

SERVICES AT THE WHITE WATER LAKE TOURIST ATTRACTION IN THE MERANTI ISLAND REGENCY

Oleh : Nurhayati Nabila
Pembimbing : Dr. Febri Yuliani, S.Sos, M.Si
Email : Nurhayatinabila19@gmail.com

Tour & Travel Bussiness Study Program-Deparrment of Administrative Sciences
Faculty of Political and Social Science
Riau University
Bina Widya Campus, JL. H.R. Soebrantas KM 12.5 simp. Baru, Pekanbaru 28293
Phone/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The White Water Lake Tourism Object in Teluk Samak Village is one of the lakes on Rangsang Island, Meranti Islands Regency, management at Tasik Air Putih is the local government and the surrounding community who work together to maintain and preserve the tourist attraction. Tasik Air Putih has been used for the Drinking Water Supply System (SPAM) in 5 villages in Rangsang District, a small portion of clean water has been circulated to 2500 residents' houses for the management of the drinking water supply system. Around Tasik Air Putih there is an island located in the middle of the lake, the existence of this island makes this lake look charming and has added value from other lakes, this area also has historical value for the local community. The purpose of this study was to analyze the services and constraints of the Tasik Air Putih Tourism Object in the Meranti Islands Regency. This study uses a qualitative method with a descriptive approach to describe the actual situation by collecting information data directly from the field. The key informants in this study were the Village Head, Village Apparatus, Community and Tourists. This study uses the technique of collecting observations, interviews and documentation. From the results of this study it can be seen that the services and constraints that exist in the Air Putih Lake Tourism Object

Keywords : Services, Constraint, Object, Management

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan sebuah negara kepulauan yang memiliki kekayaan alam yang luar biasa yang sangat berpotensi untuk pengembangan pariwisata dengan banyaknya potensi wisata dan potensi budaya yang dimiliki. Sumber daya alam yang dimiliki berupa hutan dengan segala isinya, daratan dengan segala bentuknya, serta lautan dengan segala potensinya yang akan dimanfaatkan secara terus-menerus untuk kepentingan pembangunan.

Adapun pariwisata di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata. Dijelaskan bahwa kepariwisataan diperlukan untuk mendorong pemerataan, kesempatan berusaha dan memperoleh manfaat serta mampu menghadapi tantangan perubahan kehidupan lokal, nasional dan global. Kemudian dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2009 Tentang Pedoman Pengembangan Ekowisata Di Daerah, yang dimaksud ekowisata adalah kegiatan wisata alam di daerah yang bertanggung jawab dengan memperhatikan unsur pendidikan, dan dukungan terhadap usaha konservasi sumber daya alam, serta peningkatan pendapatan masyarakat lokal.

Kekayaan alam serta keberagaman budaya di Indonesia termasuk di Provinsi Riau memiliki potensi dalam sektor pariwisata yang menjadikan pemerintah saat ini menjadikan kepariwisataan sebagai prioritas pembangunan terutama wisata alam. Tujuannya adalah meningkatkan devisa Negara, memperluas lapangan kerja dan

sekaligus ajang memperkenalkan kebudayaan. Untuk itu perlu diambil langkah-langkah dan pengaturan-pengaturan yang lebih terarah berdasarkan kebijaksanaan yang terpadu, antara lain bidang promosi, penyediaan fasilitas serta mutu, dan kelancaran pelayanan.

Arah kebijakan pembangunan daya tarik wisata di Provinsi Riau meliputi: Kota Pekanbaru berbasis wisata kota, Dumai berbasis agrowisata, Bengkalis berbasis budaya dan alam, Indragiri Hilir berbasis wisata alam dan budaya, Indragiri Hulu berbasis wisata budaya, Siak berbasis wisatabudaya, Kampar berbasis wisata sejarah dan desa wisata, Pelalawan berbasis budaya dan desa alam, Rokan Hilir berbasis wisata alam, Kuansing berbasis wisata alam, Meranti berbasis wisata alam, Rokan Hulu berbasis Wisata alam dan sejarah.

Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan salah satu Kabupaten termuda yang ada di Provinsi Riau. Yang terbentuk pada tanggal 19 Desember 2008, dasar hukum berdirinya Kabupaten Kepulauan Meranti adalah Undang-Undang nomor 12 tahun 2009, tanggal 16 Januari 2009. Sebagai Kabupaten yang tergolong baru tentunya akan lebih meningkatkan potensi-potensi yang terdapat di Kabupaten Kepulauan Meranti.

Kepulauan Meranti adalah salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Riau yang memiliki kebatasan terhadap ketersediaan air bersih. Permasalahan air bersih menjadi persoalan klasik di kabupaten ini. Namun demikian Tasik yang dimiliki meranti dari berbagai kecamatan dan kepulauan yang ada di Kabupaten Meranti ada 11 Tasik yang

dimilikinya dan siap dikelola menjadi sumber air bersih untuk masyarakat Meranti. Selain sebagai sumber air bersih untuk masyarakat, Tasik- tasik tersebut juga memiliki potensi objek wisata di Kepulauan Meranti.

Tasik Air Putih dapat dicapai melalui Desa Teluk Samak dan Desa Tanjung Samak yang merupakan Ibukota Kecamatan. Kawasan Tasik Air Putih juga rimbun dan asri karena tasik ini di sepanjang tepi Tasik ditumbuhi pepohonan palem merah dan ini juga merupakan kekhasan Tasik Air Putih yang mana pohon palem merah tidak akan didapati di tasik-tasik lainnya. Tasik Air Putih merupakan kebanggaan warga masyarakat Kecamatan Rangsang Kabupaten Meranti. Tasik Air Putih berada sekitar 10 kilometer dari Desa Teluk Samak Kecamatan Rangsang. Tasik Air Putih terhampar luas di tengah rimbunnya pepohonan.

Daya tarik wisata di Tasik Air Putih adalah danau itu sendiri karena danau ini masih alami dan sangat luas. Selain itu hutan tropis disekitar danau juga sangat berpotensi, karena hutan tropis nya masih sangat alami dan lebat. Daya tarik utama di Tasik Air Putih adalah melihat panorama di pinggir danau serta danau Pulau Putri yang berada di tengah Tasik Air Putih. Flora dan fauna terdapat di Tasik Air Putih cukup beragam. Namun, terdapat ikan Toman yang merupakan fauna dominan di tasik ini.

Salah satu Penunjang utama suatu objek wisata adalah akses transportasi. akses transportasi adalah kemudahan mencapai suatu tujuan, dengan tersedianya berbagai rute alternatif menuju suatu tempat. namun akses menuju ke objek

wisata tasik air putih ini membutuhkan waktu 3 sampai 4 jam. dikarenakan keadaan jalan hanya setapak, wisatawan menempuh dengan berjalan kaki sejauh 10 kilometer.

Amenitas adalah fasilitas pendukung demi kelancaran kegiatan pariwisata yang juga ditujukan untuk memberikan kenyamanan kepada wisatawan. amenities yang ada di Tasik Air Putih ini yaitu mushola, ruang ganti pakaian, pendopo, rumah inap, toilet, jembatan untuk keliling tasik tersebut, Kapal kayu, dermaga untuk berenang. fasilitas yang kurang seperti jumlah pendopo kurang jika kunjungan wisatawan meningkat.

Di sekitar Tasik Air Putih juga terdapat sebuah pulau yang berada di tengah tasik. Keberadaan pulau yang ada di Tasik Air Putih menjadikan Tasik ini terlihat menawan dan memiliki nilai tambah dari tasik lainnya. Potensi ini menjadikan Tasik Air Putih sangat bagus untuk senantiasa dikembangkan menjadi tujuan objek wisata di Kepulauan Meranti, disamping dijadikannya Tasik Air Putih sebagai sumber air bersih dan ini juga mampu mengundang para pengunjung untuk menikmati suasana yang mengagumkan di Tasik Air Putih.

Pengelolaan di Tasik Air Putih yaitu Pemerintah setempat dan masyarakat sekitar yang bekerjasama untuk menjaga dan melestarikan objek tersebut. Dengan pengelolaan yang baik akan meningkatkan kunjungan wisatawan. Penanggungjawab Tasik Air Putih ini yaitu pemerintah desa setempat.

Tasik Air Putih sudah dimanfaatkan untuk Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di 5 buah desa di kecamatan terkait. Dari tasik ini, telah mampu

dialirkan sumber air bersih sedikit ke 2500 rumah warga setempat. Untuk satu pengelolaan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), dibutuhkan dana sedikitnya 7 milyar, sehingga pemerintah setempat berencana untuk mengajukan anggaran kepada pemerintah pusat terkait pengelolaan tasik yang ada.

Strategi pengembangan objek wisata Tasik Air Putih dalam meningkatkan tingkat kunjungan wisatawan serta citra objek tersebut, Dengan semakin banyaknya kunjungan wisatawan ke Tasik Air Putih maka berbagai upaya yang di lakukan untuk meningkatkannya, baik melalui sistem pengelolaan maupun peningkatan kerjasama antara masyarakat dengan pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti serta peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Tabel 1.3 : Data Keluhan Pengunjung Tasik Air Putih

No	Tahun	Pengunjung (Orang)
1	2017	65
2	2018	52
3	2019	74
4	2020	87
Jumlah		278

Sumber: Pengamatan penulis, 2021

Dapat dilihat pada tabel 1.3 diatas jumlah data keluhan pengunjung di Tasik Air Putih pada tahun 2017 sebesar 65 orang, mengalami penurunan pada tahun 2018 sebanyak 52 orang, pada tahun 2019 mengalami kenaikan sebanyak 74 orang, dan pada tahun 2020 tertinggi jumlah keluhan sebanyak 87 orang.

Namun ada permasalahan pengelolaan di Tasik Air Putih ini yaitu kurangnya kerja sama antara

masyarakat dan pemerintah Kabupaten Kepulauan meranti untuk melestarikan objek tersebut. Adapun masalah pelayanan yang kita hadapi saat ini sangat lah miris, masyarakat sudah berusaha menjaga dan melestarikan objek Tasik Air Putih ini namun layanan dari Pemerintah Kabupaten sangatlah kurang jadi untuk masyarakat itu sendiri membutuhkan dana untuk tetap menjaga dan melestarikan Tasik Air Putih.

Salah satu upaya yang dilakukan untuk mendukung kebijakan pengembangan pariwisata Kabupaten Kepulauan Meranti tersebut adalah melakukan penataan terhadap daya tarik wisata yang potensial untuk dikembangkan, salah satunya adalah Kawasan Tasik Air Putih. Selain menawarkan keindahan panorama alamnya , kawasan ini juga memiliki nilai sejarah bagi masyarakat setempat. Melalui dan perancangan yang baik, Kawasan desa Teluk Samak diharapkan dapat menjadi salah satu daya tarik wisata andalan bagi Kabupaten Kepulauan Meranti untuk mewujudkan diversifikasi produk pariwisata di daerah ini, sekaligus mendukung pengembangan Kawasan Wisata alam Unggulan.

Dalam meningkatkan tingkat kunjungan wisatawan serta citra objek tersebut, Dengan semakin banyaknya kunjungan wisatawan ke Tasik Air Putih maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkannya, baik melalui sistem pengelolaan maupun peningkatan kerjasama antara masyarakat dengan pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti serta peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Pada tahun 2020 jumlah kunjungan

sebanyak 87 orang kunjungan sedangkan objek wisata Tasik Air Putih sudah lama dijadikan sebagai destinasi wisata. Hal tersebut dikarenakan fasilitas pelayanan terhitung minim sehingga jumlah kunjungan tidak signifikan. Permasalahan-permasalahan tersebut perlu dikaji dan diteliti salah satunya adalah fasilitas pelayanan. Maka perlu di rumuskan terlebih dulu permasalahannya untuk memudahkan dalam pembahasan selanjutnya, serta menentukan arah dari penelitian serta batasan penelitian dan diajukan permasalahan yang terangkum dalam rumusan masalah Untuk itu penelitian ini memfokuskan penelitian tentang **“Pelayanan Pada Objek Wisata Tasik Air Putih Desa Teluk Samak Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti Provinsi Riau”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan Objek Wisata Tasik Air Putih di Kabupaten Kepulauan Meranti
2. Bagaimana Kendala Pelayanan pada Objek Wisata Tasik Air Putih Kabupaten Kepulauan Meranti

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini hanya membahas mengenai pelayanan pada objek wisata Tasik Air Putih Kabupaten Kepulauan Meranti Provinsi Riau.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Pelayanan pada Objek Wisata Tasik Air Putih di Kabupaten Kepulauan Meranti

2. Untuk mengetahui Kendala Pelayanan pada Objek Wisata Tasik Air Putih di Kabupaten Kepulauan Meranti

1.5 Manfaat penelitian

1. Bagi peneliti hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta wawasan bagi mahasiswa atau Kampus
2. Bagi Pemerintah Daerah sebagai masukan dan gambaran dalam meningkatkan pelayanan
3. Bagi Pengelola Objek Wisata Tasik Air Putih dapat di jadikan referensi dalam memahami fasilitas wisata

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pariwisata

kata pariwisata berasal dari bahasa Sansekerta yang terdiri atas dua kata yaitu pari dan wisata. Pari berarti “banyak” atau “berkeliling”, sedangkan wisata berarti “pergi” atau “bepergian”. Maka kata pariwisata diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali kali atau berputar-putar, dari suatu tempat ke tempat lain.

Prof. Salah Wahab, pariwisata itu merupakan suatu aktifitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu negara itu sendiri (di luar negeri), meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain (daerah tertentu), suatu negara atau benua untuk sementara waktu dalam mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya dimana ia memperoleh pekerjaan

James J. Spillane, pariwisata adalah kegiatan melakukan perjalanan dengan tujuan mendapatkan kenikmatan, mencari kepuasan,

mengetahui sesuatu, memperbaiki kesehatan, menikmati olahraga atau istirahat, menunaikan tugas, dan berziarah.

Menurut letak geografis, kegiatan pariwisata berkembang dibedakan menjadi :

1. Pariwisata lokal (local tourism) yaitu jenis kepariwisataan yang ruang lingkupnya lebih sempit dan terbatas dalam tempat-tempat tertentu saja. Misalnya kepariwisataan kota Denpasar, kepariwisataan kota Bandung.

2. Pariwisata regional (regional tourism) yaitu kegiatan kepariwisataan yang dikembangkan dalam suatu wilayah tertentu, dapat regional dalam lingkungan nasional dan dapat pula regional dalam ruang lingkup internasional. Misalnya kepariwisataan Bali, Yogyakarta, dan lain-lain.

3. Pariwisata nasional (national tourism) yaitu jenis pariwisata yang dikembangkan dalam wilayah suatu negara, dimana para pesertanya tidak saja terdiri dari warganegaranya sendiri tetapi juga orang asing yang terdiam di negara tersebut. Misalnya kepariwisataan yang ada di daerah-daerah dalam satu wilayah Indonesia.

4. Pariwisata regional-internasional yaitu kegiatan kepariwisataan yang berkembang di suatu wilayah internasional yang terbatas, tetapi melewati batas-batas lebih dari dua atau tiga negara dalam wilayah tersebut. Misalnya kepariwisataan ASEAN.

5. Pariwisata internasional (International tourism) yaitu kegiatan kepariwisataan yang terdapat atau dikembangkan di banyak negara di dunia.

Pariwisata juga dapat dipahami dengan menggunakan pendekatan

produk. Artinya, pariwisata merupakan suatu komoditas yang sengaja diciptakan untuk merespon kebutuhan masyarakat (McIntosh, Goeldner, dan Ritchie, 1995)

Pariwisata adalah istilah yang di berikan pada aktivitas yang terjadi bila seorang wisatawan melakukan perjalanan. Ini mencakup segala sesuatu mulai dari perjalanan itu sendiri, perjalanan ke tempat tertentu, kembali, dan kenangan yang didapat sesudahnya. Itu juga meliputi aktivitas perjalanan yang di lakukan sebagai bagian perjalanan itu sendiri, pembelian yang di lakukan, dan interkasi yang terjadi antara pihak tuan rumah dan tamunya. lengkapnya , pariwisata adalah semua aktivitas dan kejadian yang terjadi ketika seorang pengunjung melakukan perjalanan

2. 1 Wisata

Wisata dalam bahasa Inggris disebut tour yang secara etimologi berasal dari kata torah (ibrani) yang berarti belajar, tornus (bahasa latin) yang berarti alat untuk membuat lingkaran, dan dalam bahasa Perancis kuno disebut tour yang berarti mengelilingi sirkuit. Pada umumnya orang memberi padanan kata wisata dengan rekreasi, wisata adalah sebuah perjalanan, namun tidak semua perjalanan dapat dikatakan wisata (Suyitno, 2001)

Menurut Fandeli (2001), wisata adalah perjalanan atau sebagai dari kegiatan tersebut dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata

Wisata mengandung unsur yaitu :

1. Kegiatan perjalanan
2. Dilakukan secara sukarela
3. Bersifat sementara
4. Perjalanan itu seluruhnya atau sebagian bertujuan untuk menikmati

obyek dan daya tarik wisata.

2.3 Pengelolaan Objek Wisata

Pengelolaan adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam melaksanakan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Pengelolaan merupakan sebuah upaya untuk menjadikan suatu objek wisata menjadi menarik dan terorganisir dan pengelolaan juga mengendalikan, menyelenggarakan, mengurus, menjalankan agar berjalannya suatu usaha.

Pengertian pengelolaan dalam kamus umum bahasa Indonesia memberikan penjelasan sebagai berikut :

1. Proses, cara pembuatan mengelola,
2. Proses melakukan perbuatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain,
3. Proses yang membentuk merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi, dan
4. Proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan.
5. Manajemen adalah suatu proses yang membedakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan, dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Peraturan Menteri Kehutanan No. 4 Tahun 2012, kegiatan pengelolaan dan pengembangan pariwisata sumber daya alam terdiri dari beberapa unsur, yaitu:

1. Akomodasi : tempat seseorang untuk tinggal sementara

2. Jasa boga dan restoran : industri jasa dibidang penyelenggaraan makanan dan minuman yang dikelolasecara komersial (Yudi Kristian) 5409

3. Transportasi dan jasa angkutan : industri usaha jasa yang bergerak dibidang angkutan darat, laut dan udara

4. Atraksi wisata : kegiatan wisata yang dapat menarik perhatian wisatawan yang berkunjung

5. Cendramata (souvenir) : benda yang dijadikan kenang-kenangan untuk dibawa oleh wisatawan

6. Biro Perjalanan : badan usaha pelayanan semua proses perjalanan dari berangkat hingga kembali.

2.4 Wisata Alam

Wisata alam adalah bentuk kegiatan rekreasi dan pariwisata yang memanfaatkan potensi sumberdaya alam, baik dalam keadaan alami maupun setelah ada usaha budidaya, sehingga memungkinkan wisatawan memperoleh kesegaran jasmaniah dan rohaniah, mendapatkan pengetahuan dan pengalaman serta menumbuhkan inspirasi dan cinta terhadap alam (Anonymous, 1982)

Menurut A Oktavianita 2019 wisata alam adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari daya tarik alam dengan memanfaatkan potensi sumberdaya alam, baik itu alami maupun budidaya.

2.5 Ekowisata

Ekowisata adalah bentuk baru dari perjalanan bertanggungjawab ke area alami dan berpetualang yang dapat menciptakan industri pariwisata

(Eplerwood,1999).Australian Department of Tourism (Black,

1999) ekowisata adalah wisata berbasis pada alam dengan mengikuti aspek pendidikan dan interpretasi terhadap lingkungan alami dan budaya masyarakat dengan pengelolaan kelestarian ekologis.

Ekowisata adalah suatu bentuk wisata berbasis alam yang berupaya melestarikannya secara ekologis, sosial budaya, dan ekonomi dengan menyediakan kesempatan penghargaan dan pembelajaran tentang lingkungan alami atau unsur-unsur spesifik lainnya (Weaver 2001:105).

2.6 Perencanaan pada objek wisata

Perencanaan adalah suatu proses, Proses perencanaan merupakan rangkaian urutan rasional di dalam penyusunan rencana. Proses mempunyai sifat-sifat sebagai berikut:

- Dapat disesuaikan dengan tujuan
- Dapat disesuaikan dengan keterbatasan yang ada
- Dapat dikembangkan sesuai dengan teknik dan kebutuhan tertentu

2.7 Pelayanan

Pelayanan adalah suatu tindakan yang di lakukan guna memenuhi keinginan *customer* (pelanggan) akan suatu produk jasa yang mereka butuhkan, tindakan ini dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan untuk memenuhi apa yang mereka butuhkan tersebut.

Menurut Suherman dan budiono (2013 : 130) pelayanan merupakan unjuk kerja dan memberikan pengalaman kasat mata, tidak tahan lama yang dilakukan untuk pelanggan sebagai duta perusahaan kita. Dalam uraian diatas, dapat diartikan bahwa pelayanan adalah

sebuah produk tidak nyata, tetapi bisa dirasakan dan dinikmati oleh wisatawan. Sebuah pelayanan yang di berikan kepada wisatawan ialah sebuah produk yang dapat menambah daya tarik para wisatawan untuk kembali serta terus berkunjung di objek wisata Tasik air Putih di Kabupaten Kepulauan Meranti.

Pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun

Pelayanan juga merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah

Schuler dan Jackson (1997), kualitas atau mutu berarti memberikan produk dan pelayanan yang konsisten dan berkelanjutan sesuai dengan dimensi kualitas.

(Yoeti : 1996) dalam pengembangan pariwisata, terdapat faktor yang dapat menentukan keberhasilan pengembangan pariwisata

1. Tersedianya objek dan daya tarik wisata.
2. Adanya fasilitas *accessibility* yaitu sarana dan prasarana sehingga memungkinkan wisatawan mengunjungi suatu daerah atau kawasan wisata.
3. Tersedianya fasilitas amenities yaitu sarana kepariwisataan yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.8. Antisipasi dan kebutuhan perencanaan pelayanan

Setiap komunitas mempunyai wisatawan – (dari tipe) pengendara motor yang harus berhenti untuk

mengisi bahan bakar, mereka yang datang untuk mengunjungi kerabatnya, atau mereka yang berlibur pada resor resor danau di kawasan anda. Sejumlah pelayanan bagi wisatawan telah tersedia dalam komunitas anda. Kalau rencana dasar pelayanan bagi wisatawan mungkin sedikit berbeda dari satu komunitas dengan komunitas lainnya, hampir semua pengembangan pariwisata dibentuk berdasarkan konsep dasar pelayanan yang memasukkan hampir semua hal hal berikut ini

Pelayanan Pendukung Publik dan Swasta

1. Bisnis

Makanan-Penginapan-Hiburan-rekreasi-mobil-tempat hiburan berizin.

2. Informasi

Pusat informasi bagi wisatawan-organisasi dan asosiasi lokal maupun negara bagian

Keamanan

1. polisi dan petugas pemadam kebakaran
2. patroli Keliling
3. pengendali massa
4. pencegahan kecelakaan dan pengendalian lalu lintas

Kesehatan dan Sanitasi

1. tempat pemberian pertolongan pertama
2. penyelamatan dan pertolongan bagi keadaan darurat
3. rumah sakit dan klinik
4. pembuangan sampah
5. fasilitas untuk keperluan pribadi (contohnya toliet, dan sebagainya)

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode ilmiah penelitian kualitatif menurut definisi Gorman dan Clayton (dalam Septiawan Santana, 2007) menerangkan bahwa riset kualitatif memproses pencarian

gambaran data dari konteks kejadiannya langsung, sebagai upaya melukiskan peristiwa dengan kenyataannya dan melibatkan peneliti yang parsipatif di dalam berbagai kejadiannya serta menggunakan penginduksian dalam menjelaskan gambaran yang diamatinya.

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian dapat diartikan sebagai suatu rencana kerja yang terstruktur dalam hal hubungan-hubungan antara variabel secara komprehensif sedemikian rupa agar hasil risetnya dapat memberikan jawaban atas pertanyaan- pertanyaan riset. (Umar, 2007,).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini di lakukan di Tasik Air Putih Desa Teluksamak Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti, Peneliti mengambil waktu untuk dipelajari pada bulan Februari-April 2021.

3.3 Subyek Penelitian

Upaya memperoleh informasi yang lebih lengkap maka dalam penelitian ini digunakan seorang *key informan*. *Key Informan* adalah mereka yang tidak hanya memberikan keterangan tentang suatu hal kepada peneliti saja, tetapi juga memberikan saran tentang sumber data bukti yang mendukung serta menciptakan suatu terhadap sumber yang bersangkutan (Moloeng, 2006).

Adapun *key informan* dalam penelitian ini yaitu 1 orang kepala desa, 2 orang perangkat desa, 3 orang pengelola dan 5 orang wisatawan maksud dan tujuan penelitian untuk memecahkan persoalan yang timbul dengan cara mengumpulkan data sebanyak-

banyaknya dari *key informan*.

3.4 Jenis dan sumber Data

3.4.1 Data Primer

3.4.2 Data Sekunder

3.5 Teknik Pengumpulan Data

- Observasi
- Wawancara
- Dokumentasi

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2015), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

3.7 Operasional Variabel

Tabel 3.1 : Operasional variabel

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Pengumpulan Data
Pelayanan Pada Objek wisata Tasik	Pelayanan pendukung publik dan swasta	a. Bisnis makanan, penginapan, liburan, rekreasi, mobil	
	Keamanan	a. Polisi dan petugas pemadam	

Air Putih di Kabupaten Kepulauan Meranti	Kesehatan dan sanitasi	a. Tempat pemberian pertolongan pertama b.	Observasi Wawancara Dokumentasi
	Fasilitas sarana pelayanan publik	a. Air, Listrik, Telp on (sangat utama bagi yang berkemah)	

Sumber : Robert Christie Mill 2008, *The International business tourism*

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Pada Objek Wisata Tasik Air Putih di Kabupaten Kepulauan Meranti

Pelayanan Pendukung Publik dan Swasta

Segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik atau jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, lingkungan Badan Milik Usaha Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1. Penginapan / Homestay

Dari wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa pengunjung merasa puas dengan fasilitas yang di sediakan oleh kelompok sadar wisata yang telah di bentuk, dan dengan menyediakan penginapan untuk pengunjung yang datang dapat membantu ekonomi warga yang menyediakan fasilitas penginapan.

2. Tempat Berkemah

Dari wawancara diatas menurut pengunjung Objek Wisata Tasik Air Putih ini sudah bisa di sebar luaskan agar jumlah pengunjung meningkat karna dengan keindahan alam dan fasilitas yang telah disediakan oleh pengelola sudah cukup untuk dijadikan suatu objek wisata yang berkembang dengan baik.

3. Jembatan Wisata

Menurut bapak Kepala Desa Teluk Samak Bapak Bahrin pembangunan jembatan wisata ini menjadikan daya tarik tersendiri di Objek Wisata Tasik Air Putih Desa Teluk Samak Kecamatan Rangsang.

4. Pendopo Wisata

Pendopo yaitu bangunan yang terbuka dan luas yang biasanya terletak di pelataran untuk menerima tamu atau berkumpul keluarga, rapat atau keperluan lainnya. Pendopo juga dapat di gunakan sebagai tempat beristirahat sejenak dari kegiatan yang di lakukan atau sebagai kumpulnya suatu rombongan untuk menjadi titik temu agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan di suatu destinasi wisata. Pelayanan yang dilakukan yaitu membersihkan pendopo setelah digunakan oleh pengunjung, ada sekitar 15 pendopo yang telah disediakan oleh pengelola dengan ukuran sekitar 2m atau 3m.

Di Tasik Air Putih, Pendopo ini di gunakan untuk pengunjung yang datang bersama dengan keluarga atau teman agar lebih nyaman bercengrama dengan menikmati keindahan alam yang ada di wisata Tasik Air Putih, pendopo ini free tidak di pungut biaya untuk pengunjung yang datang berkunjung.

Dari wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa ketersediaan bahan untuk pembangunan pendopo di objek wisata tersebut sangat minim, kendala yang membuat bangunan tersebut kurang memadai yaitu kurangnya dana

dari pemerintah.

1. Sampan

Sampan karet dan sampan kayu adalah sebuah perahu yang memiliki dasar yang relatif datar, dengan ukuran sekitar 3 hingga 4,5 m yang dapat di gunakan untuk mengangkut penumpang 2 hingga 8 orang tergantung ukuran sampan. Sebagai alat transportasi danau atau sungai perahu ini di Tasik Air Putih Desa Teluk Samak Kecamatan Rangsang di gunakan untuk mengelilingi dan menikmati indahnya wisata alam Tasik Air Putih, sampan ini di gerakkan dengan dayung atau sepotong papan dengan cara di kayuh menggunakan tangan. Pelayanan yang dilakukan oleh pengelola yaitu mendata berapa orang yang akan menaiki sampan dan meminimalisir kejadian yang tidak diinginkan saat menaiki tidak melebihi kapasitas. untuk sampan karet sekali putar dengan harga sewa Rp.10.000 perorang.

Menurut wawancara bersama wisatawan yang berkunjung ke Objek wisata tasik Air Putih dengan adanya fasilitas pelayanan seperti sampan kayu atau sampan karet dapat mempermudah wisatawan untuk menikmati indahnya wisata alam.

4.4.2 Pelayanan Kemanan

Keamanan dalam objek wisata sangat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah pengunjung dalam berwisata yang mana pengunjung akan lebih memperhatikan bagaimana keamanan yang diterapkan oleh pihak pengelola sehingga bisa memberikan kenyamanan kepada pengunjung saat berwisata dengan keluarga.

Pada objek wisata Tasik Air Putih berdasarkan dari informasi yang didapatkan bahwa ada beberapa pelayanan yang akan dilakukan untuk meningkatkan keamanan bagi pengujung yang datang seperti:

1. Patroli Keliling

Patroli keliling ini dilakukan agar pengunjung bisa berhati-hati saat mengunjungi objek wisata Tasik Air Putih sehingga bisa mengetahui kawasan atau zona berbahaya yang terdapat pada kawasan objek wisata dan juga bisa mendapatkan pertolongan pertama apabila terjadi hal yang bisa membahayakan bagi pengunjung. Patroli ini bisa meminimalisir tingkat kejahatan yang suatu saat bisa terjadi kepada pengunjung seperti kehilangan barang ataupun yang lainnya. Oleh karena itu pihak pengelola akan meningkatkan tingkat keamanan secara efektif sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada pengunjung Tasik Air Putih.

Patroli keliling ini biasanya dilakukan oleh beberapa orang untuk melakukan pengecekan di sekeliling objek tasik air Putih ini, dalam sehari biasanya pengelola melakukan kegiatan patroli 2 kali mengelilingi objek tersebut pada saat pagi hari dan sore hari.

Berdasarkan hasil wawancara penelitian maka dapat di jelaskan bahwa Tasik Air Putih melakukan penerapan pelayanan yang baik, secara umum dapat mengurangi kejadian yang tidak diinginkan, dengan menerapkan patroli ini pengunjung merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan.

4.4.3 Pelayanan Kesehatan dan Sanitasi

Setiap objek wisata harus memiliki tempat untuk memberikan jaminan kesehatan pengunjung dan juga bisa memberikan pertolongan pertama kepada pengunjung. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti ada beberapa pelayanan yang dilakukan seperti:

1. Posko Kesehatan

Dengan adanya posko kesehatan agar pengunjung yang datang ke objek wisata Tasik Air Putih bisa

mendapatkan jaminan kesehatan sehingga meminimalisir penyakit yang dapat tertular. Posko kesehatan ini juga bisa memberikan pertolongan pertama kepada pengunjung yang terkena luka ringan ataupun luka sedang saat berkunjung ke objek wisata Tasik Air Putih.

Dari wawancara diatas dapat dikutip bahwa pelayanan kesehatan yang di sediakan merupakan bantuan dari pusat kesehatan desa Teluk samak yang bertugas merupakan bidan atau perawat dengan alat yang terbatas sehingga menangani kecelakaan wisatawan yang sakit pada pertolongan pertama, selanjutnya jika wisatawan benar benar memerlukan perawatan yang lebih intens maka akan di rujuk ke pusat kesehatan masyarakat Kecamatan rangsang.

2. Kebersihan Lingkungan

Kebersihan lingkungan di tempat objek wisata harus diperhatikan sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi pengunjung yang datang. Maka dari itu pihak pengelola objek wisata meningkatkan pelayanan kebersihan di kawasan objek wisata Tasik Air Putih dengan menambah jumlah tempat pembuangan sampah di sekitaran kawasan objek wisata Tasik Air Putih dan juga melakukan survei kawasan sehingga kawasan objek wisata tetap dalam keadaan bersih dari sampah yang berserakan di sekitar kawasan objek wisata Tasik Air Putih.

Dari wawancara diatas menurut prngunjung yang ada di Tasik Air Putih ini pelayanan yang dilakukan oleh kelompok sadar wisata ini sudah cukup baik untuk dijadikan suata objek wisata unggulan yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti karna kebersihan dan fasilitas yang tersedia cukup memadai dengan keindahan wisata alam yang cukup unik .

4.4.4 Pelayanan Fasilitas

Sarana Pelayanan Publik

Fasilitas wisata merupakan hal yang penting di tempat objek wisata yang bertujuan agar memudahkan pengunjung untuk berwisata. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan ada beberapa pelayanan yang akan di lakukan seperti:

1. Tempat Ibadah

Fasilitas untuk tempat ibadah yang di sediakan oleh pihak pengelola menjadi salah satu hal yang sangat di perlukan bagi wisatawan yang akan beribadah. Mushola yang di bangun oleh pihak pengelola menjadi salah satu tempat ibadah yang ada di sekitaran objek wisata Tasik Air Putih dan dalam keadaan mendukung untuk beribadah. Namun saat ini musholla sedang mengalami kerusakan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa toilet yang tersedia yaitu 2 buah dan kamar mandi 2 buah. Dalam hal fasilitas yang dapat menunjang rasa nyaman wisatawan saat berkunjung. Karena saat ini fasilitas-fasilitas yang tersedia masih terbatas dan kurang memadai, sehingga wisatawan pada umumnya mengeluhkan hal tersebut.

4.2.2 Kendala Pelayanan Objek Wisata Tasik Air Putih

Dalam beberapa pelayanan yang terdapat pada objek wisata Tasik Air Putih ada beberapa kendala yang terjadi pada saat ini yaitu:

1. Akses jalan menuju objek wisata Tasik Air Putih

Dalam perjalanan menuju objek wisata pengunjung harus berjalan kaki dengan membutuhkan waktu sekitar 2 jam lebih di karenakan akses jalan yang menanjak dan terjal. Kondisi ini sangat membahayakan bagi pengunjung yang tidak terbiasa berjalan kaki dengan jarak yang jauh. Akses jalan ini menjadi salah satu kendala

yang sangat berbahaya bagi pengunjung yang datang dikarenakan rute dan waktu yang dibutuhkan sangat lama.

Ketika musim hujan atau terjadi curah hujan tinggi maka sebagian jalan untuk menuju ke objek wisata ini terjadi banjir yang cukup dalam, menurut pengunjung banjir ini bisa mencapai 1 meter.

Sangat sulit untuk para pengunjung melakukan sebuah perjalanan untuk menuju ke sebuah objek wisata yang ada di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti yaitu Objek Wisata Tasik Air Putih, perjuangan seorang pengunjung harus melewati banjir yang kira kira setinggi 1 meter ini harus sangat berhati hati, bukan hanya pakaian yang kotor jika terjatuh namun akan ada binatang yang berbahaya biasanya binatang tersebut yaitu lintah. Dapat dikutip dari wawancara wisatawan di atas bahwa akses jalan yang seharusnya bisa di lewati dengan jangka waktu $\frac{1}{2}$ -1 jam jadi memakan waktu hingga 2-3 jam.

2. Dana

Dinas Pariwisata dan Olahraga Kabupaten Kepulauan Meranti berupaya untuk melakukan pembangunan akses jalan menuju objek, namun membutuhkan dana sekitar 7 miliar untuk melakukan perbaikan akses jalan menuju Objek Wisata Tasik Air Putih ini, jadi dana juga menjadi kendala untuk proses perkembangan objek tersebut.

Untuk melakukan berbagai aktivitas di perlukan dana, seperti gaji atau upah. Dana sebagai sarana manajemen harus di gunakan sedemikian rupa agar tujuan yang ingin di capai bisa di nilai lebih besar dari uang yang digunakan untuk mencapai tujuan pelayanan.

Dana awal untuk pembangunan fasilitas di bantu oleh donatur dan membentuk POKDARWIS untuk mengelola Objek

Wisata Tasik Air Putih, kemudian kelompok sadar wisata ini melakukan rencana menarik anggaran dari BUMDES namun rencana tersebut tidak terealisasi.

Dari pemaparan yang di sampaikan Bapak Kepala Desa Teluk Samak di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa hambatan yang terjadi yaitu pada unsur dana (Uang) di karnakan kurang komunikasi antar pengelola dan pihak instansi daerah. Pengelola juga menjelaskan bahwa sangat sulit dan butuh waktu lama untuk mendapatkan dana untuk pembangunan objek tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

A, Yoeti, Oka, 1991. *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Bandung: Bumi Angkasa Raya. _____, 1996. *Pemasaran Pariwisata*, Bandung: Bumi Angkasa Ray.

_____, 1997. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarata.

Darsoprajitno, H. Soewarno, 2001. *Ekologi Pariwisata, Tata Laksana Pengelolaan Objek dan Daya Tarik Wisata*. Bandung : Angkasa. Ferdinal asmin, 2018. *ekowisata dan pembangunan berkelanjutan*. Gamal Thabroni, 2021. *Teknik Analisis data deskriptif kualitatif dan kuantitatif*

Hadinoto, Kusudianto, 1996. *Perencanaan Pengembangan Destinasi Pariwisata*.

Jakarta: UI Pres.

I ketut suwena & i Gst Ngr, Widyatmaja, 2017. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*

I A.J. Muljadi. 2010. *Kepariwisataan dan Perjalanan*. Jakarta: PT.Raja Grafindo

Persada. smayanti. 2011. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta. Grasindo.

I Ketut Muksin, 2016. *pariwisata*.

I Gusti Bagus Rai Utama, S.E., M.A. Agustus, 2014. *Penghantar*

industri pariwisata.

Muchamad Zaenuri, 2012 . *Perencanaan Strategis Kepariwisataan Daerah*

McIntosh R.W. & Goeldner, R.W, 1986. *Tourism. Principles, Practises, Philosophies* New York: John Wiley & Sons, Inc.

Muhammad Fauzan Noor, SE.Par., M.Par., MMHTRL., I Wayan Lanang Nala, SST.Par, M.Par. *Pariwisata dan pelestarian ekosistem sungai: Desa Pela dalam upaya konservasi dan peningkatan ekonomi masyarakat*

Marpaung Happy, *Pengetahuan Kepariwisataan, Perencanaan dan Pengembangan Objek Wisata dan Daya Tarik Wisata Budaya, Untuk Pengembangan Desa Wisata*, Penerbit Alfabeta. Bandung

Pendit. 2006. *Ilmu Pariwisata (Sebuah Pengantar Perdana)*. Jakarta : PT. Pradnya Paramita.

R. G. Seokadjio. 2003. *Anatomi Pariwisata. Memahami Pariwisata sebagai System Lynkage*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum

Robert Christie Mill, 2008 . *The tourism international business*.

Syafnidawaty, 2020. *populasi dan sampel dalam penelitian*

Richard L. Daft ,2010 . *Era Baru Manajemen*, Jakarta: Salemba Empat.

Sukanto Reksohadiprodjo, *Dasar-dasar Management*, (Yogyakarta: BPFEYOKYAKARTA, 1986

Manullang, *Dasar-dasar Manajemen*

Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-Dasar Wisata Pariwisata*. Andi Publishing Yogyakarta

Muljadi, A. J. 2009 *Kepariwisataan dan Perjalanan*. Jakarta Raja Grafindo Persada

Sugyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuntitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta

