

**STRATEGI PELAYANAN DALAM RANGKA  
MENINGKATKAN KUNJUNGAN WISATA  
KE PANTAI BUSUNG**

**(Studi Kasus pada Kantor Dinas Pariwisata dan Kebudayaan  
Kabupaten Simeulue)**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**ANGGI FUNGA NAULI  
16 852 0018**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2020**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 14/12/20

Access From (repository.uma.ac.id)14/12/20

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Strategi Pelayanan dalam Rangka Meningkatkan Kunjungan  
Wisata Ke Pantai Busung (Studi Kasus pada Kantor Dinas  
Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Simeulue)

Nama : Anggi Funga Nauli

NPM : 168520018

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh:  
Komisi Pembanding

  
Drs. Indra Muda, M.AP  
Pembimbing 1

  
Armansyah Matondang, S.Sos, M.Si  
Pembanding II

  
  
Dr. Heri Kusmanto, MA  
Dekan ISIPOL UMA

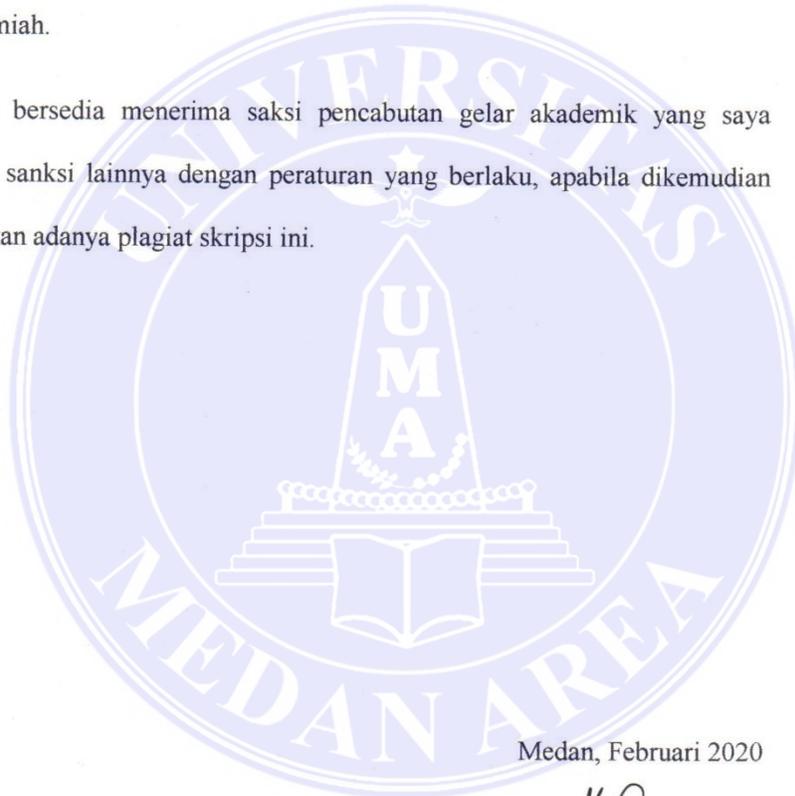
  
Nina Angelia, S.Sos, M.Si  
Ka. Prodi Administrasi Publik

Tanggal Lulus: 18 April 2020

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima saksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat skripsi ini.



Medan, Februari 2020

Anggi Funga Nauli  
168520018

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan  
dibawah ini :

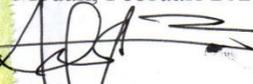
Nama : Anggi Funga Nauli  
NPM : 168520018  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Strategi Pelayanan Dalam Rangka Meningkatkan Kunjungan Wisata Ke Pantai Busung (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Simeulue). Dengan Hak Bebas Royalti noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/penciptaan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



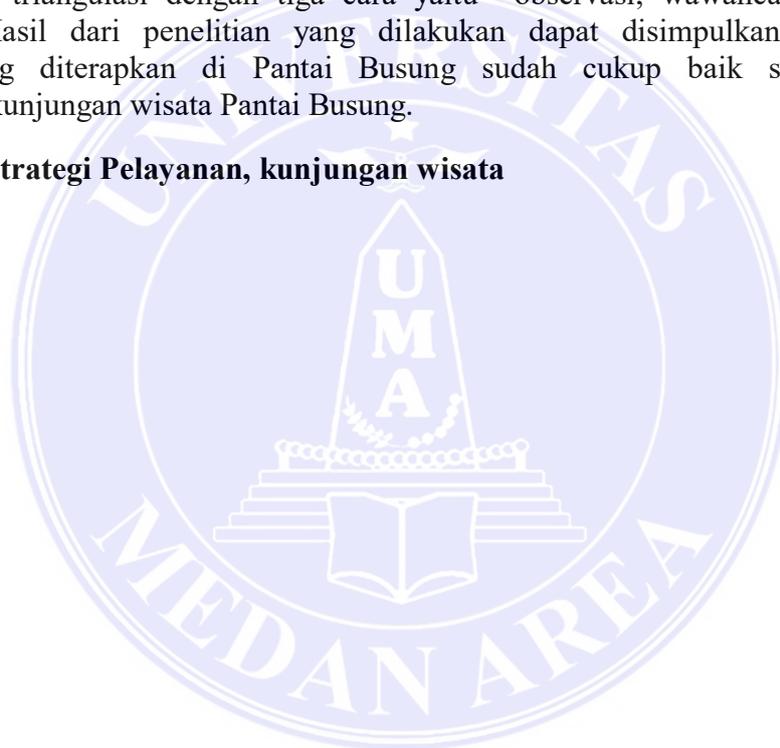
Medan, Februari 2020

  
Anggi Funga Nauli  
168520018

## ABSTRAK

Pantai Busung merupakan tempat wisata paling populer bagi masyarakat Simeulue. Setiap pekan warga dari berbagai kecamatan datang untuk sekedar liburan dan piknik. Meningkatkan wisatawan Pantai Busung perlu adanya strategi pelayanan, hal tersebut bertujuan untuk dapat meningkatkan pengunjung wisata. Masalah difokuskan pada strategi pelayanan yang diterapkan serta apa yang menjadi hambatan dalam meningkatkan kunjungan wisata Pantai Busung. Untuk dapat mengetahui sejauh mana perkembangan strategi pelayanan yang sudah diterapkan, peneliti menggunakan analisis SWOT (*strangth, waekness, opportunity, threat*). Metode yang digunakan oleh peneliti berbentuk deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu menggambarkan data dari lapangan dan menjelaskannya dengan kata-kata. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga informan yang mengetahui dan berhubungan dengan permasalahan yang terjadi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah triangulasi dengan tiga cara yaitu observasi, wawancara, dokumentasi. Berdasarkan Hasil dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan di Pantai Busung sudah cukup baik sehingga mampu meningkatkan kunjungan wisata Pantai Busung.

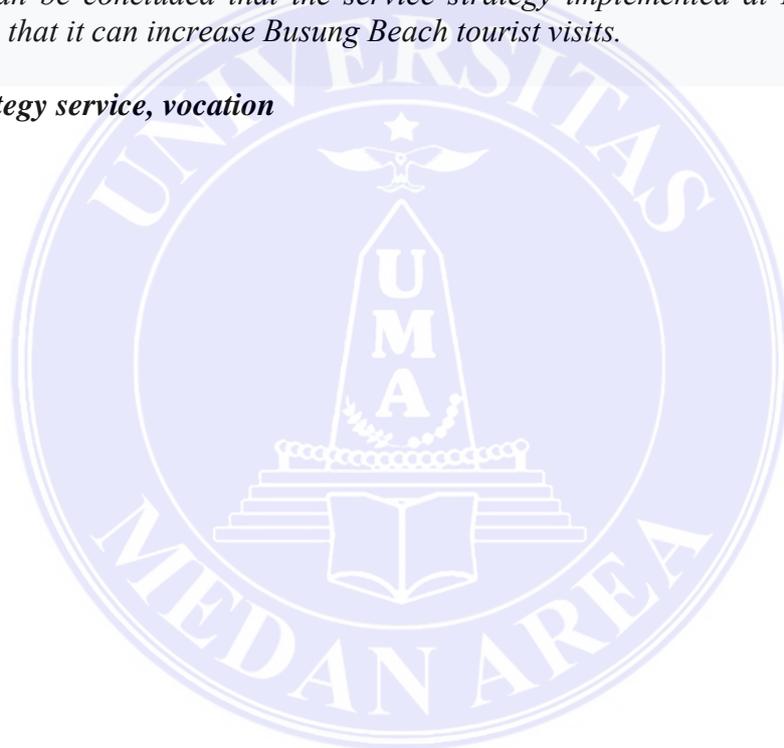
**Kata Kunci : Strategi Pelayanan, kunjungan wisata**



## ABSTRACK

*Busung Beach is the most popular tour for the people of Simeulue. Every resident from various sub-districts came for just a vacation and picnic. Increasing Busung Beach tourists needs a service strategy, it aims to increase tourist visitors. Masalah difokuskan pada strategi pelayanan yang diterapkan serta apa yang menjadi hambatan dalam meningkatkan kunjungan wisata Pantai Busung. Untuk dapat mengetahui sejauh mana perkembangan strategi pelayanan yang sudah diterapkan, peneliti menggunakan analisis SWOT (strangth, waekness, opportunity, threat). The method used by the researcher is descriptive with a qualitative approach, namely describing data from the field and explaining it in words. In this study, researchers used three informants who know and relate to the problems that occur. The data collection technique used by researchers is triangulation in three ways, namely observation, interviews, documentation. Based on the results of the research conducted, it can be concluded that the service strategy implemented at Busung Beach is good enough so that it can increase Busung Beach tourist visits.*

**Keyword : Strategy service, vocation**



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala sanjung hanyalah milik Allah SWT yang telah menciptakan alam semesta beserta isinya. Shalawat dan salam semoga abadi tercurah keharibaan penghulu alam Nabi Muhammad SAW, sebagai tauladan dan panutan bagi seluruh umat manusia sampai akhir zaman, dan sanak keluarga serta para sahabat yang setia. Aamiin.

Proses penyusunan skripsi hingga selesai tidak terlepas dari bantuan serta arahan dan do'a dari pihak yang terlibat yaitu penulis mampu menyelesaikan skripsi ini untuk melengkapi tugas-tugas dan merupakan suatu syarat untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan Proposal ini adalah **“Strategi Pelayanan dalam Rangka Meningkatkan Kunjungan Wisata ke Pantai Busung (studi kasus pada Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simeulue)”**. Penulis menyadari penyusunan proposal ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan baik dari segi moral dan material. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Terimakasih kepada Ayahanda Muhammad Ikhsan S.E dan Ibunda saya Aslinda Lubis yang telah membiayai dan memberikan doa, demi kelancaran penulis dalam mencapai gelar sarjana.

2. Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. Indra Muda, M.AP selaku Dosen Pembimbing 1 penulis yang telah meluangkan waktu dalam penyusunan proposal ini.
4. Bapak Armansyah Matondang, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktu dalam membantu penyusunan proposal ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Civitas Akademi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
6. Seluruh pihak yang ikut membantu dan selalu mendukung selama penyusunan proposal ini yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari harapan dan kesempurnaan, karena masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun selalu penulis nantikan. Demikian yang dapat penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Februari 2020

Penulis,

Anggi Funga Nauli  
168520018

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Pengertian Strategi .....	5
2.2 Pengertian Pelayanan .....	11
2.3 Wisata .....	19
2.3.1 Wisatawan .....	22
2.3.2 Jenis-jenis Wisata .....	24
2.4 Kerangka Pemikiran .....	25
2.5 Penelitian Sejenis .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Lokasi Penelitian.....	32
3.3 Waktu Penelitian .....	32
3.4 Informan Penelitian .....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.6 Teknik Analisis Data .....	35

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** Error! Bookmark not defined.37

4.1 Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 37
4.1.1 Gambaran Umum Wisata Pantai Busung .....	37
4.1.2 Keadaan Demografi dan Sosial Budaya .....	43
4.2 Pembahasan.....	46
4.2.1 Strategi Pelayanan dalam Rangka Meningkatkan Kunjungan Wisata ke Pantai Busung .....	46
4.2.2 Hambatan Meningkatkan Kunjungan Wisata Ke Pantai Busung .....	52

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN** .....60

5.1 Simpulan .....	60
5.2 Saran.....	61

**DAFTAR PUSTAKA** .....63

**LAMPIRAN**.....65

## DAFTAR BAGAN

	<b>Halaman</b>
Bagan2.1 Kerangka Pemikiran.....	27



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1 Jumlah wisatawan ke Pantai Busung setiap bulan dari tahun 2017-2018 .....	40
Tabel 2 Tarif tiket masuk objek wisata di Pantai Busung tahun 2019.....	42
Tabel 3 Jumlah Penduduk Desa Busung berdasarkan kelompok umur Tahun 2019 .....	44
Tabel 4 Data keadaan penduduk Desa Busung berdasarkan mata pencaharian pada Tahun 2019 .....	45



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Mendengar nama wisata Pantai Busung, tentunya sudah tidak asing lagi bagi masyarakat Simeulue. Hal tersebut dikarenakan keindahan Pantai Busung mampu menarik minat para wisatawan untuk terus berkunjung. Dengan kedatangan wisatawan ini diharapkan akan memberikan kontribusi pemasukan pendapatan daerah sekaligus dapat membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar daerah wisata. Pantai Busung dikenal bukan hanya keindahan pantainya, tapi juga ombaknya yang cocok sebagai tempat untuk berselancar dan juga menikmati matahari terbit pada saat pagi hari dan matahari terbenam disaat sore hari. Objek wisata Pantai Busung ini memiliki taman bawah laut yang cukup menawan misalnya seperti terumbu karang bawah laut.

Pantai Busung merupakan wisata paling populer bagi masyarakat Simeulue, setiap pekannya warga-warga berbondong-bondong dari berbagai kecamatan untuk sekedar piknik baik bersama keluarga ataupun teman-teman mereka. Para pengunjung wisata Pantai Busung biasanya menghabiskan waktu dengan bermain air, berenang dan menikmati matahari terbenam. Air laut Pantai Busung sangat jernih, dan pasir dipinggir pantai yang berwarna putih, sehingga wisatawan dapat melihat batu karang dipinggiran pantai. Tidak sedikit wisatawan yang setiap pekannya memadati pantai ini, eksotisme pantai yang sangat natural bersih dan indah menjadi daya tarik dari

pantai ini dan selalu menjadi tujuan utama bagi wisatawan Simeulue yang berniat untuk melakukan perjalanan wisata.

Sesuai dengan Qanun Nomor 12 Tahun 2015 tentang prinsip penyelenggaraan kepariwisataan menyebutkan bahwa :

1. Memberi manfaat untuk kesejahteraan rakyat, keadilan, kesetaraan, dan proposionalitas.
2. Menjamin keterpaduan antarsektor, antar daerah, antar pusat dan daerah yang merupakan satu kesatuan sistematis dalam kerangka ekonomi daerah, serta keterpaduan antar pemangku kepentingan.

Pantai Busung ini berada di Desa Busung, Kecamatan Teupah Tengah. Pantai ini pada dasarnya mampu memberikan dampak positif terhadap masyarakat sekitar. Karena dengan semakin berkembangnya daerah wisata yang dikelola oleh masyarakat Desa Busung dan pemerintah Daerah Kabupaten Simeulue, akan semakin mudah untuk mencapai keberhasilan tersebut. Dan pada setiap tahunnya pengunjung Pantai Busung terus bertambah hal ini tentunya tidak jauh dari campur tangan masyarakat sekitar dan juga pemerintahnya.

Fenomena yang tidak bisa dipungkiri bahwa, desa wisata Pantai Busung ini masih terdapat kekurangan yaitu seperti kurang tertibnya parkir di sekitar tempat wisata, pengelolaan sampah di Pantai Busung yang masih buruk, keberadaan perahu nelayan dan perahu wisata yang terparkir sembarang serta, tempat makan, dan cafe yang minim sekitar Pantai Busung dan masih ada sebagian Masyarakat yang terlihat tidak peduli dengan adanya wisata di daerah mereka sehingga kurangnya kreatifitas dalam pembangunan. Masyarakat tersebut menganggap bahwa desa wisata yang

dibangun di desa mereka hanya akan memberikan keuntungan tersendiri terhadap pihak pemerintah dan pihak swasta, dan pemikiran-pemikiran yang seperti itu menciptakan masyarakat yang tidak antusias dalam pembangunan desa wisata.

Dilihat dari pemasalahan yang ada di Pantai Busung oleh karenanya, penulis tertarik untuk membuat proposal penelitian dengan judul yaitu “Strategi Pelayanan dalam Rangka Meningkatkan Kunjungan Wisata ke Pantai Busung (studi kasus pada kantor Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Simeulue)”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, strategi pelayanan untuk meningkatkan pengunjung wisata Pantai Busung sangat diperlukan, serta apa saja hambatan yang terjadi di daerah wisata Pantai Busung dalam meningkatkan pengunjung itu sendiri. Untuk lebih jelasnya, berikut dua *point* rumusan masalah yang diperoleh yaitu :

1. Bagaimana strategi pelayanan dalam rangka meningkatkan kunjungan wisata ke Pantai Busung?
2. Hambatan apa saja yang mempengaruhi dalam rangka meningkatkan kunjungan wisata ke Pantai Busung?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Menurut Husaini dan Purnomo (2017:57) tujuan penelitian adalah pernyataan mengenai apa yang hendak kita capai. Tujuan penelitian dicantumkan dengan maksud agar kita maupun pihak lain yang membaca laporan penelitian dapat mengetahui dengan pasti apa tujuan penelitian itu sesungguhnya. Adapun tujuan penelitian ini:

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan dalam rangka meningkatkan pengunjung di Pantai Busung.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang mempengaruhi dalam rangka meningkatkan pengunjung di Pantai Busung.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Sebagai teoritis masukan bagi pengembang konsep ilmu administrasi publik yang mengkaji tentang strategi pelayanan yang berpotensi dibidang Pariwisata maupun dibidang lainnya.
2. Secara praktis
  - a. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangan pikiran kepada instansi-instansi terkait atau kepada pengampu kebijakan (*stakeholder*) dan lembaga swadaya masyarakat atau kelompok-kelompok masyarakat agar mampu memberikan alternatif dalam menentukan langkah atau strategi-strategi yang dapat digunakan dalam upaya pelayanan Wisata Pantai Busung juga sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah terkait dalam upaya pelayanan yang baik bagi wisata Pantai Busung.
  - b. Sebagai bahan informasi yang berguna bagi peneliti lain, khususnya yang berkaitan dengan strategi meningkatkan kunjungan wisata.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Strategi

Strategi merupakan sebuah cara atau jalan untuk mencapai suatu tujuan. Untuk memilih strategi perlu suatu perencanaan yang mampu menghubungkan keunggulan strategis dengan tantangan lingkungan, yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama mampu dicapai. Strategi ini bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan dimasa depan. Ada beberapa pendapat para ahli tentang pengertian dari strategi :

Menurut Tjiptono (2006:3) “Strategi pada dasarnya bukan berasal dari bahasa Indonesia tapi istilah strategi ini berasal dari bahasa Yunani yaitu Strategia yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Strategi juga bisa diartikan suatu rencana untuk pembagian dan penggunaan kekuatan militer pada daerah-daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu”.

Menurut Hamel dan Prahalad dalam Rangkuti (2013:3-4) strategi adalah:

Tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus dan dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan pelanggan di masa depan. Dengan demikian, perencanaan strategi hampir selalu dimulai dari “apa yang dapat terjadi”, bukan dimulai dari “apa yang terjadi”. Terjadinya kecepatan inovasi pasar baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencies*). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan.

Menurut A.Halim dalam F. Afif (1996:9) “strategi merupakan suatu cara dimana sebuah lembaga atau organisasi akan mencapai tujuannya sesuai peluang dan ancaman pada lingkungan eksternal yang dihadapi serta kemampuan internal dan sumber daya”.

Dari definisi-definisi di atas maka dapat di simpulkan bahwa strategi adalah alat untuk mencapai tujuan atau keunggulan bersaing dengan melihat faktor eksternal dan internal perusahaan. Perusahaan melakukan tindakan yang dapat menjadikan keuntungan baik untuk perusahaan maupun pihak lain yang berada di bawah naungan perusahaan.

### 1. Definisi Manajemen Strategis

Pengertian manajemen menurut Kuncoro (2006:7), strategis adalah “sekumpulan keputusan dan tindakan yang merupakan hasil dari formula dan implementasi dari rencana yang telah didisain untuk mencapai tujuan perusahaan. Manajemen strategi terdiri dari analisis, keputusan, dan aksi yang di ambil organisasi untuk menciptakan dan mempertahankan keunggulan kompetitif”.

Menurut David (2011:5) Manajemen strategis dapat di definisikan sebagai “seni dan pengetahuan dalam merumuskan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas fungsional yang memungkinkan sebuah organisasi mecapai tujuannya”. Sebagaimana di siratkan oleh definisi ini, manajemen strategis berfokus pada usaha untuk mengintegrasikan manajemen, pemasaran, keuangan, produksi, penelitian dan pengembangan, serta sistem informasi komputer untuk mencapai keberhasilan organisasional. Jadi manajemen strategis adalah suatu perumusan atau tindakan yang berfokus pada tujuan manajemen di dalam perusahaan atau organisasi.

## 2. Tahapan Manajemen Strategis

Strategi yang baik dan tepat memiliki proses yang lebih terperinci. Menurut David (2011:6) proses manajemen strategi terdiri atas tiga tahap: perumusan strategi, penerapan strategi, dan penilaian strategi. Tahapan tersebut, yaitu :

### 1. Perumusan Strategi

Perumusan strategi terdiri dari:

- a. Pengembangan Visi dan Misi.
- b. Identifikasi peluang dan ancaman eksternal suatu organisasi.
- c. Kesadaran akan kekuatan dan kelemahan internal.
- d. Penetapan tujuan jangka panjang.
- e. Pencarian strategi-strategi alternatif
- f. Pemilihan strategi tertentu untuk mencapai tujuan.

Isu-isu perumusan strategi mencakup penentuan bisnis apa yang akan di masuki, bisnis apa yang tidak akan di jalankan, bagaimana mengalokasikan sumber daya, perlukah ekspansi atau diversifikasi operasi dilakukan, perlukah perusahaan terjun ke pasar internasional, atau penggabungan usaha dibuat dan bagaimana menghindari pengambilalihan yang merugikan. Karena tidak ada organisasi yang memiliki sumber daya yang tidak terbatas, para penyusun strategi harus memutuskan strategi alternatif mana yang akan paling menguntungkan usaha.

### 2. Penerapan Strategi

Pada tahap penerapan strategi mengharuskan perusahaan untuk menetapkan tujuan tahunan, membuat kebijakan, memotivasi karyawan, dan

mengalokasikan sumber daya, sehingga strategi yang telah di rumuskan dapat di jalankan.

Tahap penerapan strategi terdiri dari :

- a. Pengembangan budaya yang suportif pada strategi.
- b. Penciptaan struktur organisasional yang efektif.
- c. Pengerahan ulang upaya-upaya pemasaran.
- d. Penyiapan anggaran.
- e. Pengembangan serta pemanfaatan sistem informasi.
- f. Pengaitan kompensasi karyawan dengan kinerja organisasi.

Tahap paling sulit dalam manajemen strategis adalah penerapan atau implementasi strategi membutuhkan disiplin, komitmen, dan pengorbanan personal. Penerapan strategi yang berhasil bergantung pada kemampuan manajer untuk memotivasi karyawan yang lebih merupakan seni daripada pengetahuan. Strategi tersebut dirumuskan, namun bila tidak di terapkan tidak ada gunanya.

### 3. Penilaian Strategi

Penilaian strategi adalah tahap terakhir dalam manajemen strategis. Manajer mesti tahu kapan ketika strategi tertentu tidak berjalan dengan baik, penilaian atau evaluasi strategi merupakan cara utama untuk memperoleh informasi semacam ini. Tahap aktivitas penilaian strategi terdiri dari :

- a. Peninjauan ulang faktor-faktor eksternal dan internal yang menjadi
- b. Landasan bagi strategi saat ini
- c. Pengukuran kinerja
- d. Pengambilan langkah korektif

Penilaian strategi di perlukan karena apa yang berhasil saat ini tidak perlu berhasil nanti. Keberhasilan senantiasa menciptakan persoalan baru dan berbeda, organisasi yang mudah berpuas diri akan mengalami kegagalan.

Analisis SWOT Menurut Udaya, dkk (2013: 40) Analisis SWOT adalah “analisis kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), ancaman (*threats*) yang dihadapi perusahaan atau organisasi. Melalui analisis ini pemimpin atau manajer dapat menciptakan tujuan sepintas (*overview*) secara cepat mengenai situasi stratejik organisasi”.

a. Kekuatan (*strenght*)

Kekuatan merupakan sumber atau kemampuan yang dikuasai atau yang tersedia bagi perusahaan dan memberikan keuntungan dibandingkan dengan para pesaingnya dalam melayani kebutuhan para pelanggan. Umumnya, daerah kekuatan berkaitan dengan keunggulan dari para pegawai atau berdasarkan sumber daya (*rescources based*).

b. Kelemahan (*weakness*)

Kelemahan merupakan keterbatasan atau kekurangan dalam salah satu sumber daya atau kemampuan (*capability*) organisasi dibandingkan dengan para pesaingnya yang meciptakan kerugian dalam usaha memenuhi kebutuhan para pelanggan secara efektif.

c. Peluang (*opportunities*)

Peluang merupakan situasi yang menguntungkan didalam lingkungan organisasi. Kecenderungan-kecenderungan yang terdapat di dalam lingkungan yang dapat dimanfaatkan oleh organisasi merupakan sebuah peluang. Begitu pula perubahan-perubahan di dalam peraturan-peraturan pemerintah pusat atau setempat

dan perubahan-perubahan yang terjadi di bidang teknologi,serta perbaikan hubungan antara pembeli dan penjual dapat merupakan sebuah peluang.

d. Ancaman (*threats*)

Ancaman merupakan situasi utama yang tidak menyenangkan di dalam sebuah lingkungan. Ancaman adalah rintangan utama terhadap posisi saat ini atau posisi yang diinginkan perusahaan atau organisasi. Masuknya pesaing-pesaing baru, pertumbuhan besar yang tersendat, kekuatan tawar-menawar dari para pemasuk atau pemakai utama, perubahan teknologi, serta peraturan-peraturan yang baru dapat merupakan ancaman terhadap keberhasilan perusahaan atau organisasi.

Analisis SWOT ini digunakan karena beberapa manfaat yaitu membantu melihat suatu persoalan, dari empat sisi sekaligus yang menjadi dasar sebuah analisis persoalan, mampu memberikan hasil berupa analisis sehingga mampu membarikan arahan atau rekomendasi untuk mempertahankan kekuatan sekaligus menambah keuntungan berdasarkan sisi peluang yang ada, serta mengurangi kekurangan dan juga menghindari ancaman. Dapat menjadi instrumen dalam melakukan analisis strategi sehingga dapat menemukan langkah yang tepat dan terbaik sesuai dengan situasi saat itu. Dapat digunakan juga sebagai alat untuk membantu organisasi meminimalisasi kelemahan yang ada serta menekan munculnya ancaman yang mungkin akan timbul.

## 2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, tidak terlepas dari kepentingan umum. Dengan kata lain antara kepentingan umum ada korelasi dengan pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Dibawah ini beberapa pendapat para ahli tentang pelayanan :

Menurut Moenir (2010 : 26) 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 dengan haknya. Sedangkan Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Groonros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

#### 1) Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat prinsip-prinsip pokok yang harus dimiliki oleh birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam Duadji (2013:79), prinsip-prinsip pokok dalam pemberian pelayanan publik atau masyarakat yaitu:

- a. Prinsip Aksesibilitas, yaitu bahwa pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus terjangkau oleh setiap pengguna pelayanan. Tempat, jarak, dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau atau diakses oleh pengguna pelayanan.
- b. Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan penjelasan tertentu yang berlaku bagi proses pelayanan.
- c. Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan pada akhirnya harus dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan bagi pemerintah maupun bagi masyarakat secara luas.
- d. Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses atau produk dan mutu pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Prinsip-prinsip yang ada pada pelaksanaan pelayanan publik tersebut digunakan sebagai prinsip bagi birokrasi selaku penyelenggara pelayanan publik. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik birokrasi prinsip-prinsip tersebut secara keseluruhan memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam proses pelayanan publik dengan kualitas pelayanan yang baik.

## 2) Faktor-faktor Pendukung Pelayanan Publik

Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan menurut Moenir (2010: 88-119) antara lain:

### 1. Faktor Kesadaran

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

### 2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu:

- a. Kewenangan.
- b. Pengetahuan dan pengalaman.
- c. Kemampuan bahasa.
- d. Pemahaman oleh pelaksana.

e. Disiplin dalam pelaksanaan.

### 3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

### 4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

### 5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas dan pekerjaan berarti dapat (kata sifat atau keadaan) melakukan tugas dan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat dan keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

### 6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghematwaktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikansuatu anggota pemerintah maupun swasta kepada masyarakat atau kliennya harus dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota tersebut. Artinya rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikanseorang pegawai tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsiakan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang dipegang olehnya.

Ada beberapakonsep penyusunan pelayanan :

a) Penyusunan Standar Pelayanan

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, seluruh penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 tahun 2012 tentang

Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan sebagai peraturan dari UU Nomor 25 tahun 2009.

b) Tolak Ukur yang Digunakan sebagai Pedoman Penyelenggara Pelayanan

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Tolak ukur pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek berikut :

Menurut Zeithaml(1990) dalam Hardiansyah (2011:41) terdapat lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti keadaan gedung, fasilitas restoran, desai restoran dan kerapian penampilan karyawan.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat, jika dilihat dalam bidang usaha jasa restoran, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seseorang karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi konsumen dengan cepat.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap disebuah restoran, bisa dilihat dari

kemampuan karyawan yang cepat memberikan pelayanan kepada konsumen dan cepat menangani keluhan mereka.

4. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan, untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Sebuah jasa restoran kepastian menjadi hal yang penting untuk dapat diberikan kepada konsumennya, seperti jaminan keamanan dan keselamatan dalam berinteraksi dan kerahasiaan konsumen yang terjamin.
5. Kepedulian atau Empati (*Empathy*), yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Layanan yang diberikan oleh para karyawan harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada konsumen

Adapun Prinsip-prinsip Penyusunan Standar Pelayanan Adalah :

Penyusunan standar pelayanan publik harus memerhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggara, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggara, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik. Secara keseluruhannya akan dijelaskan dibawah ini :

Adapun prinsip pelayanan publik dalam keputusan MENPAN (Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara) Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip berikut :

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

2. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dala memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan serta sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu, pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan pelayanan publik yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan keluhan dan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasaranan kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
8. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat dimanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberi pelyanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat

disertai kelengkapan dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### 2.3 Wisata

Wisata merupakan suatu kegiatan perjalanan atau aktivitas yang dapat menenangkan hati dan pikiran serta menyegarkan otak. Wisata lebih mengacu pada tempat yang digunakan untuk melakukan kegiatan wisata, dapat berupa wisata alam dan bangunan. Wisata ini bertujuan selain menghilangkan penat, berlibur dan bersenang-senang, wisata juga memiliki manfaat lainnya yaitu seperti dapat menambahkan kesempatan usaha bagi para penduduk ataupun masyarakat yang tinggal disekitar area objek wisata. Ada beberapa pengertian wisata menurut para ahli:

Menurut Suwanto (2004:3) pariwisata yaitu “suatu perubahan tempat tinggal sementara seseorang diluar tempat tinggalnya karena suatu alasan dan bukan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan upah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih dengan tujuan antara lain untuk mendapatkan kenikmatan dan memenuhi hasrat ingin mengetahui sesuatu”. Dapat juga karena kepentingan yang berhubungan dengan kegiatan olah raga untuk kesehatan, konvensi, keagamaan, dan keperluan usaha lainnya.

Menurut Damanik dan F.Weber(2006:11) “Untuk memberikan daya tarik bagi wisatawan tentunya ada hal yang harus dipenuhi dalam objek tempat wisata itu sendiri. Potensi wisata adalah semua obyek (alam, budaya, buatan) yang memerlukan banyak penanganan agar dapat memberikan nilai daya tarik bagi wisatawan”.

Istilah Pariwisata berhubungan erat dengan pengertian perjalanan wisata, yaitu sebagai suatu perubahan tempat tinggal sementara seseorang diluar tempat tinggalnya karena suatu alasan dan bukan merupakan kegiatan yang menghasilkan upah. Dengan demikian dapat dikatakan.

Menurut Gamal (2004:3) pariwisata merupakan “suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih dengan tujuan antara lain untuk mendapatkan kenikmatan dan memenuhi hasrat ingin mengetahui sesuatu. Dapat juga karena kepentingan yang berhubungan dengan kegiatan olah raga untuk kesehatan, konvensi, keagamaan, dan keperluan usaha yang lainnya”.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan Bab 1 Pasal 1 dinyatakan bahwa wisata adalah :“Kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara”.Jadi, pengertian wisata megandung empat unsur, yaitu kegiatan perjalanan; dilakukan secara sukarela; bersifat sementara; perjalanan itu seluruhnya atau sebagian bertujuan untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata. Wisata berdasarkan jenis-jenisnya dapat dibagi kedalam dua kategori menurut Ismayani 2010, yaitu:

a. Wisata Alam, yang terdiri dari:

1. Wisata pantai (*Marine tourism*), merupakan kegiatan wisata yang ditunjang oleh sarana dan prasarana untuk berenang, memancing, menyelam, dan olahraga air lainnya, termasuk sarana dan prasarana akomodasi, makan dan minum.

2. Wisata Etnik (*Etnik tourism*), merupakan perjalanan untuk mengamati perwujudan kebudayaan dan gaya hidup masyarakat yang dianggap menarik.
  3. Wisata Cagar Alam (*Ecotourism*), merupakan wisata yang banyak dikaitkan dengan kegemaran akan keindahan alam, Kesegaran hawa di pegunungan, keajaiban hidup binatang (margasatwa) yang langka, serta tumbuh-tumbuhan yang jarang terdapat di tempat-tempat lain.
  4. Wisata Buru, merupakan wisata yang dilakukan di negri-negri yang memang memiliki daerah atau hutan tempat berburu yang dibenarkan oleh pemerintah dan digalakan oleh berbagai agen atau biro perjalanan.
  5. Wisata Agro, merupakan jenis wisata yang mengorganisasikan perjalanan ke proyek-proyek pertanian, perkebunan, dan ladang pembibitan di mana wisata rombongan dapat mengadakan kunjungan peninjauan untuk tujuan studi maupun menikmati segarnya tanaman di sekitarnya.
- b. Wisata Sosial-Budaya, yang terdiri dari:
1. Peninggalan sejarah kepurbakalaan dan monumen, wisata ini termasuk golongan budaya, monumen nasional, gedung bersejarah, kota, desa, bangunan-bangunan keagamaan, serta tempat-tempat bersejarah lainnya seperti bekas pertempuran (*battle fields*) yang merupakan daya tarik wisata utama di banyak negara.
  2. Museum dan fasilitas budaya lainnya, merupakan wisata yang berhubungan dengan aspek alam dan kebudayaan di suatu kawasan atau daerah tertentu. Museum dapat dikembangkan berdasarkan pada temanya, antara lain museum arkeologi, sejarah, entologi, sejarah alam, seni dan

kerajinan, ilmu pengetahuan dan teknologi, industri, ataupun dengan tema khusus lainnya.

Menurut Qanun 2015 Nomor 12 Prinsip Penyelenggaraan Kepariwisata Bab II Pasal 5 Kepariwisata diselenggarakan dengan prinsip:

- a) Menjunjung tinggi norma agama dan nilai budaya sebagai pengejawantahan dari konsep hidup dalam keseimbangan hubungan antara manusia dan Allah Yang Maha Kuasa, hubungan antara manusia dan sesama manusia, dan hubungan antara manusia dan lingkungan.
- b) Menjunjung tinggi hak asasi manusia, keragaman budaya, dan kearifan local.
- c) Memberi manfaat untuk kesejahteraan rakyat, keadilan, kesetaraan, dan proporsionalitas.
- d) Memelihara kelestarian alam dan lingkungan hidup.
- e) Memberdayakan masyarakat setempat.
- f) Menjamin keterpaduan antarsektor, antar daerah, antara pusat dan daerah yang merupakan satu kesatuan sistemik dalam kerangka otonomi daerah, serta keterpaduan antar pemangku kepentingan.
- g) Mematuhi kode etik kepariwisataan dunia dan kesepakatan internasional dalam bidang pariwisata.
- h) Memperkuat keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

### 2.3.1 Wisatawan

Seseorang atau sekelompok orang yang melakukan suatu perjalanan wisata disebut dengan wisatawan (*tourist*), jika lama tinggalnya sekurang-kurangnya 24 jam di daerah atau negara yang dikunjungi. Apabila mereka tinggal di daerah atau

negara yang dikunjungi dengan waktu kurang dari 24 jam maka mereka disebut pelancong (*excursionist*). UIOTO (*The international Union of Travel Oragnization*) menggunakan batasan mengenai wisatawan secara umum.

Pengunjung (*visitor*), yaitu setiap orang yang datang ke suatu negara atau tempat tinggal lain dan biasanya dengan maksud apapun terkecuali untuk melakukan pekerjaan yang menerima upah. Ada dua kategori mengenai sebutan pengunjung, yakni :Wisatawan adalah seseorang yang melakukan perjalanan paling tidak sejauh 80 km (50 mil) dari rumahnya dengan tujuan rekreasi. Menurut Nyoman (2003:14), wisatwan adalah “orang yang melakukan kegiatan wisata atau orang yang melakukan perjalanan untuk sementara waktu ke tempat atau daerah yang sama sekali masih asing baginya”.

Menurut Yoeti jenis dan macam wisatawan, yaitu :

- a. *Tourist*
- b. *Domestic foreign tourist*
- c. *Destic Tourist*
- d. *Indigeneous Touriste.*
- e. *Transit Touristf.*
- f. *Bussines Tourist*

Dari penjelasan tersebut, dapat dikatakan bahwa asal wisatawan yang melakukan wisata di indonesia terdapat dua kelompok, yaitu wisatawan domestik (warga negara indonesia) dan wisatawan asing (warga negara asing).

### 2.3.2 Jenis-jenis Wisata

Menurut Ismayanti (2010) jenis wisata dibagi menjadi beberapa jenis, antara lain :

### 1. Wisata Olahraga

Wisata ini memadukan kegiatan olahraga dengan kegiatan wisata. Kegiatan dalam wisata ini dapat berupa kegiatan olahraga aktif yang mengharuskan wisatawan melakukan gerak olah tubuh secara langsung. Kegiatan lainnya dapat berupa kegiatan olahraga pasif. Dimana wisatawan tidak melakukan gerak olahrag tubuh, melainkan hanya menjadi penikmat dan pecinta olahraga saja.

### 2. Wisata Kuliner

Motivasi dalam jenis wisata ini tidak semata-mata hanya untuk mengenyangkan dan memanjakan perut dengan aneka ragam masakan khas dari daerah tujuan wisata, melainkan pengalamna yang menarik juga menjadi motivasinya. Pengalaman makan dan memasak dari aneka ragam makanan khas tiap daerah membuat pengalaman yang didapat menjadi lebih istimewa.

### 3. Wisata Religius

Wisata ini dilakukan untuk kegiatan yang bersifat religi, keagamaan, dan ketuhanan.

### 4. Wisata Agro

Wisata ini memanfaatkan wisata agro sebagai objek wisata dengan tujuan untuk untuk memperluas pengetahuan, pengalaman, dan rekreasi. Dimana usaha agro yang biasa dimanfaatkan bisa usaha dibidang pertanian, peternakan, perkenbunan, perhutanan, meupun perikanan.

### 5. Wisata Gua

Wisata gua merupakan kegiatan melakukan eksplorasi ke dalam gua dan menikmati pemandangan di dalam gua.

#### 6. Wisata Belanja

Wisata belanja ini merupakan wisata sebagai daya tarik utamanya dan mampu memberikan ketertarikan kepada wisatawan.

#### 7. Wisata Ekologi

Jenis wisata ini merupakan bentuk usaha yang menarik wisatawan untuk peduli kepada ekologi alam dan sosial.

### 2.4 Kerangka Pemikiran

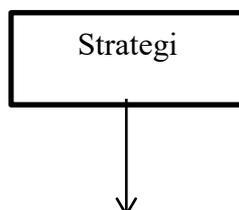
Dalam penelitian ini, peneliti membuat kerangka konsep dengan memahami keterkaitan antara beberapa teori, yaitu keterkaitan teori-teori akan membentuk rangkaian yang berkesinambungan. Kerangka pemikiran alur pemikiran dari penulis sendiri atau juga mengambil dari suatu teori yang dianggap relevan atau fokus dalam upaya menjawab masalah-masalah yang ada dirumusan masalah penulis. Dalam penelitian ini, penulis meneliti mengenai Strategi Pelayanan Dalam Rangka Meningkatkan Kunjungan di Pantai Busung. Dalam upaya menjawab rumusan penelitian, dengan penerapan strategi pelayanan yang mampu meningkatkan kunjungan ke Pantai Busung. adapun strategi pelayanan tersebut dilakukan dengan penelitian analisis SWOT yaitu :

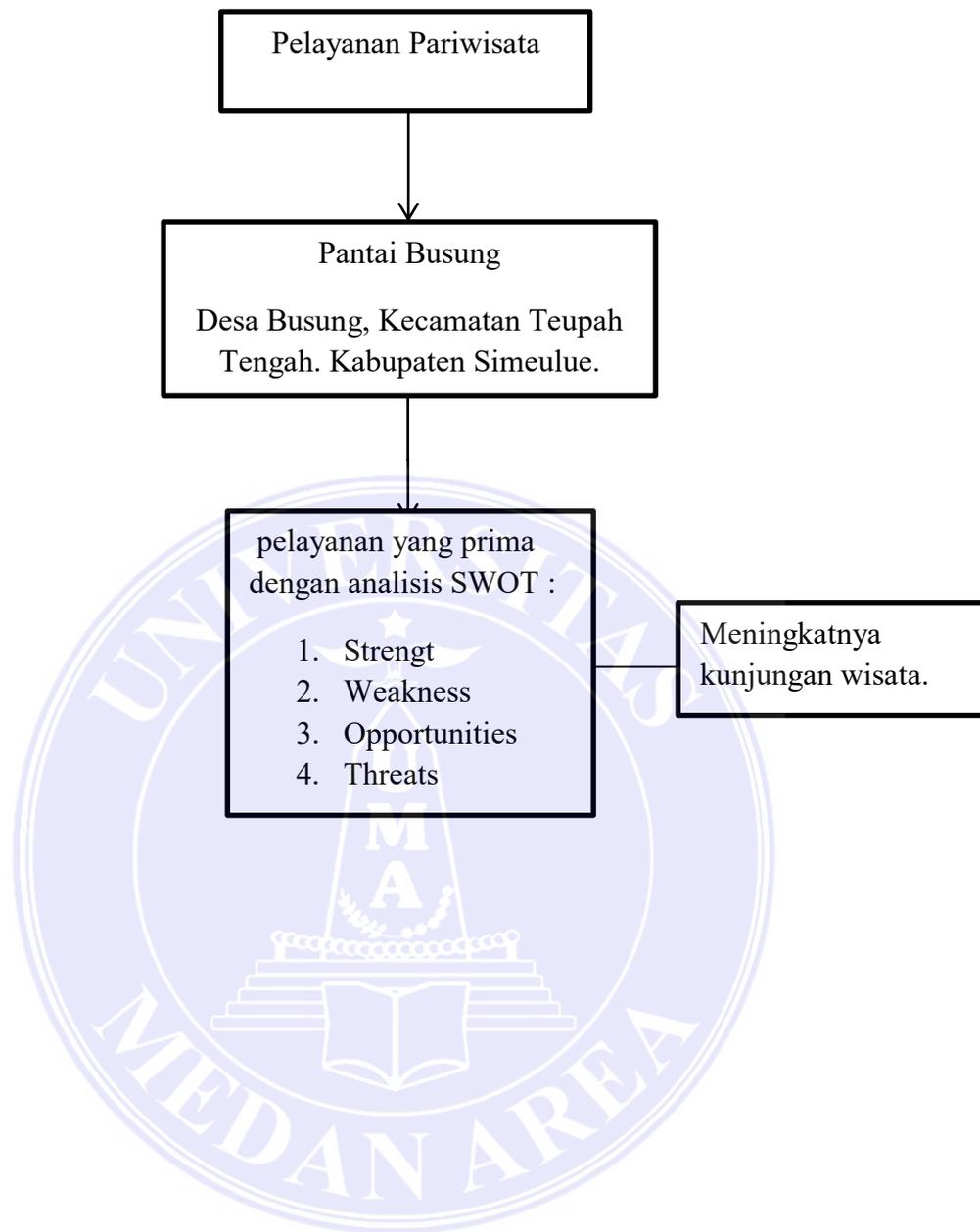
- 1) Kekuatan (*Strength*)
- 2) Kelemahan (*Weakness*)
- 3) Peluang (*Opportunities*)
- 4) Ancaman (*Threats*)

Dengan strategi yang didapatkan diharapkan akan mencapai tujuan utama yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan juga semakin meningkatkan pengunjung ke Pantai Busung. Untuk lebih jelasnya peneliti akan menguraikan kerangka berpikir yang dapat dilihat pada gambar :



### **Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran**





## 2.5 Penelitian Sejenis

Penelitian sejenis digunakan untuk menghindari pengulangan kajian terhadap kajian dengan hal-hal yang sama pada penelitian ini. Penelitian sejenis ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Khairunisa Afsari Nurfadilah (2017) dalam skripsi dengan judul “Strategi Pengembangan Pariwisata Pantai

Pangandaran (studi Kasus di Kabupaten Pangandaran)” adapun kesimpulan dari skripsi tersebut adalah :

Pengembangan industri kepariwisataan mempunyai pengaruh yang cukup kuat terhadap perkembangan wilayah didaerah sekitar obyek wisata. Sama halnya dengan pariwisata di Kabupaten Pangandaran, sektor pariwisata bertindak sebagai sektor utama, yaitu Dinas Pariwisata Perindustrian Perdagangan Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah dan *Stakeholders* terkait. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan kemanfaatan pariwisata dengan gambaran strategi pengembangan pariwisata Pantai Pangandaran yang berbasis masyarakat atau komunitas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data dan penyajian data.

Hasil penelitian menunjukkan, terdapat empat faktor yang menjadi dasar dalam menentukan strategi pengembangan pariwisata Pantai Pangandaran. Keempat faktor tersebut adalah kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman dengan keterlibatan masyarakat sebagai pelaku usaha pariwisata yang kebermafaatan kegiatan pariwisata sebesar-besarnya diperuntukkan bagi masyarakat.

Kesimpulan penelitian ini berdasarkan analisis keempat faktor tersebut dihasilkan 4 strategi yaitu strategi SO, strategi WO, strategi ST, dan strategi WT dengan strategi prioritas adalah strategi SO dan Strategi WO.

Penelitian sejenis yang kedua adalah penelitian oleh Nyoman Trisna Yuda Permana (2014) dalam skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan Pelayanan

Wisatawan Domestik Ddispudar Kota Semarang”. Adapun yang menjadi kesimpulan skripsi tersebut adalah:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana rencana strategis yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang dalam mengembangkan dan memasarkan pariwisata Kota Semarang serta hasil yang telah dicapai dari rencana strategis yang telah dilakukan tersebut. Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu dapat menambah pengalaman penulis lewat penelitian yang dilakukan serta dapat memberikan informasi kepada pihak yang memberikan perhatian terhadap dunia kepariwisataan dan perkembangannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, studi dokumen, observasi dan kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rencana strategis yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang dalam memasarkan pariwisata Kota Semarang dapat meningkatkan kunjungan wisatawan yang datang ke Kota Semarang. Hal ini dapat dilihat dari daftar kunjungan wisatawan terutama tahun 2008 sampai 2012 meningkat rata-rata 10% dari peningkatan jumlah kunjungan wisatawan tersebut telah tercapai target pengembangan yaitu meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yaitu 10% pertahun.

Cara-cara pemasaran yang dilakukan oleh Disbudpar Kota Semarang dalam memasarkan pariwisata Kota Semarang dengan metode analisa produk, analisa pasar dan memberikan kebijakan harga serta melakukan promosi, dan mengikuti even-even pariwisata baik yang diselenggarakan nasional maupun internasional. Kesimpulannya strategi pemasaran yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Semarang sudah menunjukkan hasil meskipun

belum maksimal. Dilihat dari meningkatnya kunjungan wisatawan yang berkunjung ke kota Semarang telah tercapai target yaitu peningkatan kunjungan 10% pertahun



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai suatu kegiatan yang diatur secara terencana, terstruktur, sistematis dan penelitian ini memiliki tujuan tertentu baik praktis maupun teoritis. Penelitian ini dikatakan sebagai kegiatan ilmiah karena penelitian dilakukan berdasarkan ilmu pengetahuan dan teori. Terencana artinya penelitian harus direncanakan dengan memperhatikan waktu, dana dan aksesibilitas terhadap tempat dan data.

Menurut Sugiyono (2016 : 3) metode adalah “cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini adapun jenis metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif yaitu metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam satu data yang mengandung makna”.

Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme-positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat kualitatif, dan penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Berdasarkan fakta yang kelihatan dilapangan yang akan dianalisis adalah tentang Strategi Pelayanan Dalam Rangka Meningkatkan Kunjungan Wisata ke Pantai Busung (Studi Kasus pada Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simeulue). BAB III

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai suatu kegiatan yang diatur secara terencana, terstruktur, sistematis dan penelitian ini memiliki tujuan tertentu baik praktis maupun teoritis. Penelitian ini dikatakan sebagai kegiatan ilmiah karena penelitian dilakukan berdasarkan ilmu pengetahuan dan teori. Terencana artinya penelitian harus direncanakan dengan memperhatikan waktu, dana dan aksesibilitas terhadap tempat dan data.

Menurut Sugiyono (2016 : 3) metode adalah “cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini adapun jenis metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif yaitu metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam satu data yang mengandung makna”.

Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme-positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis adat bersifat bersifat kualitatif, dan penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Berdasarkan fakta yang kelihatan dilapangan yang akan dianalisis adalah tentang Strategi Pelayanan Dalam Rangka Meningkatkan Kunjungan Wisata ke Pantai Busung (Studi Kasus pada Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Simeulue).

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi merupakan hal terpenting dalam melakukan sebuah penelitian, lokasi merupakan objek yang akan diamati. Penulis memilih lokasi ini walaupun masih terdapat daerah wisata lainnya namun wisata Pantai Busung ini terdapat masalah yang cukup serius untuk dapat diteliti terutama dalam bidang pelayanan di daerah wisata ini. Penulis tertarik untuk mengambil penelitian ini dan memilih lokasi sebagai objek penelitian yang beralamat di Jl. Labuhan Bajo Desa Busung, Kecamatan Teupah Tengah, Kabupaten Simeulue, Provinsi Aceh.

### **3.3 Waktu Penelitian**

Penyusunan skripsi ini dimulai pada bulan Oktober Tahun 2019 sampai bulan April Tahun 2020, serta seminar proposal yang dilaksanakan pada tanggal 5 Desember 2019 dan pelaksanaan sidang pada tanggal 18 April 2020.

### **3.4 Informan Penelitian**

Dalam melakukan sebuah penelitian informan memiliki peranan yang penting dalam mengambil data atau informasi. Dalam penelitian kualitatif

diperlukannya metode wawancara yang mendalam. Dengan wawancara yang mendalam yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab langsung kepada subjek atau informan penelitian. Dalam proses wawancara, peneliti merekam atau dengan mencatat hasil yang dilakukan oleh informan.

Informan dalam penelitian menurut Sugiyono (2016: 219) ini adalah sebagai berikut :

- a. Informan Kunci (key Informan) yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas dan Staf Pariwisata Kabupaten Simeulue.
- b. Informan utama yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Busung yang ikut mengelola wisata Pantai Busung dan pengunjung wisata Pantai Busung.
- c. Informan tambahan yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat interaksi sosial yang diteliti. Yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa Busung, dan wisatawan yang baru berkunjung Pantai Busung.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari sebuah penelitian adalah mendapatkan data yang akurat. Kesalahan yang dilakukan dalam proses pengumpulan data akan membuat proses analisis data menjadi sulit, selain itu hasil dan kesimpulan yang

akan didapatkan akan menjadi rancu apabila pengumpulan data yang dilakukan tidak benar.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Dilihat dari segi cara, teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), Interview (wawancara). Dokumentaasi dan Triangulasi Menurut Sugiyono (2016: 224).

Susan stainback dalam Sugiyono (2016 : 305 ) menyatakan bahwa:

Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan. Selanjutnya Boghan mengatakan tujuan penelitian kualitatif memang bukan semata-mata mencari kebenaran, tetapi lebih pada pemahaman subyek terhadap dunia sekitarnya. Dalam pemahaman dunia sekitarnya, mungkin apa yang dikemukakan informan salah, karena tidak sesuai dengan teori, tidak sesuai dengan hukum.

Triangulasi terdiri dari 3 (tiga) cara penelitian yaitu :

#### 1. Observasi (pengamatan)

Menurut Marshall dalam Sugiyono (2016: 309) menyatakan bahwa *“through observation, the researcher learn about behavior and the meaning attached to those behavior”* Artinya melalui observasi, peneliti dapat belajar tentang perilaku, dan memaknai perilaku tersebut.

#### 2. Interview (wawancara)

Menurut Burhan Bungin (2001 : 110) mengemukakan bahwa wawancara mendalam merupakan suatu cara mengumpulkan data dengan cara langsung bertatap muka dengan informan, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang pokok yang diteliti, yang dilakukan secara teliti dan berulang-ulang.

#### 3. Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, dan lainnya.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah tentang sebuah penelitian. Analisis data sebagai kegiatan yang dilakukan untuk mengubah data menjadi informasi yang nantinya bisa dipergunakan untuk mengambil sebuah kesimpulan.

Menurut Sugiyono (2016:244) Analisis data adalah :

Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dengan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Pada penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah analisis data selama dilapangan model Miles dan Huberman :

#### **a) Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan tahapan untuk menerima data dan informasi. Pengumpulan dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi.

#### **b) Reduksi Data**

Reduksi data merupakan tahapan untuk merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Proses reduksi data akan memberi gambaran yang lebih jelas dan mempermudah melakukan pengumpulan data selanjutnya.

#### c) Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, pengajuan data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Miles dan Huberman Dalam Sugiyono (2016 : 336) menyatakan “yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif”.

#### d) Kesimpulan Data

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahapan pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan pengumpulan data.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi merupakan hal terpenting dalam melakukan sebuah penelitian, lokasi merupakan objek yang akan diamati. Penulis memilih lokasi ini walaupun masih terdapat daerah wisata lainnya namun wisata Pantai Busung ini terdapat masalah yang cukup serius untuk dapat diteliti terutama dalam bidang pelayanan di daerah wisata ini. Penulis tertarik untuk mengambil penelitian ini dan memilih lokasi sebagai objek penelitian yang beralamat di Jl. Labuhan Bajo Desa Busung, Kecamatan Teupah Tengah, Kabupaten Simeulue, Provinsi Aceh.

### **3.3 Waktu Penelitian**

Penyusunan skripsi ini dimulai pada bulan Oktober Tahun 2019 sampai bulan April Tahun 2020, serta seminar proposal yang dilaksanakan pada tanggal 5 Desember 2019 dan pelaksanaan sidang pada tanggal 18 April 2020.

### **3.4 Informan Penelitian**

Dalam melakukan sebuah penelitian informan memiliki peranan yang penting dalam mengambil data atau informasi. Dalam penelitian kualitatif diperlukannya metode wawancara yang mendalam. Dengan wawancara yang mendalam yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab langsung kepada subjek atau informan penelitian. Dalam proses wawancara, peneliti merekam atau dengan mencatat hasil yang dilakukan oleh informan.

Informan dalam penelitian menurut Sugiyono (2016: 219) ini adalah sebagai berikut :

- d. Informan Kunci (key Informan) yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.

Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas dan Staf Pariwisata Kabupaten Simeulue.

- e. Informan utama yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Busung yang ikut mengelola wisata Pantai Busung dan pengunjung wisata Pantai Busung.
- f. Informan tambahan yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat interaksi sosial yang diteliti. Yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa Busung, dan wisatawan yang baru berkunjung Pantai Busung.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari sebuah penelitian adalah mendapatkan data yang akurat. Kesalahan yang dilakukan dalam proses pengumpulan data akan membuat proses analisis data menjadi sulit, selain itu hasil dan kesimpulan yang akan didapatkan akan menjadi rancu apabila pengumpulan data yang dilakukan tidak benar.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Dilihat dari segi cara, teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), Interview (wawancara). Dokumentaasi dan Triangulasi Menurut Sugiyono (2016: 224).

Susan stainback dalam Sugiyono (2016 : 305 ) menyatakan bahwa:

Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang

telah ditemukan. Selanjutnya Boghan mengatakan tujuan penelitian kualitatif memang bukan semata-mata mencari kebenaran, tetapi lebih pada pemahaman subyek terhadap dunia sekitarnya. Dalam pemahaman dunia sekitarnya, mungkin apa yang dikemukakan informan salah, karena tidak sesuai dengan teori, tidak sesuai dengan hukum.

Triangulasi terdiri dari 3 (tiga) cara penelitian yaitu :

#### 1. Observasi (pengamatan)

Menurut Marshall dalam Sugiyono (2016: 309) menyatakan bahwa *“through observation, the researcher learn about behavior and the meaning attached to those behavior”* Artinya melalui observasi, peneliti dapat belajar tentang perilaku, dan memaknai perilaku tersebut.

#### 2. Interview (wawancara)

Menurut Burhan Bungin (2001 : 110) mengemukakan bahwa wawancara mendalam merupakan suatu cara mengumpulkan data dengan cara langsung bertatap muka dengan informan, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang pokok yang diteliti, yang dilakukan secara teliti dan berulang-ulang.

#### 3. Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, dan lainnya.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang

terutama adalah masalah tentang sebuah penelitian. Analisis data sebagai kegiatan yang dilakukan untuk mengubah data menjadi informasi yang nantinya bisa dipergunakan untuk mengambil sebuah kesimpulan.

Menurut Sugiyono (2016:244) Analisis data adalah :

Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dengan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Pada penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah analisis data selama dilapangan model Miles dan Huberman :

e) Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan untuk menerima data dan informasi. Pengumpulan dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi.

f) Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahapan untuk merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Proses reduksi data akan memberi gambaran yang lebih jelas dan mempermudah melakukan pengumpulan data selanjutnya.

g) Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, pengajuan data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Miles dan Huberman Dalam Sugiyono (2016 : 336) menyatakan “yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif”.

#### h) Kesimpulan Data

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahapan pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan pengumpulan data.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Gambaran Umum Wisata Pantai Busung

Pantai Busung terletak dikecamatan Teupah Tengah yang disekitar pantai tersebut dikelilingi beberapa desa dan salah satu desa terdekat dipinggir pantai yaitu desa Busung Indah. Pengunjung Pantai Busung dulu tidaklah ramai, berbeda dengan saat ini. Pengunjung di pantai ini berasal dari berbagai daerah, karena Pantai busung menyediakan berbagai fasilitas seperti resort, mimi cafe, mushala dan juga toilet umum yang bersih serta terawat. Sehingga membuat pengunjung merasa nyaman berada tersebut. Masyarakat yang mempunyai andil besar dalam menciptakan kenyamanan dan banyak membangun fasilitas di Pantai Busung saat ini, oleh karena itu, masyarakat harus terus menjaga kebersihan agar wisatawan betah untuk selalu berkunjung dan juga untuk menjaga kelestarian sekitar pantai.

Para pengunjung tidak hanya menikmati keindahan ombak dan suasana pantai yang indah, objek wisata pantai busung ini juga memiliki taman bawah laut yang menawan, sebagai wilayah yang berada di lintasan patahan austronesia di Samudera Hindia, dunia bawah laut Simeulue dihuni oleh berbagai macam hewan laut yang tergolong langka dan dilindungi.

Pantai Busung merupakan salah satu daerah teluk pesisir pantai di Kecamatan Teupah Barat terletak bersebelahan dengan pantai Matanurung yang dikenal sebagai tempat gelarnya *event Aceh International Surfing Championship* tahun 2017, jarak yang di tempuh dari kota sinabang ke Pantai Busung ini jika menggunakan kendaraan roda 4 (empat) sekitar 18 Menit (12,4 Km). Pantai ini merupakan daerah pengembangan wisata oleh Kabupaten Simeulue yang dilengkapi kolam pemandian air asin dan jeti tempat bersandarnya perahu nelayan setempat.

Semakin meningkatnya jumlah pengunjung pihak pemerintah melalui Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Simeulue terus berbenah seperti :

- a. Memperbaiki lampu jalan menuju tempat wisata, dan jalan menuju tempat wisata. Sehingga pengunjung tidak lagi khawatir ketika akan berkunjung pada malam hari. Dan para pedagang merasa nyaman untuk berjualan pada malam hari. Disekitar pantai terdapat 15 lampu jalan dan 7 lampu jalan sudah mati.
- b. Meningkatkan keamanan disekitar daerah wisata juga cukup terjamin, karena banyaknya penjaga pantai di daerah tempat wisata. Namun daerah wisata pantai ini belum ada pos keamanan khusus yang ada disekitar pantai.
- c. Membangun tempat usaha, di daerah wisata Pantai Busung telah disediakan tempat-tempat usaha yang dibangun oleh masyarakat sekitar, berguna untuk membuka usaha dagangan seperti makanan ringan, tempat jualan aksesoris, dan lainnya.
- d. Akses menuju pantai busung masih terbilang susah karena tidak adanya kendaraan umum menuju tempat wisata tersebut, oleh karena itu menuju tempat wisata Pantai Busung setiap pengunjung harus memiliki kendaraan

sendiri. Namun hal tersebut tidak menutup kemungkinan untuk menghalangi pengunjung datang ke tempat wisata. Karena walaupun tidak adanya akses kendaraan umum menuju tempat wisata, para pengunjung dapat menggunakan kendaraan pribadi.

- e. Meningkatkan akses jaringan jalan raya. berdasarkan hasil pengamatan kondisi yang ada, jalan raya yang terdapat disekitar objek wisata dengan kondisi terbilang baik. Jadi pantai ini tidak susah untuk di temukan karena berada di pinggir jalan raya. Walaupun tempat wisata ini seikit jauh dari kota Sinabang (Ibu Kota Kabupaten Simeulue) namun wisata ini masih tetap berada dipinggiran jalan raya karena wisata ini juga bertepatan disalah satu desa di Kabupaten Simeulue.
- f. Memperbanyak tempat sampah, berdasarkan pengamatan yang ada tempat sampah di kawasan wisata pantai ini telah disediakan. Hal ini bertujuan agar sampah yang ada dipantai tidak berserakan dan pengunjung lebih mudah kemana akan membuang sampah, sehingga para pengunjung akan merasa nyaman dan para pedagang juga akan nyaman dalam beraktifitas. Dengan semakin bertambahnya tempat sampah yang disediakan, para pengunjung tidak akan kebingungan lagi kemana sampah sisa makanan ataupun plastik jajanan mereka akan dibuang.
- g. Memperbanyak Gerobak jualan, para pengusaha tidak hanya berjualan didalam kawasan objek wisata saja. Namun ada beberapa penjual menggunakan gerobak untuk berjualan dan para penjual menggunakan gerobak ini berada sekitar pintu masuk kawasan wisata Pantai Busung atau

dipinggiran jalan. Para penjual dengan menggunakan gerobak ini biasanya mereka menjual makanan ringan seperti, jagung bakar, bakso bakar, minuman-minuman berwarna buatan rumahan.

- h. Meningkatkan kebersihan daerah pantai, dikawasan wisata Pantai Busung tidak terdapat jasa tukang sapu namun dari hasil pengamatan, para pedagang lah yang inisiatif untuk membersihkan wilayah pantai. Para pendiri pondok-pondok wisata dan juga pendiri kios-kios serta pengusaha lain yang berada disekitar pantai, mereka lah yang bertanggungjawab atas kebersihan daerah pantai.

**TABEL 1**  
**JUMLAH WISATAWAN KE PANTAI BUSUNG SETIAP BULAN**  
**DARI TAHUN 2017-2018:**

No.	Bulan	Tahun 2017	Tahun 2018
1.	Januari	260 orang	321 orang
2.	Februari	170 orang	150 orang
3.	Maret	120 orang	110 orang
4.	April	101 orang	125 orang
5.	Mei	123 orang	130 orang
6.	Juni	190 orang	106 orang
7.	Juli	145 orang	115 orang
8.	Agustus	190 orang	250 orang
9.	September	130 orang	208 orang

10.	Oktober	100 orang	210 orang
11.	November	84 orang	190 orang
12.	Desember	280 orang	310 orang
	Jumlah	1.883 orang	2.225 orang

*Sumber : Hasil Penelitian (diolah Tahun 2018).*

Berdasarkan hasil penelitian, dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pengunjung kePantai Busung terus meningkat. Jika dibandingkan dengan tempat wisata pantai lainnya Pantai Busung yang terus meningkat pengunjung wisatanya. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pengunjung setiap bulannya meningkat dan juga menurun, hal tersebut dikarenakan pengunjung biasanya hanya datang diwaktu hari-hari besar saja. Seperti di bulan Januari 2018 yaitu mencapai 250 orang pengunjung dalam satu bulan dan begitu juga di tahun baru 2019 yaitu mencapai 321 orang pengunjung. Pada tahun baru dan akhir tahun serta hari raya Idul Fitri ini biasanya dipenuhi oleh para pengunjung wisata.

Apabila dilihat pada tabel 1 terdapat perbedaan jumlah pengunjung setiap bulannya, hal tersebut disebabkan karena tingginya persaingan tempat wisata di Kabupaten Simeulue seperti pada bulanmaret sampai juni biasanya akan mengalami penurunan pengunjung, karna pada bulan itu sering adanya musim bertani.

Memasuki kawasan wisata Pantai Busung dikenakan tarif ataupun tiket masu, berikut daftar harga tiket masuk ke wisata Pantai Busung dan pantai lainnya yang juga menjadi objek wisata terdekat dari kawasan wisata Pantai Busung :

**TABEL 2**

**TARIF TIKET MASUK OBJEK WISATA DI PANTAI BUSUNG TAHUN 2019.**

No	Keterangan	Jumlah					Total Biaya	Jam Buka
		Orang	Dewasa	Tarif	Anak-Anak	Tarif		
1.	Tiket	5	2	Rp. 10.000	3	Rp. 5.000	Rp. 35.000	24 Jam
2.	Tiket	2	2	Rp. 10.000		Rp. 5.000	Rp. 20.000	24 Jam
3.	Tiket	3	2	Rp. 10.000	1	Rp. 5.000	Rp. 25.000	24 Jam
4.	Tiket	4	4	Rp. 10.000		Rp. 5.000	Rp. 40.000	24 Jam
5.	Tiket	2	2	Rp. 10.000		Rp. 5.000	Rp. 20.000	24 Jam
6.	Tiket	5	3	Rp. 10.000	2	Rp. 5.000	Rp. 40.000	24 Jam
7.	Tiket	2	2	Rp. 10.000		Rp. 5.000	Rp. 20.000	24 Jam
8.	Tiket	8	5	Rp. 10.000	3	Rp. 5.000	Rp. 65.000	24 Jam
9.	Tiket	4	2	Rp. 10.000	2	Rp. 5.000	Rp. 30.000	24 Jam
10	Tiket	4	2	Rp. 10.000	2	Rp.	Rp. 30.000	24 Jam

						5.000		
Sub Total		35 Orang			13 Orang		Rp. 325.000	

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Simeulue (diolah Tahun 2019).

Daftar tabel diatas menunjukkan bahwa tarif tiket masuk ke kawasan wisata Pantai Busung .Tiket masuk tersebut berlaku kepada pengunjung wisata dewasa dan anak-anak (usia 5-10 Tahun) Tarif untuk pengunjung wisata dewasa dikenakan sebesar Rp. 10.000 dan untuk anak-anak dikenakan biaya sebesar Rp. 5.000. Kepada penduduk desa Busung Indah tidak dikenakan tarif jika berkunjung ke Patai Busung itu sendiri. Tarif masuk ini akan menjadi pemasukan kepada sektor wisata kepada PAD (Pendapatan Asli Daerah) di Kabupaten Simeulue.

#### 4.1.2 Keadaan Demografi dan Sosial Budaya.

Selain menikmati keindahan pantai berada di kawasan wisata Pantai Busung juga menyediakan berbagai jenis kuliner daerah seperti Tabaha, Lempeng Sagu, jagung bakar, ikan bakar dan jenis kuliner lainnya. Kuliner-kuliner ini dijual sebagai tanda bahwa mereka tidak melupakan makanan khas daerah setempat dan juga sekaligus memperkenalkan makanan khas daerah setempat kepada penduduk luar daerah. Dikawasan wisata Pantai Busung tidak hanya wisata pantai saja tapi juga terdapat banyak wisata lainnya seperti wisata bahari, wisata kuliner, wisata cinderamata.

Daerah sekitar tempat wisata Pantai Busung yang terletak di Desa Busung Indah, jumlah penduduk di desa Busung Indah tercatat sejumlah 675 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 313 jiwa dan perempuan sebanyak 362 jiwa yang

tersebar di tiga dusun yaitu Dusun Karya Indah, Dusun Telaga Indah dan Dusun Teluk Indah. Masyarakat desa busung mayoritas beragama Islam dengan sarana ibadah yaitu 1 (satu) buah mesjid dan 2 (dua) mushala. Mata pencaharian masyarakat desa Busung Indah mayoritas petani dan nelayan.

**TABEL 3**  
**JUMLAH PENDUDUK DESA BUSUNG BERDASARKAN KELOMPOK**  
**UMUR TAHUN 2019.**

<b>Kelompok Umur</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Jumlah</b>
0 Bulan-12 Bulan	8	13	21
2 Tahun-4 Tahun	18	20	38
5 Tahun-6 Tahun	12	14	26
7 Tahun-12 Tahun	33	48	81
13 Tahun-15 Tahun	20	18	38
16 Tahun-18 Tahun	13	19	32
19 Tahun-25 Tahun	39	36	75
26 Tahun-35 Tahun	40	50	90
36 Tahun-45 Tahun	65	57	122
46 Tahun-50 Tahun	20	25	45
51 Tahun-60 Tahun	17	30	47
61 Tahun-74-Tahun	22	24	46
Diatas 75 Tahun	6	8	14
<b>Jumlah</b>	<b>313</b>	<b>362</b>	<b>675</b>

*Sumber: Sekretariat Desa Busung Indah, 2019*

Data tabel diatas menunjukkan banyaknya jumlah penduduk desa Busung Indah, dari data tersebut menunjukkan bahwa penduduk terbanyak yaitu berusia 36-45 tahun yang berjumlah 122 yang terdiri dari 65 orang laki-laki dan 57 orang perempuan. Sedangkan penduduk paling sedikit berusia di atas 75 tahun yang berjumlah 14 yang terdiri dari 6 orang laki-laki dan 8 orang perempuan. Lalu usia

penduduk terbanyak selanjutnya yaitu sekitar usia 26-35 tahun yang terdiri dari 40 orang laki-laki dan 50 orang perempuan.

**TABEL 4**

**DATA KEADAAN PENDUDUK DESA BUSUNG BERDASARKAN MATA  
PENCAHARIAN PADA TAHUN 2018.**

<b>No</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Pertanian Tanam Pangan	37
2.	Perkebunan	169
3.	Perikanan	69
4.	Perdagangan	13
5.	Transportasi	4
6.	Industri	1
7.	PNS (Pegawai Negeri Sipil)	21
8.	Lainnya	13
	<b>Jumlah</b>	<b>327</b>

*Sumber : Sekretaris Desa Busung Indah, 2018*

Menurut data tabel 4 menunjukkan bahwa penduduk asli desa Busung Indah yang merupakan desa terdekat dengan wisata Pantai Busung memiliki mata pencahariannya masing-masing, tapi mata pencahariaan yang tinggi adalah di bidang perkebunan. Perkebunan ini biasanya penduduk berkebun kelapa sawit dan juga cengkeh. Selanjutnya masyarakat desa Busung Indah banyak berkerja sebagai nelayan atau pada tabel disebut perikanan dan paling sedikit adalah dibidang perindustrian.

Wisatawan yang datang ke Pantai Busung terus bertambah dan tidak hanya itu wisatawan ke Pulau Simeulue terus bertambah setiap tahunnya, peningkatan jumlah wisatawan ini memberikan dampak positif terhadap kemajuan pariwisata Kabupaten

Simeulue. Dengan semakin bertambahnya pengunjung ke daerah wisata, akan lebih meningkatkan majunya perekonomian masyarakat setempat. Pada tahun 2017-2018 terlihat bahwa adanya peningkatan wisatawan, baik wisatawan manca negara maupun wisatawan nusantara. Pada tahun 2017 wisatawan manca negara berjumlah 795 orang pengunjung dan pada tahun 2018 meningkat menjadi 1,180 orang pengunjung. Sedangkan wisatawan nusantara pada tahun 2017 berjumlah 47,815 orang pengunjung dan meningkat pada tahun 2018 yaitu berjumlah 53,429 orang pengunjung.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Strategi Pelayanan dalam Rangka Meningkatkan Kunjungan Wisata ke Pantai Busung**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa untuk mengetahui kunjungan wisata ke Pantai Busung dilakukan dengan penelitian analisis SWOT. Sesuai dengan teori disampaikan oleh Udaya dkk mengenai analisis SWOT yang digunakan untuk mengukur sejauh mana cara untuk melihat perkembangan dari sebuah perusahaan. Penulis ingin melihat sejauh mana perkembangan pariwisata Pantai Busung di Simeulue dengan menggunakan analisis SWOT. Berikut penjelasan analisis SWOT yang ditemukan oleh penulis :

Kekuatan(*strength*) yang dimiliki objek wisata Pantai Busung ini yaitu keindahan pantai yang cukup terawat, taman bawah laut yang cukup indah, fasilitas pendukung wisata yang baik seperti toilet, mushala, pondok wisata dan cafe pinggir laut. Selain itu di Pantai busung juga diberikan pelayanan yang baik dengan keramahan tamahan penjaga pantai. Tempat wisata ini memiliki area bermain yang cukup luas, sehingga sangat cocok untuk tempat liburan keluarga atau liburan acara sekolah.

dalam rangka meningkatkan pelayanan, dinas pariwisata melakukan aksesibilitas dan amenitas :

Aksesibilitas dapat mengukur kemudahan lokasi untuk dijangkau dari lokasi lainnya melalui sistem transportasi ataupun jaringan ke tempat yang akan dituju. Ukuran keterjangkauan atau aksesibilitas meliputi kemudahan waktu, biaya, dan usaha dalam melakukan perpindahan antar tempat-tempat atau kawasan. Kemudahan akses tersebut diimplementasikan pada bangunan, lingkungan dan fasilitas umum lainnya.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Simeulue mengutarakan bahwa:

“Aksesibilitas ini sangat diperlukan dalam pariwisata, kami dari pihak Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Simeulue akan terus membenahi segala kebutuhan para wisatawan. Aksesibilitas yang kami maksud disini adalah memberikam kemudahan kepada para wisatawan untuk datang ke pantai itu sendiri, seperti akses jalan menuju pantai yang mudah dilalui, dan juga akses jaringan telekomunikasi menuju pantai sehingga pengunjung dapat melihat keadaan daerah pantai lewat internet ataupun para pengunjung lebih mudah dalam mencari tempat wisata itu sendiri”.(Wawancara dengan Abd. Karim, 30 Desember 2019, Pukul 15:05 WIB)

Penulis mengamati dari pernyataan diatas bahwa aksesibilitas ini mampu mempengaruhi para wisatawan untuk datang dan melakukan kegiatan wisata di tempat itu sendiri, karna adanya akses dan difasilitasi tentunya pengunjung merasa nyaman. Oleh karena itu aksesibilitas dikatakan sebagai salah satu ukuran kenyamanan, hal ini terkait dengan mudan dan sulitnya seseorang dalam mencapai lokasi yang ingin dituju dari sistem transportasi yang diterapkan dan juga jalan menuju lokasi yang cukup baik.

Disisi lain, amenities bisa berupa fasilitas pariwisata seperti rumah makan, restoran, toko, cinderamata, fasilitas umum seperti sarana ibadah, kesehatan, taman, dan lain-lain. Amenitas pada dasarnya, suatu bentuk pelayanan yang berguna memberikan pemenuhan kebutuhan terhadap wisatawan.

“Amenitas disuatu tempat wisata sangat diperlukan, kami berharap dari amenities ini nantinya juga memberikan dampak positif terhadap masyarakat sekitar daerah pantai. Yang menjadi amenities ditempat wisata ini adalah seperti sarana dasar yaitu mushala, toilet, kios, parkir, pondok wisata, air bersih. Dengan adanya fasilitas ini semua kami berharap pengunjung dapat menikmati wisata pantai dengan nyaman, tidak hanya itu dari kios, parkir dan pondok wisata. ini kami juga melibatkan masyarakat setempat untuk ikut serta dalam membangun pariwisata dan juga mampu membantu perekonomian masyarakat dengan berjualan dan juga memfasilitasi seperti tempat pondok wisata kepada wisatawan”.(Wawancara dengan Abd. Karim, 30 Desember 2019, Pukul 15:20 WIB)

Selain pernyataan diatas penulis juga wawancara dengan salah satu masyarakat desa Busung yang merupakan seorang penjual makanan di daerah tempat wisata dan juga pendiri beberapa pondok wisata di daerah pantai Busung, berikut hasil wawancaranya :

“Pariwisata di pantai Busung saat ini peminatnya semakin meningkat walaupun banyaknya persaingan dengan pantai-pantai daerah wisata lainnya yang ada di Simeulue yang masih terbilang lebih baru. Hal itu juga membuat kekhawatiran kepada kami para penjual disini karna dengan adanya tempat wisata baru itu mampu bersaing dengan wisata disini dan ternyata walaupun banyaknya tempat wisata yang baru lainnya tidak mengurangi pengunjung yang biasa datang ketempat ini. Karna dengan adanya wisata di desa kami mampu meningkatkan perekonomian masyarakat, sebagai contohnya saja saya selaku penjual makanan ringan disini dan juga menyediakan pondok wisata dan itu didukung penuh dari pihak dinas pariwisata. Mereka juga berharap dengan adanya wisata disini kami ikut dalam mengelolanya dan mampu menjaga daerah pantai”.(Wawancara dengan Andam Dewi, 02 Januari 2020, Pukul 12:30 WIB)

Pernyataan dari salah satu masyarakat tersebut sangat mendukung dengan adanya wisata dia mampu berjualan dan meningkatkan perekonomiannya, seperti yang dikatakan oleh Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Simeulue bahwa mereka memberikan izin kepada pihak swasta untuk berjualan didaerah tempat wisata asalkan mereka mematuhi semua peraturan yang berlaku. Seperti yang dikatakan oleh seorang Staf Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Simeulue :

“Pariwisata ini diwujudkan tidak hanya sebagai tempat wisata yang tidak memberikan pengaruh kepada masyarakat, tapi bagaimana dengan adanya wisata ini mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat Simeulue, seperti para penjual makanan di daerah Pantai Busung itu, kami harap dengan mereka berjualan disana mampu bersaing dengan daerah lainnya dibidang ekonomi. Kami berharap masyarakat untuk tidak bergantung hanya dari perintah saja, tapi mereka mampu membuka usaha sendiri. Semakin banyaknya uang masuk ke dalam satu desa ataupun kecamatan itu tentunya perkembangan ekonomi semakin meningkat”(Wawancara dengan Tanti Sumawardha, 3 Januari 2020, Pukul 10:00 WIB)

Pernyataan yang telah dipaparkan bahwa suatu destinasi dibangun harusnya memberikan dampak positif terhadap masyarakat sekitar selain meningkatkan kesejahteraan masyarakat, destinasi wisata ini juga mampu bersaing dengan daerah luar dan wisata lainnya. Masyarakat dapat mengembangkan perekonomian mereka dengan membuka usaha tidak hanya mengharapkan bantuan dari pemerintah mampu mengembangkan diri lewat bantuan pemerintah dengan membuka destinasi wisata.

Terkait dengan kelemahan, kawasan Objek wisata Pantai Busung ini yaitu tidak adanya kendaraan umum ketempat tujuan wisata, tempat parkir kawasan wisata yang tidak beraturan. Binatang peliharaan masyarakat masih banyak berkeliaran disekitar objek wisata, masih kurangnya promosi adanya wisata Pantai Busung,

sehingga sulit untuk diketahui oleh masyarakat luar daerah Simeulue. Beberapa hal yang telah disebutkan merupakan kelemahan dari objek wisata Pantai Busung.

Peluang yang dapat diciptakan di kawasan objek wisata Pantai Busung, perekonomian masyarakat yang semakin membaik sehingga memberikan peluang terhadap masyarakat untuk dapat meningkatkan perekonomiannya. Dengan adanya wisata ini mampu memperkenalkan budaya asli daerah yang semakin hari semakin terlupakan oleh masyarakat sekitar. Budaya daerah yang dimaksud yaitu seperti terian khas daerah, lagu-lagu daerah, serta kerajinan tangan asli daerah. Selain itu, terciptanya keamanan yang lebih baik dikawasan wisata, meskipun ditempat wisata ini belum terdapat pos keamanan khusus namun masyarakat ikut andil dalam menjaga ketertiban serta kewanaman daerah wisata.

Menurut hasil wawancara penulis dengan seorang pengunjung wisata Pantai Busung yang sedang menikmati wisata Pantai Busung mengutarakan bahwa :

“Pariwisata Pantai Busung ini cukup indah dan menarik perhatian bagi kami para pengunjung, bukan hanya wisata Alamnya yang menarik tetapi juga atraksi yang ditampilkan di tempat wisata ini cukup menarik, bayaknya penampilan-penampilan seperti taria-tarian, musik-musik daerah, juga banyak fasilitas yang disediakan di tempat wisata ini seperti *banana boat* dan juga atraksi *jet ski*. Berwisata di daerah ini juga memberikan kenyamanan kepada kami hanya saja yang harus menjadi perhatian adalah bagaimana masyarakat sekitar lebih perhatian lagi terhadap pantai ini. Karena masih terdapat beberapa masyarakat seperti mengabaikan wisata ini contohnya saja ada tempat-tempat tertentu di daerah pinggiran pantai terdapat tumpukan sampah walaupun itu sebenarnya ada petugas kebersihan yang melakukannya. Lalu ada juga masyarakat yang tidak terlihat ramah kepada para pengunjung”.(Wawancara dengan Fofi Fauziah, 3 Januari 2020, Pukul 14:15 WIB).

Pernyataan dari salah satu pengunjung tersebut (Fofi) merasa nyaman dengan apa yang dinikmatinya selama berwisata ke Pantai Busung. Atraksi cukup

mendukung daerah tempat wisata untuk memberikan perhatian terhadap wisatawan artinya wisatawan mampu menikmati fasilitas dan pelayanan. Dari pernyataan pengunjung tersebut atraksi juga mampu melestarikan budaya daerah setempat, dan juga mampu mengangkat citra daerah. Atraksi wisata dan obyek wisata adalah dua hal yang menjadi daya tarik utama dari sebuah tempat tujuan wisata. Sementara, tempat tujuan wisata yang baik adalah mampu memberikan kesan dan pengalaman berharga bagi wisatawan. Kesan dan pengalaman inilah yang akan membuat wisatawan mempertimbangkan untuk melakukan kunjungan kembali.

Terkait proses wisata pelayanan menjadi hal yang terpenting, karena dengan pelayanan yang baik, maka peminat pengunjung juga akan meningkat ke pantai busung salah satunya dengan memenuhi semua kebutuhan para pengunjung wisata. Berikut pernyataan Kepala Desa Busung tentang pentingnya di terapkan suatu pelayanan yang baik :

“Pelayanan terhadap pengunjung menurut saya menjadi prioritas juga, agar kedepannya lebih tertarik untuk mengunjungi desa tempat wisata kita sendiri walaupun ada batasan-batasannya juga. Dan untuk tempat wisata desa Busung Indah saya ingin wisata ini menjadi wisata yang bersyari’ah. Artinya saya tidak ingin dengan adanya tempat wisata disini mengganggu syari’at Islam. Kalau memang desa wisata ini mampu menjadi desa wisata yang bersyari’ah kami sangat mendukung tapi jika tidak lebih baik kita berhentikan. Karena dengan menjadi desa wisata sebenarnya mampu meningkatkan perekonomian masyarakat busung sendiri terutama bagi penjual sembako dan jajanan”. (Wawancara dengan Munawara, 4 Januari 2020, 11:03 WIB)

Wisata Pantai Busung terkenal dengan keindahan pantainya dari hasil wawancara dengan Kepala Desa Busung Indah penulis mengambil kesimpulan. wisata pantai ini mampu memberikan dampak positif terhadap masyarakat sekitar, walaupun banyak pengunjung dari luar tapi masyarakat tidak lupa akan budaya dan syari’at

yang telah ditentukan di daerah ini. Proses wisata diharap menjunjung nilai-nilai syari'at bagi wisatawan yang menikmati ataupun yang ikut dalam melakukan atraksi.

Terkait dengan adanya ancaman kawasan objek wisata Pantai Busung yaitu adanya objek wisata ini dimanfaatkan kaum muda-mudi sebagai sarana bermesraan sehingga mengundang maksiat, yang dilarang oleh syari'at. Dengan adanya wisata ini dapat mencampur-baurkan antara budaya luar dengan budaya asli daerah, sehingga dikhawatirkan budaya luar tersebut akan di ikuti oleh masyarakat lokal. Berdirinya objek wisata di Pantai Busung menjadi tempat berkumpulnya seluruh masyarakat lokal dan juga mancanegara maka dikhawatirkan akan menurunkan nilai-nilai keagamaan. Selain itu, dengan adanya wisata tersebut memberikan dampak buruk terhadap lingkungan sekitar pantai. Seperti para wisatawan yang tidak membuang sampah pada tempatnya, hal tersebut memberikan ketidak lestariannya lingkungan sekitar pantai.

#### **4.2.2 Hambatan Meningkatkan Kunjungan Wisata Ke Pantai Busung**

Berdasarkan penelitian yang penelus lakukan, terdapat beberapa hambatan untuk meningkatkan kunjungan wisata ke Pantai Busung diantaranya adalah, kurangnya partisipasi dari masyarakat, munculnya tempat-tempat wisata yang baru, kurangnya kreatifitas masyarakat untuk pemberdayaan ekonomi, kurangnya konektifitas menuju Pantai Busung, terbatasnya tenaga kerja yang terampil.pelaksanaan pembangunan pariwisata yang kurang mampu menyerap aspirasi masyarakat lokal, serta munculnya kesadaran dari berbagai kalangan mengenai fenomena-fenomena kepariwisataan, mendorong pemerintah mencari pola

baru bagi pembangunan pariwisata yang mampu untuk menjawab tantangan yang ada. Suatu destinasi tidak selalu lancar dalam pengembangannya terutama dalam pelayanan, yang menjadi hambatan dapat mempengaruhi dalam proses meningkatkan kunjungan wisata Pantai Busung ada beberapa faktor yaitu :

#### 1) Kurangnya Partisipasi Masyarakat

bentuk partisipasi berupa sumbangan pemikiran yang diberikan oleh masyarakat untuk dapat meningkatkan perkembangan Pantai Busung berupa keterlibatan warga dalam mengikuti berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak pariwisata diantaranya seperti pembenahan jalur menuju pantai, operasi bersih daerah pantai, dan berbagai pelatihan yang mampu meningkatkan sumber daya manusianya menjadi lebih baik. Partisipasi dari masyarakat masih kurang dalam pengembangan pariwisata Pantai busung, kurangnya partisipasi tersebut dapat disebabkan karena latar belakang pekerjaan individu yang berbeda-beda, sehingga banyak warga yang tidak ikut dalam berpartisipasi dalam pembangunan dan perkembangan daerah wisata, selain itu kurangnya pengetahuan dan wawasan tentang pentingnya suatu usaha yang mampu meningkatkan perkembangan masyarakat dan daerah. Kurangnya kesadaran dari masyarakat menjaga serta memberikan tenaga dalam memajukan wisata.

Berhubungan dengan hambatan yang mempengaruhi dalam rangka meningkatkan pengunjung wisata di Pantai Busung di sampaikan juga oleh Kepala Dinas Pariwisata. Berikut pernyataan dari Kepala Dinas Pariwisata :

“Kami sangat berharap destinasi desa wisata disambut baik oleh masyarakat setempat, namun sekitar 59% masih ada masyarakat yang tidak ikut serta dalam pembangunan pariwisata, mereka menganggap bahwa destinasi wisata yang berada di desa mereka hanya akan memberikan keuntungan sepihak, tanpa ada keuntungan terhadap mereka secara pribadi. Kurangnya promosi yang disebarakan masyarakat kepada para pengunjung, terkadang hal ini yang menjadi masalah dalam meningkatkan kunjungan ke Pantai Busung”.(Wawancara dengan Abd. Karim, 30 Januari 2019, Pukul 15:00 WIB)

Di sampaikan juga oleh seorang masyarakat Desa Busung bagaimana partisipasi masyarakat sekitar untuk dalam berpartisipasi dalam membangun destinasi wisata, berikut pernyataan tersebut :

“pemerintah telah mengatakan masyarakat turut mengawasi jalannya kegiatan pembangunan pariwisata, mengawasi kegiatan-kegiatan negatif yang bisa merusak citra pariwisata. Selain itu masyarakat juga mengevaluasi penelenggaraan kegiatan pariwisata, namun masih ada masyarakat yang tidak turut berpartisipasi dalam pembangunan pariwisata ini, mungkin salah satu faktor penghambat mereka dalam membangun pariwisata adalah perbedaan-beda-beda pekerjaan setiap masyarakat yang tinggal daerah sekitar tempat wisata dan ada juga masyarakat tidak ikut dalam pembangunan ini karena mereka menganggap wisata ini hanya menguntungkan terhadap pemerintah saja”. ”(Wawancara dengan Tanti Sumawardha, 3 Januari 2020, Pukul 10:20 WIB)

Pernyataan yang telah dipaparkan oleh kepala Dinas Pariwisata dan masyarakat busung itu sendiri menunjukkan bahwa kurangnya partisipasi dari masyarakat untuk ikut andil dalam pembangunan destinasi desa wisata di daerahnya. Tumbuh dan kembangnya partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan, masyarakatkan adanya kepercayaan dan kesempatan kepada masyarakat oleh pemerintah. Karena masyarakat merupakan obyek dari adanya pembangunan. Dilain pihak partisipasi masyarakat juga ditentukan adanya kemauan dan kemampuan masyarakat untuk berpartisipasi. Begitu juga dengan pengembangan pariwisata berbasis masyarakat dipengaruhi oleh tinggi rendahnya partisipasi masyarakat.

2) Banyaknya wisata lain yang menjadi pesaing.

Banyaknya wisata baru yang menjadi pesaing wisata Pantai Busung membuat kekhawatiran terhadap beberapa masyarakat yang membangun usaha di daerah destinasi wisata pantai. Dalam proses mendatangkan pengunjung bukan lagi menjadi hal yang mudah dilakukan oleh destinasi pariwisata. Karena dengan pesatnya perkembangan industri pariwisata, baik ditingkat nasional atau internasional, destinasi dihadapkan dengan persaingan yang cukup ketat. Persaingan dapat menyebabkan pengunjung memperoleh banyak pilihan, dan oleh karena itu agar destinasi pariwisata dapat dipilih oleh mayoritas para pengunjung, maka destinasi harus dapat memenangkan persaingan. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan melakukan strategi bersaing destinasi pariwisata yang bertujuan agar unggul dalam lingkungan persaingan.

Berikut yang disampaikan seorang penjual di daerah wisata Pantai Busung :

“Kami sangat senang dengan dilaksanakan beragam aktifitas yang positif di daerah wisata, seperti dilaksanakannya acara-acara tradisional dan juga pertunjukan-pertunjukan berselancar, dengan begitu masyarakat akan datang menyaksikan acara pertunjukan. Hal itu juga merupakan suatu strategi pemerintah daerah dan juga kami selaku masyarakat yang berdagang disini turut mendukung pelaksanaan acara tersebut”.(Wawancara dengan Andam Dewi, 02 Januari 2020 pukul 11:20 WIB)

Menurut Andam Dewi salah satu masyarakat sekitar daerah wisata, semakin banyaknya kegiatan atau pertunjukan yang dilakukakn ditempat destinasi wisata akan lebih menarik minat masyarakat untuk datang dan menyaksikan pertunjukan, dengan adanya pertunjukan tersebut maka semakin menambah jumlah pengunjung atau peminat wisata sehingga wisata mampu bersaing dengan daerah wisata lainnya.

3) Kurangnya kreatifitas dari masyarakat.

Kemajuan pariwisata dan peningkatan kesejahteraan rakyat adalah dua hal yang harus berjalan bersamaan. Masyarakat mempunyai peranan penting dalam meningkatkan dunia pariwisata, berbagai program dilakukan oleh pemerintah melalui Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Simeulue untuk meningkatkan daya saing pariwisata. Banyak hal positif yang mampu diperoleh dari pengembangan desa wisata, dengan pengembangan desa wisata maka partisipasi masyarakat disekitarnya diperdayakan semaksimal mungkin. Perlu diketahui bahwa pengembangan desa wisata berarti pengembangan wisata yang melibatkan sumber daya masyarakat yang ada dikawasan wisata dan sekitarnya. Dengan adanya peningkatan wisatawan harusnya daya kreatif atau karya seni masyarakat untuk diperkenalkan kepada wisatawan. Kondisi inilah yang akan memberikan kontribusi penghasilan masyarakat sekitar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengunjung yang baru pertama kali melakukan perjalanan wisata ke Pantai Busung :

“saya sangat apresiasi dengan wisata Pantai Busung, mulai dari keindahan pantainya serta fasilitas yang sudah memadai. Hanya saja masih ada beberapa masyarakat sekitar yang terlihat tidak ramah kepada wisatawan, dan juga kurangnya kreatifitas dari penduduk sekitar untuk membuat suatu hal yang positif sehingga menghasilkan keuntungan pribadi bagi mereka.” (wawancara dengan Ela Vonica, 03 Januari 2020, pukul 14:10 WIB).

Pernyataan yang diutarakan oleh Ela sudah jelas bahwa masih ada masyarakat yang tidak memberikan kontribusi terhadap wisata Pantai Busung. ada beberapa masyarakat yang mengatakan bahwa mereka tidak mengetahui apa yang bisa mereka

lakukan untuk menghasilkan sesuatu yang menguntungkan. Dan ada juga sebagian masyarakat menganggap jika hal yang akan mereka lakukan nantinya akan sia-sia karena destinasi tersebut adalah milik pemerintah, dan mereka menganggap keuntungan itu hanya untuk pihak pemerintah.

#### 4. Kurangnya konektivitas

Pemenuhan konektivitas menuju kawasan wisata hanya persyaratan awal saja untuk meningkatkan jumlah wisatawan. Masih diperlukan kerja keras untuk penyediaan terkait dengan kreatifitas atraksi dan juga penyediaan akomodasi. Pembinaan sumberdaya manusia perlu dilakukan. Konektivitas yang dibangun dapat terbengkalai dan tidak otomatis mengembangkan pariwisata daerah. Pengembangan pariwisata yang dibangun oleh pemerintah bisa tidak berkelanjutan jika pemerintah daerah tidak serius menanganinya dan berkomitmen tinggi dari semua pihak. Beberapa contoh yang diharapkan dapat berkembang seiring dengan pembangunan konektivitas seperti jalan raya dan juga jaringan menuju daerah wisata.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu pengunjung wisata Pantai Busung, berikut pernyataan tersebut :

“Saya cukup tertarik dengan suasana wisata Pantai Busung karena tempatnya yang indah dan juga fasilitas yang lumayan memadai, namun akses jalan menuju Pantai Busung masih kurang layak dalam pengelolaan kepariwisataan yang ada disana karena susahnya jalan menuju pantai seperti jembatan yang ada menuju pantai yang terlihat rusak serta akses untuk mencari tahu tentang adanya wisata di Pantai Bbusung tidak dapat dicari melalui internet.banyaknya oknum-oknum tertentu yang memanfaatkan atas kepentingan pribadi bukan dasar kepentingan bersama dalam pengelolaan

Pantai tersebut”(wawancara dengan Ahmad Fadhil, 3 Januari 2020 pukul 15:12 WIB).

Menurut saudara Ahmad Fadhil seharusnya pemerintah lebih fokus dalam pembangunan menuju Pantai Busung misalnya seperti perbaikan jalan serta jembatan menuju lokasi Pantai. Saat ini jembatan menuju Pantai terbuat dari papan yang tidak memadai serta destinasi wisata Pantai Busung ini tidak dapat dicari melalui internet karena tidak adanya pemasaran wisata lewat media sosial.

#### 5. Terbatasnya Tenaga Kerja yang Terampil

Tenaga kerja sangat dibutuhkan dalam suatu pembangunan. Dengan adanya tenaga kerja yang cukup mampu meningkatkan kunjungan wisata Pantai Busung. Namun banyaknya syarat dan ketentuan dalam penerimaan tenaga kerja yang mengharuskan tidak semuanya memenuhi kualifikasi dalam penerimaan tersebut, sehingga mengakibatkan kurangnya tenaga kerja dalam pengelolaan pariwisata Pantai Busung. didakam dunia kepariwisataan sebelum destinasi diperkenalkan hal yang menjadi penting tidak hanya destinasi yang ada tetapi juga tenaga kerja yang bertugas mampu mengelola dengan baik serta mampu melakukan hal yang dibutuhkan oleh para pengunjung.

Berikut pernyataan dari salah satu pengunjung wisata Pantai Busung :

“seharusnya ada suatu pelatihan yang dilakukan oleh para pekerja untuk dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap pengunjung. Melakukan pembangunan terhadap pekerja juga sangat penting, melakukann pelatihan-pelatihan kepada tenaga kerja yang ada di tempat wisata. Terkait dengan wisata yang ada terdapat yang namanya wisata bahari, pelaku wisata selancar, dan juga pelaku wisata selam, tentunya sangat diharapkan adanya tenaga kerja yang mampu memberikan arahan kepada pengunjung dalam melakukan

semua kegiatan wisata yang profesional. Artinya ketika pengunjung ingin kegiatan menyelam dan berselancar, tim dari pihak wisata sudah siap untuk memandu para pengunjung”(wawancara dengan Ahmad Fadhil, 03 Januari 2020 pukul 15:20).

Pernyataan dari Ahmad Fadhil sudah jelas bahwa kurangnya tenaga kerja yang ahli dalam proses wisata Pantai Busung ini, sehingga saat pengunjung ingin melakukan suatu kegiatan wisata misalnya seperti menyelam dan juga berselancar diharapkan terdapat pekerja-pekerja yang benar-benar mampu dalam melakukan hal tersebut sehingga para pengunjung merasa aman.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa untuk mengetahui sejauh mana strategi pelayanan dipantai busung. Penulis ingin melihat sejauh mana perkembangan pariwisata Pantai Busung di Simeulue dengan menggunakan analisis SWOT.

Kekuatan (*strangth*) yang dimiliki Pantai Busung adanya aksesabilitas dan amenities, kelemahan (*waekness*) yang ada di tempat wisata tidak adanya kendaraan menuju tempat wisata, dan juga parkir yang tidak beraturan. Terkait Peluang (*Opportunities*) dengan adanya desa wisata mampu mengembangkan budaya daerah serta meningkatkan perekonomian masyarakat, sedangkan ancaman (*threats*) dengan adanya objek wisata ini dapat mengundang perbuatan yang dilarang syari'at, pelestarian lingkungan yang semakin buruk.

Berdasarkan hasil penelitian yang menjadi hambatan dalam rangka meningkatkan kunjungan wisata Pantai Busung yaitu :

1. Kurangnya Partisipasi Masyarakat
2. Banyaknya wisata lain yang menjadi pesaing.
3. Kurangnya kretifitas dari mayarakat.
4. Kurangnya Konektifitas.
5. Terbatasnya tenaga kerja yang terampil.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti memberikan saran terkait strategi pelayanan dalam rangka meningkatkan kunjungan wisata di Pantai Busung Kabupaten Simeulue sebagai berikut :

Pemerintah dan masyarakat berperan penting dalam meningkatkan kunjungan wisata di Daerah mereka sendiri. Dengan melakukan analisis SWOT, peneliti menemukan banyak kekurangan yang masih harus terus dibenahi Oleh pemerintah dan juga masyarakat agar pengunjung lebih tertarik dan juga akan terus mengunjungi daerah wisata yang sedang dikelola.

- 1) Terkait dengan kurangnya partisipasi dari masyarakat desa Busung, pemerintah lebih memperhatikan keadaan masyarakat ataupun memberikan arahan terhadap masyarakat bahwa dengan adanya desa wisata tersebut dapat memberikan dampak keuntungan jika mereka mampu memanfaatkannya secara baik.
- 2) Banyaknya pesaing dari luar menjadi suatu tantangan terhadap wisata Pantai Busung, dan seharusnya ada tindakan-tindakan yang mampu menarik perhatian kepada pengunjung untuk terus ikut dan menyaksikan kegiatan yang ada di Pantai Busung, misalnya saat mengadakan *camp* bersama dengan syarat tanpa melupakan nilai-nilai dan norma yang ada di daerah itu sendiri.
- 3) Kurangnya kreatifitas masyarakat, kurangnya kereatifitas ini juga mampu memicu para pengunjung untuk datang kembali ke tempat wisata Pantai Busung. Seharusnya masyarakat lebih peka terhadap keinginan para

pengunjung, tidak hanya itu dengan keramah-tamahan masyarakat sekitar dan juga masyarakat dapat menerima para pengunjung dengan baik maka mereka akan terus menunjungi tempat wisata Pantai Busung.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Akbar, S. dkk. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Atik, R. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan Pengembangan Model Konseptual*. Yogyakarta : Pustaka
- Bunging, B. (2001). *Metode Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Damanik, J. Da n Weber.F. (2006). *Perencanaan Ekowisata*. Yogyakarta : Andi
- David, Fred.R. (2011). *Manajemen Strategik*. Jakarta : Edisi 12 Jakarta
- Dharma, A . (1999). *Manajemen Strategi* Jakarta: Erlangga.
- Duadji, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik)*. Bandar Lampung : Universitas Lampung
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media
- Iwan, R.Afif. (1996). *Strategi dan Operasional Bank*. Bandung : PT. Eresco
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana
- Kuncoro, M. (2005). *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta : Erlangga.
- Moenir, H (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Mukarom, Z. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Oka.A. Yoeti. (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung : Angkasa
- Nyoman S. Pendit (2003). *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta : Pradnya Paramita
- Rangkuti, F. (2011). *SWOT Balanced Scorecard Teknik Menyusun Strategi Korporat yang Efektif Plus Cara Mengelola Kinerja Resiko*. Jakarta : Gramedia

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Suwantoro, Gamal. (2004). *Dasar Dasar Pariwisata*. Yogyakarta : ANDI

Udaya, J. dkk.(2013). *Manajemen Stratejik*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi

#### **PERUNDANG-UNDANGAN :**

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata Bab 1 Pasal 1.

Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis, Penerapan, Penetapan Standar Pelayanan.

Putusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2013 Tentang Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan.

Menurut Qanun 2015 Nomor 12 Prinsip Penyelenggaraan Kepariwisata Bab II Pasal 5

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

#### **SKRIPSI :**

Khairunisa Afsari Nurfadilah. 2017. *Strategi Pengembangan Pariwisata Pantai Pangandaran (Studi Kasus di Kabupaten Pangandaran)*. Skripsi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Nyoman Trisna Yuda Permana. 2014. *Strategi Peningkatan Pelayanan Wisatawan Domestik Dispudar Kota Semarang*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7366998 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

Nomor : 1029/FIS.2/01.10/XII/2019  
Lamp : -  
Hal : Pengambilan Data/Riset

23 Desember 2019

Kepada Yth,  
Bapak / Ibu Pimpinan  
Ka. Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Simeulue  
Jl. Melur No. 176, Sinabung, Kab. Simeulue, Kec. Simeulue Timur

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Anggi Funga Nauli  
N P M : 168520018  
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Simeulue, dengan judul Skripsi **"Strategi Pelayanan Dalam Rangka Meningkatkan Kunjungan Wisata Ke Pantai Busung (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Simeulue)"**

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan  
  
Dr. Heri Kusmanto, MA

CC : File



**PEMERINTAH KABUPATEN SIMEULUE**  
**DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN**  
Jln. Baru No. Telp. ( 0650 ) 7000299  
**SUKA KARYA – SINABANG**

Nomor : 556/054/2020  
Lampiran : -  
Perihal : Keterangan

Sinabang, 12 Februari 2020

Kepada Yth,  
Rektor Universitas Medan Area

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

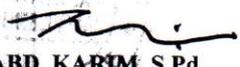
Berdasarkan surat Pengantar Pengambilan Data/Riset, Nomor 1029/FIS.2/01.10/XII/2019 tanggal 23 Desember 2019 perihal izin kepada:

Nama : Anggi Funa Nauli  
NPM : 168520018  
Program Studi : Administrasi Publik  
Semester : 7

Adalah benar yang namanya tersebut di atas telah melaksanakan pengambilan data / riset di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Simeulue, untuk penyusunan Skripsi yang berjudul "*Strategi Pelayanan Dalam Rangka Meningkatkan Kunjungan Wisata Ke Pantai Busung (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Simeulue)*".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan  
Kabupaten Simeulue,

  
**ABD. KARIM, S.Pd**  
Pembina Utama Muda  
Nip. 196808281999031004