperlukan beberapa informan yang akan dimintai pendapatnya tentang bentuk pelayanan di Suroboyo Carnival Night Market. Menurut Moleong (2007:90) informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang kondisi latar penelitian. Seorang informan berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal. Informan juga merupakan syarat penelitian kualitatif.

Kriteria alasan pemilihan informan adalah sebagai berikut :

1. SPV Suroboyo Carnival Night Market untuk mendapatkan informasi tentang pelayanan yang diberikan petugas Suroboyo Carnival Night Market.
2. Marketing untuk mendapatkan informasi tentang berapa pengunjung yang datang disetiap bulannya, informasi tentang pembelian tiket, bentuk bangunan, promosi.
3. Karyawan entrance Suroboyo Carnival Night Market untuk mendapatkan informasi bagaimana cara melayani pelanggan dengan baik dan cepat.
4. Petugas security untuk mendapatkan informasi tentang bagaimana cara agar pengunjung selalu merasa nyaman berada di Suroboyo Carnival Night Market.
5. Subyek yang sebelumnya tergolong masih asing dengan peneliti : peneliti tidak memiliki kedekatan persuasif dengan seluruh karyawan, serta peneliti memilih secara acak konsumen untuk dijadikan sebagai informan. (Faizal, 1990:56)
6. Subyek yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :
 - a. Karyawan – Karyawan yang bertugas di wahana Suroboyo Carnival Night Market
 - b. Marketing Suroboyo Carnival Night Market
 - c. Pengunjung di Suroboyo Carnival Night Market

1.5.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian ini, bahan atau data penelitian yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang di peroleh melalui berbagai pertimbangan berdasarkan kriteria – kriteria tertentu. Pengambilan bahan atau data penelitian dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti :

1. Observasi

Pengamatan adalah penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan pengertian tentang kerumitan atas situasi sosial dan hubungan-hubungan sosial yang ada. Metode ini merupakan model pengamatan dari dekat dengan penelitian terjun langsung ke lapangan dan berperan sebagai pengamat dan peninjauan lingkungan yang diteliti (Moleong, 2010:174) dengan metode observasi ini peneliti dapat mengamati bagaimana bentuk – bentuk pelayanan yang diberikan kepada wisatawan.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer-peneliti) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview-informan) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Sedangkan jenis wawancara yang digunakan adalah Wawancara Pembicaraan Informal, yaitu dimana wawancara dilakukan dalam suasana biasa, wajar dan pertanyaan serta jawabannya berjalan seperti biasa dalam kehidupan sehari-hari. Teknik ini digunakan sebagai teknik mayoritas peneliti dalam mendapatkan data di

Suroboyo Carnival Night Market. Oleh karena itu, pendekatan persuasif ke calon informan mutlak dilakukan, demi kelancaran data. (Moleong, 2010:186-187) dalam melakukan wawancara peneliti akan mengajukan pertanyaan tentang bentuk- bentuk pelayanan yang diterapkan di SCNM ini dan bagaimana respon wisatawan setelah mendapatkan pelayanan dari petugas petugas SCNM.

3. Penggunaan bahan dokumen

Menurut (Moleong,2010:217) dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film yang digunakan sebagai sumber data untuk menguji, menafsirkan atau untuk meramalkan. Dokumen digunakan untuk keperluan penelitian yang menjadi salah alat pendukung dalam menerapkan pelayanan yang ada di SCNM.

1.5.5 TEKNIK ANALISA DATA

Adalah proses yang memerlukan usaha secara fomal mengidentifikasi tema-tema dan menyusun gagasan-gagasan yang ditampilkan oleh data, serta upaya untuk menunjukkan bahwa tema dan gagasan tersebut didukung oleh data. Dengan kata lain, analisa data adalah suatu proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan (Singarimbun, Masri. 1989;263). Setelah semua data kualitatif didapatkan peneliti, maka peneliti akan mengkonversikan data tersebut kedalam suatu bentuk data yang familiar, dan dapat dimengerti semua pihak.

Serta tidak lupa penulis memberikan berbagai saran dan kritik mengenai temuan data di lapangan, untuk menegaskan sudut pandang yang digunakan.

Untuk menganalisa data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif. Dan data kualitatif yaitu hasil wawancara dengan informan dianalisa menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan langkah-langkah sebagai berikut Janice McDrury (Collaborative Group Analysis of Data, 1999) dalam Moleong (2007:248) :

1. Membaca dan mempelajari data, menandai kata-kata kunci dan gagasan yang ada didalam data
2. Mempelajari kata-kata kunci tersebut, dan berusaha menemukan tema yang dari data
3. Menuliskan fakta yang telah ditemukan
4. Melakukan sinkronisasi fakta dengan data yang telah ditulis