

# **KUALITAS PELAYANAN PRAMUWISATA DI OBJEK WISATA DANAU BUATAN RUMBAI PESISIR KOTA PEKANBARU**

**Oleh : Salsabila Putri Suhendra**

Email : [salsabila.putri0994@student.unri.ac.id](mailto:salsabila.putri0994@student.unri.ac.id)

**Pembimbing: Mariaty Ibrahim**

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

## ***ABSTRACT***

*Pekanbaru has the opportunity to become a leading destination that can be further developed, because since 2019 and 2022 tourists have continued to increase coming to the city of Pekanbaru. There are also many tourist objects in the city of Pekanbaru, one of which is in the Rumbai sub-district, the Rumbai Coastal Artificial Lake Tourism Object in Pekanbaru City. This study aims to determine the Quality of Tour Guide Services at the Rumbai Coastal Artificial Lake Tourism Object in Pekanbaru City, based on the research that has been done, this research uses a qualitative method. The subject of this research is the Tourism Object of the Coastal Rumbai Artificial Lake in Pekanbaru City. Data collection was carried out by means of documentation studies, observations, interviews, questionnaires and documents. The results showed that the quality of the Artificial Lake Rumbai Coastal Tourism Object in Pekanbaru City is 4, namely: Assurance, Responsiveness, Reliability and Empathy owned by the Artificial Lake Tourism Object are in a pretty good category.*

***Keywords: Quality of Tour Guide Service, Artificial Lake Tourism Abstract***

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu hal yang penting ada di setiap negara. Salah satunya Indonesia. Dikarenakan suatu negara sangat memerlukan adanya pariwisata, karena pariwisata berperan penting dalam devisa negara. Pariwisata merupakan sector yang berkembang pada saat ini. Sektor pariwisata merupakan industri yang dapat berkembang karena termasuk potensi sumber daya alam yang dimiliki Indonesia. Dengan banyaknya destinasi wisata baru dan rute penerbangan membuktikan bahwa pariwisata sangat berpengaruh bagi perekonomian negara.

Pengembangan pariwisata upaya terpadu yang dijelaskan dalam Subadra (2006) bertujuan untuk menarik wisatawan dan menyediakan layanan dan infrastruktur yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Masyarakat setempat, dunia usaha, pemerintah federal, dan pemerintah daerah semuanya menyediakan berbagai fasilitas dan layanan dalam pengertian "pariwisata" sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009.

Middleton, Fyall, dan Morgan mendefinisikan pariwisata sebagai semua kegiatan termasuk kunjungan singkat ke lokasi selain tempat orang tinggal, bekerja, dan menjalani kehidupan sehari-hari mereka di Yusendra, Vol. 5, No.2 (2015). Pariwisata, menurut A.J. Burkat dalam Damanik (2006), adalah migrasi singkat dan sementara orang ke tempat lain selain tempat tinggal dan pekerjaan biasa, serta aktivitas mereka selama berada di

sana. Menurut Mathieson 7 Wall dalam Pitana dan Gayatri (2005), pariwisata adalah kegiatan yang melibatkan perpindahan singkat orang ke tempat lain selain rumah dan tempat kerja mereka, pelaksanaan kegiatan di sana, dan penyiapan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Salah satu tujuan wisata yang ada diwilayah Indonesia sangat banyak sekali. Provinsi Riau terletak di sebelah barat Indonesia yaitu ditengah Pulau Sumatera. Riau salah satu yang memiliki banyak sekali destinasi wisata yang cukup menarik. Banyak destinasi wisata yang membuat wisatawan betah untuk mengunjungi Provinsi Riau ini. Berbagai hal akan kita jumpai di sini, antara lain wisata budaya, wisata sejarah, wisata religi, dan wisata gastronomi, selain wisata alam. Riau di Indonesia cukup sangat terkenal karena banyak memiliki destinasi-destinasi wisata yang unik dan seru.

Kawasan yang dulu bernama "Senapelan" yang saat itu diperintah oleh seorang kepala suku bernama Batin, mengalami perkembangan lebih lanjut menjadi kawasan pemukiman baru sebelum berubah lagi menjadi dusun berukuran kaki di muara sungai. Sungai Siak. Bagian wilayah di Provinsi Riau adalah Kota Pekanbaru. Kota Pekanbaru, salah satu pusat ekonomi tersibuk di Sumatera, merupakan kota metropolitan yang mengalami urbanisasi cepat dengan tingkat migrasi yang tinggi.. Luas Kota Pekanbaru ini mencapai 632,3km<sup>2</sup>. Sebagaimana banyaknya orang yang keluar masuk wilayah ini disebabkan menjadi pusat perdagangan terbesar.

**Tabel 1.1 Daftar Objek Wisata Alam Di Kota Pekanbaru**

No	Objek Wisata
1	Danau Buatan
2	Alam Mayang
3	Desa Wisata Okura
4	Kebun Binatang Sang Kulim
5	Danau Bandar Khayangan

Sumber :  
Pariwisatapekanbaru.go.id

Salah satu tempat wisata yang cukup terkenal adalah Danau Buatan yang terletak di Kota Pekanbaru. yang terletak di Kecamatan Rumbai Pesisir, salah satu kecamatan di Kota Pekanbaru, sering disebut sebagai Danau Buatan. Destinasi wisata ini terletak di Desa Umban Sari, Kecamatan Rumbai Pesisir, di jalan pramuka atau jalan lingkaran danau buatan. Luas permukaan dananya kira-kira 1 Ha, dan kedalamannya bisa mencapai 2 sampai 6 meter. Disekelilingi kawasan danau buatan ini banyak pepohonan hijau yang membuat panorama sekitar menjadi lebih indah. Letak objek wisata danau buatan ini agak sedikit terpencil dari jalur lalu lintas. Anda bisa melakukan perjalanan ke sana melalui jalur darat untuk mengakses objek wisata danau buatan ini. Kendaraan, sepeda motor, dan bus. Mengingat jaraknya kurang lebih 10 kilometer dari pusat Kota Pekanbaru, perkiraan waktu perjalanan adalah 20 menit.

Salah satu tempat wisata alam di Kota Pekanbaru, Riau, adalah Danau Lembah Sari yang juga dikenal sebagai danau buatan. berupa air kualitas pelayanan di objek wisata Danau Buatan ini yang menyebabkan turun angka kunjungan wisatawan.

(bendungan) yang berfungsi sebagai sistem irigasi dan tempat rekreasi. Daya pikat pemandangan air yang indah disediakan oleh danau buatan manusia ini. Untuk memastikan pengunjung danau buatan ini nyaman, banyak fasilitas pendukung yang dipasang, diantaranya fasilitasnya yaitu musholla, tempat duduk, spot foto, taman bermain dan ada terdapat wahana air yang di sewa yaitu sepeda air, perahu mengelilingi danau buatan. Berikut adalah tabel data pengunjung Di Objek Wisata Danau Buatan Kota Pekanbaru :

**Tabel 1.2 Data Pengunjung Di Danau Buatan Rumbai Pesisir Tahun 2019 – 2022**

No.	Tahun Kunjungan	Jumlah Kunjungan
1.	2018	39.597
2.	2019	39.155
3.	2020	20.130
4.	2021	38.065

Sumber : PT. Sarana Pembangunan Kota Pekanbaru

Berdasarkan tabel 1.2, pada tahun 2019 terjadi mengalami peningkatan jumlah pengunjung yang sangat pesat dibandingkan tahun 2020. Namun pada tahun 2020 mengalami penurunan jumlah pengunjung, di akibatkan karena adanya virus Covid 19 dan pandemic yang melanda. Pemerintahpun memberlakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). Pembatasan aktivitas liburan baik dalam negeri ataupun luar negeri. Penurunan juga terjadi akibat kurangnya

**Tabel 1.3 Data Pramuwisata / Petugas Objek Wisata Danau Buatan**

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Divisi	1
2	Kasir/Penjual Tiket	2
3	Security	2
4	Kebersihan	3
Jumlah		8

Sumber : PT.Sarana Pembangunan Kota Pekanbaru

Berdasarkan table 1.3 Di Objek Wisata Danau Buatan terdapat beberapa Pramuwisata yang bertugas Di Objek Wisata Danau Buatan dalam memberikan pelayanan maupun informasi. Pelayanan merupakan hal paling penting karena dengan adanya kualitas pelayanan yang bagus maka pengunjung akan merasa puas dari pelayanan yang diberikan pramuwisata. Pramuwisata sendiri ialah petugas pariwisata yang berkewajiban memberi informasi yang diperlukan wisatawan serta bertugas di Kawasan objek wisata.

**Tabel 1.4 Data Komplain dari Pengunjung**

No	Tahun	Jenis Komplain Pengunjung			
		Tangibles (berwujud)	Reability (keandalan)	Responsiveness (ketanggapan)	Assurance (jaminan)
1	2018	52	44	5	12
2	2019	66	50	2	8
3	2020	28	21	1	10
4	2021	51	48	7	13

Sumber : Riview Google Maps Objek Wisata Danau Buatan

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka sebagai rumusan masalah dan disimpulkan apa yang menjadi pokok

Kewajiban sebuah objek wisata untuk memberikan pelayanan prima kepada para tamunya sudah menjadi salah satu hal terpenting yang harus dilakukan oleh mereka. Masih banyaknya permasalahan yang terjadi karena kurangnya mendapatkan pelayanan pada objek wisata, salah satunya Danau Buatan Rumbai Pesisir. Karena sejumlah persoalan yang muncul dari adanya banyak keluhan masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan terbaik. Pelayanan merupakan aspek yang penting dalam objek wisata karena menyangkut kepentingan pengunjung dalam memenuhi kebutuhannya sehingga objek wisata dapat memberikan pelayanan yang cukup optimal dan penyediaan fasilitas Dengan hal yang terjadi tentunya menarik untuk penulis teliti Tanggapan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Pramuwisata di Objek Wisata Danau Buatan. Alasan penulis meneliti tanggapan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di objek wisata danau buatan ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang berkunjung ke destinasi yang hampir tiap harinya bertambah. Hal tersebut menandakan semakin tingginya kunjungan masyarakat. Karena itu lah mengapa pentingnya meneliti kualitas pelayanan dan di harapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh pengunjung tanpa membeda-bedakan

penelitian ini adalah “Bagaimana Tanggapan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Pramuwisata di Objek Wisata Danau Buatan?”.

### 3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini dengan tujuan agar penelitian ini spesifik dan lebih terfokus kepada Dari judul penelitian ini penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti yaitu hanya membahas tentang kualitas “Tanggapan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Pramuwisata di Objek Wisata Danau Buatan.”.

### 4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

Untuk mengetahui Tanggapan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Pramuwisata di Objek Wisata Danau Buatan.

Penelitian ini bermanfaat :

1. Dari hasil penelitian ini bisa jadi bahan pertimbangan untuk bahan perubahan untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan kepada pengunjung.
2. Bagi penulis ini dapat menambah pemahaman dan informasi mengenai Tanggapan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Pramuwisata di Objek Wisata Danau Buatan
3. Bagi penulis, ini bisa menjadi cara untuk menggunakan apa yang di pelajari dalam perkuliahan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Tanggapan

Menurut Ahmadi (2009) tanggapan sebagai salah satu fungsi jiwa yang pokok, dapat diartikan sebagai gambaran ingatan dari pengamatan, Ketika objek yang telah diamati tidak lagi berada dalam ruang dan waktu pengamatan. Jadi, jika proses pengamatan sudah

berhenti, dan hanya tinggal kesan-kesannya disebut sebagai tanggapan. Sedangkan menurut Sujanto (2004) tanggapan ialah gambaran pengamatan yang tinggal di kesadaran kita sesudah mengamati.

Menurut Suryabrata (2012) tanggapan merupakan bayangan yang tinggal dalam ingatan setelah kita melakukan pengamatan. Sedangkan menurut Wasty Soemanto (2006) tanggapan didefinisikan sebagai bayangan yang menjadi kesan yang dihasilkan dari pengamatan. Kesan tersebut menjadi isi kesadaran yang dapat dikembangkan dalam hubungannya dengan konteks pengalaman waktu sekarang sertaantisipasi keadaan untuk masa yang akan datang.

### 2. Kulaitas Pelayanan

Menurut Rusydi (2017), kapasitas perusahaan untuk memberikan pelayanan kaliber tertinggi relatif terhadap para pesaingnya menentukan kualitas pelayanan. Menurut Norman (dalam Trilestari 2004), untuk berhasil memberikan layanan berkualitas tinggi, pertama-tama kita harus memahami karakteristik layanan berikut:

1. Tidak seperti barang jadi, yang tidak berwujud, jasa pada dasarnya berbeda.
2. Pelayanan yang benar-benar terdiri dari perbuatan yang tulus dan merupakan pengaruh sosial.
3. Dalam praktiknya, penciptaan dan konsumsi jasa tidak dapat dipisahkan karena biasanya terjadi bersamaan dan di lokasi yang sama.

Produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan semuanya

dipengaruhi oleh kualitas, yang merupakan kondisi dinamis (Tjiptono, 2001).

Menurut Bates dan Hoffman (1999) yang dikutip oleh Sukoco dan Nilowardono (2009), evaluasi pelanggan terhadap proses penyediaan layanan menentukan kualitas layanan; karenanya, menilai kualitas layanan memerlukan penilaian proses produksi layanan. Kualitas pelayanan, menurut Kotler dan Armstrong (2012), adalah jumlah dari sifat dan kualitas produk atau layanan yang mendukung kapasitasnya untuk memenuhi permintaan secara langsung atau tidak langsung.

#### **4. Pramuwisata**

Pemandu wisata menurut Yoeti (dalam Udoyono, 2013) adalah seseorang yang menginformasikan pengunjung tentang segala sesuatu yang akan dilihat dan dialaminya ketika mengunjungi suatu objek, tempat, atau wilayah tertentu. Memberikan arahan, pengetahuan, dan petunjuk mengenai situs atau lokasi merupakan pekerjaan seorang pemandu wisata, menurut Yoeti (2010). Pendapat Nuriata (2015) Pramuwisata dapat bekerja sebagai perantara antara wisatawan dengan pemerintah masyarakat, lembaga swadaya masyarakat, maupun dengan segala fasilitas wisata yang menyediakan bantuan perjalanan, seperti hotel, transportasi, pengelola objek wisata, dan lain sebagainya.

#### **5. Objek Wisata**

Menurut Ridwan (2015) objek wisata adalah segala sesuatu yang menarik wisatawan dan menjadi tujuan atau alasan terakhir mereka untuk melakukan

perjalanan, serta memiliki kekhasan, keindahan, dan nilai berupa berbagai unsur alam, budaya, dan buatan manusia. Menurut Gamal Suwanto dalam bukunya *Basic Tourism Fundamentals*, suatu obyek wisata yang juga dikenal sebagai daya tarik wisata mempunyai kemampuan untuk menarik pengunjung ke suatu tempat wisata tertentu (1997).

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009, yang mendefinisikan daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai berupa kekayaan alam, budaya, dan buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan, ada bermacam-macam jenisnya. aset yang memenuhi persyaratan. Objek wisata adalah segala sesuatu yang menjadi tujuan wisata menurut Siregar (2017) dan sangat erat kaitannya dengan daya tarik wisata.

Objek wisata adalah lokasi yang menarik wisatawan karena sumber daya alam dan buatan manusia, seperti pemandangan alam yang indah, pantai, flora dan fauna, kebun binatang, monumen kuno, candi, tarian, dan budaya unik lainnya. (2018) (Ananto). Objek wisata menurut Siregar (2017) adalah segala sesuatu yang menjadi tujuan wisata; objek wisata sangat erat kaitannya dengan daya tarik wisata. Tempat wisata harus berbeda, karena ini adalah tujuan utama pengunjung tempat wisata tersebut.

Pariwisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi suatu tempat

tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan suatu daya tarik wisata yang dikunjungi dari waktu ke waktu, sedangkan daya tarik wisata adalah tempat yang telah menjadi pusat daya tarik dan dapat memberikan kepuasan, khususnya kepada pengunjung (Harahap, 2018).

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Desain Penelitian**

Menurut Purwanto dan Sulistyati (2011:25), Desain penelitian (*research design*) adalah rencana tentang bagaimana suatu penelitian akan di lakukan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yaitu dengan cara menggambarkan dan menjelaskan secara terperinci mengenai masalah yang akan di teliti berdasarkan data-data yang diperoleh yang telah di kumpulkan, kemudian dianalisa dan dituturkan dalam bentuk kalimat untuk ditarik kesimpulan.

Menurut Sumarni dan Wahyuni (2006 : 97), Desain penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu dengan cara menggambarkan dan menjelaskan secara terperinci mengenai masalah yang akan diteliti berdasarkan data- data yang diperoleh dari laporan penelitian berupa angket / kuesioner yang telah dikumpulkan, kemudian dianalisa dan dituturkan dalam bentuk kalimat untuk kemudian ditarik kesimpulan. Hasil pengolahan tersebut selanjutnya dipaparkan dalam bentuk angka – angka sehingga memberikan suatu kesan lebih mudah ditangkap maknanya oleh siapapun yang

membutuhkan informasi tentang keberadaan gejala tersebut.

### **2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi dalam Penelitian ini dilaksanakan di jalan pramuka atau jalan lingkar danau buatan Kelurahan Umban Sari, Kecamatan Rumbai Pesisir. Alasan memilih lokasi penelitian ini adalah Objek Wisata Danau Buatan ini sendiri terletak di jalan pramuka Rumbai Pesisir. Objek Wisata ini letaknya yang agak terpencil dari jalur lintas oleh karena itu kurangnya mendapat perhatian mengenai pengembangan dan kualitas pelayanan yang ada. Dan penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan April 2022-Agustus 2022.

Alasan penulis memilih lokasi ini karena Objek Wisata Danau Buatan ini sangat dikenali oleh masyarakat sekitar maupun luar daerah. Jika Objek Wisata ini mengalami penurunan kunjungan akibat pelayanan pramuwisata nya itu sangat disayangkan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti Objek Wisata ini agar terus berkembang dan menjadi tujuan untuk berwisata.

### **3. Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiono (2012), populasi adalah kategori luas yang terdiri dari objek dan individu dengan atribut dan karakteristik tertentu yang dipilih peneliti untuk diselidiki sebelum menarik kesimpulan. Populasinya sangat besar, dan fokus kajiannya mencakup wilayah yang luas (Sukmadinata 2013). Populasi juga mencakup semua orang yang

menjadi subjek penelitian (Erwan dan Diyah, 2007). Adapun populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pengunjung yang datang ke Objek Wisata Danau Buatan pada tahun 2021 yang berjumlah 38.065 orang.

### 3.2.2 Sampel

Sugiyono (2011) menegaskan bahwa karena sampel merupakan sebagian dari populasi saat ini, maka pengambil sampel harus memilih teknik tertentu tergantung faktor yang ada. Sampel mencerminkan ukuran dan karakteristik populasi secara keseluruhan. Jika populasi sangat besar dan peneliti tidak dapat menyelidiki seluruh populasi karena keterbatasan sumber daya, orang, atau waktu, peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi tersebut (Sugiyono, 2009).

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

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

Keterangan :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : nilai kritis (batas ketelitian) yang diharapkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel), nilai kritis yang diambil dalam sampling ini sebesar 0.10 (10%).

Dengan memakai rumus tersebut, dari populasi sebesar 38.065 orang yang mengunjungi Objek Wisata Danau Buatan adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{38.065}{(38.065^2 + 1)}$$

$$n = \frac{38.065}{(38.065(0.01$$

+1)

$$n = \frac{38.065}{381.6}$$

$$n = 99.75105$$

$$N = 100$$

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

## 4. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data yaitu:

- a. Data primer, atau informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber-sumber oleh peneliti tentang variabel-variabel yang relevan dengan kepentingan suatu penelitian tertentu. Menurut Sugiyono (2016), data primer adalah sumber data yang menyediakan data secara langsung kepada pengumpul data. Wawancara dengan partisipan penelitian dan observasi langsung maupun tidak langsung di luar ruangan digunakan untuk mengumpulkan sumber data primer. Menurut Nur Indrianto dan Bambang Supono (2013), data primer adalah jenis data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber aslinya (tidak melalui media perantara).
- b. Data sekunder, atau informasi yang berasal dari informasi yang dikumpulkan sebelumnya, disusun dari dokumentasi, temuan penelitian tambahan, dan bahan referensi atau data dari Objek Wisata Danau Buatan. Menurut Sugiyono (2016) data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data, misalnya lewat dokumen. Menurut Arikunto (2013) menyatakan data sekunder adalah data yang

diperoleh dari dokumen grafis (table, catatn, notulen rapat, SMS, dan lain-lain).

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu:

1. Penelitian Lapangan (Field Work research) yaitu penelitian langsung ke lokasi yang menjadi objek penelitian sebagai berikut:
2. Kuisisioner, Sugiyono (2013) mendefinisikan kuisisioner sebagai metode pengumpulan data yang melibatkan meminta responden untuk menanggapi daftar pertanyaan tertulis. Dalam penelitian ini kuisisioner akan dibagikan kepada responden untuk mengetahui penilaian kualitas pelayanan Danau Buatan. Dalam hal ini menyebarkan kuisisioner dengan bentuk online menggunakan google form. Yang terdapat keterangan bahwa yang mengisi kuisisioner adalah orang yang pergi ke Danau Buatan. Penyebaran ini dapat melalui berbagai media social yaitu whatsapp dan juga Instagram.
3. Observasi adalah untuk mengamati dan mendokumentasikan setiap kejadian yang berkembang yang memungkinkan adanya perbedaan antara kedua kelompok tersebut, Sukardi (2008). Observasi ini dilakukan untuk mengetahui kinerja dan informasi di Danau Buatan.
4. Wawancara, menurut Afifuddin (2009) adalah metode pengumpulan informasi dengan mengajukan serangkaian pertanyaan kepada informan. Hal ini dapat dicapai dengan berbicara langsung dengan informan di Danau Buatan.
5. Dokumentasi, pengumpulan data, atau arsip yang bersangkutan. Arikunto (dalam Supriyanto dan Machfudz 2010) mendefinisikan dokumentasi sebagai informasi tentang subjek atau variabel dalam bentuk catatan, buku, transkrip, surat kabar, majalah, prasasti, dan bahan lainnya.

## 6. Teknik Analisis Data

Analisis data deskriptif kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui proses angket dan dokumentasi, kemudian hasilnya dianalisis sehingga menjadi satu kesatuan dan menghasilkan sebuah kesimpulan. Menurut Sugiyono (2012) pengertian dari metode penelitian adalah sebagai berikut : “Metode penelitian bisa berarti sebagai cara ilmiah dalam mendapat data yang valid dengan

tujuan bisa ditemui, dikemabngkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah”

## 7. Operasional Variabel

Variabel (1)	Sub-variabel (2)	Indikator (3)	Pengumpulan Data (4)
Tanggapan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Di Objek Wisata Danau Buatan Kumai Pesisir Kota Pekanbaru	Berwujud ( <i>tangibles</i> )	1. Pelayanan yang menarik dan unik. 2. Penampilan rapi dan bersih. 3. Kedispilinan petugas. 4. Memberikan kenyamanan.	Kuisisioner, Observasi, Dokumentasi.
	Jaminan ( <i>assurance</i> )	1. Tidak membedakan pengunjung. 2. Tata Ikrama. 3. Peduli terhadap pengunjung.	Kuisisioner, Observasi, Dokumentasi.
	Ketanggapn ( <i>responsiveness</i> )	1. Cepat menangani complaint pengunjung dengan baik. 2. Cepat bertindak untuk memberi bantuan. 3. Cepat melakukan pelayanan.	Kuisisioner, Observasi, Dokumentasi.
	Keandalan ( <i>reability</i> )	1. Kemampuan berbicara dengan pengunjung. 2. Sopan dalam berbicara.	Kuisisioner, Observasi, Dokumentasi.
	Empati ( <i>emphaty</i> )	1. Menghargai pengunjung. 2. Mengerti kebutuhan pengunjung.	Kuisisioner, Observasi, Dokumentasi.

Peneliti menggunakan Skala Likert dimana skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang diukur. Dengan Skala Likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator

variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2007:86). Skala Likert menggunakan lima tingkatan jawaban sebagai berikut:

### Instrumen Skala Likert

No	Skala	Skor
1	Sangat Baik (SB)	5
2	Baik (B)	4
3	Cukup Baik (CB)	3
4	Kurang Baik (KB)	2
5	Tidak Baik (TB)	1

## PEMBAHASAN DAN HASIL

### PENELITIAN

#### 1. Sejarah Objek Wisata Danau Buatan

Danau buatan merupakan bendungan buatan yang dahulunya dibangun untuk pengairan, lalu di ubah menjadi sebuah danau kecil yang sering disebut Danau Buatan. Dahulu Danau Buatan hanya sebuah aliran sungai yang disebut Sungai Ambang, lalu melebar maka terbentuklah sebuah danau yang indah. Seiring berjalannya waktu menjadi perairan sekaligus rekreasi. Objek wisata Kota Pekanbaru adalah Danau Buatan. Danau ini mulai terkenal sejak pasca PON tahun 2012 di Provinsi Riau. Danau buatan ini sendiri berada di Kecamatan Rumbai, Kelurahan Lembah Sari Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

Untuk mengunjungi objek wisata danau buatan ini dari pusat Kota Pekanbaru jaraknya skitar 10 kilometer bisa memakai kendaraan pribadi seperti motor, mobil hingga bus. Dengan memakan waktu perjalanannya sekitar +-25 menit. Danau buatan ini memiliki pemandangan bukit hijau yang indah di sekelilingnya. Pepohonan yang berjajar yang memberikan suasana yang alam yang asri. Danau ini memiliki kedalaman mencapai 2-6 meter, dan luasnya sekitar 14 hektar. Masyarakat banyak berkunjung ke objek wisata ini saat libur sekolah/kerja dikarenakan objek wisata danau buatan ini cocok untuk keluarga dan anak-anak. Tidak hanya libur sekolah banyak juga remaja yang menghabiskan waktunya di sore hari di sekitaran danau buatan sambil menikmati jajanan yang ada disekitran danau.

## **2. Divisi Pengelolaan Taman Wisata**

Pengelolaan Kawasan Wisata Danau Buatan Kota Pekanbaru oleh PT. Sarana Pembangunan Pekanbaru

berdasarkan Surat Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor : 556.1/104/WALKOT-1991 tanggal 21 Desember 1991. Terletak di sebelah Utara Kota Pekanbaru, dengan jarak tempuh +/- 10 KM dari pusat kota, PT. Sarana Pembangunan Pekanbaru mengelola lahan kawasan milik Pemerintah Kota Pekanbaru seluas 1 Ha, dimana diatas lahan tersebut terdapat bangunan berupa pendopo berukuran 7 x 7 meter persegi, tugu monumen peresmian, kios-kios dan tribun Sky Air eks PON XVIII tahun 2008 serta beberapa prasaran lainnya yang dapat dimanfaatkan pengunjung untuk menikmati pemandangan Danau Buatan.

## **3. Profil Responden**

### **1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Dari sekian banyak responden (pengunjung) yang berkunjung ke Objek Wisata Danau Buatan Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru, ternyata mayoritas wisatawan yang datang adalah perempuan 53 orang dan presentase 53% dari jumlah keseluruhan sedangkan pengunjung yang paling sedikit adalah laki-laki 47 orang dengan presentase (47%) . Hal ini dapat disimpulkan bahwa table 4.2 dapat dilihat bahwa rata-rata pengunjung atau yang pernah berkunjung ke Objek Wisata Danau Buatan dominan berjenis kelamin perempuan.

### **2. Responden Berdasarkan Tingkat Usia**

Pengunjung yang berusia > 30 Tahun menunjukkan komposisi jumlah paling banyak yaitu 40 orang dan persentase (40%) kemudian dengan umur 15-20 dengan

responden sebanyak 23 dan persentase (23%). Lalu untuk usia 26-30 dengan responden sebanyak 19 dan persentase (19%). Kemudian pengunjung berusia 21-25 menunjukkan komposisi paling sedikit yaitu 18 dan persentase (18%). Rata-rata pengunjung atau yang sudah pernah berkunjung ke Objek Wisata Danau Buatan Rumbai Pesisir di dominasi dengan umur >30 berdasarkan persentase (40%). Hal ini sesuai dengan yang terjadi di lapangan banyak pasangan suami istri yang berkunjung menikmati pemandangan dan menghabiskan waktu libur kerjanya di Objek Wisata Danau Buatan Rumbai Pesisir.

### **3. Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pengunjung yang berkunjung di Objek Wisata Danau Buatan menurut pekerjaan yang paling banyak yaitu mahasiswa sebanyak 47 dan persentase (47%). Kemudian untuk pekerjaan lainnya sebanyak 24 dan persentase (24%), untuk pekerjaan wiraswasta sebanyak 20 dan persentase (20%), sedangkan yang paling sedikit berkunjung yaitu pekerjaan PNS 9 dan persentase (9%).

## **HASIL**

Hasil rekapitulasi kualitas pelayanan pramuwisata di Objek Wisata Danau Buatan terdiri dari lima (5) sub variabel berwujud, jaminan, ketanggapan, keandalan dan empati dan nilai masing-masing memiliki 2 sampai 5 indikator. Pada pengkategorian skor dan jumlah skor pada data hasil rekapitulasi, terlihat bahwa nilai total keseluruhan skor kualitas pelayanan pramuwisata di Objek Wisata Danau Buatan sebesar

4011 berada pada rentang 3.638 – 4.758 dalam kategori “Cukup Baik”.

1. Berwujud dalam kualitas pelayanan yang terdiri dari 4 indikator mendapat total skor 1203 yang berada pada rentang nilai 1.038 – 1.358 dengan kategori cukup baik.
2. Jaminan dalam kualitas pelayanan yang terdiri dari 3 indikator mendapat total skor 865 yang berada pada rentang nilai 778 – 1.018 dengan kategori cukup baik.
3. Ketanggapan dalam kualitas pelayanan yang terdiri dari 3 indikator mendapat total skor 801 yang berada pada rentang nilai 778 – 1.018 dengan kategori cukup baik.
4. Keadaan dalam kualitas pelayanan yang terdiri dari 4 indikator mendapat total skor 602 yang berada pada rentang nilai 518 – 678 dengan kategori cukup baik.
5. Empati dalam kualitas pelayanan yang terdiri dari 4 indikator mendapat total skor 540 yang berada pada rentang nilai 518 – 678 dengan kategori cukup baik.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berikut ini adalah kesimpulan yang dapat penulis tarik dari hasil penelitian yang telah dijelaskan:

1. Pelayanan petugas yang menarik dan unik dinilai yang cukup baik. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka diketahui sebagian besar responden beranggapan bahwa pelayanan petugas yang menarik dan unik cukup baik, Kawasan objek wisata

memiliki petugas yang menarik tetapi hanya beberapa saja. Kurang menariknya petugas dapat berdampak pada sepinya pengunjung. Salah satu cara untuk memperbaikinya yaitu para petugas hendaknya memiliki keunikan dan ketertarikannya tersendiri agar para pengunjung merasa di terima dengan baik. Pelayanan yang menarik dan unik inilah yang nantinya dapat mendukung terciptanya kenyamanan, dan kebahagiaan bagi para wisatawan saat mengunjungi destinasi wisata.

2. Penampilan pemandu wisata Danau Buatan cukup rapi dan bersih. Penampilan diri (grooming) merupakan hal yang penting dalam bekerja, terutama bagi pekerja yang banyak berinteraksi dengan pelanggan. Secara harfiah, grooming artinya penampilan diri seseorang. Penampilan diri tentu berkaitan dengan kebersihan tubuh, kerapian diri, cara berpakaian dan berdandan, hingga tutur kata dan perilaku. Jika grooming buruk dari awal maka akan berdampak pada pengunjung yang akan datang.
3. Kedisiplinan petugas dalam bekerja dinilai cukup disiplin. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka diketahui sebagian besar responden beranggapan bahwa kedisiplinan petugas dinilai cukup baik. Petugas Di Objek Wisata Danau Buatan ini cukup disiplin dalam bekerja, hanya ada satu maupun dua orang yang tidak

disiplin saat bekerja salah satunya para petugas bekerja sambil bermain game.

4. Petugas memberikan kenyamanan kepada pengunjung. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka diketahui sebagian besar responden beranggapan bahwa Objek Wisata Danau Buatan memiliki petugas yang bisa memberikan kenyamanan kepada pengunjungnya sehingga pengunjung betah berwisata ke Objek Wisata Danau Buatan. Tetapi ada beberapa petugas yang tidak memberikan kenyamanan kepada pengunjung. Sebaiknya pengelola harus lebih lagi untuk memantau petugas yang ada demi untuk menjaga kenyamanan pengunjung. Jika hal ini tidak diperbaiki maka pengunjung akan merasa tidak nyaman untuk melakukan aktifitas secara santai.
5. Sikap petugas terhadap pengunjung dewasa maupun anak-anak Di Objek Wisata Danau Buatan cukup baik, sikap petugas terhadap pengunjung sudah cukup baik, akan tetapi tidak lupa untuk terus meningkatkan lebih baik lagi. Karena jika tidak akan membuat pengunjung merasa tidak mendapatkan pelayanan yang prima, sikap petugas haruslah ramah, ceria dan sopan ketika melayani.
6. Keramahan petugas Di Objek Wisata Danau Buatan cukup baik, petugas Objek Wisata Danau Buatan sudah cukup baik, petugas sudah

cukup ramah kepada pengunjung akan tetapi itu tetap harus ditingkatkan lagi. Karena sebagai petugas harus beramah-tamah kepada pengunjung seperti mengajak pelanggan berkomunikasi dengan baik dan sopan, hal ini akan meningkatkan pengunjung jika petugasnya memiliki kepribadian yang ramah tamah.

7. Kepedulian petugas terhadap pengunjung Di Objek Wisata Danau Buatan dinilai cukup baik, pada hakikatnya manusia adalah makhluk sosial yang gak bisa hidup tanpa bantuan orang lain. Dengan adanya hal tersebut, setiap petugas dituntut untuk bisa meningkatkan tingkat kepeduliannya terhadap pengunjung.
8. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan di Objek Wisata Danau Buatan dinilai cukup baik, sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Akan tetapi ada baiknya untuk selalu menjadi yang terbaik lagi dalam memberikan pelayanan. Karena memberikan pelayanan dengan kurang baik akan mengakibatkan pengunjung tidak nyaman, dan ini berdampak kepada pengunjung lain yang berkunjung jika sudah tahu dari kerabat yang sudah berkunjung dan beralih ke objek wisata lain.
9. Petugas cukup mengerti akan kebutuhan pengunjung pada Objek Wisata Danau Buatan. Dalam era perkembangan bisnis yang semakin luas,

setiap usaha menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan menuntut usahawan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pengunjung. Serta berusaha memenuhi harapan pengunjung dengan cara memberikan pelayanan Prima. Namun jika petugas kurang peka dengan keinginan pengunjung maka akan membuat pelanggan merasa tidak diperhatikan secara layanan, sehingga akan membuat pengunjung merasa tidak nyaman berada di objek wisata Danau Buatan.

### **Saran**

Saran saya sebagai penulis untuk Kualitas Pelayanan Praumuwisata pada objek Danau Buatan adalah, hendaknya pengelola Objek Wisata Danau Buatan melakukan pelatihan pelayanan service pada seluruh karyawan tujuan utamanya adalah untuk membangun rasa kepercayaan dan kepuasan dari pengunjung. Kepercayaan dan kepuasan dari pengunjung akan membuat mereka menjadi setia dan akan kembali mengunjungi Objek Wisata Danau Buatan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Achmad, Zein. 2009. Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship. Jakarta: Mitra. Wacana Media.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih. Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit. Prenhalindo.
- Kotler, Philip & Gary. Manajemen Pemasaran di Indonesia (edisi 1). Jakarta: Salemba Empat.

- Armistead, C.G., G. Clark. (1996). Customer Service And Support (Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan). PT Elex Media Komputindo – Kelompok.
- Fandy Tjiptono, 2007, Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Garvin, David A. (1998). Managing Quality. Free Press. New York.
- Gasperez, V (1997).
- Gaspersz, V. 2002, Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa, Jakarta. Gramedia: Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga.
- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: BumiAksara.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi. Kedua, Salemba Empat, Jakarta.
- Mahmoedin. (2010). Kualitas Pelayanan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Osman Ananto, O., & Ilmu Administrasi
- Program Studi Pariwisata, J. (2018). PERSEPSI PENGUNJUNG PADA OBJEK WISATA DANAU BUATAN KOTA PEKANBARU. In JOM FISIP (Vol. 5).
- Rusydi. 2017. Customer Excellence, Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Tjiptono. 2001. Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen. Yogyakarta: BPFE.
- Wijaya, Tony, Manajemen Kualitas Jasa, (Jakarta: Salemba Empat. 2011.