**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA OLEH JURU PELIHARA CANDI MUARA
TAKUS KABUPATEN KAMPAR PROVINSI RIAU**

Oleh : Zulfahmi

Pembimbing : Syafri Harto

Fahmifitriani24@gmail.com , syafriharto@lecturer.unri.ac.id

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Abstract

This research entitled Application of Excellent Service by the Caretaker of Muara Takus Temple, Kampar Regency, Riau Province. This study aims: (1) to find out how the implementation of excellent service by the caretakers of Muara Takus Temple, Kampar Regency has been implemented in accordance with the A4 concept of excellent service, (2) to find out the obstacles in implementing excellent service at Muara Takus Temple, Kampar Regency. The sample used in this study was 100 people, the sampling technique was determined using accidental sampling techniques, this study used a mixed method to determine the problems raised in this study. This research was conducted at Muara Takus XIII Koto Kampar Temple, Muara Takus Village, Kampar Regency, Riau Province. The research was conducted for 4 months, starting from January 2021 – April 2021. The data collection techniques used observation, questionnaires, interviews and documentation. The samples of this research are visitors who have visited Muara Takus Temple, Kampar Regency. The results of this study indicate that overall the respondents gave good responses to the application of excellent service to the caretakers of Muara Takua Temple, Kampar Regency, this is evidenced by the results of the scores from the responses of visitors who have visited Muara Takus Temple, Kampar Regency with good scores. Excellent service is the most important value for a tourist attraction engaged in services.

Keywords: Excellent Service, Caretaker, Muara Takus Temple

LATAR BELAKANG

Pariwisata adalah salah satu sektor yang berkembang saat ini. Khususnya di Indonesia yang menjadi sektor ekonomi pembangunan. Pariwisata merupakan industri gaya baru yang mampu memacu pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup, dan dalam mengaktifkan sektor lain didalam Negara penerima wisatawan. Pariwisata juga sebagai industri jasa yang digolongkan sebagai industri ke tiga, cukup berperan penting dalam menetapkan kebijaksanaan mengenai kesempatan kerja, dengan alasan semakin mendesaknya tuntutan akan kesempatan kerja yang tetap sehubungan dengan meningkatnya wisata pada masa yang akan datang.

Peranan sektor pariwisata nasional semakin penting sejalan dengan perkembangan dan kontribusi yang diberikan sektor pariwisata melalui penerimaan devisa, pendapatan daerah, pengembangan wilayah, maupun dalam penyerapan investasi dan tenaga kerja serta pengembangan usaha yang tersebar di berbagai pelosok wilayah di Indonesia.

Sektor pariwisata, yang karakteristik usahanya lebih banyak bersifat jasa, maka peran SDM merupakan faktor yang sangat strategis, karena melalui SDM yang kompeten akan tercipta suatu proses pelayanan yang berkualitas atau dengan kata lain mampu memberikan nilai (value) kepuasan bagi pihak yang menerima pelayanan jasanya (wisatawan). Majunya industri pariwisata suatu daerah sangat bergantung kepada jumlah wisatawan yang datang, karena itu harus ditunjang dengan peningkatan pemanfaatan Daerah

Tujuan Wisata (DTW) sehingga industri pariwisata akan berkembang dengan baik. Negara Indonesia yang mempunyai pemandangan alam yang indah sangat mendukung bagi berkembangnya sektor industri pariwisata di Indonesia. Sebagai negara kepulauan, potensi Indonesia untuk mengembangkan industri pariwisata sangatlah besar.

Riau termasuk provinsi di Indonesia yang terletak di tengah Sumatera, yaitu di pesisir Selat Melaka. Hingga tahun 2004, Provinsi Riau meliputi Kepulauan Riau, terutamanya Pulau Batam dan Pulau Bintan yang terletak di bagian timur pulau Sumatera dan sebelah dengan selatan Singapura. Ibu kota Riau adalah Pekanbaru, kota besar diantaranya adalah Dumai, Bagansiapiapi, Tembilahan, Bengkalis, Selatpanjang, Bangkinang dan Rengat.

Riau merupakan salah satu destinasi tempat wisata di Indonesia yang cukup menarik. Banyak sekali destinasi wisata yang pastinya akan membuat kita merasa betah untuk berlama-lama mengunjungi Provinsi yang satu ini. selain ragam jenis wisata juga bisa kita temukan di sini. Mulai dari wisata budaya, wisata alam, wisata sejarah, wisata religi, hingga wisata kuliner yang pastinya. Riau merupakan salah saat bagian dari destinasi tempat wisata di Indonesia yang cukup terkenal. Daerah ini banyak memiliki destinasi-destinasi wisata seru yang pantas untuk kita kunjungi. Setiap daerah yang berada di kawasan provinsi Riau bisa dikatakan memiliki potensi wisata yang tak bisa dianggap enteng.

Kabupaten Kampar ialah bagian dari kabupaten di Provinsi Riau, Indonesia. Di samping julukan

Bumi Sarimadu, Kabupaten Kampar mempunyai ibukota di Bangkinang yang dikenal dengan Serambi Mekkah. Luas Kabupaten ini adalah 10.928,20 km² atau 12,26% dari luas Provinsi Riau dan berpenduduk ±688.204 jiwa (SP2010).

Sebagaimana di Kabupaten Kampar terdapat salah satu Situs Wisata Sejarah yang sangat terkenal yaitu Candi Muara Takus yang terletak di Desa Muara Takus, Kecamatan XIII Koto, Kabupaten Kampar. Kawasan Candi Muara Takus pada dasarnya terletak di daerah pinggiran dan relatif terpencil dari jalur dan arus lalu lintas. Untuk masuk ke kawasan Candi Muara Takus dapat ditempuh melalui kendaraan roda empat maupun roda dua dari simpang tiga jalan lintas Batu Bersurat menuju arah Tanjung. Candi Muara Takus adalah salah satu objek wisata unggulan Provinsi Riau di Kabupaten Kampar, karena merupakan satu-satunya situs peninggalan sejarah yang berbentuk candi di Riau. Candi ini bersifat Buddhis yang merupakan bukti bahwa agama Buddha pernah

Pada setiap objek wisata sangat dibutuhkan pelayanan yang sangat memuaskan untuk para pengunjung. Dari pelayanan yang memuaskan dapat meningkatkan kualitas dari objek wisata tersebut, sehingga dapat meningkatkan pengunjung setiap tahunnya. Dalam kualitas jasa yang penting pelayanan dan pendistribusian yang baik, ternyata untuk itu semua memerlukan kegiatan pelaksanaan pengunjung untuk memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengutarakan perasaan puas atau ketidakpuasan.

Sebagaimana menurut Barata (2003:30) pelayanan adalah suatu

kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan prima (*excellent service*) yaitu pelayanan yang mencapai standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan dan dalam pelayanan prima terdapat dua komponen yang saling berhubungan yaitu pelayanan dan kualitas. “Agar dapat memberikan pelayanan yang prima diperlukan inovasi-inovasi dalam pelayanan publik yang mutlak supaya pelayanan publik semakin murah, cepat, dan baik”, Sugondo (2017:5)

Sebagaimana disebut diatas Pelayanan prima merupakan sebuah kepedulian pengelola objek wisata ataupun unsur-unsur yang termasuk dalam pelayanan di suatu objek wisata terhadap para pengunjung dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengunjung untuk mewujudkan kepercayaan pengunjung, agar mereka puas. Tujuan utama pelayanan prima ialah kepuasan dari Pengunjung.

Setiap objek wisata dalam meningkatkan kualitas kunjungan pasti memiliki system pelayanan prima (*service excellence*), persaingan seperti sekarang ini sangat menuntut sebuah objek wisata untuk menawarkan pelayanan yang berkualitas dan mempunyai nilai lebih sehingga akan terlihat berbeda dengan objek wisata lainnya.

Berikut jumlah pengunjung Objek Wisata Candi Muara Takus yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Objek Candi Muara Takus

No.	Tahun	Jumlah Kunjungan
1.	2016	32.758 Orang
2.	2017	34.149 Orang
3.	2018	24.095 Orang
4.	2019	30.975 Orang
5.	2020	23.915 Orang

Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kampar, 2021

Dari data tabel diatas bahwa jumlah pengunjung tidak stabil. Jadi artinya pelayanan yang diberikan di objek wisata Candi Muara Takus tidak begitu ada perubahan yang menonjol, dikarenakan faktor kurangnya informasi sejarah, kebersihan fasilitas sekitar, kurang terawatnya candi, keterangan tentang candi.

Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas bisa diketahui rumusan masalah penelitian adalah untuk mengetahui pelayanan prima di Objek Wisata Candi Muara Takus Kabupaten Kampar

Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang diangkat dalam penelitian ini dibatasi dalam lingkup analisis Pelayanan Prima 4A yaitu *Attitude, Attention, Action* dan *Anticipation* (Daryanto, Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Gava Media 2014: 118) dalam membahas pelayanan prima di Objek Wisata Candi Muara Takus Kabupaten Kampar

Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Mengetahui pelaksanaan pelayanan prima di Objek Wisata Candi Muara Takus Kabupaten Kampar.
2. Mengetahui kendala dalam menerapkan pelayanan prima Di Objek Candi Muara Takus Kabupaten Kampar.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi penulis
 - a. Menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman.
 - b. Dapat mengembangkan dan menerapkan pengetahuan tentang Penerapan Pelayanan Prima.

2. Manfaat bagi Pengelola Objek Wisata Candi Muara Takus

Dapat dijadikan acuan oleh pengelola untuk tetap menerapkan pelayanan prima dalam memberikan pelayanan di objek wisata tersebut.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi akademik untuk menambah informasi dan referensi bacaan tentang Pariwisata dan Pelayanan prima.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Penerapan

pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Menurut Setiawan (2004) penerapan (implementasi) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan

tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif. Menurut Usman (2002), penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan pada perusahaan yang dilakukan dengan cara terbaik untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik itu pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Pelayanan prima (*excellent service*) secara sederhana adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas yaitu suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan.

Pelayanan prima memiliki makna penting yaitu sebagai makna ekonomi, perkumpulan uang dan pekerjaan, persaingan yang tajam, dan memahami pelanggan dengan baik, Nina Rahmayanti, (2010:1-6). Pada hakikatnya pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, baik itu yang berupa produk barang atau jasa. Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat yang paling tidak memenuhi standar dasarnya yaitu, cepat, tepat, akurat, murah, dan ramah, Sedarmayanti

(2009:249), yang kemudian dilanjutkan dengan bahwa pada sektor publik pelayanan dikatakan prima apabila memenuhi hal-hal sebagai berikut:

Pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan terbaik, terdapat standar pelayanan yang baik, bila pelayanan telah melebihi standar pelayanan dan terdapat penggambaran rasa puas terhadap pelayanan oleh masyarakat dalam arti luas.

Pelayanan prima terdapat dua komponen yang tentunya saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua komponen tentunya sangat penting diperhatikan oleh para tenaga pelayanan (penjual, pedagang, pelayan, atau *salesman*). Konsep pelayanan prima dapat diaplikasikan pada berbagai organisasi, pemerintah, instansi, dan perusahaan bisnis. Kemajuan yang didapatkan oleh suatu negara terlihat dari standar pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyatnya. Negara-negara yang termasuk dalam golongan miskin biasanya kualitas pelayanan yang diberikan di bawah standar minimal. Pada negara-negara berkembang kualitas pelayanan telah memenuhi standar minimal. Sedangkan di negara-negara maju kualitas pelayanan terhadap rakyatnya di atas standar minimal.

Kualitas adalah usaha untuk memenuhi harapan pelanggan, kualitas merupakan kondisi mutu setiap saat mengalami perubahan, kualitas mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Istilah-istilah dalam Manajemen Pelayanan Prima:

- a. Pelanggan (*Customer*) adalah orang yang menerima layanan atau konsumen (*consumer*)
- b. *Customer service* (CS) adalah orang yang berhadapan langsung dengan pelanggan, selain *teller* dan *security*.
- c. Penyedia jasa (*provider*) adalah orang yang memberi layanan, baik penyediaan barang atau jasa.
- d. Kepuasan (*satisfaction*) produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk jasa yang memberikan sesuatu yang dicari oleh pelanggan sampai pada tingkat cukup. Kepuasan pelanggan berbeda-beda bergantung nilai suatu produk.

Sedarmayanti (2009:252) kembali menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berarti memenuhi beberapa hal berikut: Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan awal dan setiap saat dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Pelayanan prima merupakan aktivitas untuk memberikan nilai jua supaya dapat memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan prima adalah terjemahan dari *Excellent Service* yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik untuk

menyediakan kepuasan konsumen, Lehtinen (1983:21) dalam buku Daryanto dan syobudi (2014:110). Sedangkan menurut Gumeshsoston (1987:22) pelayanan adalah sesuatu yang dapat diperjual belikan dan bahkan tidak dapat dihilangkan.

Konsep 4A Pelayanan Prima

Daryanto, Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Gava Media 2014: 118 :

Attitude

Sikap adalah salah satu kesadaran individu yang menentukan perbuatan-perbuatan nyata ataupun yang akan mungkin akan terjadi didalam kegiatan-kegiatan sosial, W.J Thomas. "Sikap adalah kemampuan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama dan ditujukan kepada orang, ide, objek, dan kelompok orang tertentu", Eagly dan Himmerflab (dalam Barata, 2004: 208). Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa sikap ada tiga aspek, yaitu keyakinan (aspek kognitif), perasaan (aspek afektif), dan kecenderungan perilaku (aspek kognitif).

Menurut Barata (2004: 212), pelayanan prima yang berdasarkan konsep sikap (*attitude*) berarti suatu pelayanan kepada pengunjung dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik, antara lain sebagai berikut:

- a. Melayani pengunjung dengan berpenampilan serasi

- b. Melayani pengunjung dengan selalu berfikir positif
- c. Melayani pengunjung dengan sikap yang menghargai

Attention

Menurut Barata (2004: 230), perhatian atau atensi (*attention*) adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu. Kepedulian atau minat seseorang terhadap sesuatu biasanya muncul karena rasa ketertarikan atau kebutuhan yang terjadi karena adanya dorongan dari hatinya atau karena pengaruh situasi yang dihadapinya atau dengan kata lain perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pengunjung baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pengunjung maupun pemahaman atas saran dan kritiknya (Barata, 2004: 32).

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan berdasarkan konsep *attention* atau perhatian sebagai berikut:

1. Selalu mengucapkan salam pembuka pembicaraan.
2. Bertanya apa saja keinginan pengunjung tersebut.
3. Mendengarkan dan memahami keinginan pengunjung.
4. Melayani pengunjung dengan cepat, tepat dan ramah.
5. Selalu menempatkan kepentingan pengunjung diatas semuanya

Action

Barata (2004: 272) “Tindakan adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu”. Bila dalam pelaksanaan pelayanan yang dimaksud dengan tindakan disini adalah upaya-upaya nyata yang ditunjukkan untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya akan dapat dicapai bila didalam diri pemberi pelayanan terdapat *sense of service attitude* dengan mengedepankan perhatian yang ditunjang dengan kemampuan melayani dan tampilan pelayanan yang baik.

2.2.1 Anticipation

Usaha terakhir guna melaksanakan pelayanan prima kepada pengunjung yaitu menyediakan sarana ataupun masukan dari segala kemungkinan yang terjadi dalam sebuah usaha, hal tersebut dikenal dengan antisipasi bisnis. Antisipasi yang tentunya harus dipersiapkan dalam pelayanan prima tentu yang bersangkutan dengan kepentingan pengunjung.

Pegertian juru pelihara

Menurut UU Cagar Budaya No. 11 Tahun 2010. Juru pelihara merupakan salah satu tenaga kerja bidang cagar budaya yang mempunyai tugas memelihara, menjaga keamanan dan keselamatan cagar budaya agar tidak hilang, hancur, rusak, atau musnah. Di sini Juru Pelihara masuk dalam cara pemeliharaan cagar budaya dengan

Preventif atau secara langsung sedangkan Kuratif dilaksanakan oleh Konservator atau tenaga ahli. Tugas Juru Pelihara secara Preventif adalah merawat Cagar Budaya dengan cara teknik mekanis kering, mekanis basah, pembersihan situs/ kawasan, pemeliharaan taman dan sarana-prasarananya.

Menurut Guillot dan Chamber – Loir (2010) Juru pelihara adalah orang yang memiliki wibawa spritual dan seringkali merupakan satu satunya pewaris dari suatu tradisi. Sehingga Juru pelihara sama dengan juru kunci. Banyak orang yang menganggap pekerjaan sebagai juru pelihara sangat kurang menguntungkan dan dipandang sebelah mata karena hanya menjaga benda mati. Tapi itu dulu, sekarang juru pelihara menjadi tokoh yang paling sentral dan ujung tombak pelestarian cagar budaya. Menurut UU No 11 tahun 2017 tentang Cagar Budaya, Juru Pelihara yaitu orang yang merawat, memelihara, dan menjaga keamanan cagar budaya. Sosok petugas ini, berkerjasama dengan Balai Pelestarian Cagar Budaya (BPCB) bertanggung jawab untuk merawat cagar budaya secara berkala dan rutin, memelihara secara berkala dan rutin dengan teknik tradisional modern, dan juga menjaga keamanan dan perlindungan cagar budaya, baik dari gangguan alam ataupun gangguan manusia.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian dipergunakan untuk melakukan penelitian dari mulai operasional va riabel penentuan jenis dan sumber data, metode pengumpulan data ataupun survei, model penelitian diakhiri dengan

merancang analisis data dan pengujian hipotesis.

Dalam melakukan penelitian dibutuhkan adanya suatu metode untuk memecahkan suatu permasalahan untuk menggapai suatu tujuan.

Adapun metode yang digunakan penulis pada penelitian adalah metode *Mixed Method Research*. Menurut Sugiyono (2012:5) pengertian dari metode penelitian adalah : “Metode penelitian bisa berarti sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan bisa ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah”.

Adapun menurut ahli lainnya mix method adalah suatu langkah untuk menggabungkan dua bentuk pendekatan dalam penelitian yaitu kualitatif dan kuantitatif dan bertujuan mengkombinasikan suatu penelitian (creswell, 2010:5). Sedangkan menurut sugiyono (2011:18) mix method adalah metode penelitian dengan mengkombinasikan antara dua metode penelitian sekaligus dalam suatu kegiatan penelitian sehingga memperoleh komprehensif, valid, reliabel dan objektif.

Dengan metode ini penulis bermaksud mengumpulkan data historis dan mengamati secara saksama mengenai aspek - aspek tertentu yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti oleh penulis sehingga akan memperoleh data - data yang bisa mendukung penyusunan laporan penelitian. Data - data yang diperoleh itu lalu diproses dan

dianalisis lebih lanjut dengan dasar teori yang telah dipelajari sehingga memperoleh gambaran mengenai objek tersebut dan dapat ditarik kesimpulan mengenai masalah yang diteliti.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada objek candi muara takus yang terletak di desa muara takus kecamatan XIII koto kampar kabupaten kampar. Dan penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2021- April 2021.

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiono (2012) juga mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek ataupun subjek yang mempunyai mutu dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian didapatkan kesimpulannya. Populasi adalah sekelompok besar dan wilayah yang menjadi ruang lingkup penelitian (Sukmadinata: 2013). Dan populasi merupakan seluruh individu yang menjadi target penelitian (Erwan dan Diyah, 2007).

Adapun populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pengunjung yang datang ke Objek Wisata Candi Muara Takus pada tahun 2020 yang berjumlah 23.195 orang.

Sampel

Menurut sugiyono (2011:81) Sampel merupakan bagian dari populasi yang ada sehingga pengambil sampel

harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan dengan pertimbangan-pertimbangan yang ada. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi itu sendiri. Jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari

semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti bisa memakai sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2009: 116).

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel memakai rumus slovin dalam Sugiyono (2006:81), yaitu :

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$

Keterangan:

n : Besaran sample

N : Besaran populasi

e : Nilai kritis (batas ketelitian) yang diharapkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel), nilai kritis yang diambil dalam sampling ini sebesar 10%.

Dengan memakai rumus tersebut, dari populasi sebesar 23.195 orang yang mengunjungi Objek Wisata Candi Muara Takus adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{23.195}{23.195 (0.10)^2 + 1}$$

$$n = \frac{23.195}{23.195 (0.01) + 1}$$

$$n = \frac{23.195}{231,95}$$

$$n = 100$$

Jadi dapat diketahui bahwa dari perhitungan kesalahan sebesar 10% adalah 100 orang responden.

Jenis dan Sumber Data

Data Primer

Data primer yaitu data yang berpatokan kepada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berhubungan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Menurut Sugiyono (2016: 225) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan. Menurut Nur Indrianto dan Bambang Supono (2013:142) data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).

Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang berpatokan kepada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Menurut Sugiyono (2016: 225) data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data, misalnya lewat dokumen. Menurut Arikunto (2013:22) menyatakan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, SMS, dan lain-lain)

Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini yaitu teknik pengumpulan data dengan memakai kuesioner. Menurut sugiyono (2013: 199) kuesioner merupakan pengumpulan teknik yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini kuesioner akan dibagikan kepada responden sebagai bahan eksperimen agar bisa mengetahui penilaian wisatawan tentang juru pelihara di Candi Muara Takus. Dalam hal ini peneliti menyebarkan kuisisioner dengan berbentuk online menggunakan google form.

Observasi

Menurut Sukardi (2008: 182) mengemukakan bahwa tujuan melakukan observasi adalah untuk mengamati dan mencatat fenomena apa yang muncul yang memungkinkan terjadinya perbedaan di antara kedua kelompok. Menurut Widoyoko (2014:46) observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Menurut Sugiyono (2014:145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis.

3.1.1 Wawancara

Wawancara merupakan metode pengambilan data dengan bertukar informasi melalui tanya jawab antara peneliti dengan informen dalam suatu topik tertentu. Menurut Afifuddin (2009:131) wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan.

Dokumentasi

Menurut Arikunto (dalam Supriyanto dan Machfudz 2010: 202), dokumentasi adalah data yang mengenai hal-hal ataupun variabel yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, majalah, prasasti dan seterusnya. Dalam hal ini teknik yang dilakukan dengan mengambil foto sebagai dokumentasi penelitian.

Teknik Analisa Data

Adapun teknik analisa data yang penulis pakai dalam penelitian adalah deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:5) pengertian dari metode penelitian adalah sebagai berikut:

“Metode penelitian bisa berarti sebagai cara ilmiah dalam mendapat data yang valid dengan tujuan bisa ditemui, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah”.

Perhitungan dilakukan dengan deskriptik kuantitatif ialah yang

variabel	Sub-variabel	Indikator	Teknik Pengumpulan data
Pelayana prima	<i>attitude</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan waktu 2. Selalu berada ditempat 3. Ada saat dibutuhkan 4. Memberikan arahan dengan sopan 	Observasi Kuesioner Wawancara Dokumentasi
	<i>Attention</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memperhatikan setiap kegiatan wisatawan 2. Mengawasi kegiatan saat penguasaan candi 3. Menyediakan buku tamu 4. Mengadakan rapat bulanan kajian kerja 5. Kelengkapan alat penunjang kerja sehari hari 6. Pakaian yang sesuai 	
	<i>Action</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penjagaan taman 2. Membersihkan pekarangan candi dan peninggalan lain 3. Menjaga keamanan kawasan candi 	
	<i>Anticipation</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan papan peringatan 2. Penyediaan tempat sampah disekitaran candi 3. Menerima saran dan masukan dengan baik 4. Bertanggung jawab dan memberikan solusi baik dibidang kerja dan pengunjung 	

berfungsi untuk mendeskripsikan ataupun memberikan suatu gambaran terhadap suatu obyek dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Operasional Variabel
Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Sumber : Olahan Data Penulis,2021

Teknik Pengukuran Data

Menurut Sugiyono (2011:22) analisis deskriptif merupakan analisis yang mengemukakan tentang data diri responden, yang diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner. Lalu, data yang diperoleh dari jawaban responden tersebut dihitung persentasinya.

Analisis deskriptif dalam penelitian pada dasarnya mengemukakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Analisis deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan ataupun memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel populasi. Sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Analisis deskriptif dipakai guna memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama dan data demografi responden.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka bisa diberi skor dari skala likert, yaitu:

Tabel 3. 2 Skor Skala likert

Skor	Jawaban
1	Tidak Baik
2	Kurang Baik
3	Cukup Baik
4	Baik
5	Sangat Baik

Sumber :Sugiyono (2012:133)

Pengukuran indikator variable dari kualitas pelayanan di Objek Wisata Candi Muara Takus di XIII Koto Kampar yakni sebagai berikut: sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik. Adapun indikator-indikator dari pelayanan prima di Objek Wisata Candi Muara Takus di XIII Koto Kampar terdiri dari berikut:

1. Sikap (*Attitude*) dengan 4 indikator
2. Perhatian (*Attantion*) dengan 6 indikator
3. Tindakan (*Action*) dengan 3 indikator
4. Antisipasi (*Anticipation*) dengan 4 indikator

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

GAMBARAN UMUM

Sejarah Candi Muara Takus

Candi Muara Takus merupakan satu-satunya situs peninggalan sejarah yang berbentuk candi di Riau. Candi ini bersifat Buddhis yang merupakan bukti bahwa agama [Buddha](#) pernah berkembang di kawasan ini. Candi ini dibuat dengan batu pasir, batu sungai dan batu bata. Sedang candi yang ada di Jawa, yang terbuat dari batu andesit yang diambil dari pegunungan. Bahan pembuat Candi Muara Takus, khususnya tanah liat, diambil dari sebuah desa yang bernama Pongkai, terletak kurang lebih 6 km di sebelah hilir situs Candi Muara Takus. Nama Pongkai kemungkinan berasal dari Bahasa Tionghoa, Pong berarti lubang dan Kai berarti tanah, sehingga dapat bermaksud lubang tanah, yang diakibatkan oleh penggalian dalam pembuatan Candi Muara Takus tersebut. Bekas lubang galian itu sekarang sudah tenggelam oleh genangan waduk PLTA Koto Panjang. Namun dalam Bahasa

Siam, kata Pongkai ini mirip dengan Pangkali yang dapat berarti sungai, dan situs candi ini memang terletak pada tepian sungai. Di dalam situs Candi Muara Takus ini terdapat bangunan candi yang disebut dengan Candi Tua, Candi Bungsu, Stupa Mahligai serta Palangka. Selain bangunan tersebut di dalam kompleks candi ini ditemukan pula gundukan yang diperkirakan sebagai tempat pembakaran tulang manusia. Sementara di luar situs ini terdapat pula bangunan-bangunan (bekas) yang terbuat dari batu bata, yang belum dapat dipastikan jenis bangunannya.

1. Lokasi Candi Muara Takus

Candi ini berada di Provinsi Riau dan berjarak 135 kilo meter dari kota pekan baru. Tepatnya di Desa Muara Takus, Kecamatan Tiga Belas Koto, Kabupaten Kampar. Untuk menuju candi ini, anda harus melalui jalur darat dari kota Pekanbaru menuju ke Bukit tinggi, hingga anda sampai di muara mahat. Dari muara mahat, terdapat jalan kecil yang menuju Muara Takus.

2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu kerangka dasar yang menunjukkan dengan jelas hubungan antar bidang yang satu dengan bidang yang lain. Struktur organisasi Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Objek Wisata Candi Muara Takus sebagai berikut:

1. Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kampar
2. Kasubag Umum dan Kepegawaian
3. Kepala Bidang Promosi dan Pemasaran
4. Pengawas Penjualan Karcis
5. Pengawas Tenaga Harian Lepas

6. Koordinator Lapangan Candi Muara Takus dan Danau Rusa
7. Tenaga Harian Lepas
8. Tenaga Kerja Sukarela

REKAPITULASI HASIL

Sub-Variabel	Indikator	Skor	Kategori
Sikap (Attitude)	Juru Pelihara hadir tepat waktu	397	Baik 1359 - 1679
	Juru Pelihara selalu berada ditempat	324	
	Juru Pelihara selaluada ketika dibutuhkan	323	
	Juru Pelihara memberikan arahan dengan sopan	391	
	Total Skor	1.423	
Perhatian (Attantion)	Juru Pelihara memperhatikan setiap kegiatan wisatawan	330	Baik 2039 - 2519
	Juru Pelihara mengawasi kegiatan saat pembugaran candi	418	
	Juru Pelihara menyediakan buku tamu	421	
	Juru Pelihara mengadakan rapat bulanan kajian kerja	352	
	Kelengkapan alat kerja penunjang sehari hari	391	
	Juru Pelihara menggunakan pakaian yang sesuai	349	
	Total Skor	2.306	

Tindakan (Action)	Juru Pelihara melakukan perawatan taman	426	Sangat Baik 1260 - 1500
	Juru Pelihara membersihkan pekarangan candi dan peninggalan lain	418	
	Juru Pelihara Menjaga keamanan kawasan candi	431	
	Total Skor	1.275	
Antisipasi (Anticipation)	Penyediaan papan peringatan	427	Baik 1359 - 1679
	Penyediaan tempat sampah disekitaran candi	427	
	Juru Pelihara Menerima saran dan masukan dengan baik	364	
	Juru Pelihara bertanggung jawab dan memberikan solusi baik di bidang kerja atau pengunjung	333	
	Total Skor	1.551	

Sumber: Data Olahan Penulis, 2021

Untuk mengetahui jumlah rata-rata adalah jumlah skor dibagi dengan sub-indikator, maka diketahui jumlah rata-rata rekapitulasi yaitu 6.555 dan termasuk dalam kategori baik.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisa data maka dari itu penyusun dapat menyimpulkan sekaligus sebagai jawaban dari rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa Penerapan Pelayanan Perima Oleh Juru Pelihara Candi Muara Takus Kabupaten Kampar adalah baik, dimana konsep yang digunakan yaitu Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), dan Antisipasi (*Anticipation*). Penerapan Pelayanan Perima Oleh Juru Pelihara Candi Muara Takus Kabupaten Kampar dinilai baik oleh pengunjung yang sudah pernah mengunjungi Candi Muara Takus Kabupaten Kampar, mulai dari ketepatan waktu, selalu berada di tempat, ada saat dibutuhkan, memberikan arahan dengan sopan, memperhatikan setiap kegiatan wisatawan, mengawasi kegiatan saat pembersihan candi, menyediakan buku tamu, mengadakan rapat bulanan kajian kerja, kelengkapan alat penunjang kerja sehari-hari, pakaian yang sesuai, penjagaan taman, membersihkan pekarangan candi dan peninggalan lainnya, menjaga keamanan kawasan candi, penyediaan papan peringatan, penyediaan tempat sampah disekitaran candi, menerima saran dan masukan dengan baik dan bertanggung jawab dan memberikan solusi baik di bidang kerja dan pengunjung.

2. Kendala yang di alami oleh Juru Pelihara Candi Muara Takus:

- a. Pembersihan candi dibatalkan karena masih dalam masa pandemi COVID-19.
- b. Sampah berserakan di sekitaran candi walaupun sudah ada tempat sampah dan papan peringatan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data di lapangan yang berjudul “Penerapan Pelayanan Prima Oleh Juru Pelihara Candi Muara Takus Kabupaten Kampar”, maka peneliti mencoba untuk memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Melihat Penerapan Pelayanan Prima Oleh Juru Pelihara Candi Muara Takus Kabupaten Kampar agar dapat lebih memaksimalkan pelayan prima. Dan untuk juru pelihara sendiri agar bisa selalu berada ditempat untuk mengawasi setiap wisatawan yang berkunjung ke candi agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan selalu memperhatikan dan menjaga kebersihan kawasan candi agar selalu bersih dan asri. Hasil analisa data dan wawancara dengan Juru Pelihara Candi Muara Takus Kabupaten Kampar semoga memberikan kebaikan dan memotivasi juru pelihara untuk yang akan mendatang. Hal yang penting adalah para pengunjung agar lebih bisa memperhatikan dan menjaga candi baik dari lingkungan beserta candi tersebut agar bisa memperingan tugas tugas juru pelihara.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Brannen, Julia. 2005. *Memadu metode penelitian : kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta : Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Samarida & Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Daryanto, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Gava Media.
- Faisal, Sanafiaha. dalam Sugiono. 2010. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta).
- Fajar Andrianto Saputra. *Pengaruh Pelayanan Prima dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada pelanggan Layanan PT. Pos Indonesia Semarang)*.Jurnal.
- Fandeli, C. dan Mukhlison. 2000. *Pengusahaan Ekowisata*. Yogyakarta: UGM.
- Guilot, Claude and Hendri Chambert-Loir. (2010). “Indonesia” dalam Henry Chambert-Loir and Claude Guilot (Editor). *Ziarah dan Wali di Dunia Islam*. Jakarta : Komunitas Bambu.
- Gunn, C. A. (1994). *Tourism Planning*. Washington: Taylor and Francis.
- Gunn, C. A. (1994). *Tourism Planning*. Washington: Taylor and Francis.
- Hadjar, Ibnu. 1999. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Handi Irawan. 2003. *Prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: gramedia
- Hrisson, Roger. 1972. *Masalah Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Prima*.
- Hutabarat, M. 2008. *Seven Steps Service Advisor*. Mata Kuliah Kepuasan Pelanggan di Binus University. Jakarta.
- Kalinowski, K., & Weiler, B. (1992) Review. *Educational travel*. In B. Weiler and C. Hall (Eds.), *Special Interest Tourism*. London: Bellhaven.

- Kasmir. 2014. *Ciri Pelayanan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, 2002. *Pelayanan Pelanggan*, Jakarta.
- Milles, M.B. and Huberman, M.A. 1984. *Qualitative Data Analysis*. London : Sage Publication.
- Moedjiyanto. 1997. *Konsep Kekuasaan Jawa Penerapannya Oleh Raja – Raja Mataram*. Yogyakarta : kanisius
- Musanef. 1995. *Manajemen Usaha Pariwisata Di Indonesia*. Jakarta: PT Toko Gunung Agung.
- Pendit, S Nyoman. 2003. *Ilmu pariwisata sebuah pengantar perdana*. Jakarta : Pradnya paramita.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Roesanto 2006. *Pelayanan*. Tasunar.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugondo. 2017. *Integritas pilar pelayanan prima*. Media korpri, Mei 2017.
- Tjiptono Fandy, 2005, *Pemasaran jasa*, Yogyakarta : Bayumedia Publishing.
- Umar, H. 1998. *Riset sumber daya manusia*, Jakarta : Gramedia pustaka utama.
- UU Cagar Budaya No. 11 Tahun 2010 tentang Juru Pelihara.
- UU No 11 tahun 2017 tentang Cagar Budaya.