

KUALITAS PELAYANAN PADA EVENT BAKAR TONGKANG DI BAGAN SIAPIAPI KABUPATEN ROKAN HILIR RIAU

By : Gembira Rarasati
Conselor : Andi M Rifiyan Arief, SST, MM. Par
Email : gembira.gitf12@gmail.com
Science Of Administration Major
Tourism Department
Faculty Of Social and Politic Science
University of Riau

ABSTRACT

Bagan Siapi-API is Chart has a variety of interesting cultures to visit, one of the festivals that has always been a tourist destination that is Bakar Tongkang Event. Therefore, the authors want to know the quality of services provided by the Department of Tourism, Youth and Sports Rokan Hilir Riau to tourists who visited the Bakar Tongkang Event.

This study aims to determine the responses of respondents to services provided by officers during the event took place. This research uses quantitative descriptive method to examine and raise the problem by distributing questionnaires to respondents who visited the event or respondents who previously visited the event. The sample used in this study was 100 respondents, sampling technique used Nonprobability Sampling. Data collection techniques used Observation, Questionnaire, interview and documentation method. Technique Measurement Data using Likert Scale.

From result of research consist of 5 sub variable that is Tangibles with good result, Realibility with good result, Responsiveness with good result, Assurance with good result and Emphaty with good result. By looking at the results of the recapitulation of the 5 sub-variables it is known that the Quality of Service at the Bakar Tongkang Event has been said Good.

Keywords: Quality of Service, Event, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata memiliki dua aspek, aspek kelembagaan dan aspek substansial, yaitu sebuah aktivitas manusia (kuntowijoyo, 1991). Dilihat dari sisi kelembagaannya, pariwisata merupakan lembaga yang dibentuk sebagai upaya manusia untuk memenuhi kebutuhan rekreatifnya. Sebagai sebuah lembaga, pariwisata dapat dilihat dari sisi manajemennya. Sebagai sebuah substansi, pariwisata merupakan bagian dari budaya suatu masyarakat, yaitu berkaitan dengan cara penggunaan waktu senggang yang dimilikinya. Kompleksitas yang terkandung dalam pariwisata antara lain pariwisata sebagai pengalaman manusia, pariwisata sebagai perilaku sosial, pariwisata sebagai fenomenageografis, pariwisata sebagai sumberdaya, pariwisata sebagai bisnis dan pariwisata sebagai industri (Smith, 1989).

Secara Historis, motivasi dan tujuan kunjungan wisatawan kesuatu destinasi wisata pada hakekatnya adalah untuk memenuhi kebutuhan sekundernya dan kunjungan wisata dilakukan setelah kebutuhan primernya sudah terpenuhi. Beberapa kebutuhan sekunder manusia yang dapat dipenuhi dengan melakukan perjalanan wisata diantaranya perjalanan untuk mengisi waktu liburan, rekreasi dan bersenang-senang, berlibur untuk tujuan kesehatan, studi, keperluan sosial budaya dan keagamaan, olahraga, bisnis, urusan keluarga, maupun untuk berbagai tujuan yang bersifat khusus seperti menghadiri suatu pertemuan, rapat, konvensi, pameran maupun

untuk tujuan-tujuan khusus yang lain yang biasanya berkaitan dengan hobi atau kegemaran seseorang.

Provinsi Riau merupakan salah satu provinsi yang mempunyai sumber daya alam terbesar di Indonesia. Selain itu provinsi Riau memiliki sejumlah potensi dan daya tarik wisata yang cukup banyak dan menarik diberbagai daerah Kabupaten / Kota yang dapat dikembangkan menjadi daerah tujuan wisata seperti wisata alam, wisata sejarah dan wisata

budaya. Salah satu kabupaten yang mempunyai potensi sangat besar dalam pengembangan objek wisata yaitu kabupaten Rokan Hilir. Kabupaten Rokan Hilir memiliki banyak objek dan daya tarik wisata yang dapat dikembangkan menjadi suatu destinasi tujuan wisata ke Riau.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan dalam pelayanan maka kualitas pelayanan baik pelayanan secara individual maupun pelayanan akan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh wisatawan harus terlengkapi sesuai dengan keinginan wisatawan agar wisatawan yang datang dan menikmati pelayanan yang diberikan dapat merasa puas. Dengan adanya kepuasan dari wisatawan dalam menikmati pelayanan-pelayanan yang diberikan, maka kunjungan untuk periode berikutnya juga akan meningkat.

Salah satu daya tarik wisata budaya yang ada di Kabupaten Rokan Hilir Riau tepatnya di Kota Bagan siapi-api pada setiap tahunnya yaitu acara Bakar Tongkang atau dalam Bahasa Cina disebut dengan Go Ge

Cap Lak. *Event* wisata bakar tongkang merupakan *event* wisata yang di adakan hanya setahun sekali, dan *event* tahunan ini hanya ada satu-satunya di Indonesia yaitu tepatnya di Kabupaten Rokan Hilir Kota Bagan siapi-api propinsi Riau, dengan demikian banyak wisatawan yang mengunjungi *event* Bakar Tongkang. Karena *event* Bakar Tongkang tidak dimiliki oleh provinsi - provinsi lain yang ada di Indonesia. Oleh sebab itu, dengan adanya *event* tahunan ini banyak wisatawan ingin mengunjungi dan menyaksikan secara langsung atraksi wisata Bakar Tongkang baik wisatawan Nusantara maupun wisatawan Mancanegara. Dengan demikian banyak orang-orang yang datang ke kota Bagan siapi-api pada acara berlangsung tidak hanya berasal dari desa-desa atau nelayan disekitar Bagan siapi-api, tetapi juga banyak wisatawan yang berasal dari luar daerah, seperti dari Kota Pekanbaru, Medan, Jakarta, Surabaya, Palembang dan masih banyak lagi kota-kota besar yang ingin menyaksikan event bakar tongkang tersebut. Selain wisatawan domestik juga ada wisatawan dari beberapa negara seperti Malaysia, Singapura, Taiwan dan Hongkong.

Dari potensi yang ada, ritual Bakar Tongkang ini mempunyai daya tarik yang sangat besar, oleh karena itu upacara bakar tongkang ini dikembangkan dan dikemas menjadi suatu *event* wisata andalan bagi Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir yang masuk dalam Proposal Visit Indoensia Year 2008, juga masuk Agenda Visit Riau 2009 dan Sapta Pesona pada tahun 2017. Karena semakin bertambahnya motivasi

kunjungan wisatawan khususnya wisatawan Mancanegara yang datang ke Kabupaten Rokan Hilir dari tahun ke tahun, maka semakin meningkat juga jumlah pendapatan masyarakat didaerah tersebut. Terjadinya peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke Kabupaten Rokan Hilir oleh wisatawan mancanegara dapat di lihat pada tabel yang menunjukkan tentang jumlah kunjungan wisatawan ke Kabupaten Rokan Hilir Propinsi Riau dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2017.

Tabel. 1.1
Jumlah Kunjungan
Wisatawan Tahun 2013 – 2017

Tahun	Wisatawan Domestik	Wisman	Jumlah Wisatawan
2013	11723	3841	15564
2014	11835	3965	15800
2015	11930	4089	16019
2016	12076	4190	16266
2017	35450	14550	50000

Sumber : Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Rokan Hilir,

Dengan adanya peningkatan yang sangat signifikan pada tiap tahunnya maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Rokan Hilir selaku petugas yang melaksanakan dan memeberikan pelayanan terhadap pengunjung yang datang pada *Event* Bakar Tongkang. Maka dalam melakukan penelitian, penulis tertarik untuk menjabarkan isi dari judul “KUALITAS PELAYANAN PADA EVENT BAKAR TONGKANG di BAGAN SIAPI-API KABUPATEN ROKAN HILIR RIAU”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang menjadi perhatian utama dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan petugas kepada wisatawan pada Event Bakar Tongkang di Bagan siapi-api Rokan Hilir Riau?
2. Apakah kendala - kendala yang dihadapi dan upaya kedepannya Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hilir dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan kegiatan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hilir kepada wisatawan.
2. Untuk mengetahui kendala dan upaya kedepannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hilir.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, Tjiptono (1998) dalam Julita 2001 mengemukakan kualitas pelayanan

atau jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995:24) adalah:

- a) Kesesuaian dengan persyaratan
- b) Kecocokan untuk pemakaian
- c) Perbaikan berkelanjutan
- d) Bebas dari kerusakan/cacat
- e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
- f) Melakukan segala sesuatu dengan benar
- g) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam menarik, memberi, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Menurut Zeithaml dkk (1990), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati). Indikator-indikator dalam masing-masing dimensi sebagai berikut:

Indikator dimensi *Tangible* (berwujud), sebagai berikut:

- a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

- c) Kemudahan dalam proses pelayanan
- d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Indikator dimensi *Reliability* (kehandalan), sebagai berikut:

- a) Kecermatan petugas/paratur dalam melayani pelanggan
- b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Indikator dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan), sebagai berikut:

- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- e) Semua keluhan pelanggan/pemohon direspon oleh petugas

Indikator dimensi *Assurance* (Jaminan), sebagai berikut:

- a) Petugas/aparatur memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b) Petugas/aparatur memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c) Petugas/aparatur memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d) Petugas/aparatur memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Indikator dimensi *Emphaty* (Empati), sebagai berikut:

- a) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
- b) Petugas/aparatur melayani dengan ramah
- c) Petugas/aparatur melayani dengan sikap sopan santun
- d) Petugas/aparatur tidak bersikap diskriminatif (membedakan)
- e) Petugas/aparatur melayani dan menghargai setiap pelanggan/pemohon

Kotler (1997:49) mengatakan bahwa “*Quality is the totality of features and characteristics of product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*”. “kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan.

2.2 Pengertian Atraksi dan Daya Tarik Wisata

Atraksi atau daya tarik wisata menurut Yoeti (2002) adalah segala sesuatu yang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung pada suatu daerah tujuan wisata seperti *Natural Attraction, Cultural Attraction, Social Attraction and Built Attraction*.

Menurut A.Yoeti (1985) daya tarik wisata yaitu segala sesuatu yang menjadi daya tarik bagi orang/wisatawan untuk mengunjungi daerah tersebut. Menurut Nyoman S.Pendit (1994) daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menarik dan bernilai untuk dikunjungi dan dilihat. Daya Tarik Wisata dapat dibedakan menjadi 3 yaitu:

1. Daya Tarik Wisata Alam adalah daya tarik wisata yang dikembangkan dengan lebih banyak berbasis pada anugerah keindahan dan keunikan yang telah tersedia oleh alam seperti Pantai, Laut, Danau, Gunung, Hutan, Sungai, Air Terjun dan sebagainya.
2. Daya Tarik Wisata Budaya adalah daya tarik wisata yang dikembangkan dengan lebih banyak berbasis pada hasil karya dan hasil cipta manusia, baik yang berupa peninggalan budaya (*Situs/Heritage*) maupun nilai budaya yang masih hidup (*the Living Culture*) dalam kehidupan masyarakat seperti Upacara/ritual, Adat-istiadat, Seni pertunjukan, Seni Kriya, Seni Sastra maupun Seni Rupa atau keunikan kehidupan sehari-hari suatu masyarakat.
3. Daya Tarik wisata Minat Khusus (*Special Interest*) adalah daya tarik wisata yang dikembangkan dengan lebih banyak berbasis pada aktivitas untuk pemenuhan

keinginan wisatawan secara spesifik seperti Memancing (*Fishing*), Pengamatan Satwa tertentu (*Bird Watching*), Berbelanja (*Shopping*), Kesehatan dan Penyegaran Badan (*Spa and Rejuvenation*), Arum Jeram, Golf (*Sports*), Wisata Agro, Gambling/Casino, Menghadiri pertemuan, Rapat, Perjalanan *Incentive* dan Pameran atau Wisata MICE (*Meeting, Incentive, Conference and Exhibition*) dan lainnya sesuai dengan hobi wisatawan.

Menurut Mariotti (1985), Yoeti (1987) bahwa daya tarik dari suatu destinasi merupakan faktor yang paling penting dalam rangka menarik minat wisatawan untuk berkunjung. Agar suatu destinasi dapat menarik wisatawan untuk mengunjunginya, harus memiliki 3 syarat, yaitu:

1. *Something to See* destinasi tersebut harus mempunyai daya tarik khusus yang bisa dilihat oleh wisatawan, selain itu juga memiliki atraksi wisata yang dapat dijadikan sebagai "*Entertainment*" saat wisatawan mengunjunginya.
2. *Something to Do* destinasi tersebut memiliki fasilitas rekreasi atau *amusement* dan tempat atau wahana yang bisa digunakan oleh wisatawan untuk beraktivitas seperti olahraga, kesenian maupun kegiatan yang lain yang dapat membuat wisatawan menjadi betah tinggal lebih lama.
3. *Something to Buy* tersedianya barang-barang cinderamata (*Souvenir*) seperti kerajinan tangan rakyat setempat yang bisa dibeli wisatawan sebagai oleh-oleh untuk

dibawa pulang ketempat asal masing-masing.

2.3 Event Pariwisata

Event is affair, effect, happening, notable occurrence (Getz, glosary). *Event* dapat dikategorikan sebagai kegiatan, kejadian yang dirancang dengan tujuan positif maupun negatif serta kejadian yang tanpa diduga-duga menjadi kenyataan. *Event* adalah suatu ritual istimewa pertunjukan, penampilan, atau perayaan yang pasti direncanakan untuk mencapai tujuan sosial, budaya atau tujuan bersama.

Menurut Getz (1991), gambaran *Event* Pariwisata dilihat dari segi pariwisata terdapat 7 elemen yang ada dalam sebuah daerah tujuan wisata untuk dapat tidaknya sebuah daerah menyelenggarakan kegiatan *event*. Adapun ketujuh elemen tersebut yaitu infrastruktur, akomodasi, transportasi, atraksi, catering, pedagang, pengecer dan sarana rekreasi/ hiburan. Dari ketujuh elemen tersebut, wisatawan yang datang ke destinasi dapat menikmati elemen tersebut yang dapat disebut atraksi mutlak, atraksi permanen dan *event*.

Karakteristik dari *Event* pariwisata adalah sebagai berikut:

1. Terbukanya untuk umum
2. Tujuan utamanya untuk memperingati atau memamerkan tema tertentu
3. Diselenggarakan dalam jangka waktu setahun atau kurang
4. Ada acara pembukaan dan penutupan
5. Struktur organisasi yang dibentuk tidak permanen
6. Program acara terdiri dari beberapa aktivitas

7. Seluruh aktivitas diselenggarakan pada tempat dan lokasi yang sama dalam satu wilayah

Berdasarkan uraian diatas mengenai daya tarik wisata, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa *Event Bakar Tongkang* termasuk dalam *event* wisata budaya, karena *event* ini merupakan ritual keagamaan bagi masyarakat Tionghoa pada tiap tahunnya.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode/Desain Penelitian

Metodologi penelitian adalah cara dan prosedur ilmiah yang diterapkan untuk melaksanakan penelitian, mulai dari menemukan variabel, menentukan populasi, menentukan sampel, mengumpulkan data, mengolah data, dan menyusunnya dalam laporan tertulis. Desain penelitian merupakan perencanaan, struktur, dan strategi penelitian dalam rangka menjawab pertanyaan dan mengendalikan penyimpangan yang mungkin terjadi (Sumarni dan Wahyuni, 2006:47).

Penelitian merupakan suatu proses yang panjang, berawal dari minat peneliti untuk mengetahui fenomena tertentu, kemudian berkembang menjadi gagasan, teori, konseptualisasi, pemilihan metode penelitian yang sesuai, dan seterusnya (Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1989). Pada penelitian ini, penulis bermaksud untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai kualitas pelayanan pada *Event Bakar Tongkang*. Sehingga dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan desain deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif.

3.2 Lokasi dan waktu Penelitian

Adapun lokasi dalam melakukan penelitian ini yaitu di Kota Bagan siapi-api Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau dengan jarak tempuh kurang lebih 8 jam dari Ibukota Pekanbaru dengan menggunakan roda empat ataupun roda dua. Penulis akan melakukan penelitian ini selama empat bulan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Masri Singarimbun dan Sofuan Efendi (1989:152) populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga. Dalam setiap penelitian, populasi yang dipilih erat hubungannya dengan masalah yang akan diteliti. Populasi yang penulis gunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Event Bakar Tongkang di Bagan siapi-api Kabupaten Rokan Hilir Riau diambil yaitu pengunjung/wisatawan yang berkunjung pada Event Bakar Tongkang pada Tahun 2017.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diteliti (Margono: 2005), maka dalam pengambilan sampel menggunakan Sampling Jenuh. Yang akan penulis jadikan sampel dalam penelitian ini yaitu wisatawan yang dijumpai pada saat penelitian untuk dijadikan responden sebagai sumber data.

Teknik Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling*, jenis metode yang digunakan yaitu *accidental sampling* (sampel

kebetulan), responden yang diteliti digenapkan menjadi 100 responden yang akan dijumpai pada saat *Event Bakar Tongkang* berlangsung di Bagan Siapi-api.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung dilapangan baik melalui wawancara maupun observasi dan data lainnya yang dianggap berkaitan dengan peneliti yang berguna sebagai kelengkapan data. Dalam hal ini penulis mewawancarai responden yang terkait dengan masalah kualitas pelayanan pada *Event Bakar Tongkang* di Bagan siapi-api Kabupaten Rokan Hilir Riau.

3.4.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain selain sumber data primer. Data tersebut berupa arsip/ dokumen/ laporan dan data-data lain yang mendukung penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Observasi

Menurut Martini (1991) Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian.

Observasi yang akan dilakukan adalah observasi terhadap subjek, pelaku subjek selama wawancara, interaksi subjek dengan peneliti dan hal-hal yang dianggap relevan sehingga dapat memberikan data tambahan terhadap hasil wawancara.

3.5.2 Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu teknik pengambilan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atau daftar pertanyaan, dalam hal ini kuesioner diberikan kepada wisatawan untuk mengetahui kualitas pelayanan.

3.5.3 Wawancara

Menurut Soehartono (2008: 67) wawancara adalah cara pengumpulan data dengan tujuan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada responden serta jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam. Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai wisatawan dan kepala Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Rokan Hilir.

3.5.4 Dokumentasi

Menurut Riduan (2002) Dokumentasi adalah untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, laporan kegiatan, Foto-foto, Film Dokumenter dan data yang relevan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti nantinya akan mengumpulkan bukti atau keterangan-keterangan berupa gambar mengenai pelayanan Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga kepada wisatawan pada *Event* Bakar Tongkang.

3.6 Teknik Pengukuran Data

Teknik pengukuran data menggunakan Skala Likert berisi pernyataan yang sistematis untuk menunjukkan sikap seorang responden terhadap pernyataan yang diberikan. Indeks ini mengasumsikan bahwa masing-masing kategori jawaban ini memiliki intensitas yang sama.

Keunggulan indeks ini adalah kategorinya memiliki urutan yang jelas mulai dari “Sangat Baik (5)”, “Baik (4)”, “Cukup Baik (3)”, “Kurang Baik (2)”, “Tidak Baik (1)”.

Adapun indikator-indikator dari Kualitas pelayanan petugas pada *Event* Bakar Tongkang di Bagan siapa-pi Kabupaten Rokan Hilir Riau terdapat beberapa pertanyaan yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Berwujud) sebanyak 5 pertanyaan
2. *Realibility* (Kehandalan) sebanyak 5 pertanyaan
3. *Responsiviness* (Ketanggapan) sebanyak 5 pertanyaan
4. *Assurance* (Jaminan) sebanyak 5 pertanyaan
5. *Emphaty* (Empati) sebanyak 5 pertanyaan

3.7 Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Maka penulis melakukan teknis penulisan data dengan menggunakan metode Deskriptif kuantitatif dengan menggambarkan, meringkas berbagai kondisi serta situasi atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada dimasyarakat menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas sosial kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model dan tanda atau gambar tentang kondisi, situasi, maupun fenomena tertentu (Sugiyono 2009:14).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah dan Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hilir

Rokan Hilir dibentuk dari tiga kenegerian, yaitu negeri Kubu, Bangko dan Tanah Putih. Negeri-negeri tersebut dipimpin oleh seorang Kepala Negeri yang bertanggung jawab kepada Sultan Kerajaan Siak. Distrik pertama didirikan Belanda di Tanah Putih pada saat menduduki daerah ini pada tahun 1890. Setelah Bagansiapiapi yang dibuka oleh pemukim-pemukim Cina berkembang pesat, maka Belanda memindahkan Pemerintahannya ke kota Bagansiapiapi pada tahun 1901.

Kabupaten Rokan Hilir adalah sebuah kabupaten di Propinsi Riau, Indonesia. Ibukotanya terletak di Bagansiapiapi, kota terbesar, bersejarah, dan pernah dikenal sebagai penghasil ikan terbesar di Indonesia. Sebelumnya Kabupaten ini termasuk ke dalam Kabupaten Bengkalis. Pusat pemerintahan kabupaten pada mulanya berada di tengah-tengah kota Bagansiapiapi, tepatnya di Jalan Merdeka No 58, namun sekarang pusat pemerintahan Kabupaten Rokan Hilir berada di Batu Enam kota Bagansiapiapi. Kabupaten Rokan Hilir mempunyai luas sebesar 8.941 km², Rokan Hilir terbagi dalam 14 kecamatan dan 83 desa. Kabupaten Rokan Hilir memiliki luas wilayah 8.881,59 km² atau 888.159 ha, terletak pada koordinat 101'21 BT. Kabupaten Rokan Hilir berbatasan dengan:

1. Sebelah Utara : Berbatasan dengan Selat Malaka.

2. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hulu dan Kabupaten Bengkalis.
3. Sebelah Barat : Berbatasan dengan Provinsi Sumatera Utara.
4. Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kota Dumai.

Perekonomian masyarakat Rokan Hilir sangat didominasi oleh sektor pertanian, perkebunan, dan perikanan, terutama perkebunan sawit, karet dan nelayan yang menjadi pendapatan utama daerah ini. Masyarakat Rokan Hilir memiliki budaya toleransi yang sangat tinggi, begitu juga dengan seni budaya seperti seni gambus, rebana, gondang, zikir, dan ritual kegiatan lainnya tetap bernuansa islam yang diikat dalam sebuah kebudayaan melayu.

4.2 Gambaran Umum Objek Wisata Ritual Bakar Tongkang

Upacara Bakar Tongkang adalah upacara pemujaan Dewa laut atau Dewa Kie Ong Yo yang menguasai lautan, oleh masyarakat keturunan Tionghoa di Bagan Siapi-api. Upacara Bakar Tongkang ini oleh masyarakat Tionghoa disebut Go Ge Cap Lak, yang biasa dilaksanakan setiap tanggal 15,16 bulan 5 penanggalan imlek. Bagi masyarakat keturunan Tionghoa di Bagan Siapi-api, upacara bakar Tongkang ini diselenggarakan setiap tahun dan sudah berlangsung sejak 128 tahun yang silam. Upacara ini sudah menjadi kebiasaan masyarakat Tionghoa di Bagan Siapi-api setiap tahunnya berdasarkan penanggalan imlek yang diselenggarakan secara meriah, dimana selain melakukan ritual juga diselingi berbagai hiburan seperti Barongsai, tarian dan musik tradisional, opera hingga pertunjukan musik modern

dengan menampilkan artis-artis dalam dan luar negeri, biasanya dalam *event* upacara bakar tongkang dapat dilaksanakan selama tiga hari.

4.3 Sejarah Singkat Upacara Bakar Tongkang

Asal mula ritual bakar tongkang, berawal dari berangkatnya beberapa keluarga dari daratan Cina untuk mencari tempat kehidupan yang baru. Pada saat itu beberapa keluarga ini merantau dengan menggunakan kapal kayu dan sampailah mereka disuatu tempat yaitu Bagansiapiapi lalu mereka melihat adanya cahaya dan kemudian tanpa berfikir panjang, mereka langsung bergegas menuju asal cahaya tersebut yang ternyata adalah kumpulan kunang-kunang di atas tempat penampungan ikan di Bagansiapiapi.

Setelah beberapa lama berada di tempat tersebut, para perantau asal Cina ini merasa bahwa tempat itu adalah tempat yang sangat nyaman bagi mereka tinggal. Sehingga para perantau membakar kapal mereka sebagai tradisi atau simbol tidak akan kembali serta sebagai bentuk sesajian atau ritual bagi dewa mereka yang telah memberikan tempat kehidupan baru.

4.4 Kualitas Pelayanan pada *Event* Bakar Tongkang

Objek wisata Bakar Tongkang merupakan objek wisata yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan, baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara. Wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Bakar Tongkang ini memiliki tujuan masing-masing, seperti wisatawan Tionghoa

baik domestik maupun mancanegara yang bertujuan untuk melaksanakan upacara pemujaan terhadap dewa laut, sedangkan untuk wisatawan lokal upacara bakar tongkang menjadi *event* yang menarik untuk dinikmati bahkan untuk melepaskan rasa kebosanan dari pekerjaan, menikmati atraksi-atraksi wisata dan lain sebagainya.

Banyaknya wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Bakar Tongkang dapat dilihat pada waktu acara ritual *event* wisata ini berlangsung, dengan menikmati segala atraksi-atraksi wisata yang telah disediakan oleh pihak pengelola objek wisata. Dengan tujuan menarik wisatawan untuk mengunjungi objek wisata bakar tongkang. Sehingga selama berlangsungnya upacara bakar tongkang ini pengelola memberikan pelayanan-pelayanan yang diperlukan oleh wisatawan.

Penilaian pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan pada *Event* Bakar Tongkang di Bagan Siapi-api Kabupaten Rokan Hilir Riau dibagi dalam 5 Sub Variabel antara lain:

1. *Tangibles* (Berwujud) jumlah Skor 1.746 dengan hasil **Baik**
2. *Reliability* (Kehandalan) jumlah Skor 1.683 dengan hasil **Cukup Baik**
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) jumlah Skor 1.586 dengan hasil **Cukup Baik**
4. *Assurance* (Jaminan) jumlah Skor 1.652 dengan hasil **Cukup Baik**
5. *Emphaty* (Empati) jumlah Skor 1.727 dengan hasil **Baik**

Berdasarkan penjelasan diatas total skor hasil penilaian dari masing-

masing indikator, maka dapat diketahui kualitas pelayanan yang pada saat *Event* Bakar tongkang di Bagan Siapi-api berlangsung secara keseluruhan memiliki rentang **7.999** sampai **9.999** dan hasil yang didapat yaitu **8.394 poin**, dengan hasil **Baik**.

4.4.1 Kendala-Kendala yang dihadapi pada Pelaksanaan *Event* Bakar Tongkang

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada pihak Disparpora selaku petugas yang melayani kegiatan Upacara bakar Tongkang, kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan *Event* terletak pada kondisi bangunan yang mana bangunan tempat pembakaran tongkang dilakukan masih belum dikelola secara maksimal disebabkan karena lokasi pembakaran masih merupakan tempat terbuka sehingga kelengkapan akan fasilitas belum pamanen.

Sedangkan untuk keamanan sendiri seperti kendaraan yang dibawa oleh pengunjung masih belum menyediakan tempat parkir sendiri sehingga untuk kendaraan roda 2 masih banyak yang menghalangi jalan. Kemudian untuk kebersihan masih banyaknya sampah yang berserakan saat dan setelah event dilaksanakan.

Kesimpulan yang didapat yaitu kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung dalam melaksanakan maupun menyaksikan objek yang diminati. Pada dasarnya pelayanan mampu menilai kualitas dan kuantitas dari produk-produk yang ditawarkan kepada pengguna jasa.

4.4.2 Upaya-Upaya Kedepannya Dalam Meningkatkan Kualitas

Pelayanan Pada *Event* Bakar Tongkang Kabupaten Rokan Hilir Riau

Upaya – upaya yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Pemuda dan Olah raga Kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada event bakar tongkang sebagai berikut:

1. Melengkapi fasilitas – fasilitas yang kurang mendukung dan kejelasan dalam standart operasional kerja.
2. Mempelajari kebutuhan – kebutuhan wisatawan dan meningkatkan pelayanan oleh petugas.
3. Selalu menyesuaikan diri kepada wisatawan, bersikap ramah, sopan, dan memberikan pelayanan yang terbaik agar wisatawan yang datang merasa berkesan.
4. Melakukan observasi kelapangan sehingga pengaturan lalu lintas dapat diatasi dan tidak terjadi kemacetan.
5. Memenuhi standar SDM , kerapian serta kelengkapan petugas saat melayani wisatawan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan pada Pelaksanaan *Event* Bakar Tongkang di Bagan Siapi-api Kabupaten Rokan Hilir penulis dapat menyimpulkan hasil dari penelitian sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan dari suatu produk yang kita tawarkan memberikan pengaruh besar

terhadap kepuasan konsumen, dari hasil penelitian dapat disimpulkan kualitas pelayanan pada *Event Bakar Tongkang* dari keseluruhan hasil yang didapat yaitu 8.394 poin dari rentang 7.999 sampai 9.999 dengan hasil Baik.

- b. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disparpora dinilai sudah baik, namun dalam pelaksanaannya masih memiliki kendala-kendala yang berhubungan dengan kelengkapan fasilitas untuk kelancaran *event*. selain itu dalam segi keamanan dan kenyamanan pengunjung selama pelaksanaan *event* dikarenakan adanya kemacetan dan sampah yang berserakan dimana-mana sehingga kurang terjaganya hygiene pada pelaksanaan *event*. Namun untuk pelaksanaan dan kelancara *event* pada periode yang akan datang pihak dinas akan memberikan kelengkapan fasilitas-fasilitas pendukung serta mempelajari terlebih dahulu kebutuhan maupun keinginan pengunjung dalam pelaksanaannya.

4.2 Saran

- a. Bagi pemerintah kabupaten Rokan Hilir, khususnya Dinas Pariwisata, Pemuda dan olahraga Kabupaten Rokan Hilir harus lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan dan kelengkapan akan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan wisatawan selama mengikuti dan menyaksikan *event bakar tongkang*.

- b. Dalam meminimalisir kendala-kendala dan upaya meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang datang, hendaknya pihak Disparpora membuat inovasi-inovasi baru, seperti halnya ada kolaborasi dalam kegiatan *event* seperti perpaduan atraksi maupun tarian khas jawa dan melayu sebagai sarana hiburan tambahan.

DAFTAR PUSTAKA

Drs.Ridwan, M.B.A, Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian, penerbit ALFABETA. Bandung

Drs.H.Oka A.Yoeti, MBA, Anatomi Pariwisata, penerbit Angkasa. Bandung

Idrus Muhammad. 2009. Metode Penelitian Ilmu Sosial. Penerbit Erlangga. Jakarta

Drs.Wardiyanto, M.Hum, Metode Penelitian Pariwisata. Penerbit Andi. Yogyakarta

Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul, Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi. Penerbit PT. RajaGrafindo Persada. Depok

Sumarni, Murti dan Salamah, Wahyuni 2006, Metodologi Penelitian Bisnis. Penerbit Andi. Yogyakarta

Singarimbun Masri & Efendi Sofyan, 1989. Metode Penelitian Survei. Rineka. Jakarta