

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Pariwisata

Pariwisata adalah sebuah perjalanan dari tempat satu ke tempat yang lain. Baik yang dilakukan secara perorangan, kelompok ataupun usaha. Dimana orang yang melakukan perjalanan wisata ini memiliki kepentingan untuk keseimbangan mental, misalnya mengurangi stress, menghibur diri dan refreshing (Kodhyat 2013) secara umum pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seorang untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ketempat yang lain dengan meninggalkan tempat semula dan dengan suatu perencanaan atau bukan maksud untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjunginya, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan atau rekreasi untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. Menurut Undang-Undang RI No 10 Tahun 2009 pengertian pariwisata adalah sebagai aktivitas melakukan perjalanan, baik yang dilakukan oleh individu ataupun kelompok. Dimana tujuan mereka tidak lain untuk rekreasi, mempelajari keunikan yang ditawarkan oleh objek wisata atau sekedar untuk mengembangkan diri.

Menurut Farid (2015:30) Jenis-Jenis wisata antara lain sebagai berikut :

a). Pariwisata Budaya (Cultural Tourism)

Adalah jenis pariwisata yang disebabkan adanya daya tarik seni dan budaya disuatu daerah atau tempat, seperti peninggalan nenek moyang, bendabenda kuno dan sebagainya

b). Pariwisata Penyembuhan (Recuperational tourism)

Adalah jenis pariwisata yang disebabkan adanya suatu fasilitas untuk penyembuhan penyakit.

c). Pariwisata perdagangan (Commercial tourism)

Adalah perjalanan yang dikaitkan dengan kegiatan perdagangan seperti penyelenggaraan expo, exhibition dan sebagainya

d). Pariwisata politik (Political tourism)

Adalah suatu perjalanan yang dilakukan dengan tujuan untuk melihat atau menyaksikan peristiwa atau kejadian yang berhubungan dengan kegiatan suatu negara

e). Pariwisata olahraga (Sport tourism)

Adalah jenis kegiatan pariwisata dengan tujuan untuk menyaksikan suatu pesta olahraga yang diselenggarakan di suatu tempat.

f). Pariwisata sosial (Sosial tourism)

Adalah pariwisata yang berdiri sendiri. Pengertian ini adalah bahwa kegiatan pariwisata yang diselenggarakan tidak bertujuan untuk mencari keuntungan.

g). Pariwisata agama (Religion tourism)

Adalah jenis pariwisata dimana tujuan perjalanan yang dilakukan adalah untuk melihat atau menyaksikan upacara-upacara keagamaan, seperti kunjungan ke Lourdes bagi orang beragama katolik, atau ke Muntilan pusat pengembangan agama kristen di Jawa Tengah, pergi Umroh bagi orang Islam atau juga upacara agama Hindu Bali di Sakenan, Bali.

2.1.2 Pengertian Objek Wisata

Objek wisata adalah sesuatu yang ada di daerah tujuan wisata yang merupakan daya tarik agar orang-orang mau datang berkunjung ke tempat tersebut, Menurut SK MENPORPOSTER

No : KM 98/PW.102/MPPT87, Objek wisata merupakan semua tempat atau keadaan alam yang memiliki sumber daya wisata yang di bangun dan di kembangkan sehingga mempunyai daya tarik dan di usahakan sebagai tempat yang dikunjungi wisatawan.

Objek wisata dapat berupa wisata alam, wisata religi, wisata sosial, wisata olahraga, wisata budaya, atau berupa objek bangunan seperti museum, candi, benteng, dan bangunan bersejarah lainnya, wisata sejarah dan budaya. Adapun manfaat berwisata ke tempat destinasi wisata sejarah yaitu bisa menelusuri kisah sejarah serta bisa memenuhi bukti-bukti otentik yang ada pada objek wisata tersebut. Adapun tujuan wisata sejarah mempunyai makna yang dapat dijadikan sebagai pembelajaran tentang history yang ada pada objek wisata sejarah tersebut.

2.1.3 Jenis-Jenis Pelayanan

Jenis-jenis pelayanan menurut Priansa (2017:62) pelayanan dapat ditampilkan dalam banyak jenis. Berikut ini sajikan beberapa jenis pelayanan yang pada umumnya dikenal, yaitu :

Pelayanan melalui lisan pelayanan melalui lisan pada umumnya dilakukan oleh pegawai front liner organisasi publik yang pada umumnya mereka bersentuhan langsung dengan publik eksternal organisasi publik. Namun demikian membiasakan pegawai untuk berkata-kata yang positif, inspiratif, dan saling memotivasi. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima melalui komunikasi lisan adalah :

- a. Setiap pegawai perlu memahami filosofi penting dari pelayanan
- b. Setiap pegawai diberikan gambaran teknis, atau cara-cara praktis dalam menampilkan kinerja yang berorientasi pada pelayanan melalui komunikasi lisan.

- c. Setiap pegawai harus mampu memahami apa yang menjadi tanggung jawabnya, serta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup sesuai dengan tugas yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga ia akan berperan baik dalam komunikasi lisan.
- d. Perlu dikembangkan sikap yang penuh empati antara pegawai yang satu dengan yang lainnya sehingga alur komunikasi lisan tumbuh berkembang.

2.1.4 Pelayanan Melalui Tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam kegiatan operasional organisasi publik. Sistem pelayanan melalui tulisan didominasi oleh sistem komputerisasi yang dikolaborasikan dengan internet. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima melalui tulisan adalah :

- a) Memudahkan semua pihak yang berkepentingan terhadap organisasi
- b) Menghindari pelanggan untuk bertanya kepada pegawai permasalahan yang menyita waktu
- c) Mempermudah penyelesaian masalah
- d) Mengefisiensikan penggunaan waktu
- e) Meminimalisir penggunaan ruang
- f) Memberikan tuntutan penyelesaian masalah secara lebih tepat bagi pelanggan.

2.1.5 Pelayanan Melalui Perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh pegawai-pegawai yang memiliki kompetensi teknis di level kegiatan operasional organisasi publik. Pelayanan ini mengkolaborasikan pelayanan melalui lisan dan tulisan.

2.1.6 Ciri Ciri Pelayanan

Menurut priansa (2017:60) tujuan pelayanan publik mesti dipahami dengan baik. Tujuan dari suatu pelayanan publik pada umumnya adalah dapat memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun. Terkait dengan hal tersebut, maka sejumlah ciri terkait dengan pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Efektif

Pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik harus efektif, artinya lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang telah menjadi tujuan dan sasaran dari organisasi publik

2. Efisien

Pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik harus efisien yang dimaksud dengan efisien berkenaan dengan :

- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal baru berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan
- b. Di cegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari suatu kerja/instansi lain yang terkait

3. Sederhana

Sederhana mengandung arti prosedur maupun tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan

4. Kejelasan dan kepastian

Kejelasan dan kepastian mengandung arti kejelasan dan kepastian mengenai:

- a. Prosedur atau tata cara pelayanan

- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
- c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
- d. Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan

5. Keterbukaan

Keterbukaan mengandung arti prosedur maupun tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu, penyelesaian rincian waktu tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik dimana maupun tidak diminta.

6. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

7. Responsif

Responsif pelayanan yang diberikan bersifat responsif, artinya cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi publik yang dilayani

8. Adaptif

Adaptif pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan tuntutan, keinginan, serta aspirasi publik yang dilayani senantiasa bersifat dinamis.

2.1.7 Kompetensi Pelayanan

Kemampuan (*Ability*) kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai organisasi publik untuk menunjang pekerjaannya dan mendukung kegiatan operasional organisasi publik tercapai dengan optimal. Seorang pegawai

organisasi publik yang profesional akan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik mengenai soft skills maupun hard skills pekerjaan di organisasi publik

Sikap (*Attitude*) sikap terkait dengan perilaku atau perangai yang ditampilkan oleh pegawai organisasi publik ketika ia melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan relasi organisasi publik. Pegawai organisasi publik harus bersikap dan berperilaku yang lugas dalam membangun hubungan jangka panjang dengan stakeholders organisasi publik.

Penampilan (*Appearance*) Penampilan terkait dengan penampilan fisik maupun nonfisik dari pegawai organisasi publik. Seorang pegawai organisasi publik yang profesional harus mampu berpenampilan menarik, baik secara fisik maupun nonfisik, sehingga ia mampu menjadi magnet dalam membangun hubungan jangka panjang

Tindakan (*Action*) tindakan adalah kegiatan nyata yang dilakukan oleh pegawai organisasi publik sebagai wujud dari profesionalismenya dalam bekerja. Tindakan yang dilakukan oleh pegawai dilaksanakan dengan filosofi pelayanan yang berdasarkan nilai-nilai keorganisasian organisasi publik. Sehingga tindakan pegawai mencerminkan organisasi publik tempatnya bekerja.

Tanggung jawab (*Accountability*) tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada stakeholders organisasi publik sebagai wujud untuk meminimalisasi resistensi terhadap organisasi publik.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan berdasarkan penelitian terdahulu.

Penulis menemukan beberapa referensi melalui jurnal untuk memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

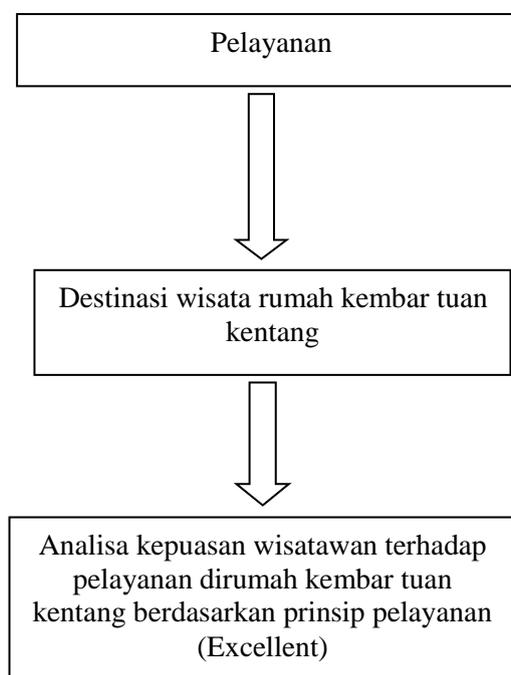
No	Nama Peneliti Judul	Tujuan	Variabel penelitian	Metode	Hasil
1	Yessy Wirajaya Analisis kepuasan wisatawan mancanegara terhadap kualitas pelayanan pariwisata (jurnal,2013)	Penelitian ini dilakukan untuk pengembangan ilmu manajemen, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada sektor pariwisata agar wisatawan mendapatkan pelayanan memuaskan	Pelayanan prima (x) variabel bebas dan kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel	Penelitian dilakukan di maluku utara menggunakan metode deskriptif, study pustaka, wawancara dan kuisioner	Kualitas pelayanan di maluku tenggara yang dinilai kurang dan perlu perbaikan mencakup lima dimensi kualitas pelayanan terkait dengan dimensi tangibility tidak adanya sarana money changer bandara yang kecil serta kurangnya sarana dan prasarana telekomunikasi
2	Nyoman suparmanti asih (2016) Pengaruh pelayanan prima (service excellence) terhadap kepuasan pelanggan	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di salon Agata Singaraja	Pelayanan prima (x) variabel bebas dan kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel	Dalam pelayanan ini digunakan jenis penelitian kuantitatif dalam bentuk penelitian explanatory yang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara sikap dengan kepuasan

	salon Agata Singaraja			menjelaskan hubungan kausal antar variabel variabel melalui pengujian hipotesis	pelanggan sehingga ditolak dan diterima berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel ini berpengaruh secara signifikan dan memiliki nilai yang positif sehingga apabila terjadi kenaikan pada variabel ini, secara langsung akan membantu meringankan kepuasan pada pelanggan salon Agata Singaraja
3	Yuliana Anasrul, Zul Afdal, Asri Neli Putri (2013) Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan tamu di hotel pangeran dipekanbaru	Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen di hotel pangeran pekanbaru	Teknik analisis data menggunakan a n regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi	Metode penelitian kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan angket dan pengukuran menggunakan skala ordinal.	Hasil penelitian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu
4	A.Irwana (2017) Pengaruh kualitas	Untuk mengkaji apakah faktor	Menggunakan variabel independen	Menggunakan metode kualitatif kuantitatif	Besarnya kontribusi pengaruh kualitas

	<p>pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. sumber alfaria trijaya tbk. Dimakassar</p>	<p>kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. sumber alfaria trijaya tbk. Dimakassar</p>	<p>yang disimbolkan dengan huruf x</p>	<p>dan</p>	<p>pelayanan (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik) terhadap kualitas pelayanan karyawan pada alfamart todopuli adalah sebesar 86,1%</p>
5	<p>I wayan widya surya darma (2012) pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan hotel bintang pesona Denpasar timur</p>	<p>Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan hotel bintang pesona</p>	<p>Variabel kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati</p>	<p>Penelitian ini berbentuk kuantitatif yang akan di analisa secara asosiatif</p>	<p>Dari penelitian ini kita dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan berpengaruh pada pelayanan yang diberikan Oleh hotel bintang pesona Denpasar timur</p>
6	<p>Shelly P Massie (2016) kualittas pelayanan dan kepuasan konsumen objek wisata sumaroendo remboken</p>	<p>Untuk mengetahui pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan konsumen Pada objek wisata Sumaru Endo Remboken</p>	<p>Menggunakan variabel dependen</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode Asosiatif</p>	<p>Bukti langsung yang ada di objek wisata sumaroendo remboken baik makan kepuasan konsumen akan baik</p>

2.3 Kerangka Berpikir

Menurut Uma Sekaran dalam Sugiyono (2020:95), menyatakan bahwa kerangka berpikir adalah model konsep tua tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dalam penelitian ini penelitian membuat kerangka berpikir untuk membantu penelitian dalam membahas pembahasan yang ada. Di bawah ini terdapat bagan kerangka berpikir untuk membantu penelitian dalam membahas permasalahan yang ada. Di bawah ini terdapat bagan kerangka berpikir dalam penelitian ini



Gambar 5.1 Bagan Kerangka Berpikir

Berdasarkan kerangka berpikir di atas pelayanan prima destinasi wisata rumah kembar tuan kentang akan di analisa berdasarkan metode SWOT. Untuk melihat kekuatan, kelemahan, agar kedepannya destinasi ini akan terus eksis seiring berjalannya waktu.