

ANALISIS PENGELOLAAN WISATA UMBUL PULE DALAM MENINGKATKAN PENGUNJUNG

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah



Disusun oleh :

KASIYONO
NIM. 083 144 093

Dosen Pembimbing :

Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si
NIP : 19680807 200003 1 001

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
NOVEMBER 2019**

**ANALISIS PENGELOLAAN WISATA UMBUL PULE DALAM
MENINGKATKAN PENGUNJUNG**

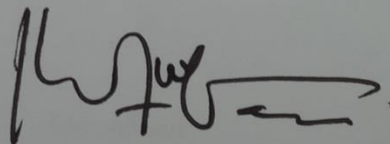
SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Disusun oleh :

KASIYONO
NIM. 083 144 093

Disetujui Pembimbing



Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si
NIP : 19680807 200003 1 001

ANALISIS PENGELOLAAN UMBUL PULE DALAM MENINGKATKAN PENGUNJUNG

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi
salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : Kamis

Tanggal : 24 Oktober 2019

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Toton Fanshurna, M.E.I
NIP. 19811224 201101 1 008

Ahmadiono, M.E.I
NIP. 19760401 200312 1 005

Anggota:

1. Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, M.Si
2. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.
NIP. 19680807 200003 1 001

MOTTO

ظَهَرَ الْفَسَادُ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ بِمَا كَسَبَتْ أَيْدِي النَّاسِ لِيُذِيقَهُمْ بَعْضَ الَّذِي عَمِلُوا
لَعَلَّهُمْ يَرْجِعُونَ ﴿٤١﴾ قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الَّذِينَ مِنْ قَبْلُ
كَانَ أَكْثَرُهُمْ مُشْرِكِينَ ﴿٤٢﴾

Artinya : telah nampak kerusakan di darat dan di laut disebabkan karena perbuatan tangan manusia, supaya Allah merasakan kepada mereka sebahagian dari (akibat) perbuatan mereka, agar mereka kembali (ke jalan yang benar). Katakanlah: "Adakanlah perjalanan di muka bumi dan perhatikanlah bagaimana kesudahan orang-orang yang terdahulu. kebanyakan dari mereka itu adalah orang-orang yang mempersekutukan (Allah)."¹

IAIN JEMBER

¹ Al-Quran, 30:41-42

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Bapak Mollah, Ibu Sutikmah motivator serta penyemangat terbesar yang tak pernah lelah mendo'akan dan memberikan dukungan, terimakasih atas pengorbanan dan kesabaran mendidikku.
2. Keluarga besar tersayang kakek, nenek, bude, pakde, kakak sepupu, adek sepupu yang selalu menyemangati dan mendo'akanku.
3. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing, terimakasih sudah membimbing, memberikan semangat dan do'a kepada saya sampai selesainya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember, yang selalu memberikan yang terbaik bagi mahasiswanya, Almamaterku IAIN Jember serta semua pihak yang turut memberikan semangat dan do'a.
5. Teman-teman kos lumba-lumba, Danang, Wildan, Kuceng, dan Gatol yang selalu menemani saat aku kesepian serta Hafid dan Riris yang sabar ketika saya selalu bertanya.
6. Teman-teman K2 Ekonomi Syariah tercinta yang saling memberikan dukungan dan saling memotivasi dalam menyelesaikan tugas akhir.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan Syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam, atas segala karunia, rahmat, hidayah dan taufik-Nya, penulis memiliki kekuatan dan kesabaran untuk menyelesaikan skripsi ini meskipun penyusun mengakui bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna.

Shalawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada Rasulullah SAW., keluarga-Nya, para sahabat-Nya, dan semua penganut ajaran-Nya. Semoga kita termasuk orang-orang yang mendapatkan syafaat-Nya, amin.

Dalam penulisan skripsi ini, tidak akan terwujud secara baik tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari pihak-pihak lain. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM. selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, SE, Msi. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember dan selaku Dosen Pembimbing.
3. Ibu Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I. selaku Ketua Program studi Ekonomi Syariah.
4. Bapak Daru Anondo, SE., M.Si. selaku Dosen Wali.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan serta staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan pelayanannya.

6. Segenep pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, atas bantuannya baik moral maupun material secara langsung atau tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya, semoga amal baik yang telah bapak/ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah SWT. Penulis mohon maaf atas segala kekhilafan dan kekurangan skripsi ini, dan senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini lebih bermanfaat dan lebih baik kualitasnya di masa mendatang.

Jember, 08 Mei 2019

Kasiyono

Penulis

IAIN JEMBER

ABSTRAK

Kasiyono, Dr. Khamdan Rifa'i, S.E.,M.Si, 2019 : “Analisis Pengelolaan Wisata Umbul Pule Dalam Meningkatkan Pengunjung”

Dalam meningkatkan pengunjung dalam suatu objek wisata perlu meningkatkan pengelolaannya karena ini dapat menjadikan industri pariwisata mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen sehingga akan terjadi pembelian ulang jika konsumen sudah merasa puas dengan pengelolaan yang dijalankan. Wisata Umbul Pule memiliki strategi pengelolaan tersendiri dalam meningkatkan pengunjung.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti membuat beberapa fokus masalah yang diantaranya : 1) Bagaimana Pengelolaan Wisata Umbul Pule dalam Meningkatkan Pengunjung? 2) Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengunjung di wisata umbul Pule?

Tujuan dari penelitian ini yaitu : 1) Untuk Mendeskripsikan Pengelolaan Wisata Umbul Pule Dalam Meningkatkan Pengunjung 2) Untuk Mendeskripsikan Tingkat Kepuasan Pengunjung di Wisata Umbul Pule.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif yang terdiri dari tiga komponen yaitu : reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

kesimpulan dari penelitian ini adalah : 1) kemajemukan tradisi dan seni budaya Pengelolaan wisata umbul pule ini selain memanfaatkan sumberdaya alam yang ada dan tepat juga dimanfaatkan untuk menjadi kawasan wisata karena sumberdaya alam yang memadai bisa menjadi kawasan yang nyaman dijadikan tempat berlibur bagi masyarakat Banyuwangi dan sekitarnya 2) Dapat dilihat dari kuantitas pengunjung wisata Umbul Pule yang semakin bertambah atau meningkat, menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung cukup tinggi.

Kata kunci : pengelolaan wisata dan kepuasan pengunjung

ABSTRACT

Kasiyono, Dr. Khamdan Rifa'i, S.E.,M.Si, 2019: "Analysis of Manage Umbul Pule Tourism in Increasing Visitors"

In increasing visitors in a tourist attraction needs to improve its management because this can make the tourism industry able to provide satisfaction to consumers so that a repeat purchase will occur if consumers are satisfied with the management that is run. Umbul Pule Tourism has its own management strategy to increase visitors.

Based on this background, the researchers made several focus issues including: 1) How to Manage Umbul Pule Tourism in Increasing Visitors? 2) What is the level of visitor satisfaction on Pule pennant tours?

The purpose of this study are: 1) To Describe Umbul Pule Tourism Management In Increasing Visitors 2) To Describe Level of Visitor Satisfaction in Umbul Pule Tourism.

This research uses a qualitative approach. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. Qualitative data analysis is done interactively consisting of three components, namely: data reduction, data presentation and verification.

the conclusions of this research are: 1) the diversity of traditions and arts and culture Management of this umbul pule tourism in addition to utilizing available and appropriate natural resources to be used as a tourist area because adequate natural resources can be a comfortable area used as a vacation spot for Banyuwangi and surrounding communities 2) It can be seen from the number of visitors to the Umbul Pule tour which is increasing or increasing, indicating that visitor satisfaction is quite high.

Keywords: tourism management and visitor satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Istilah	8
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori	18
1. Pengertian Pengelolaan	18
2. Fungsi Pengelolaan pariwisata	21

3. Unsur-unsur Pengelolaan	26
4. Prinsip-prinsip Pengelolaan	29

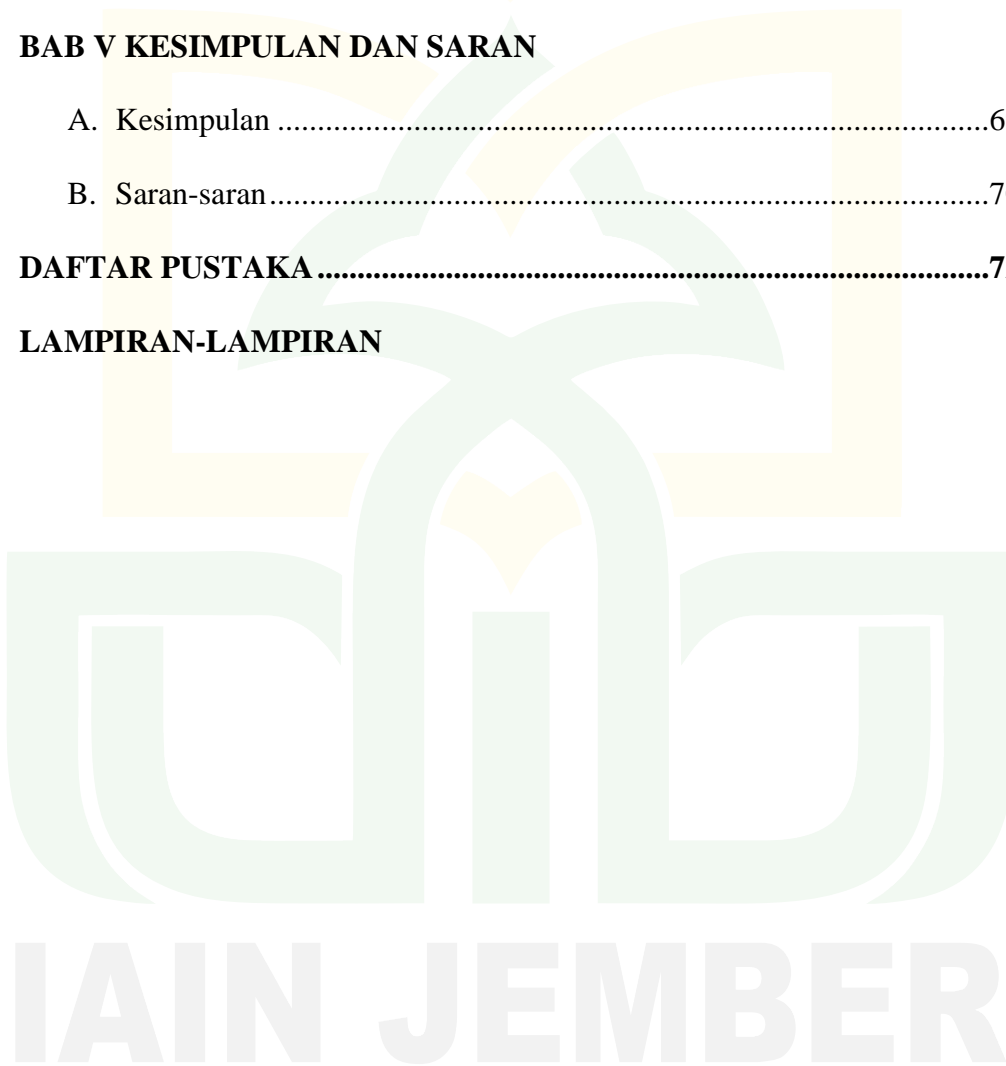
BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	42
B. Lokasi Penelitian.....	43
C. Subyek Penelitian.....	43
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
E. Analisis Data	46
F. Keabsahan Data.....	48
G. Tahap-Tahap Penelitian	49
H. Sistematika Pembahasan	50

BAB IV PENYAJIAN DATA

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	52
1. Sejarah singkat wisata Umbul Pule.....	52
2. Letak geografis	54
3. Keadaan wisata Umbul Pule	54
4. Profil pengelola wisata Umbul Pule.....	56
5. Keadaan Wisata Umbul Pule	61
B. Penyajian Data dan Analisis.....	62
1. Pengelolaan Wisata Umbul Pule dalam Meningkatkan Pengunjung	63
2. Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengelolaan Wisata Umbul Pule	65

C. Pembahasan Temuan.....	66
1. Pengelolaan Wisata Umbul Pule dalam Meningkatkan Pengunjung.....	66
2. Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengelolaan Wisata Umbul Pule	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	69
B. Saran-saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No	Uraian	hal
2.1	Mapping Penelitian terdahulu	15



DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	hal
4.1	Struktur Organisasi Wisata Umbul Pule Glenmore	56



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan sebuah negara agraris yang memiliki kekayaan sumber daya alam yang melimpah, seperti industri pariwisata yang memberikan berbagai macam kegiatan wisata dan didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh pengusaha. Pariwisata adalah kegiatan yang tidak lepas dari kehidupan manusia. Setiap orang akan membutuhkan berwisata baik yang dilakukan di dalam maupun di luar wilayah tempat tinggalnya. Wisatawan dalam melakukan perjalanan dengan berbagai tujuan antara lain bersenang-senang, tujuan bisnis dan lain sebagainya.¹

Pada industri pariwisata yang sudah berjalan dengan baik, didalamnya terdapat fungsi-fungsi manajemen yang merupakan serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti satu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Adapun fungsi-fungsi manajemen dalam pengelolaan adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan atau *Planning*, yaitu proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan dimasa yang akan datang dan penentuan strategi serta taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi.

¹ Muljadi & Andri Warman, *Kepariwisataan dan Perjalanan* (Jakarta: Rajawali Press, 2014), 13.

2. Pengorganisasian atau *Organizing*, yaitu proses yang menyangkut bagaimana strategi dan teknik yang dirumuskan dalam perencanaan di disain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh.
3. Pengimplementasian atau *Directing* yaitu proses implementasi program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi memotivasi agar semua pihak dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi.
4. Pengendalian dan pengawasan atau *Controlling* yaitu proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian yang telah direncanakan, diorganisasikan dan diimplementasikan bisa berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi.²

Melalui adanya pengelolaan di atas, dapat menjadikan industri pariwisata mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen sehingga akan terjadi pembelian ulang jika konsumen sudah merasa puas dengan pengelolaan yang dijalankan. Pengelolaan itu sendiri dapat diartikan suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu.

Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa. Konsumen yang puas mengkonsumsi produk tersebut secara terus menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap suatu produk dan

² Erni Trisnawati Sule & Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Kencana, 2009), 6.

jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut kemulut. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan sikap konsumen terhadap suatu produk dan jasa sebagai hasil dan dari evaluasi konsumen berdasarkan pengalaman konsumen setelah menggunakan sebuah produk dan jasa. Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan dari produk dan jasa menyenangkan bagi para konsumen, demikian pula sebaliknya.

Apabila penampilan produk yang diharapkan konsumen tidak sesuai dengan keadaan yang ada, dapat dipastikan konsumen tidak akan merasa puas. Sebaliknya, apabila produk sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan konsumen, konsumen akan merasa puas. Dalam hal ini terdapat beberapa elemen-elemen yang terkandung dalam kepuasan konsumen antara lain:

1. Pengharapan

Pemahaman mengenai kepuasan konsumen dibangun selama fase pra-pembelian melalui proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Sebelum melakukan pembelian, konsumen mengembangkan pengharapan atau keyakinan mengenai hal-hal yang mereka harapkan dari suatu produk ketika mereka menggunakan produk tersebut. Pengharapan ini akan dilanjutkan pada fase pasca-pembelian ketika mereka secara aktif mengonsumsi kembali produk tersebut.

2. Kinerja

Selama mengonsumsi suatu produk, konsumen menyadari kegunaan produk aktual dan menerima kinerja produk tersebut sebagai dimensi yang penting bagi konsumen.

3. Perbandingan

Setelah mengonsumsi, terdapat adanya harapan pra-pembelian dan persepsi kinerja aktual, yang mendorong konsumen untuk membandingkan keduanya.

4. Konfirmasi

Hasil perbandingan tersebut akan menghasilkan *confirmation of expectation*, yaitu ketika harapan dan kinerja berada pada level yang sama atau akan menghasilkan *disconfirmation of expectation*, yaitu jika kinerja aktual lebih baik atau kurang dari level yang diharapkan.

5. perbedaan

Jika *level* kinerja tidak sama, *discrepancy* mengindikasikan perbedaan antara level kinerja dengan harapan. Untuk *negative disconfirmations*, kesenjangan yang lebih puas lagi akan mengakibatkan tingginya level ketidakpuasan.³

Berbicara tentang pariwisata umbul pule yang berada di Desa Sumbergondo Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi. Sudah banyak masyarakat yang mengetahui tentang keberadaannya wisata umbul pule ini. Jadi wisata umbul pule setiap harinya didatangi oleh para

³ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 233-235.

pengunjung yang berlibur di umbul pule, dari segi pengelolaan wisata umbul pule menyediakan beberapa fasilitas seperti kolam renang dan tempat bermain anak-anak. Di dalam wisata umbul pule tersedia kolam renang khusus dewasa dan kolam renang khusus anak-anak. Berbicara tentang fasilitas umbul pule juga memiliki *waterboom* yang sangat disukai pengunjung dengan banyaknya fasilitas yang ada di dalam wisata umbul pule ini banyak pengunjung yang tidak merasa kecewa telah berlibur ke umbul pule. Satu hal yang sangat diandalkan oleh pengelola umbul pule ini yaitu airnya yang alami langsung dari sumber mata air asli, dari situlah pengunjung sering berlibur ke umbul pule apalagi ketika hari libur umbul pule ramai akan pengunjung. Selain menyediakan fasilitas-fasilitas yang ada dari pihak umbul pule juga sering mengadakan promosi salah satu promosinya adalah mendatangkan artis-artis lokal Banyuwangi dengan mendatangkan artis-artis semakin banyak pengunjung yang mengetahui keberadaan wisata umbul pule dengan begitu bisa menarik simpatik pengunjung yang lebih banyak lagi. Sehingga masyarakat berbondong-bondong untuk menikmati wisata umbul pule.

Dari pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti masalah lebih dalam dan menuangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Analisis Pengelolaan Wisata Umbul Pule Dalam Meningkatkan Pengunjung.”**

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana Pengelolaan Wisata Umbul Pule dalam Meningkatkan Pengunjung?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengunjung di wisata umbul Pule?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan arah dan sasaran yang harus dicapai oleh setiap tindakan. Dengan demikian tujuan memegang peranan yang sangat penting dan harus dirumuskan dengan jelas dan mendetail, karena tujuan merupakan jawaban tentang masalah yang akan diteliti.⁴

Untuk dapat menjelaskan penelitian ini dengan baik dan tepat sasaran, maka peneliti harus mempunyai tujuan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mendeskripsikan Pengelolaan Wisata Umbul Pule Dalam Meningkatkan Pengunjung.
2. Untuk Mendeskripsikan Tingkat Kepuasan Pengunjung di Wisata Umbul Pule.

D. Manfaat Penelitian

Pada dasarnya setiap manusia mempunyai hak dan kewajiban yang sama di hadapan hukum baik yang berstatus laki-laki dan perempuan dalam artian tidak ada perbedaan dan tidak harus dibedakan didalam mata hukum, maka dari beberapa pembahasan dalam judul yang penulis angkat ini sedikit banyak ada manfaat yang bisa diambil adalah sebagai berikut:

⁴Moh. Kasiram, *Metode Peneliti Kualitatif-Kuantitatif* (Malang: UIN MALIKI PRESS, 2008), 51-52

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap masalah yang akan diteliti. Khususnya mengenai penyelesaian kredit macet, dan dapat dijadikan referensi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

1) Masyarakat memperoleh bantuan pikiran dan juga transfer pengetahuan yang nantinya bisa dijadikan bekal untuk meningkatkan cara berpikir dalam mengasah pengetahuan sehingga dapat menumbuhkan potensi sumber daya dan selanjutnya akan mengubah perspektif dan juga paradigma masyarakat yang perlu untuk dirubah pola pikirnya agar semakin terarah.

2) Penelitian ini dijadikan sebagai informasi bagi masyarakat dan dapat menambah pengetahuan tentang produk-produk gadai syariah dan mengetahui strategi pemasaran yang dilakukan oleh Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Ahmad Yani Jember

b. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan dan dasar penelitian sejenis yang mungkin dapat diterapkan oleh mahasiswa pada perguruan tinggi di masa yang akan datang.

c. Bagi Peneliti

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan empiris mengenai strategi pemasaran produk-produk yang ada di Pegadaian (Pesero) Syariah cabang Ahmad Yani Jember.
- 2) Menambah pengalaman dalam penelitian karena ini merupakan langkah awal bagi Peneliti, melakukan sebuah penelitian.

d. Bagi Pembaca

- 1) Dapat dijadikan sebagai bahan wawasan dan tambahan pengetahuan bagi dirinya.
- 2) Dapat menjadi bahan referensi untuk mengkaji topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

e. Manfaat Bagi IAIN Jember

- 1) Menambah literatur kepustakaan IAIN Jember, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- 2) Diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menambah wawasan pengetahuan

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian.⁵Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman makna istilah sebagai mana yang dimaksud

⁵Babun Suharto, dkk, *Panduan Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 45.

oleh peneliti. Adapun definisi istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengelolaan

Pengertian lain tentang pengelolaan adalah suatu istilah yang berasal dari kata “kelola” mengandung arti serangkaian usaha yang bertujuan untuk menggali dan memanfaatkan segala potensi yang dimiliki secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan tertentu yang telah direncanakan.

a. Pengharapan

Pemahaman mengenai kepuasan konsumen dibangun selama fase pra-pembelian melalui proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Sebelum melakukan pembelian, konsumen mengembangkan pengharapan atau keyakinan mengenai hal-hal yang mereka harapkan dari suatu produk ketika mereka menggunakan produk tersebut. pengharapan ini akan dilanjutkan pada fase pasca-pembelian ketika mereka secara aktif mengonsumsi kembali produk tersebut.

b. Kinerja

Selama mengonsumsi suatu produk, konsumen menyadari kegunaan produk aktual dan menerima kinerja produk tersebut sebagai dimensi yang penting bagi konsumen.

c. Perbandingan

Setelah mengonsumsi, terdapat adanya harapan pra-pembelian dan persepsi kinerja aktual, yang mendorong konsumen untuk membandingkan keduanya.

d. Konfirmasi

Hasil perbandingan tersebut akan menghasilkan *confirmation of expectation*, yaitu ketika harapan dan kinerja berada pada level yang sama atau akan menghasilkan *disconfirmation of expectation*, yaitu jika kinerja aktual lebih baik atau kurang dari level yang diharapkan.

e. perbedaan

Jika level kinerja tidak sama, *discrepancy* mengindikasikan perbedaan antara level kinerja dengan harapan. Untuk *negative disconfirmations*, kesenjangan yang lebih puas lagi akan mengakibatkan tingginya level ketidakpuasan.⁶

Pengelolaan pariwisata haruslah pengelolaan yang berkelanjutan untuk menjadikan pariwisata tersebut sebagai daya tarik bagi wisatawan. Pengelolaan berkelanjutan adalah pengelolaan yang dapat memenuhi kebutuhan dan aspirasi manusia saat ini, tanpa mengorbankan potensi pemenuhan kebutuhan dan aspirasi manusia di masa mendatang. Pada kondisi ekologis tersebut seharusnya ditambahkan faktor-faktor sosial yang berpengaruh langsung pada

⁶ Yuniarti, *Perilaku Konsumen*, 233-235.

berkelanjutannya interkasi antara kelompok masyarakat dan lingkungan fisiknya.⁷

2. Kepuasan Pengunjung

Kecenderungan konsumen dalam menentukan pilihan konsumsi menyangkut pengalaman masalah, budaya, selera, dan nilai-nilai yang dianut, seperti agama dan adat istiadat. Perilaku konsumen dapat dilihat dari dua pendekatan, yaitu pendekatan *marginal utility* dan pendekatan *indifference curve*.

Pendekatan *marginal utility* kepuasan konsumen yang dapat diukur dengan satuan lain. Adapun pendekatan *indifference curve* adalah kepuasan konsumen bias dilihat rendah atau tinggi tanpa mempertimbangkan lebih tinggi atau rendahnya.

Dalam ekonomi, utilitas adalah jumlah dari kesenangan atau kepuasan relative yang dicapai. Dengan jumlah ini, seseorang dapat menentukan meningkat atau menurunnya utilitas, kemudian menjelaskan kebiasaan ekonomis dalam koridor dari usaha untuk meningkatkan kepuasan seseorang.⁸

IAIN JEMBER

⁷<http://karyatulisilmiah.com/pengelolaan-pariwisata/>, diakses pada 26 Juli 2018.

⁸Sukarno Wibowo, *Ekonomi Mikro Islam* (Bandung: PustakaSetia, 2013), 226-227.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan. Kemudian membuat ringkasan, baik penelitian yang sudah dipublikasikan maupun belum dipublikasikan. Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.⁹

Adapun kajian yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian ini antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Agri dengan judul "*Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan*". Peneliti ini mengungkapkan tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di obyek wisata sehingga dapat memperbaiki atau mengembangkan kualitas pelayanan lebih baik lagi.¹⁰
2. Penelitian yang dilakukan oleh Adi Irawan dengan judul "*Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata, Persepsi Harga dan kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variable Intervening*". Penelitian ini berfokus pada pengaruh

⁹Babun Suharto, dkk., *Panduan Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, 45

¹⁰Agri, "*Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan*", (Skripsi, Universitas Sam Ratulangi, Manado, 2017).

Kualitas Pelayanan, Harga dan daya tarik terhadap kepuasan pengunjung.¹¹

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ita Risqani dengan judul penelitian *“Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat melalui Pengelolaan Wisata Pantai Payangan di Desa Sumberjo Kecamatan Ambulu Jember dalam Perspektif Ekonomi Islam”*. Penelitian ini mengungkapkan pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui pendapatan pengelolaan Wisata Pantai Payangan.¹²
4. Penelitian yang dilakukan oleh Gus Neli dengan judul *“Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Ke Objek Wisata Air Terjun Bayang Sani Kabupaten Pesisir Selatan”*.Peneliti ini menggunakan Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Ke Objek Wisata Air Terjun Bayang Sani Kabupaten Pesisir Selatan.¹³
5. Penelitian yang dilakukan oleh Ibnu Al Taufiq dengan judul *“Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Rumah Makan di Pantai Dirni Kabupaten Gunung Kudul”*.Peneliti ini

IAIN JEMBER

¹¹ Adi Irawan, “Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata, Persepsi Harga dan kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variable Intervening”, (Skripsi, Universitas Lampung,2017).

¹²Ita Risqani, “Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat melalui Pengelolaan Wisata Pantai Payangan di Desa Sumberjo Kecamatan Ambulu Jember dalam Perspektif Ekonomi Islam”, (Skripsi, IAIN Jember, Jember, 2016).

¹³ Gus Neli, Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Ke Objek Wisata Air Terjun Bayang Sani Kabupaten Pesisir Selatan”, (Skripsi, Universitas Negeri Padang, Padang, 2016).

mengungkapkan kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan pelayanan pada rumah makan di Pantai Dirni Kabupaten Gunung Kidul.¹⁴

6. Penelitian yang dilakukan oleh Rizki Parhani dengan judul “*Manajemen Pengelolaan Objek Wisata Kota Tua Jakarta Berbasis Masyarakat*”. Peneliti ini mengungkapkan bagaimana manajemen pengelolaan objek wisata kota tua Jakarta berbasis masyarakat.¹⁵
7. Penelitian yang dilakukan oleh Deddy Kaligis dengan judul “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Puncak Temboan Desa Rurukan Satu Kota Tomohon*”. Peneliti ini mengukur tingkat kepuasan pengunjung di Objek Wisata Puncak Temboan Desa Rurukan Satu Kota Tomohon.¹⁶
8. Penelitian yang dilakukan oleh Agus Susilo dengan judul “*Analisis Kepuasan Pelayanan Bagi Pelanggan di Objek Wisata Taman Marga Satwa Mangkang*”. Peneliti ini menganalisis kepuasan pelayanan bagi pelanggan di Objek Wisata Taman Marga Satwa Mangkang.¹⁷
9. Penelitian ini dilakukan oleh Okta Zahra dengan judul “*Analisis Pengelolaan Objek Wisata Kebun Binatang Kasang Kulim di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar*” peneliti ini mengungkapkan

¹⁴ Ibnu Al Taufiq, “Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Rumah Makan di Pantai Dirni Kabupaten Gunung Kidul”, (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta Yogyakarta, 2016).

¹⁵ Rizki Parhani, “Manajemen Pengelolaan Objek Wisata Kota Tua Jakarta Berbasis Masyarakat”, (Skripsi, Universitas Sultan Ageng Tritayasa, Serang, 2016).

¹⁶ Deddy Kaligis, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata puncak Temboan Desa Rurukan Satu Kota Tomoho”, (Skripsi, Universitas Sam Ratulangi, Manado).

¹⁷ Agus Susilo, “Analisis Kepuasan Pelayanan Bagi Pelanggan di Objek Wisata Taman Marga Satwa Mangkang”, (Skripsi, Universitas Dionegoro Semarang, Semarang, 2012).

menganalisis pengelolaan objek Wisata Kebun Binatang Kasang Kulim di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.¹⁸

10. Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Prasetyo dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Obyek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang”* peneliti ini mengungkapkan pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang.¹⁹

Tabel 2.1
Mapping Penelitian terdahulu

No	Nama	Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Agri	2017, Universitas Sam Ratulangi	Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan	1. Metode Penelitian yang digunakan sama yaitu kualitatif. 2. Agri dan peneliti sama- sama meneliti tentang Kepuasan pada pengunjung.	Agri meneliti tingkat kepuasan pengunjung pada kualitas pelayanan sedangkan peneliti, meneliti tentang pengelolaan wisatanya dalam meningkatkan kepuasan pada pengunjung.
2	Adi Irawan	2017, Universitas Lampung	Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata, Persepsi Hargadan kualitas Pelayanan	.Adi Irawan meneliti tentang kepuasan konsumen peneliti juga meneliti tentang kepuasan pengunjung	1. Metode Penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. 2. Adi Irawan Meneliti Pengaruh dari

¹⁸ Okta Zahara, “Analisis Pengelolaan Objek Wisata Kebun Binatang Kasang Kulim di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau, 2014).

¹⁹Dwi Prasetyo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Obyek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang”, (Skripsi, Universitas Negeri Semarang, Semarang, 2009).

			Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai <i>Variable Intervening</i>	(konsumen).	harga dan kualitas pelayanannya terhadap berkunjung ulang sedangkan peneliti menganalisis pengelolaan umbul pule dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.
3	Ita Risqani	2016, IAIN Jember	Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat melalui Pengelolaan Wisata Pantai Payangan di Desa Sumberjo Kecamatan Ambulu Jember dalam Perspektif Ekonomi Islam	1. Metode Penelitian yang digunakan sama yaitu kualitatif.	1. Ita Risqani meneliti pada wisata pantai payangan jember sedangkan peneliti meneliti pada wisata umbul pule Banyuwangi. 2. Ita Risqani meneliti pemberdayaan ekonomi sedangkan peneliti meneliti pengelolaan wisata dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.
4	Gus Neli	2016, Universitas Negeri Padang	Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Ke Objek Wisata Air Terjun Bayang Sani Kabupaten	Gus Neli meneliti kepuasan pengunjung pada wisata dan peneliti juga meneliti kepuasan pengunjung pada	Gus Neli meneliti pada wisata Air Terjun di Pesisir Selatan sedangkan peneliti meneliti di wisata Umbul Pule banyuwangi.

			Pesisir Selatan	wisata	
5	Ibnu Al Taufiq	2016, Universitas Negeri Yogyakarta	Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Rumah Makan di Pantai Dirni Kabupaten Gunung Kudul	1. Metode Penelitian yang digunakan sama yaitu kualitatif.	Ibnu Al Taufiq meneliti kepuasan pengunjung di rumah makan Gunung Kidul, sedangkan peneliti meneliti di wisata umbul pule banyuwangi.
6	Rizki Parhani	2016, Universitas Sultan Ageng Tritayasa	Manajemen Pengelolaan Objek Wisata Kota Tua Jakarta Berbasis Masyarakat	1. Metode penelitian yang digunakan sama yaitu menggunakan metode kualitatif.	Rizki Parhana meneliti tentang manajemen pengelolaan objek wisata sedangkan peneliti meneliti tentang pengelolaan wisata dalam meningkatkan jumlah pengunjung.
7	Deddy Kaligis	2014, Universitas Sam Ratulangi	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Puncak Temboan Desa Rurukan Satu Kota Tomohon	Deddy Kaligis dan peneliti sama-sama meneliti kepuasan pengunjung di tempat wisata.	Deddy kaligis meneliti di wisata puncak temboan tomohon sedangkan peneliti meneliti di wisata umbul pule banyuwangi.
8	Agus Susilo	2014, Universitas Diponegoro Semarang	Analisis Kepuasan Pelayanan Bagi Pelanggan di Objek Wisata Taman Marga Satwa Mangkang	Agus Susilo meneliti kepuasan pelayanan bagi pelanggan objek wisata taman marga satwa mangkang , dan peneliti juga sama meneliti pengelolaan umbul pule dalam meningkatkan kepuasan	1. Metode Penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif..

				pengunjung, disini Agus Susilo dan peneliti sama-sama meneliti kepuasan pada pelanggan atau konsumen.	
9	Okta Zahara	2014. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau	Analisis Pengelolaan Objek Wisata Kebun Binatang Kasang Kulim di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar	1. Okta Zahara dan Peneliti sama-sama Melakukan analisis terhadap objek wisata	Okta Zahara Menggunakan metode penelitian Kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif
10	Dwi Prasetyo	2014, Universitas Negeri Semarang	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Obyek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang	Dwi Prasetyo dan peneliti sama-sama berfokus pada pengaruh pengelolaan atau pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.	Dwi Prasetyo Meneliti pada wisata taman rekreasi Pantai kartini rembang sedangkan peneliti meneliti pada wisata umbul pule banyuwangi.

Sumber : Data diolah

B. Kajian Teori

1. Pengertian Pengelolaan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pengelolaan berarti proses, cara, perbuatan pengelola, proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan

organisasi, proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan.²⁰

Istilah pengelolaan diterjemahkan dalam bahasa Indonesia hingga saat ini belum ada keseragaman berbagai istilah yang pada umumnya dipakai adalah seperti, ketatalaksanaan, pengurusan, tata pimpinan dan lain sebagainya.²¹

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari Bahasa Inggris, yakni management, yang dikembangkan dari kata to manage, yang artinya mengatur atau mengelola. Kata manage itu sendiri berasal dari Bahasa Italia, maneggio, yang diadopsi dari Bahasa Latin managiare, yang berasal dari kata manus, yang artinya tangan.²²

Menurut Darsoprajitno, menjelaskan bahwa pengelolaan dan manajemen memang berbeda, tetapi perbedaan tersebut tidak mudah diuraikan sehingga seolah-olah mengelola dan manajemen tidak berbeda. Mengelola pengertiannya lebih dekat kepada mengendalikan atau menyelenggarakan, sedangkan manajemen yaitu runtunan pemanfaatan berbagai sumber daya secara berhasilguna untuk mencapai sasaran. Menurut Soewarno, mengemukakan bahwa pengelolaan adalah mengendalikan atau menyelenggarakan berbagai sumber daya secara berhasil guna untuk mencapai sasaran.

²⁰ Alwi Hasan dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka, 2005), 534

²¹ Turmudzi Tarsisi, *Mengenal Manajemen Proyek* (Yogyakarta: Liberti, 1993), 1.

²² Sadili Samsudin, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: Pustaka Setia, 2006), 15.

Pengelolaan merupakan pengertian yang lebih sempit dari kepemimpinan, pengelolaan merupakan jenis kepemimpinan yang khusus, yang paling penting dalam pengelolaan adalah tercapainya tujuan organisasional lembaga. Kunci perbedaan antara kepemimpinan dan pengelolaan adalah kata organisasi (*organization*). Dengan latar belakang perbedaan itu, pengelolaan didefinisikan sebagai bekerja dengan lewat orang-orang secara pribadi dan kelompok untuk mencapai tujuan organisasional lembaga. Seorang pemimpin dapat mencapai tujuannya sendiri atau membantu orang lain mencapai tujuan. Pengelolaan terutama harus ditujukan kepada pencapaian tujuan kelompok atau lembaga.²³

Menurut Handoko, manajemen dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*).²⁴

Menurut G.R. Terry Manajemen adalah sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai sasaran-

²³ Charles J. Keating, *Kepemimpinan Teori dan Pengembangannya* (Yogyakarta: Kanisius, 1995), 75.

²⁴ T. Hani Handoko, *Manajemen* (Yogyakarta: BPFE, 2004), 8.

sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.²⁵

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa, pengelolaan sama dengan manajemen yaitu upaya untuk mencapai tujuan melalui orang lain. Sebagaimana penjelasan di atas manajemen atau pengelolaan untuk mencapai tujuan dengan menjalankan manajemen secara garis besar yang berfungsi sebagai; perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling).

2. Fungsi Pengelolaan Pariwisata

Sebagaimana telah dijelaskan di atas, bahwa pengelolaan memiliki definisi yang sama dengan manajemen. Selanjutnya dalam pengelolaan atau manajemen memiliki fungsi sebagai berikut:

a. Perencanaan (planning)

Menurut G.R. Terry, Planning atau perencanaan adalah tindakan memilih dan menghubungkan fakta serta membuat asumsi atau prediksi mengenai masalah yang akan datang dan merumuskan usulan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil yang diinginkan.²⁶

²⁵ Melayu S. P. Hasibuan, *Organisasi dan Motivasi* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001), 3

²⁶ Iwan Purwanto, *Manajemen Strategi* (Bandung: Yarma Widya, 2006), 45

Menurut Fayol, Planning yaitu satu pandangan ke depan di mana para manajer memikirkan sumber daya apa saja yang dimiliki.²⁷

Adapun dalam perencanaan, manajer memutuskan “apa yang harus dilakukan, kapan melakukannya, bagaimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya”. Dengan arti lain, perencanaan merupakan pemilihan sekumpulan kegiatan dan pemutusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana dan oleh siapa.²⁸

Sedangkan dalam fungsi perencanaan yang dapat dilakukan oleh perusahaan atau organisasi yaitu:

- 1) Menetapkan tujuan dan target bisnis
- 2) Merumuskan strategi untuk mencapai tujuan dan target bisnis tersebut
- 3) Menentukan sumber daya yang diperlukan
- 4) Menetapkan standar/indikator keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target bisnis

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Langkah selanjutnya setelah perencanaan, maka pimpinan atau manajer perlu merancang dan mengembangkannya dengan membentuk organisasi yang akan menjalankan segala keputusan

²⁷ Arsyad, *Pokok-pokok*, 14.

²⁸ Handoko, *Manajemen*, 79.

yang telah direncanakan agar dapat tercapai sesuai dengan apa yang diinginkan.

Menurut Fayol Organizing merupakan kegiatan yang mengarah ke “structure activities”. Oleh karenanya, diperlukan pemikiran siapa yang melakukan apa, kapan dilakukan, dan bagaimana pekerjaan dilakukan.²⁹

G. R. Terry berpendapat bahwa pengorganisasian adalah: “Tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu.”³⁰

Pengorganisasian (organizing) adalah:³¹

- 1) Penentuan sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi
- 2) Perancangan dan pengembangan suatu organisasi kelompok kerja yang akan dapat membawa hal-hal tersebut kearah tujuan
- 3) Penugasan tanggung jawab tertentu dan kemudian
- 4) Pendelegasian wewenang yang diperlukan kepada individu-individu untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Fungsi ini menciptakan struktur formal dimana pekerjaan ditetapkan, dibagi dan dikoordinasikan.

²⁹ Arsyad, *Pokok-pokok*, 15.

³⁰ Hasibuan, *Organisasi dan Motivasi*, 23.

³¹ Handoko, *Manajemen*, 24.

c. Penggerakan (*actuating*)

Penggerakan dalam bahasa arab “Tansiq”: yaitu suatu usaha untuk mengharmoniskan hubungan dalam rangkaian struktur yang ada. Pada hakikatnya yang dikoordinir itu adalah manusianya.³² Setelah kegiatan-kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan itu dibagi-bagikan, maka tindakan berikutnya dari pimpinan adalah menggerakkan mereka untuk segera melaksanakan kegiatan-kegiatan itu, sehingga apa yang menjadi tujuan benar-benar tercapai.³³

Penggerakan merupakan cara membuat anggota organisasi agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta semangat untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.

Fungsi penggerakan yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi yaitu:

- 1) Mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan
- 2) Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan
- 3) Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan.³⁴

d. Pengawasan (*controlling*)

³² Arsyad, *Pokok-pokok*, 15.

³³ Abd. Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam* (Jakarta: PT. Bulan Bintang, 1986), 101.

³⁴ Purwanto, *Manajemen Strategi*, 58.

Fungsi terakhir dari pengelolaan atau manajemen sebagai fungsi adalah pengawasan (*controlling*). Adapun pengawasan merupakan fungsi dari pimpinan yang berhubungan dengan upaya untuk menyelamatkan roda kegiatan organisasi atau perusahaan ke arah cita-cita yang telah direncanakan.

Tujuan utama dari pengawasan adalah mengusahakan agar yang direncanakan dapat menjadi kenyataan. Oleh karenanya, agar sistem pengawasan itu benar-benar efektif artinya dapat merealisasi tujuannya, maka suatu sistem pengawasan setidaknya harus dapat dengan segera melaporkan adanya penyimpangan penyimpangan dari rencana.³⁵

Menurut G.R. Terry, pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai sesuai standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan bila perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana atau selaras dengan standar.³⁶

Sedangkan kegiatan dalam fungsi penggerakan yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi yaitu:

- 1) Mengevaluasi keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target bisnis sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan
- 2) Mengambil langkah klarifikasi dan koreksi atas penyimpangan yang mungkin ditemukan

³⁵ M. Manulang, *Dasar-dasar Manajemen* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1982), 171-174.

³⁶ Purwanto, *Manajemen Strategi*, 67

- 3) Melakukan berbagai alternative solusi atas berbagai masalah yang terkait dengan pencapaian tujuan dan target bisnis.
- 4) Unsur-unsur Pengelolaan Selain pengelolaan sebagai fungsi, terdapat pula unsur-unsur yang menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam konsep pengelolaan.³⁷

3. Unsur-Unsur Pengelolaan

Adapun unsur-unsur pengelolaan terangkum dalam 6M+I, adalah:

a. Man (manusia)

Dalam pendekatan ekonomi, sumber daya manusia adalah salah satu faktor produksi selain tanah, modal, dan keterampilan.

Pandangan yang menyamakan manusia dengan faktor-faktor produksi lainnya dianggap tidak tepat baik dilihat dari konsepsi, filsafat, maupun moral. Manusia merupakan unsur manajemen yang penting dalam mencapai tujuan perusahaan.

b. Money (uang)

Uang selalu dibutuhkan dalam perusahaan, mulai dari pendirian perusahaan hingga pengurusan perizinan pembangunan gedung kantor, pabrik, peralatan modal, pembayaran tenaga kerja, pembelian bahan mentah, dan transportasi. Para pemilik modal menyisihkan sebagian dari kekayaannya untuk digunakan sebagai

³⁷ J. Smith, *Prinsip-prinsip Manajemen* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 1993), 18.

modal dalam kegiatan produksi. Dengan demikian, uang merupakan salah satu unsur penting dalam melakukan produksi.

c. Methode (cara/metode)

Metode kerja sangat dibutuhkan agar mekanisme kerja berjalan efektif dan efisien. Metode kerja yang sesuai dengan kebutuhan organisasi, baik yang menyangkut proses produksi maupun administrasi tidak terjadi begitu saja melainkan memerlukan waktu yang lama. Bahkan sering terjadi, untuk memperoleh metode kerja yang sesuai dengan kebutuhan organisasi, pimpinan perusahaan meminta bantuan ahli. Hal ini dilakukan karena penciptaan metode kerja, mekanisme kerja, serta prosedur kerja sangat besar manfaatnya.

d. Mechine (mesin)\

Mesin mulai memegang peranan penting dalam proses produksi setelah terjadinya revolusi industri dengan ditemukannya mesin uap sehingga banyak pekerjaan manusia yang digantikan oleh mesin. Perkembangan teknologi yang begitu pesat, menyebabkan penggunaan mesin semakin menonjol. Hal ini karena banyaknya mesin-mesin baru yang ditemukan oleh para ahli sehingga memungkinkan peningkatan dalam produksi.

e. Material (bahan baku)

Perusahaan umumnya tidak menghasilkan sendiri bahan mentah yang dibutuhkan tersebut, melainkan membeli dari pihak lain. Untuk itu, manajer perusahaan berusaha untuk memperoleh bahan mentah dengan harga yang paling murah, dengan menggunakan cara pengangkutan yang murah dan aman. Di samping itu, bahan mentah tersebut akan diproses sedemikian rupa sehingga dapat dicapai hasil secara efisien.

f. Market (pasar)

Pasar merupakan tempat kita memasarkan produk yang telah diproduksi. Pasar sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan. Pasar itu berupa masyarakat (pelanggan) itu sendiri. Tanpa adanya pasar suatu perusahaan akan mengalami kebangkrutan. Jadi perusahaan seharusnya memikirkan manajemen pasar (pemasaran) dengan baik.

Dengan manajemen pasar (pemasaran) yang baik (juga didukung oleh pasar yang tepat) distribusi produk dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

g. Information (informasi)

Tentu saja informasi sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan. Informasi tentang apa yang sedang populer, apa yang sedang disukai, apa yang sedang terjadi di masyarakat dan lain-lain. Manajemen informasi sangat penting juga dalam menganalisis produk yang telah dan akan dipasarkan.

Menurut Mackenzie, ada tiga unsur dasar manajemen yang patut diingat. Pertama, unsur ide-ide (ideas) yang berkaitan dengan pemikiran konseptual dimana perencanaan merupakan suatu bagian terpenting; kedua, unsur sesuatu (things) yang berkaitan dengan administrasi; dan ketiga, unsur manusia (people) yang berkaitan dengan bagaimana cara mengarahkan manusia (kepemimpinan).

4. Prinsip-prinsip Pengelolaan

Menurut Arsyad menerangkan Beberapa prinsip pengelolaan di antaranya sebagaimana di bawah ini:³⁸

a. Pembagian kerja

Bila ada kejelasan tentang siapa mengerjakan apa, maka kelompok akan lebih berhasil guna dan berdaya guna karena baik cara kerjanya.

b. Disiplin

Ketaatan kepada peraturan yang telah disepakati bersama dan kesadaran anggota yang tinggi tentang tanggung jawab dan tugastugasnya amat menentukan keberhasilan manajemen.

c. Kesatuan perintah (Unity of Command)

Perlu adanya kesatuan perintah untuk menghindari kesimpangsiuran.

³⁸ Arsyad, *Pokok-pokok*, 17.

d. Kesatuan arah

Kesepakatan tentang arah tujuan merupakan hal yang mengikat kelompok dan mencegah perselisihan.

e. Kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi

Kepentingan tiap anggota diperlukan, tetapi kepentingan bersama diutamakan.

f. Rantai berjenjang dan rentang kendali

Manajemen dilakukan bertingkat-tingkat dan merupakan mata rantai yang berjenjang. Rentang kendali suatu manajemen yang sebaiknya terbatas pada tiga tingkat di bawah. Hal ini biasanya menghasilkan efektivitas yang tinggi.

Pengelolaan diartikan sebagai suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu. Definisi pengelolaan oleh para ahli terdapat perbedaan-perbedaan hal ini disebabkan karena para ahli meninjau pengertian dari sudut yang berbeda-beda. Ada yang meninjau pengelolaan dari segi fungsi, benda, kelembagaan dan meninjau pengelolaan sebagai suatu kesatuan. Namun jika dipelajari pada prinsipnya definisi-definisi tersebut mengandung pengertian dan tujuan yang sama.

Berikut ini adalah pendapat dari beberapa ahli yakni menurut James A.F Stoner, memberikan definisi sebagai berikut pengelolaan merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan

pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan pengguna sumberdaya-sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.³⁹

Tujuan pengelolaan adalah agar segenap sumber, peralatan atau sarana yang ada dalam suatu organisasi dapat digerakan sedemikian rupa sehingga dapat menghindarkan dari segenap pemborosan waktu, tenaga, materi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Pengelolaan dibutuhkan dalam semua organisasi, karena tanpa adanya pengelolaan atau manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Disini ada 3 alasan diperlukannya pengelolaan :

- a. Untuk mencapai tujuan. Disini pengelolaan dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan pribadi.
- b. Untuk menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan. Pengelolaan dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak yang berkepentingan dalam suatu organisasi.
- c. Untuk mencapai efisien dan efektivitas. Suatu kerja organisasi dapat diukur dengan banyak cara yang berbeda. Salah satu cara yang umum yaitu efisien dan efektivitas.

³⁹ Stoner, James A.F, *Management Englewood Chiffs.N* (J:Prentice, 2006) , 43

Tujuan pengelolaan atau manajemen akan tercapai jika langkah – langkah dalam pelaksanaan manajemen ditetapkan secara tepat, Dr.Made Pidarta, menyatakan bahwa langkah - langkah pelaksanaan Manajemen berdasarkan tujuan sebagai berikut ⁴⁰:

- a. Menentukan strategi.
- b. Menentukan sarana dan batasan tanggung jawab.
- c. Menentukan target yang mencakup kriteria hasil, kualitas dan Batasan waktu.
- d. Menentukan pengukuran pengoperasian tugas dan rencana.
- e. Menentukan standar kerja yang mencakup efektivitas dan efisiensi.
- f. Menentukan ukuran untuk menilai.
- g. Mengadakan pertemuan.
- h. Pelaksanaan
- i. Mengadakan penilaian
- j. Mengadakan review secara berkala.

Pelaksanaan tahap berikutnya, berlangsung secara berulang – ulang.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pengelolaan adalah suatu rangkaian kegiatan yang berintikan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang bertujuan untuk menggali dan memanfaatkan sumber daya alam yang

⁴⁰ <http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2258046-tujuan-pengelolaan-pembelajaran/>
diakses pada tanggal 19 Maret 2019

dimiliki secara efektif untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Kepariwisata Indonesia bertumpu kepada masyarakat sebagai kekuatan dasar dan bertumpu pula pada semua aspek kehidupan masyarakat. Terdapat beberapa aspek yang berpengaruh dan dipengaruhi oleh pembangunan kepariwisataan salah satunya adalah sumber daya alam. Telah diketahui secara umum bahwa Indonesia memiliki sumber daya alam yang beranekaragam dan mempunyai unsur-unsur keindahan alam, keaslian, kelangkaan, dan keutuhan dan diperkaya dengan berbagai kekayaan alam, keanekaragaman flora dan fauna, ekosistem, serta gejala alam yang kesemuanya itu merupakan potensi yang dapat dimanfaatkan dalam rangka pembangunan kepariwisataan Indonesia.

Kepariwisata meliputi berbagai kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan wisata, pengusaha daya tarik wisata serta usaha lainnya yang terkait. Pembangunan kepariwisataan pada dasarnya merupakan upaya pemanfaatan dan pengembangan daya tarik wisata, yang terwujud dalam bentuk, antara lain kekayaan alam yang indah, keragaman flora dan fauna, kemajemukan tradisi dan seni budaya. Pengembangan daya tarik wisata tersebut apabila dipadukan dengan pengembangan pariwisata, seperti usaha perjalanan wisata, transportasi wisata, usaha makanan dan minuman diharapkan akan dapat meningkatkan daya tarik serta meningkatkan kunjungan wisatawan dan

juga mendukung adanya pengembangan daya tarik wisata yang baru. Hasil yang optimal dapat diperoleh apabila upaya pengembangan tersebut didukung oleh pembangunan prasarana kepariwisataan yang memadai.⁴¹

Kemudian ditambah lagi dengan letak geografi di Indonesia yang merupakan Negara kepulauan yang terdiri dari kurang lebih 17.508 pulau mencakup wilayah yang luasnya lebih dari 1,9 juta km² dan dua pertiganya merupakan wilayah perairan dan memiliki garis pantai lebih 81.000 km, disamping posisi Indonesia yang sangat strategis yang terletak diantara dua benua dan dua samudra merupakan faktor yang dominan yang sangat berpengaruh bagi pembangunan bangsa dan Negara. Dengan kondisi geografi yang demikian, memberikan peluang yang besar bagi upaya pembangunan kepariwisataan. Ditambah lagi jumlah penduduk Indonesia yang berada ramah tamah, terdiri dari beberapa suku bangsa dengan keanekaragaman budaya merupakan faktor dominan sangat berpengaruh bagi upaya pembangunan nasional, yang secara tidak langsung akan berpengaruh pada pembangunan kepariwisataan Indonesia.

Pembangunan kepariwisataan di Indonesia dilakukan secara terpadu melalui koordinasi lintas sektoral, agar dapat mencapai keberhasilan yang maksimal. Keberhasilan pembangunan juga

⁴¹Muljadi, *Kepariwisataan dan Perjalanan*, (Jakarta:PT.GrafindoPersada), 45-48.

tergantung dari komponen atau fasilitas lain, misalnya: daya tarik wisata, restoran, dan transportasi, listrik, air bersih. Semuanya itu tentunya melibatkan usaha kecil, swasta dan masyarakat luas selain itu, sumberdaya manusia yang merupakan pelaku utama dalam pembangunan kepariwisataan perlu ditingkatkan kuantitas dan kualitasnya.

Kekuatan ini untuk menggerakkan roda pembangunan kepariwisataan dilakukan oleh para pelaku utama, antara lain usaha pariwisata, masyarakat dan pemerintah termasuk pemerintah daerah sebagai Pembina kepariwisataan di daerahnya. Usaha pariwisata dan masyarakat adalah merupakan pelaku-pelaku langsung, sedangkan pemerintah berperan sebagai fasilitator atau pemicu dalam kegiatan kepariwisataan.

Melalui pembangunan kepariwisataan yang komprehensif dan integral dengan memanfaatkan kekayaan sumber daya alam, budaya dan kondisi geografis, maka akan tercipta kehidupan yang bermasyarakat, sehingga akan terciptanya peluang ekonomi yang akan diambil dari pemanfaatan sumber daya alam menjadi pariwisata tersebut.⁴²

1. Kepuasan Pengunjung

Menurut Kottler dan Keller kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewaseseorang yang muncul setelah membandingkan

⁴²Muljadi, *Kepariwisataandan Perjalanan*, 46-48.

kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (ekspetasi). Konsumen membentuk ekspetasi mereka dari pengalaman sebelumnya, seperti mempertanyakan kepada rekan atau teman yang sudah membeli atau menggunakan produk yang telah ditawarkan, serta informasi penawaran dari perusahaan tersebut. Apabila perusahaan berekspetasi terlalu tinggi, maka onsume akan kecewa. Dan sebaliknya apabila ekspetasi yang ditawarkan oleh perusahaan terlalu rendah, maka konsumen tidak akan tertarik dengan produk yang ditawarkan. Pengalaman konsumen yang positif sebagai respon (reaksi efektif) sangat terkait dengan pembelian ulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Konsumen yang percaya pada penyedia jasa atau terlibat dalam proses pembelian cenderung memiliki untuk berpartisipasi dalam rekomendasi dari mulut ke mulut sebagai bagian dari keinginan untuk meningkatkan komitmen dari mereka sendiri. Selain itu dasar emosional (*emotional base*) dari sebuah kepuasan dikonfirmasi oleh tanggapan konsumen berkisar 64%-77,3% berdasarkan respon emosional oleh karena itu, strategi bisnis yang sukses dipengaruhi oleh kemampuan menciptakan keterkaitan (yang kuat) antara respon kognitif dan efektif (emosional) dalam ragam layanan produk.⁴³

Konsekuensi kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sangat krusial bagi kalangan bisnis, pemerintah dan juga konsumen. Bagi

⁴³ Hasan, *Marketing dan Kasus-Kasus*, (Jogyakarta : Cup Publishing, 2013), 90.

bisnis, kepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar. Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang. Bagi pemerintah, konsep kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dapat membantu mereka dalam mengidentifikasi dan mengisolasi produk dan industri yang membutuhkan tindakan pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan konsumen. Bagi konsumen, konsep kepuasan pelanggan bermanfaat dalam memberikan informasi lebih jelas tentang seberapa puas atau tidak puas konsumen lain terhadap produk atau jasa tertentu. Dan perusahaan jasa yang bagus tahu bahwa sikap karyawan yang positif akan mendorong kesetiaan pelanggan yang kuat.⁴⁴

Konsep kepuasan pelanggan bukanlah barang baru, namun kemunculannya sebagai konsep operasional baru dimulai pada pertengahan 1970an. Tepatnya pada tahun 1977 ketika laporan konferensi tentang konseptualisasi dan pengukuran kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dipublikasikan pertama kali. Kata kepuasan (*Satisfaction*) sendiri berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facto” (lakukan atau membuat).

⁴⁴ Philip Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2008), 140

Kepuasan dapat diartikan sebagai “uaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.⁴⁵

Secara konseptual kepuasan atau ketidakpuasan dapat dikaji dari pengalaman efektif atau perasaan expectancy discomformation theory. Pendekatan pengalaman efektif atau perasaan berpandangan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh perasaan negatif dan positif yang diasosiasikan pelanggan dengan barang atau jasa tertentu setelah pembelinya. Dengan kata lain, selain pemahaman kognitif mengenai diskonfirmasi harapan, prasaan yang timbul dalam proses purna beli mempengaruhi perasaan puas atau tidak puas terhadap produk yang dibeli. Dua dimensi respon efektif yaitu serangkaiyan perasaan negatif. Kedua tipe perasaan ini independen, artinya konsumen dapat merasa positif sekaligus negatif terhadap pembelian tertentu, lihat saja disaat direktur tertentu membeli sebuah mobil, merasa banga dan gembira, tetapi dalam waktu yang bersamaan merasa kesal dan jengkel terhadap staf penjualannya diperusahaan⁴⁶

Expectancy disconfirmation theory, model ini mendefinisikan kepuasan pelanggan berdasarkan evaluasi pengalaman yang dirasakan (kinerja) sama baiknya (sesuai) dengan yang diharapkan. Pemakaian merek tertentu atau merek lain dalam kelas produk yang sama, pelanggan membentuk harapan mengenai kinerja seharusnya

⁴⁵ Ibid,43.

⁴⁶ Ali Hasan, *Marketing dan kasus-kasus pilihan*, (cups publishing, 2013),94.

dari merek bersangkutan. Harapan atas kinerja dibandingkan dengan kinerja aktual produk yakni persepsi terhadap kualitas produk. Ada 3 kemungkinan yang terjadi, yaitu:

- a. Apabila kualitas lebih rendah dari harapan, yang terjadi adalah ketidakpuasan emosional konsumen (*negatif disconfirmatio*).
- b. Apabila kinerja lebih besar dibandingkan harapan, terjadi ketidakpuasan emosional (*positif disconfirmation*)
- c. Apabila kinerja sama dengan harapan, maka yang terjadi adalah konfirmasi harapan (*simple disconfirmation* dan *non-satisfactio*).

Kinerja produk yang rendah, kemungkinan hasilnya bukan ketidakpuasan, pelanggan tidak merasa kecewa dan tidak melakukan komplain, tetapi sangat mungkin pelanggan mencari alternatif produk atau penyediaan jasa yang lebih baik bila kebutuhan atau masalah yang sama muncul kembali.⁴⁷

Keputusan seseorang untuk memilih sumberdaya inilah yang melahirkan fungsi permintaan. Dalam ekonomi konvensional, konsumen diasumsikan selalu bertujuan untuk memperoleh kepuasan (*utility*) dalam kegiatan konsumsinya. *Utility* secara bahasa berarti berguna (*usefulness*), membantu (*helpfulness*) atau menguntungkan (*advantage*). Dalam konteks ekonomi, utilitas dimaknai sebagai kegunaan barang yang dirasakan oleh seorang konsumen ketika mengonsumsi sebuah barang. Kegunaan ini bisa juga dirasakan

⁴⁷ *Ibid*, 95

sebagai rasa “tertolong” dari suatu kesulitan karena mengonsumsi barang tersebut. Karena adanya rasa inilah, maka sering kali utilitas dimaknai juga sebagai rasa puas atau kepuasan yang dirasakan oleh seorang konsumen dalam mengonsumsi sebuah barang. Jadi, kepuasan dan utilitas dianggap sama, meskipun sebenarnya kepuasan adalah akibat yang ditimbulkan oleh utilitas.

Jika menggunakan teori konvensional, konsumen diasumsikan selalu menginginkan tingkat kepuasan yang tinggi. Konsumen akan memilih mengonsumsi barang A atau B tergantung pada tingkat kepuasan yang diberikan oleh kedua barang tersebut. Ia akan memilih barang A jika memberikan kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan B, demikian sebaliknya.⁴⁸

Kepuasan pelanggan berjalan berbarengan dengan ketidakpuasan. Artinya respon pelanggan terhadap evaluasi dan tidak kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jadi kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengonsumsi produk atau jasa. Dengan demikian kepuasan adalah evaluasi pasca pembelian, dimana alternatif yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan pelanggan. Berdasarkan pengertian ini, maka kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah

⁴⁸*Pusat pengkajian dan pengkajian ekonomi islam* (Jakarta: PT.rajaGrafindo Persada, 2014), 127-128

membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.⁴⁹



⁴⁹ Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001* (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), 7.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.⁵⁰ Dalam penelitian ini metode yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian. Misalnya: perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Sedangkan bentuk penelitian ini berbentuk deskriptif. Deskriptif disini adalah penelitian yang diupayakan untuk mengamati permasalahan secara sistematis dan akurat mengenai fakta dan sifat obyek tertentu. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memaparkan, menggambarkan, dan memetakan fakta-fakta berdasarkan cara pandang atau kerangka berfikir tertentu. Metode ini berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan kondisi, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, efek yang terjadi atau kecenderungan yang tengah berkembang.

Oleh karena itu, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif untuk melakukan penelitian secara terinci dan mendalam

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 3.

melalui pemaparan, penggambaran, serta menemukan fakta-fakta terhadap Pengelolaan Wisata Umbul Pule dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang akan dijadikan sebagai lapangan penelitian atau tempat dimana penelitian tersebut hendak dilakukan. Wilayah penelitian biasanya berisi tentang Desa, organisasi, peristiwa, teks dan sebagainya.⁵¹

Lokasi yang akan dijadikan sebagai tempat penelitian adalah di Desa Sumbergondo Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi. Karena di tempat tersebut merupakan pengembangan objek pariwisata.

C. Subyek Penelitian

Dalam menentukan subyek penelitian, atau untuk menentukan siapa yang menjadi sumber data yang peneliti tuju, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive*. Adapun *purposive* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin orang tersebut seorang yang mempunyai

⁵¹ Ibid.,46.

wewenang/kekuasaan sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau sosial yang diteliti.⁵²

Dalam penelitian ini subyek yang akan dijadikan sebagai informan adalah sebagai berikut:

a. karyawan wisata Umbul Pule

1. Bapak Khoirul Anwar selaku Wakil Direktur

2. Widianawati selaku Administrasi

3. Ibu Anggi Ladyana selaku Kesekretariatan

b. Pengunjung atau konsumen

1. Ibu Sri Utami selaku pengunjung Wisata Umbul Pule

2. Bapak Kusnadi selaku pengunjung Wisata Umbul Pule

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian, maka data yang dikumpulkan haruslah *representatif*. Ketepatan dalam memilih metode memungkinkan diperolehnya data yang obyektif dan sangat menunjang keberhasilan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah dasar ilmu pengetahuan. Melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi partisipatif

⁵² Sugiyono, *Metode*, 218.

pasif, dimana dalam hal ini peneliti melakukan penelitian datang ke tempat penelitian dan mengamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.⁵³

Adapun data yang diperoleh dari metode ini adalah sebagai berikut:

1. Kondisi Wisata Umbol Pule
 2. Letak geografis Wisata Umbol Pule
 3. Aktifitas dalam pengelolaan Wisata Umbol Pule
- b. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Jadi, dengan wawancara maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis wawancara tak terstruktur, dimana wawancara dilakukan secara bebas tanpa membawa dan membuat pedoman wawancara, hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan kepada partisipan.

Adapun data yang akan diperoleh dari metode wawancara adalah sebagai berikut:

⁵³ Munawaroh, *Panduan Memahami Metode Penelitian*, (Malang: Intimedia, 2013), 73.

1. Sejarah berdirinya Wisata Umbol Pule
2. Strategi Pengelolaan Wisata Umbol Pule dalam meningkatkan pengunjung
3. Hasil analisa mengenai tingkat kepuasan pengunjung

c. Dokumentasi

Selain menggunakan teknik observasi dan wawancara peneliti juga menggunakan dokumentasi. Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambaran atau karya-karya menumental dari seseorang.⁵⁴ Dengan demikian maka jelaslah bahwa metode dokumentasi yang dipakai dalam penelitian ini digunakan oleh peneliti untuk mencari data-data yang sudah didokumentasikan seperti: buku-buku, laporan, arsip, majalah dan lain sebagainya.

Adapun yang ingin diperoleh dari dokumentasi adalah:

1. Foto-foto terkait pengelolaan Wisata Umbol Pule
2. Foto-foto terkait aktifitas pengunjung
3. Brosur Wisata Umbol Pule

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit. Melakukan sintesa, penyusunan ke

⁵⁴ Sugiyono, *Metode*, 329.

dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang harus dipelajari, dan membuat kesimpulan agar mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Dikarenakan penelitian ini merupakan penelitian kualitatif maka data yang diambil adalah data analisis deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku orang-orang yang dapat diamati. Data-data tersebut diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan bahan-bahan lainnya.⁵⁵

Metode analisis data deskriptif dilakukan melalui tiga tahap yaitu:

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan rangkuman, meneliti hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting dari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.⁵⁶

b. Penyajian data

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat. Bagan, hubungan antar kategori, dan sebagainya. Adanya penyajian data dapat mempermudah peneliti memahami apa yang terjadi.

c. Verifikasi

Yakni penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan penemuan baru yang sebelumnya belum ada.

⁵⁵ Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), 62.

⁵⁶ Sugiyono, *Metode*, 247.

Kesimpulan dengan ini dapat menjawab fokus penelitian yang telah dirumuskan sejak awal. Temuan-temuan baru dapat berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti dapat menjadi jelas.

Sedangkan dalam pelaksanaan analisis data perlu adanya langkah-langkah dalam pelaksanaannya. Adapun proses analisis data kualitatif adalah sebagai berikut:

- a. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumentasi pribadi, dokumentasi resmi, gambar dan sebagainya.
- b. Reduksi data yang telah dibaca, dipelajari dan ditelaah tersebut mungkin sangat banyak sekali jumlahnya sehingga memerlukan reduksi.
- c. Menyusun data hasil reduksi ke dalam satuan-satuan.
- d. Melakukan ketegorisasi terhadap satuan-satuan data sambil membuat koding.
- e. Uji keabsahan data
- f. Penafsiran data dalam mengelola hasil sementara menjadi teori substansi dengan menggunakan beberapa metode tertentu.

F. Keabsahan Data

Bagian ini bagaimana usaha-usaha yang hendak dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh keabsahan data-data yang diperoleh di

lapangan. Dalam pengujian validitas data yang diperoleh, peneliti menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dimana dilakukan pengecekan data dari bebrbagai sumber dengan melakukan berbagai cara dan berbagai waktu, hal tersebut dilakukan dengan cara:⁵⁷

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi
- c. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang-orang dengan situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif orang dengan berbagai pendapat pandangan orang lain
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen berkaitan.

G. Tahap-tahap Penelitian

Selayaknya suatu kegiatan ilmiah, sebuah penelitian dilaksanakan melalui prosedur kerja yang berurutan. Keurutanya diperlihatkan melalui cara-cara penemuan masalah. Secara garis besar prosedur kerja penelitian dilalui tahapan-tahapan yaitu: tahapan sebelum lapangan, pekerjaan lapangan, analisis data dan penulisan laporan.

⁵⁷ Sugiyono, *Metode*, 260.

Tahap sebelum lapangan segala macam persiapan yang diperlukan sebelum penelitian terjun ke dalam kegiatan lapangan. dalam tahap ini peneliti melakukan rancangan penelitian. Rencana ini berupa proposal penelitian, mengurus perijinan, dan instrumen penelitian.

Tahap selanjutnya yaitu, tahap lapangan. dimana tahap lapangan adalah suatu tahapan dimana peneliti dengan sungguh-sungguh memahami latar belakang penelitian. Dalam tahap ini peneliti mencari dan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang ditentukan.

Selanjutnya adalah tahap penulisan laporan, pada tahap ini penulis menganalisis data yang diperoleh dari lapangan. setelah data dianalisis barulah masuk pada tahap penulisan laporan.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup.⁵⁸ Keseluruhan penulisan skripsi ini terdiri dari beberapa bab, dan setiap bab terbagi menjadi beberapa sub bab, hal ini merupakan satu kesatuan yang bulat dan utuh, oleh karena itu kami akan diskripsikan secara singkat mengenai keseluruhan pembahasan.

Bab pertama adalah pendahuluan. Bab ini berusaha memberikan gambaran secara singkat mengenai keseluruhan pembahasan sekaligus

⁵⁸Ibid., 45.

memberikan rambu-rambu untuk masuk pada bab-bab berikutnya. Bab ini dimulai dari latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

Bab kedua berisi tentang kajian terdahulu dan kerangka teoritik yang berusaha menyajikan landasan dan teori tentang pengembangan dan strategi ekonomi dalam megembangkan komunitas ekonomi.

Bab ketiga berisi metode penelitian. Dalam bab ini dibahas mengenai pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulam data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

Bab keempat berisi mengenai gambaran objek penelitian, penyajian dan analisis data, serta membahas temuan. Bagian ini adalah pemaparan data yang diperoleh dilapangan dan juga menarik kesimpulan dalam rangka menjawab masalah yang telah dirumuskan.

Bab kelima berisi tentang kesimpulan dan saran-saran. Kesimpulan ini berisi tentang berbagai temuan hasil analisa dari bab-bab sebelumnya, sedangkan saran-saran merupakan tindak lanjut dan bersifat konstruktif.

Selanjutnya skripsi ini diakhiri dengan daftar pustaka dan beberapa lampiran-lampiran sebagai pendukung pemenuhan kelengkapan data skripsi.

BAB IV

PENYAJIAN DATA

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Wisata Umbul Pule

Umbul Pule adalah sebuah telaga jernih yang konon airnya tak pernah surut meski musim kemarau panjang tiba. Air yang dikeluarkan oleh mata air umbul oleh penduduk sekitar digunakan untuk mengembangkan usaha di sektor pertanian, perikanan, air minum, dan wisata. Dulu tempat wisata Umbul Pule sangat tidak terkenal, karena hanya berbentuk seperti kolam sederhana dan terdapat pohon beringin besar nampak agak seram, di dalam kolam umbul pojok sebelah barat terdapat sumber mata air asli dari pergunungan kaki gunung Raung. Sumber ini sangat besar sampai oleh pemerintah daerah maupun disini ada tempat renang kusus dewasa dan kusus anak-anak, untuk kolam renang anak-anak di fasilitasi plusutan kecil, ada tempat penyewaan pelampung. udara di tempat wisata umbul pule jangan diragukan lagi, selain jauh dari perkotaan udara di sini sangat sejuk karena letaknya berada di kaki gunung raung yang ke asrianya masih terjaga. perusahaan swasta di dimanfaatkan menjadi tempat wisata.⁵⁹

Usaha yang disebut terakhir ini yang akhirnya banyak memberi warna dan dampak positif bagi kehidupan masyarakat di sekitarnya,

⁵⁹ Khoirul Anwal, *Wawancara*, Banyuwangi, 09 Februari 2019.

sehingga tidak aneh kalau dalam perkembangannya dengan berdirinya Obyek wisata Umbul Pule tahun 2004 oleh Ali Muhtar Bahaki selaku pengusaha lebih dikenal sebagai salah satu tempat wisata populer yang banyak dikunjungi pengunjung yang berasal dari berbagai daerah di Banyuwangi maupun luar kota. Umbul Pule terletak di Desa Sumbergondo, Kecamatan Glenmore. Tempat wisata yang lokasinya sekitar 10 Km ke arah utara kota Genteng ini, menyuguhkan wahana kolam renang dan seluncur air. Alam pedesaan Sumbergondo masih asri. Udara di sekitarnya sejuk, ditambah pemandangan indah di kaki Gunung Raung.⁶⁰

Selain kolam renang utama, terdapat sebuah kolam renang modern yang dilengkapi dengan taman dan gazebo. Kolam renang dengan air yang benar-benar dingin, dilengkapi dengan waterboom yang lumayan tinggi dengan suasana pegunungan yang masih asri. Sebuah tempat wisata yang tidak boleh terlewatkan ketika anda berada di Banyuwangi. Dengan berjalannya waktu keberadaan wisata Umbul Pule semakin terdengar oleh masyarakat luas dengan adanya promosi dan adanya pembicaraan mulut kemulut dengan semakin meningkatnya pengunjung.⁶¹

⁶⁰ Anggi Ladyana, *Wawancara*, Banyuwangi, 17 februari 2019.

⁶¹ Widianawati, *Wawancara*, Banyuwangi, 07 februari 2019.

2. Letak geografis

Wisata Umbul Pule ini terletak di desa Sumbergondo tepatnya di jalan Umbul, Salamrejo, Sumbergondo Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi, sedangkan batas wilayah Umbul Pule yaitu:

Batas utara : sungai dan sawah

Batas Timur : sungai, kebun dan pemukiman.

Batas Barat : jalan kecil pemandian Umbil Bening.

Batas selatan : jalan Desa.

3. Keadaan Wisata Umbul Pule

Sejak pertama kali dibangun, Wisata Umbul Banyuwangi selalu menjadi destinasi wisata favorit, terutama saat musim libur tiba. Umbul adalah sebuah wisata pemandian yang didalamnya terdapat kolam renang serta wahana bermain seperti water boom dan lain lain.

Pemandian Umbul Banyuwangi ini tidak di bangun di sebuah tempat terbuka, melainkan di kelilingi oleh tembok yang tinggi seperti tempat pemandian pada umumnya. Wahana unggulan Umbul Pule adalah kolam renang. Air kolam yang digunakan adalah sumber air murni yang di dapat dari perbukitan dekat tempat tersebut.

Untuk kolam renang dibedakan dalam beberapa tipe, yaitu kolam dengan kedalaman 2 meter yang dikhususkan untuk orang dewasa dan kolam sedalam 40 cm yang dikhususkan untuk anak anak. Ada 4 buah kolam renang untuk jumlah keseluruhan. Kolam renang dewasa Kolam renang anak anak.

Untuk memfasilitasi pengunjung yang tidak bisa berenang, petugas telah menyediakan beberapa buah ban pelampung. Apabila beruntung, pengunjung dapat memanfaatkan ban pelampung tersebut secara gratis, dengan catatan jika masih ada yang tersisa. Mengingat wisata Umbul Pule Banyuwangi selalu ramai pengunjung, dan jumlah ban pelampung sangat terbatas, maka berlaku hukum “siapa cepat dia dapat”. Fasilitas lain yang tersedia adalah gesibo (gesibo: sebuah gubuk kecil untuk beristirahat). Setelah lelah berenang dan menghabiskan waktu mencicipi berbagai wahana, pengunjung dapat bersantai atau menikmati bekal makanan yang dibawanya dari rumah.

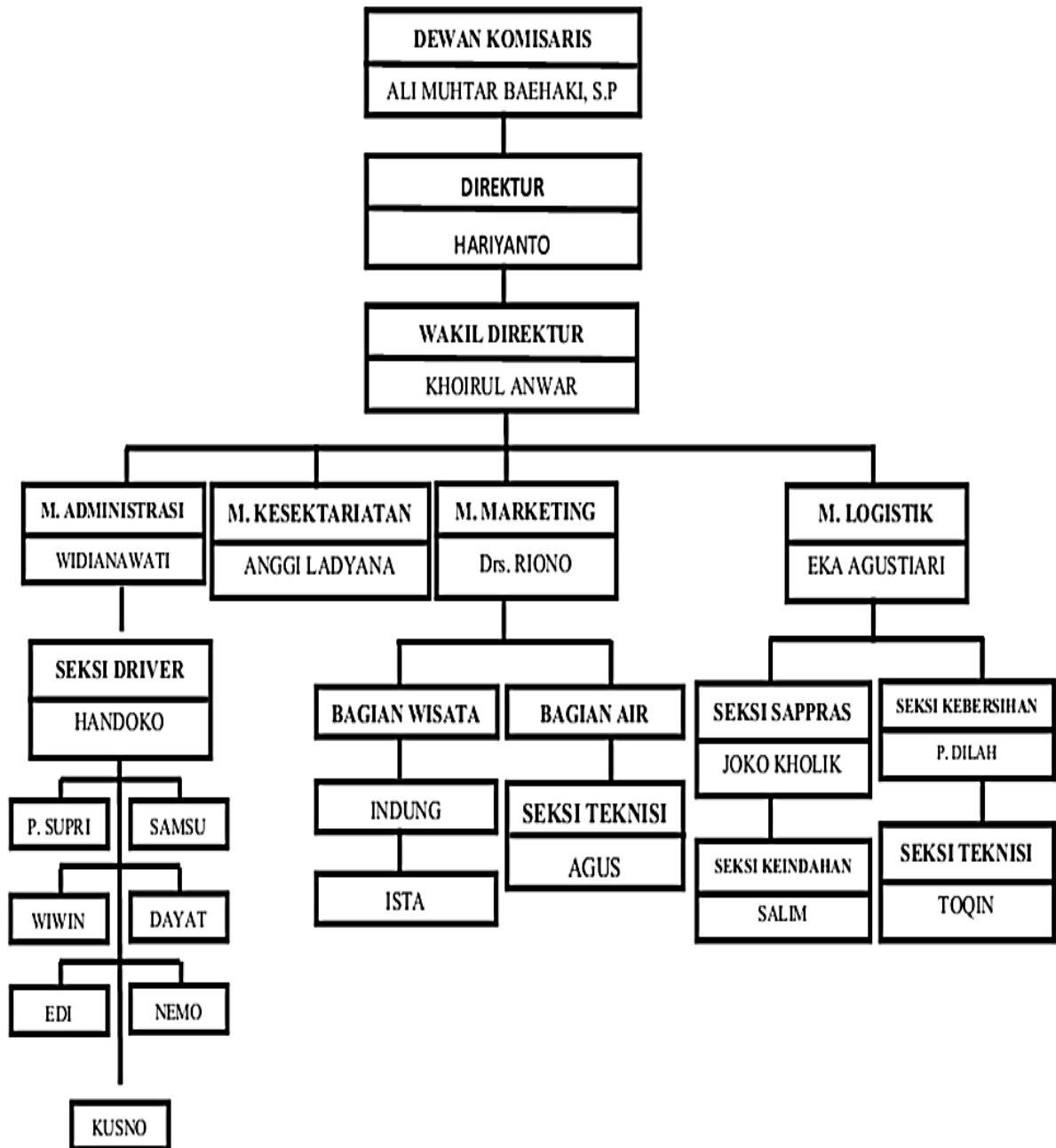
Harga tiket untuk masuk tempat wisata berbeda antara hari libur, minggu atau hari biasa. Saat akhir Pekan, harga tiket masuk Umbul Pule adalah Rp15,000.00. Sementara saat hari-hari biasa harga tiket masuk Umbul Pule adalah Rp10,000.00. Jam buka dan tutup Wisata Umbul Pule buka jam 08.00 dan tutup jam 18.00.⁶²

⁶² Observasi, Banyuwangi, 09 Februari 2019.

4. Profil Pengelola Wisata Umbul Pule

a. Struktur Organisasi Wisata Umbul Pule.⁶³

Gambar. 4.1 Struktur Organisasi Wisata Umbul Pule Glenmore



⁶³, Sumber Data : Dokumentasi Wisata Umbul Pule Glenmore Banyuwangi

b. *Job Discription*

1) Dewan Komisaris

Tugas Dewan Komisaris :

- a) Melakukan pengawasan atas jalannya usaha dan memberikan nasihat kepada direktur
- b) Dalam melakukan tugas, dewan direksi berdasarkan kepada kepentingan Pengelolaan Wisata Umbul Pule dan sesuai dengan maksud dan tujuan Wisata Umbul Pule.
- c) Kewenangan khusus dewan komisaris, bahwa dewan komisaris dapat diamanatkan dalam anggaran dasar untuk melaksanakan tugas-tugas tertentu direktur, apabila direktur berhalangan atau dalam keadaan tertentu

2) Direktur

Tugas dan kewenangan Direktur:

a) *External*

- (1) Mewakili untuk melakukan sinergi kerjasama dengan lembaga perusahaan pemerintah, swasta, atau lembaga pendidikan Politeknik yang lain baik dalam skala Nasional maupun skala Internasional.
- (2) Mewakili dalam perkara pengadilan atau hukum di lingkungan Wisata Umbul Pule.

b) Internal

- (1) Mengurus dan mengelola untuk kepentingan Wisata Umbul Pule.
- (2) Menjalankan kepengurusan sesuai dengan kebijakan yang tepat (keahlian, peluang, dan kelaziman usaha).

3) Wakil Direktur

Tugas Wakil Direktur :

- a. Mengkoordinasi Manajer-manajer bidang dalam menjalankan fungsinya.
- b. Mengkoordinasi Manajer pengkaderan dalam peningkatan kualitas dan kuantitas anggota.
- c. Membantu Direktur dalam menjalankan tugas-tugasnya.
- d. Menjadi teladan yang baik bagi pengurus.
- e. Memotivasi pengurus yang lain.

4) Administrasi

Tugas Administrasi :

- a. Melakukan perencanaan proses kerja
- b. Melakukan perekrutan pegawai
- c. Melakukan penilaian atas kinerja pegawai dan melakukan evaluasi
- d. Memastikan ketersediaan data
- e. Mengelola jadwal
- f. Mengelola fasilitas

g. Memantau biaya pengeluaran dan membantu penyusunan anggaran

h. Memastikan operasi administrasi mematuhi kebijakan dan peraturan

5) Kesekretariatan

Tugas Pokok Sekretaris : Melaksanakan pemberian dukungan di bidang administrasi, organisasi, keuangan, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana di Wisata Umbul Pule.

6) *Marketing*

Tugas *Marketing* :

- a) Sebagai bagian yang memperkenalkan Wisata Umbul Pule kepada masyarakat, melalui produk atau fasilitas yang dibuat oleh Wisata Umbul Pule.
- b) Bertugas dalam meningkatkan dan menarik minat pengunjung Wisata Umbul Pule.
- c) Bertugas dalam menjalin hubungan baik dengan pengunjung dan masyarakat serta menjembatani antara Wisata Umbul Pule dengan lingkungan eksternal.
- d) Bertugas untuk menyerap informasi tentang segala sesuatu yang bermanfaat untuk meningkatkan minat pengunjung

7) Logistik

Tugas Logistik :

- a) Menentukan sistem *logistics management* yang dipakai.
- b) Membuat rancangan organisasi logistik.
- c) Menentukan kegiatan operasional Wisata Umbul Pule.
- d) Membuat rancangan bauran logistik.

8) Seksi *Driver*

Tugas Seksi *Driver* :

- a) Menunjang kelancaran transportasi yang diperlukan kantor.
- b) Mengurus dan merawat mobil agar tetap bersih dan siap pakai.
- c) Melaporkan kerusakan kendaraan agar segera dilakukan perbaikan.

9) Bagian Wisata

Tugas bagian wisata merawat dan menjaga fasilitas-fasilitas di Wisata Umbul Pule.

10) Bagian Air

Menjaga keaslian sumber mata air dan kebersihan air di dalam kolam renang.

11) Seksi Teknisi

Tugas Teknisi mengatasi setiap masalah yang terjadi di Wisata Umbul Pule.

12) Seksi Sappras

Seksi Sarana dan Prasarana mempunyai tugas pokok melaksanakan pengembangan sarana dan prasarana, meliputi penyiapan bahan sertifikasi, pengawasan dan pengendalian kelaikan kendaraan.

13) Seksi Keindahan

Tugas seksi keindahan memastikan dan Mengkoordinir para anggotanya guna menjaga kebersihan, membeli perlengkapan keindahan, memastikan bahwa area Wisata Umbul Pule sedap dipandang dan nyaman bagi pengunjung, berkoordinasi dengan seksi kebersihan guna membuat jadwal kebersihan untuk menjaga keindahan.

14) Seksi Kebersihan

Tugas seksi kebersihan membeli perlengkapan untuk kebersihan Wisata Umbul Pule, memastikan semua alat – alat kebersihan selalu lengkap dan terjaga dan bertanggung jawab atas kebersihan Wisata Umbul Pule .

5. Keadaan wisata Umbul Pule

Keadaan lokasi umbul pule ini memiliki ragam wahana menarik di Umbul Pule selain memiliki kolam renang yang cukup lengkap dengan berbagai ukuran di Umbul Pule ini juga dilengkapi dengan ragam wahana air yang seru seperti seluncur air, waterboom area bermain untuk anak-anak, taman yang indah dengan pemandangan pegunungan

disekitarnya, udara dilokasi Umbul Pule ini juga sangatlah sejuk yang akan membuat pengunjungnya merasa betah berlama-lama dilokasi tersebut.

Harga tiket masuk Umbul Pule Banyuwangi untuk harga tiket masuk di kolam renang Umbul Pule ini masih sangat terjangkau yaitu Rp.10.000 pada hari senin sampai jum'at sedangkan pada hari sabtu dan minggu Rp. 15.000, bagi yang kurang mahir berenang bisa menyewa pelampung yang tersedia di area umbul pule, juga terdapat warung-warung modern yang berjejer rapi dengan menunya yang cukup lengkap seperti nasi goreng, bakso, mie ayam, mie goreng atau rebus, pizza, burger, crepes. Tersedia juga ragam cemilan seperti cilok, rujak, es krim dan juga berbagai macam jajanan anak kecil.⁶⁴

B. Penyajian Data dan Analisis

Suatu penelitian harus disertai dengan penyajian data sebagai penguat dalam penelitian. Sebab data yang akan dianalisis sesuai dengan analisis data reflektif, sehingga dari data yang akan dianalisis tersebut akan menghasilkan suatu kesimpulan.

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumenter. Peneliti berupaya untuk mengeksplorasi data sebanyak mungkin untuk mendapatkan data yang akurat. Berdasarkan hasil penelitian maka diuraikan data-data tentang Wisata Umbul Pule di Kecamatan Glenmore Kabupaten

⁶⁴ Observasi, Banyuwangi, 09 februari 2019

Banyuwangi. Untuk lebih jelasnya akan dipaparkan pada penyajian data berikut ini:

1. Pengelolaan Wisata Umbul Pule dalam Meningkatkan Pengunjung.

Pengelolaan sebagai suatu rangkaian kegiatan yang berintikan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengelolaan wisata haruslah pengelolaan yang berkelanjutan untuk menjadikan wisata tersebut sebagai daya tarik bagi wisatawan atau pengunjung.

Daya tarik wisata harus memperhitungkan berbagai sumber daya wisatanya secara berdaya guna agar tercapainya sasaran yang diinginkan.

Tidaklah mengherankan jika setiap negara berusaha membuat pariwisata mereka semakin dikenal oleh banyak orang. Indonesia pun mempunyai peluang yang besar untuk menggaet wisatawan asing agar datang berkunjung, termasuk Wisata Umbul Pule yang berada di Desa Sumbergondo Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi yang banyak diminati wisatawan.

Pengelolaan wisata Umbul Pule dalam meningkatkan pengunjung dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak Khoirul Anwar selaku Wakil Direktur wisata Umbul Pule sebagai berikut :

“Disini dalam hal meningkatkan pengunjung, strategi kami seperti mengadakan event atau acara musik dan lain-lain, juga meningkatkan sarana dan prasana, karna bagi kami ketika pengunjung puas, nyaman dan senang menikmati fasilitas serta acara-acara yang kami berikan itu akan menjadi daya tarik pengunjung atau bisa

disebut ketagihan untuk berkunjung kembali dan dengan kepuasan seperti itu para pengunjung akan mengajak saudara, teman atau yang lainnya untuk berkunjung ke wisata Umbul pule”.⁶⁵

Selain itu Ibu Anggi Ladyana selaku kesekretariatan menambahkan sebagai berikut :

“Daya tarik yang paling inti di wisata Umbul Pule ini karna air yang asli dari sumber alami jadi air kolam renang yang berada disini itu tanpa kaporit. Dan para pengunjung akan sangat menikmati segar dan dinginnya air dari sumber alami ini. Selain itu juga berbagai wahana atau fasilitas yang berada disini ini seperti *family Slide*, boomerang *slide* dan wahana *racing slide* ini satu-satunya yang ada di kabupaten Banyuwangi”.⁶⁶

Ibu Widianawati selaku Adinistrasi juga menyampaikan sebagai berikut:

“Dalam meningkatkan jumlah pengunjung kami juga menyediakan gazebo untuk tempat bersantai para pengunjung , juga dalam hal kebersihan disini kami benar-benar ingin memuaskan para pengunjung jadi sangat terjaga sekali kebersihannya. Dan yang biasa dikeluhkan para pengunjung ditempat wisata biasanya kebersihan dan terbatasnya toilet yang disediakan, di wisata Umbul Pule ini disediakan toilet yang sangat memadai karna terdapat beberapa toilet jadi pengunjung tidak perlu antri, kebersihan toiletnya juga sangat dijamin”.⁶⁷

Jadi pengelolaan wisata Umbul Pule dalam meningkatkan Pengunjung sudah sesuai dengan yang diharapkan yaitu dengan mengadakan event, meningkatkan sarana dan prasarana dan menjaga kebersihan wisata. Sehingga bisa meningkatkan jumlah pengunjung dan berpotensi untuk berkunjung kembali.

⁶⁵ Khoiril Anwar, *wawancara*, Banyuwangi, 09 Februari 2019

⁶⁶ Anggi Ladyana , *wawancara*, anyuwangi, 17 Februari 2019

⁶⁷ Widianawati, *wawancara*, Banyuwangi, 07 Februari 2019

2. Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengelolaan Wisata Umbul Pule.

Kepuasan pengunjung dalam wisata adalah bagaimana kinerja , sarana dan prasarana yang dilakukan oleh wisata tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengunjung. Pengunjung melakukan perbandingan antara Pengelolaan wisata yang diberikan terhadap apa yang diharapkan oleh pengunjung.

Untuk tingkat kepuasan pengunjung terhadap pengelolaan wisata Umbul Pule di Desa Sumbergondo Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Ibu Sri Utami selaku Pengunjung di wisata Umbul Pule sebagai Berikut:

“pengelolaan disini sudah cukup bagus saya sudah beberapa kali berkunjung disini bersama keluarga fasilitas-fasilitasnya juga sudah memadai banyak gazebo untuk bersantai bersama keluarga dan yang lebih bagus disini adalah airnya yang alami dan sangat segar itu yang membuat kami senang berkunjung ke wisata umbul pule seperti yang tidak ada bosennya untuk selalu berkunjung ketempat ini”⁶⁸.

Selain itu bapak Kusnadi selaku pengunjung menambahkan sebagai berikut:

“pengelolaan wisata disini benar-benar memanfaatkan potensi sumberdaya alam yang ada jarang sekali ada wisata kolam renang yang airnya alami seperti disini kebanyakan ada campuran kaporitnya jadi saya sangat mendukung atas pengelolaan yang ada disini dari segi pemanfaatan sumber mata air yang alami ini juga sebagai dayatarik tersendiri bagi wisata umbul pule”⁶⁹.

⁶⁸ Sri Utami, *wawancara*, Banyuwangi, 09 Februari 2019.

⁶⁹ Kusnadi, *wawancara*, Banyuwangi, 9 februari 2019.

Jadi tingkat kepuasan pengunjung terhadap pengelolaan wisata Umbul Pule sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengunjung dari hasil wawancara dengan beberapa pengunjung mereka sangat menikmati dengan sarana dan prasarana juga kebersihan dan pelayanan yang dilakukan oleh pengelola wisata Umbul Pule

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil analisis peneliti dari data yang diperoleh dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkenaan dengan Analisis Wisata Umbul Pule dalam Meningkatkan Pengunjung di Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi , maka hasil tersebut perlu diadakan pembahasan terhadap hasil temuan dalam bentuk interpretasi dan dikaitkan dengan teori-teori yang relevan berkaitan dengan topik penelitian ini, untuk itu pembahasan temuan ini akan disesuaikan dengan sub yang menjadi pokok pembahasan, guna mempermudah dalam menjawab pertanyaan yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian. Hasil temuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Pengelolaan Wisata Umbul Pule dalam Meningkatkan Pengunjung.

Menurut Azhar Arsyad dalam bukunya menerangkan beberapa prinsip pengelolaan di antaranya sebagai berikut:

- a. Pembagian kerja
- b. Disiplin
- c. Kesatuan perintah
- d. Kesatuan arah

- e. Kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi
- f. Rantai berjenjang dan rantai kendali

Pengelolaan wisata umbul pule ini sudah melakukan prinsip-prinsip yang dikemukakan oleh Azhar Arsyad pembagian kerja di umbul pule sudah ada bagiannya masing-masing, di umbul pule menerapkan kedisiplinan yang tinggi bagi karyawan-karyawannya juga kesatuan perintah dan kesatuan arah juga di berlakukan di umbul pule untuk mencapai keberhasilan dalam pengelolaan wisata umbul pule, kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi juga diterapkan untuk mencapai kesuksesan bersama begitupun juga dengan rantai berjenjang dan rentang kendali. selain memanfaatkan sumberdaya alam yang ada untuk menjadi kawasan wisata karena sumberdaya alam yang memadai bisa menjadi kawasan yang enak dijadikan tempat berlibur bagi masyarakat Banyuwangi dan sekitarnya. Dengan adanya pengelolaan wisata Umbul pule juga berdampak baik kepada masyarakat sekitar wisata Umbul pule pada hari-hari libur wisata umbul pule sangat ramai lahan-lahan kosong masyarakat sekitar umbul pule dijadikan lahan parkir pengunjung wisata umbul pule ini menambah lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar dan penghasilan mereka.

2. Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengelolaan Wisata Umbul Pule.

Menurut Freddy Rangkuti menjelaskan dalam bukunya kepuasan pelanggan berjalan bebarengan dengan ketidakpuasan.

Artinya respon pelanggan terhadap evaluasi dan tidak kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jadi kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengonsumsi produk atau jasa.

Begitupun Dapat dilihat dari kuantitas pengunjung wisata Umbul Pule yang semakin bertambah atau meningkat, menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung cukup tinggi. Kepuasan pengunjung bisa meningkat dikarenakan pihak pengelola wisata Umbul Pule memberikan pelayanan yang cukup baik dan fasilitas yang memadai serta sumber mata air yang alami dari wisata Umbul Pule yang menjadi andalan atau prioritas untuk para pengunjung dalam menikmati wisata Umbul Pule. Dengan demikian pengunjung akan merasakan kesenangan dan kepuasan terhadap wisata Umbul Pule sehingga akan memberikan rasa ingin untuk menikmati lagi wisata Umbul pule.

Berdasarkan dari temuan diatas, dapat disesuaikan dengan teori kepuasan pengunjung, bahwa wisata Umbul Pule ini memberikan dampak yang sangat baik terhadap pengunjung dengan adanya wisata Umbul Pule ini pengunjung bisa memenuhi kebutuhannya dan merasakan kepuasn dengan fasilitas yang diberikan oleh pengelola dan saling menguntungkan antara pihak pengelola dan pengunjung wisata Umbul Pule.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah memberikan pengantar dan gambaran secara terpadu dan menganalisis beberapa permasalahan yang diteliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengelolaan Wisata Umbul Pule dalam Meningkatkan Pengunjung.

Kepariwisataan meliputi berbagai kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan wisata, pengusaha daya tarik wisata serta usaha lainnya yang terkait. Pembangunan kepariwisataan pada dasarnya merupakan upaya pemanfaatan dan pengembangan daya tarik wisata, yang terwujud dalam bentuk, antara lain kekayaan alam yang indah, keragaman flora dan fauna, kemajemukan tradisi dan seni budaya. Pengelolaan wisata umbul pule ini selain memanfaatkan sumberdaya alam yang ada dan tepat juga dimanfaatkan untuk menjadi kawasan wisata karena sumberdaya alam yang memadai bisa menjadi kawasan yang enak dijadikan tempat berlibur bagi masyarakat Banyuwangi dan sekitarnya.

2. Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengelolaan Wisata Umbul Pule.

Konsekuensi kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sangat krusial bagi kalangan bisnis, pemerintah dan juga konsumen. Bagi

bisnis, kepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar. Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang.

konsep kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dapat membantu mereka dalam mengidentifikasi dan mengisolasi produk dan industri yang membutuhkan tindakan pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan konsumen. Bagi konsumen, konsep kepuasan pelanggan bermanfaat dalam memberikan informasi lebih jelas tentang seberapa puas atau tidak puas konsumen lain terhadap produk atau jasa tertentu. Dan perusahaan jasa yang bagus tahu bahwa sikap karyawan yang positif akan mendorong kesetiaan pelanggan yang kuat. Dapat dilihat dari kuantitas pengunjung wisata Umbul Pule yang semakin bertambah atau meningkat, menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung cukup tinggi. Kepuasan pengunjung bisa meningkat dikarenakan pihak pengelola wisata Umbul Pule memberikan pelayanan yang cukup baik dan fasilitas yang memadai serta sumber mata air yang alami dari wisata Umbul Pule yang menjadi andalan atau prioritas untuk para pengunjung dalam menikmati wisata Umbul Pule.

B. Saran-saran

Setelah melalui berbagai macam kegiatan penelitian yang dilakukan ada beberapa hal dapat dipertimbangkan sebagai masukan bagi pihak pengelola wisata umbul sebagai berikut:

1. Menambah fasilitas ruang tunggu keluarga yang sekarang masih terbatas.
2. Memasang papan peringatan kebersihan, agar para pengunjung ikut berpartisipasi menjaga kebersihan Wisata Umbul Pule.
3. Lebih mengenalkan lagi profil dari wisata umbul pule melalui media sosial, dimana media sosial saat ini menjadi konsumsi utama masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Agri. 2017. *Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayan. Skripsi Ambulu Jember dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Skripsi: IAIN Jember.
- Al Taufiq, Ibnu. 2016. *Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas dan Kualitas* Alfabeta
- Arsyad, Azhar . 2002 . *Pokok-pokok Manajemen . Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Berbasis Masyarakat*. Skripsi : Universitas Sultan Ageng Tritayasa. *Berdasarkan Iso 9001*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama. Bintang.
- Babun Suharto, dkk, 2017. *Panduan Penulisan Karya Tulis Ilmiah* Jember: IAIN Jember Press
- Handoko, T. Hani. 2004. *Manajemen . Yogyakarta: BPFE*.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. cups publishing.
- Hasan, Alwi dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Departemen
- Hasan. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus*. Jojakarta : Cup Publishing.
- Hasibun, Melayu S. P. 2001. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
<http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2258046-tujuan-pengelolaan-pembelajaran/> diakses pada tanggal 19 Maret 2019
<http://karyatulisilmiah.com/pengelolaan-pariwisata/>, diakses pada 26 Juli 2018
 IAIN Jember Press.
- Irawan, Adi. 2017. *Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata, Persepsi Harga dan Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*.
- J. Meleong, Lexy. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja
- J. Smith. 1993. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Jakarta: Kencana.
- Kaligis, Deddy. 2014. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung di Objek*
- Kasiram, Moh. 2008. *Metode Peneliti Kualitatif-Kuantitatif* . Malang: UIN
- Keating, Charles J. 1995. *Kepemimpinan Teori dan Pengembangannya. Konsumen Sebagai Variable Intervening*. Skripsi : Universitas Lampung.

- Kotler, Philip dan Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Kulim di Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. Skripsi : Universitas
- Manulang, M. 1982. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Muljadi & Warman, Andri. 2014. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta:
- Muljadi. 2016. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta:PT.GrafindoPersada.
- Neli, Gus. 2016. *Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Ke Objek Wisata Air Terjun Bayang Sani Kabupaten Pesisir Selatan*. Skripsi :
- Parhan,Rizki. 2016. *Manajemen Pengelolaan Objek Wisata Kota Tua Jakarta Pelayanan Rumah Makan di Pantai Dirni Kabupaten Gunung Kidul*. Pendidikan Nasional.
- Pengelolaan Wisata Pantai Payangan di Desa Sumberjo Kecamatan Pengunjung Pada Obyek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini*
- Prasetyo, Dwi. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan PT.rajaGrafindo Persada*.
- Purwanto, Iwan. 2006. *Manajemen Strategi*. Bandung: Yarma Widya.
- Pusat pengkajian dan pengkajian ekonomi islam.2014. *Ekonomi Islam*. Jakarta: Pustaka Setia.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Rembang*. Skripsi : Universitas Negeri Semarang.
- Risqiani, Ita. 2016. *Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat melalui Rosdakarya*.
- Samsudin, Sadili. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka semarang.
- Shaleh, Abd. Rosyad. 1986. *Manajemen Dakwah Islam*. Jakarta: PT. Bulan Skripsi : Universitas Negeri Yogyakarta.
- Stoner,James A.F. 2006. *Management Englewood Chiffs*.N J:Prentice.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung:Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:

Susilo, Agus. 2012. *Analisis Kepuasan Pelayanan Bagi Pelanggan di Objek*

Tarisi, Turmuzi . 1993. *Mengenal Manajemen Proyek* . Yogyakarta: Liberty.

Trisnawati Sule, Emi & Saefullah, Kurniawan. 2009. *Pengantar Manajemen*.
Universitas Negeri Padang.

Wibowo, Sukarno . 2013. *Ekonomi Mikro Islam*. Bandung: Pustaka Setia
Wisata puncak Temboan Desa Rurukan Satu Kota Tomohon. Skripsi :
Wisata Taman Marga Satwa Mangkang. Skripsi : Universitas Dionegoro
Yogyakarta: Kanisius.

Yuniarti, Vinna Sri. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung:

Zahara, Okta. 2014. *Analisis Pengelolaan Objek Wisata Kebun Binatang Kasang*
:Universitas Sam Ratulangi.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamau'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Kasiyono
NIM : 083 144 093
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : IAIN Jember

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Analisis Pengelolaan Wisata Umbul Pule Dalam Meningkatkan Pengunjung*" adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan duplikasi ataupun karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan telah disebut dalam footnote dan daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Jember, 08 Mei 2019

Penyusun



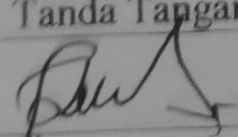

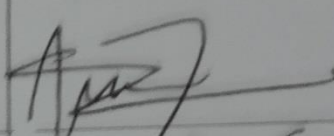
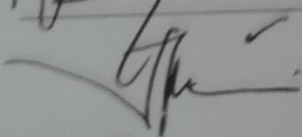
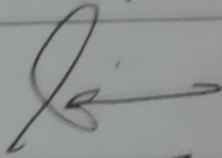
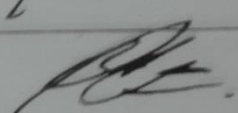
Kasiyono
NIM.083144093

MATRIK PENELITIAN

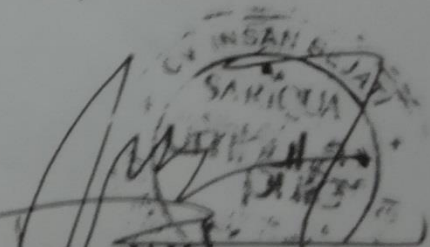
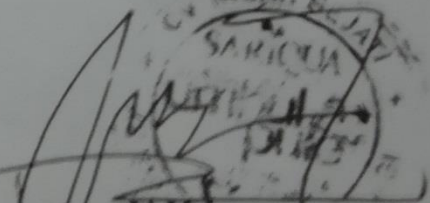
JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Pengelolaan Wisata Umbul Pule Dalam Meningkatkan Pengunjung	1. Pengelolaan Wisata Umbul Pule Dalam Meningkatkan Pengunjung	1. Pengelolaan 2. Kepuasan Pengunjung	1. Perencanaan 2. Pengorganisasian 3. Pengimplementasian 4. Pengendalian dan Pengawasan 1. Pengharapan 2. Kinerja 3. Perbandingan 4. Konfirmasi 5. perbedaan	1. Informan Wawancara a. Karyawan b. konsumen 2. Dokumentasi 3. Kepustakaan	1. Pendekatan : a. Penelitian Kualitatif 2. Jenis Penelitian a. Kualitatif Deskriptif 3. Teknik Penentuan Subjek : a. <i>Purposive</i> 4. Teknik Pengumpulan Data : a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 5. Teknik Analisis Data : a. Analisis Deskriptif 6. Teknik Keabsahan Data : 1. Triangulasi Sumber	1. Bagaimana Pengelolaan Wisata Umbul Pule Dalam Meningkatkan Pengunjung ? 2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Wisata Umbul Pule?

LOKASI

Wisata Umbul Pule, Sumbergondo Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi

NO.	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
1	01Februarir 2019	Menyerahkan surat penelitian	
2	07 Februari 2019	Wawancara dengan Widianawati (M. Administrasi)	
3	09 Februari 2019	Wawancara dengan Bapak Khoirul Anwar (Wakil Direktur)	
4	09 Februari 2019	Wawancara dengan Ibu Sri Utami (Pengunjung Wisata Umbul Pule)	
5	17 Februari 2019	Wawancara dengan Ibu Anggi Ladyana (M. Kesektarian)	
6	28 Februari 2019	Meminta surat selesai penelitian	

Jember, 08 Mei 2019



Khoirul Anwar
 Wakil Direktur

PEDOMAN PENELITIAN

1. Bagaimana sejarah berdirinya Umbul Pule?
2. Dimana Letak Geografis Umbul Pule?
3. Bagaimana keadaan wisata Umbul Pule?
4. Bagaimana Profil Umbul Pule?
5. Bagaimana pengelolaan wisata Umbul Pule dalam meningkatkan pengunjung?
6. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap pengelolaan wisata Umbul Pule?



J E M B E R

Nomor B-65 /In 20/7 a/PP 00 9/01 2019
Lampiran
Perihal Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth
Bapak/Ibu/Sdr Pimpnan Wisata Umbul Pule Banyuwangi
di-
TEMPAT

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut

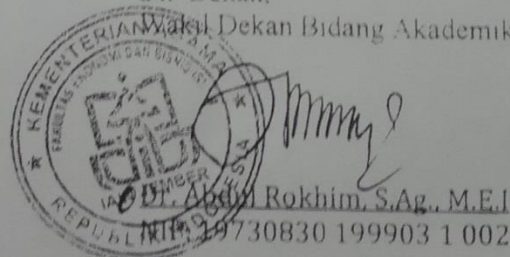
Nama Mahasiswa : Kasiyono
NIM : 083144093
Semester : X
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Ekonom' Syariah
No Telpon : 085843894517
Dosen Pembimbing : Dr. Khamdan Rifa'I, S.E., M.Si
NIP : 196863072000031001
Judul Penelitian : Analisis Pengelolaan Wisata Umbul Pule dalam Meningkatkan Pengunjung

Demikian Surat Permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Jember, 31 Januari 2019
a n Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik



Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP. 19730830 199903 1 002

Tembusan:

- 1 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
- 2 LP2M IAIN Jember
- 3 Arsip

SURAT KETERANGAN

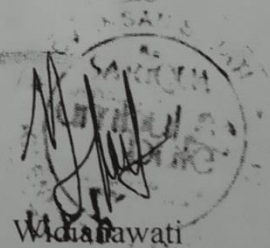
Menindaklanjuti surat saudara pada tanggal 01 Februari 2019 nomer : B-65/In.20/7.a/PP.00.9/01/2019 . Perihal Permohonan izin penelitian, dengan ini kami menerangkan :

NAMA : KASIYONO
NIM : 083144093
JUDUL PENELITIAN : “ Analisis Pengelolaan Wisata Umbul Pule Dalam Meningkatkan Pengunjung”.

Telah melakukan penelitian di Wisata Umbul Pule Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi selama 28 hari. Selanjutnya telah selesai penelitian wajib menyerahkan hasil penelitian ke Wisata Umbul Pule Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi satu bendel.

Demikian Surat keterangan dibuat, untul dipergunakan sebagaimana mestinya.

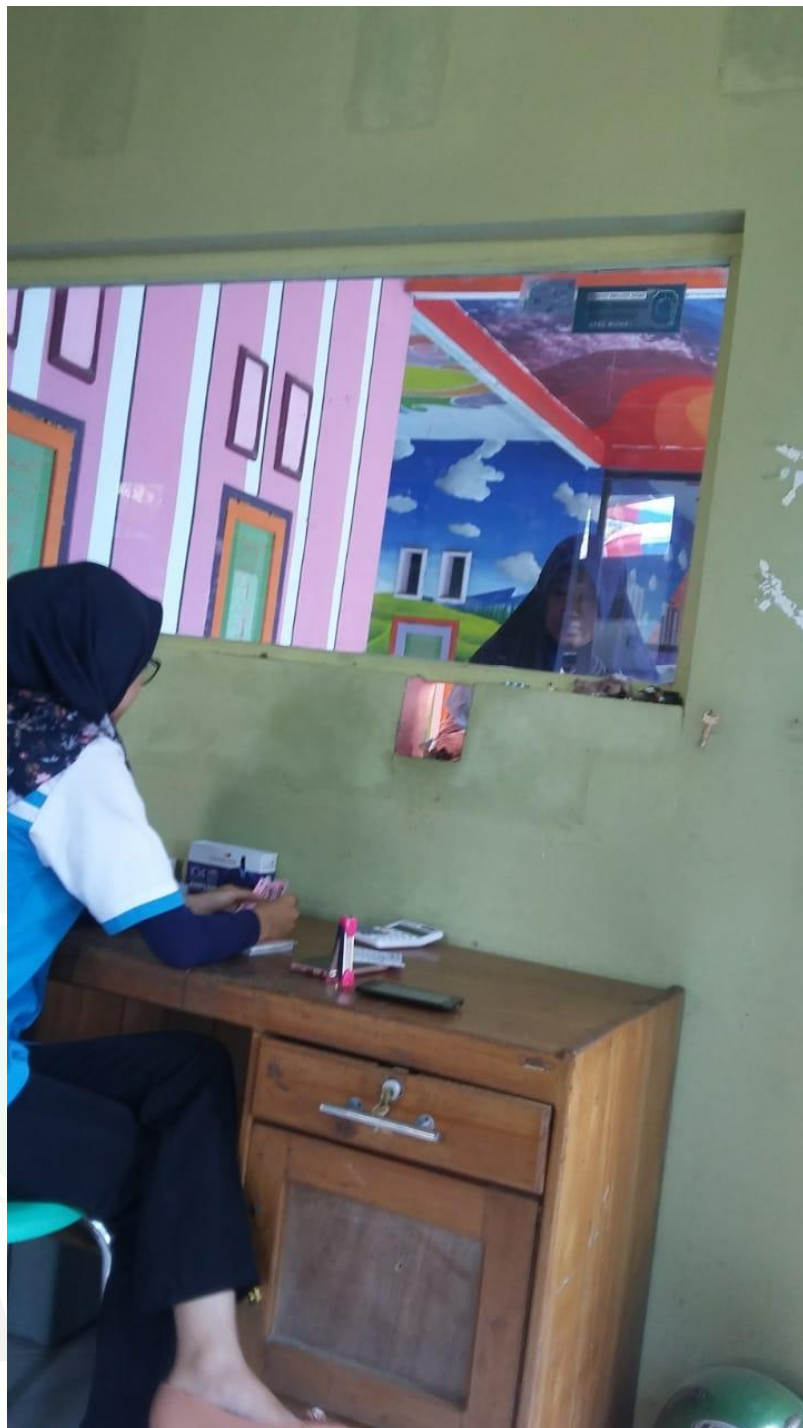
Jember, 28 Februari 2019
M. Administrasi


Widia Hawati

LAMPIRAN-LAMPIRAN







BIODATA PENULIS



Nama : Kasiyono
NIM : 083144093
Tempat Tanggal Lahir : Banyuwangi, 04 Juni 1994
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Ekonomi Syariah
Alamat : Dusun Wonoasih, RT.04/RW.01, Desa Bumiharjo,
Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi

RIWAYAT PENDIDIKAN:

MI Al-Fatah (2001-2007)
MTs Darul Manja (2007-2010)
SMA Raudlatus Salam (2010-2013)
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember (2014-2019)