

**PELAYANAN PENGINAPAN PADA OBJEK WISATA  
DANAU KEMBAR**

**TESIS**



**Oleh**

**SYAVIA SARI YULHIJRA  
NIM. 15167035**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan  
dalam mendapatkan gelar Magister Pendidikan

**KONSENTRASI PENDIDIKAN SENI DAN BUDAYA  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2017**

## **ABSTRACT**

**Syavia Sari Yulhijra .2017.“Specialty Serviceson Attractions Twin Lakes”. Thesis. Graduate Program of Padang State University.**

The background of this research has not been optimal management of existing tourism in Solok particular attraction Twin Lakes so that there is no revenue contribution Results (PAD) from tourism activities. The research aimed to review the waitress Accommodation in Attractions Twin Lakes.

This study uses descriptive qualitative research with research focusing on Specialty Care at Attractions Twin Lakes, KenagarianAlahanPanjang, District of Okanagan Gumanti, Solok regency. Data collection techniques used is by observation, interviews and documentation aims to get data from informants in the field. Data analysis was performed by Miles and Huberman 3 steps: determining reduction Data (Data Reduction), Presentation of Data (Data Display), take Conclusions (Verification).

The results of the study can be formulated lodging facilities Attractions Twin Lakes is still included in this type Resort Hotel where the inn was built in places that aims travel as accommodation facilities of a tourist activity. Attractions specialty services at Twin Lakes still not good, the innkeeper seeks to make the inn to be better again

## ABSTRAK

**Syavia Sari Yulhijra. 2017. “Pelayanan Penginapan Pada Objek Wisata Danau Kembar”. Tesis. Program Pascasarjana Universita Negeri Padang**

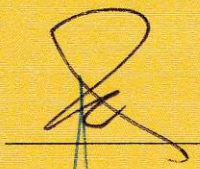

Penelitian ini dilatar belakangi belum optimalnya pengelolaan pariwisata yang ada di Kabupaten Solok khususnya objek wisata Danau Kembar sehingga belum adanya sumbangsih Pendapatan Hasil Daerah (PAD) dari kegiatan pariwisata. Adapun tujuan penelitian ini untuk meninjau Pelayan Penginapan Pada Objek Wisata Danau Kembar.

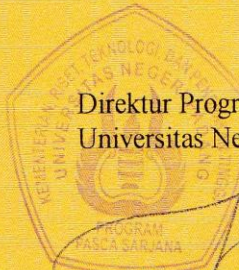
Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif secara deskriptif dengan menfokuskan penelitian pada Pelayanan Penginapan Pada Objek Wisata Danau Kembar, Kenagarian Alahan Panjang, Kecamatan Lembah Gumanti, Kabupaten Solok. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi bertujuan untuk mendapatkan data dari informan lapangan. Analisis data yang dilakukan berdasarkan Miles dan Huberman 3 langkah yaitu : menentukan reduksi data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), mengambil Kesimpulan (*Verification*).

Hasil penelitian dapat dirumuskan sarana penginapan Objek Wisata Danau Kembar masih termasuk dalam jenis Resort Hotel dimana penginapan ini dibangun ditempat-tempat wisata yang bertujuan sebagai fasilitas akomodasi dari suatu aktivitas wisata. Pelayanan penginapan pada Objek Wisata Danau Kembar masih belum bagus, pemilik penginapan berupaya untuk menjadikan penginapannya menjadi lebih baik lagi

## PERSETUJUAN AKHIR TESIS

Mahasiswa : **SYAVIA SARIYULHIJRA**  
NIM. : 15167035

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr. Budiwirman, M.Pd.</u> Pembimbing I		<u>2/3 - 2017</u>
<u>Dr. Yahya, M.Pd.</u> Pembimbing II		<u>2/3 - 2017</u>

  
Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Negeri Padang

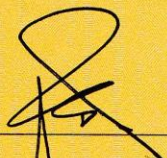



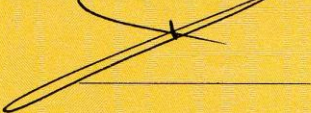
Prof. Nurhizrah Gistituati, M.Ed., Ed.D.  
NIP. 19580325 199403 2 001

Koordinator Program Studi

  
Prof. Dr. Agusti Efi, M.A.  
NIP. 19570824 198110 2 001



**PERSETUJUAN KOMISI  
UJIAN TESIS MAGISTER KEPENDIDIKAN**

No.	Nama	Tanda Tangan
1	<u>Dr. Budiwirman, M.Pd.</u> (Ketua)	
2	<u>Dr. Yahya, M.Pd.</u> (Sekretaris)	
3	<u>Prof. Dr. Agusti Efi, M.A.</u> (Anggota)	
4	<u>Prof. Dr. Ardipal, M.Pd.</u> (Anggota)	
5	<u>Prof. Dr. Azwar Ananda, MA.</u> (Anggota)	

Mahasiswa

Mahasiswa : **SYAVIA SARIYULHIJRA**

NIM. : 15167035

Tanggal Ujian : 14 - 2 - 2017



## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, tesis dengan judul “Pelayanan Penginapan Pada Objek Wisata Danau Kembar” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya ini murni gagasan, penilaian, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing Bapak Dr. Budiwirman, M.Pd dan Bapak Dr. Yahya, M.Pd dan Kontributor Ibu Prof. Dr. Agusti Efi, M. A, Bapak Prof. Dr. Ardipal M. Pd. dan Bapak Prof. Dr. Azwar Ananda, M. A.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan sengaja dan jelas serta diajukan di dalam naskah saya dengan menyebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar rujukan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, Januari 2017  
Saya yang menyatakan



Syavia Sari Yulhijra  
NIM. 15167035

## **KATA PENGANTAR**

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya tesis ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya dan dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelas Magister Pendidikan pada program studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Pascasarjana Universitas Negeri Padang. Judul Tesis ini adalah “Tinjauan Strategi Pengembangan Pariwisata Danau Kembar”.

Dalam menyelesaikan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Budiwirman, M. Pd dan Dr. Yahya, M. Pd selaku dosen pembimbing I dan II, yang selalu meluangkan waktu memberikan bimbingan dan bantuan, sumbangan pemikiran secara arif, terbuka, dan bijaksana serta memberikan pesan-pesan positif kepada penulis dengan penuh ketulusan dan kesabaran sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
2. Prof. Dr. Agusti Efi, M. A, Prof. Dr. Azwar Ananda, M. A, Dr. Ardipal, M. Pd sebagai kontributor yang telah memberikan sumbangan pemikiran dan saran yang konstruktif dalam rangka penyempurnaan tesis ini.
3. Prof. Dr. Agusti Efi, M. A selaku Ketua Prodi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial atas bimbingan, arahan, penguji, dan persetujuan atas tesis ini.
4. Prof. Dr. Nurhizrah Gistituati, M. Ed selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bimbingan dan fasilitas pada penulis selama mengikuti perkuliahan.

5. Bapak dan Ibu staf pengajar di Program S-2 Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Konsentrasi Pendidikan Seni Budaya Universitas Negeri Padang atas segala bantuannya dengan penuh kesabaran dan ketulusan selama penulis menempuh pendidikan di Program Pascasarjana UNP.
6. Papa dan mama tercinta Syafrijan, S,Pd.I dan Via Dona Rozi, S. Pd yang selalu mengiringi penulis dengan do'a yang tulus dalam penyelesaian tesis ini.
7. Kakak dan adik tersayang Syavia Anggun Risti, S.Pd dan Syavia Rahmat yang selalu memberikan dorongan, dan semangat dalam penyelesaian tesis ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian tesis ini.
9. Kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam penyelesaian tesis ini.

Semoga bantuan, arahan, dan bimbingan dari Bapak, Ibu dan semua pihak yang telah membantu menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat bagi peningkatan kualitas pendidikan dan dapat menjadikan kita sebagai guru yang lebih profesional dalam melaksanakan tugas kependidikan.

Padang, Januari 2017

Syavia Sari Yulhijra



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN AKHIR TESIS.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN KOMISI UJIAN TESIS.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Penelitian dan Pernyataan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori .....	9
1. Teori Pelayanan Publik .....	9
2. Hotel dan Klasifikasinya .....	14
3. Pariwisata .....	18
4. Unsur-unsur dalam Pariwisata .....	21
5. Wisatawan .....	28
6. Motivasi Wisatawan .....	29
7. Objek Wisata .....	31
8. Sarana dan Prasarana .....	32
B. Penelitian Relevan .....	33
C. Kerangka Berfikir .....	34

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Jenis Penelitian .....	36
B. Tempat dan waktu Penelitian .....	37
C. Informan Penelitian .....	37
D. Teknik Pengumpulan Data .....	39
E. Teknik Menjamin Keabsahan Data .....	41
F. Teknik Analisi Data .....	42
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	 <b>45</b>
A. Temuan Penelitian .....	45
1. Temuan Umum.....	45
2. Temuan Khusus .....	59
B. Pembahasan .....	81
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan.....	85
B. Implikasi .....	86
C. Saran.....	86
 <b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>	 <b>88</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>89</b>

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Identitas Informan Penelitian .....	38
2. Gambaran Bentang Lahan Nagari Alahan Panjang .....	46
3. Contoh bahasa dialog masyarakat kenagarian Alahan Panjang .....	53
4. Data Agama Penduduk Kenagarian Alahan Panjang .....	54

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Kerangka Berfikir .....	35
2. Analisis Data Model Miles dan Huberman.....	44
3. Fasilitas Kamar Penginapan Danau diatas .....	61
4. Fasilitas Kamar penginapan Danau Diatas .....	62
5. Tempat Tidur Hotel Green Hill .....	63
6. Fasilitas Hotel Green Hill .....	63
7. Fasilitas Kamar Mandi .....	66
8. Fasilitas Kamar Mandi .....	67
9. Lobby penginapan Hotel Green Hill Alahan Panjang .....	69
10. Ruangan Tamu Penginapan Danau Diatas .....	70
11. Tempat Parkir Hotel Green Hill Alahan Panjang .....	72
12. Tempat Parkir penginapan Danau Diatas.....	73
13. Tamu Hotel Green Hill Alahan Panjang .....	76



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Observasi Wawancara .....	89
2. Panduan Wawancara Tinjauan Strategi Pengembangan Pariwisata Danau Kembar .....	93
3. Data Informan.....	94
4. Dokumentasi .....	95

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara, dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah (undang-undang No.10 Tahun 2009).

Pariwisata di Indonesia telah berperan nyata dalam memberikan kontribusi terhadap kehidupan ekonomi, sosial dan budaya bangsa. Kesempatan kerja, penambahan devisa, keadaan sosial masyarakat makin baik dan kebudayaan bangsa makin memperkuat apresiasi (Bakarudin, 2009:5). Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari Sabang hingga Merauke, dengan  $\pm 13.487$  pulau sangat cocok untuk mengembangkan potensi pariwisata, dikarenakan keadaan daerah-daerah yang ada di Indonesia yang indah, yang memiliki potensi alam dan keanekaragaman flora dan fauna, serta seni dan budaya yang beragam sehingga banyak sekali daerah yang memiliki potensi objek wisata yang bisa dikembangkan di masing-masing daerah yang ada di Indonesia.

Perkembangan sektor pariwisata yang sangat dinamis telah mendorong komitmen yang lebih besar dari pemerintah untuk memantapkan posisi dan peran pariwisata sebagai sektor andalan penyumbang devisa nasional. Pada tahun 1996 sektor pariwisata telah berhasil menyumbang devisa sebesar U S \$ 5.133 juta,

maka pada tahun 2005 peningkatan penerimaan devisa dari sektor pariwisata diharapkan akan mencapai U S \$15-16 milyar. (Rencana Induk Pengembangan Pariwisata, 1997). Kemajuan dan kesejahteraan yang makin tinggi telah menjadikan pariwisata sebagian pokok dari kebutuhan atau gaya hidup manusia, dan menggerakkan jutaan manusia untuk mengenal alam dan budaya kebelahan atau kawasan-kawasan dunia lainnya.

Kedudukan sektor pariwisata sebagai salah satu pilar pembangunan nasional semakin menunjukkan posisi dan peran yang sangat penting sejalan dengan perkembangan dan kontribusi yang diberikan baik dalam penerimaan devisa, pendapatan daerah, pengembangan wilayah, maupun dalam penyerapan investasi dan tenaga kerja di berbagai wilayah di Indonesia. Dinamika dan tantangan konteks regional dan global, telah menuntut suatu perencanaan dan pengembangan sektor pariwisata yang memiliki jangkauan strategis, sistematis, terpadu, dan sekaligus komprehensif mencakup keseluruhan komponen pembangunan kepariwisataan yang terkait, baik dari aspek industri pariwisata, destinasi pariwisata, pemasaran, maupun kelembagaan.

Industri pariwisata mempunyai peranan penting dalam upaya pembangunan dan pengembangan suatu daerah, bahkan pada beberapa daerah, pariwisata menunjukkan potensi yang mampu mendongkrak keterbelakangan menjadi sumber pendapatan utama. Pengembangan kepariwisataan dikembangkan dengan pendekatan pertumbuhan dan pemerataan ekonomi untuk kesejahteraan masyarakat dan pembangunan yang berorientasi pada pengembangan wilayah yang bertumpu kepada masyarakat, dan bersifat

memperdayakan masyarakat yang mencakupi berbagai aspek seperti sumber daya manusia, pemasaran destinasi, ilmu pengetahuan dan teknologi, kerja sama antar negara, pembedayaan usaha kecil, serta tanggung jawab dalam pemanfaatan sumber daya alam dan budaya (penjelasan UU No. 10 tahun 2009).

Sehubungan dengan hal tersebut, kepariwisataan nasional mempunyai misi dasar, seperti yang terdapat dalam GBHN 1999, yaitu meliputi enam misi pembangunan bidang pariwisata. Misi tersebut adalah misi ekonomi, misi peran wanita, misi sosial budaya, misi pelestarian lingkungan, misi hankam, dan misi internasional. Diharapkan dengan misi-misi pembangunan tersebut, masing-masing daerah, dalam hal ini daerah Danau Kembar, akan dapat membangun dan mengembangkan potensi sumber daya kepariwisataan sehingga mempunyai keunggulan banding.

Parwisata adalah salah satu aset daerah yang menjual lingkungan hidup fisik dan sosial budaya. Pariwisata telah diidentikkan sebagai salah satu industri yang potensial, baik untuk kawasan domestik maupun asing. Karena pariwisata menjual lingkungan hidup yang dapat dinikmati oleh pengunjung. Kondisi sosial politik yang menciptakan kondisi yang tidak aman merupakan suatu kendala besar untuk pariwisata. Akibatnya wisatawan asing menghindar untuk melakukan kunjungan ke daerah tujuan wisata.

Kabupaten Solok dikenal dengan sebutan “Solok Nan Indah”. Pemerintah Sumatera Barat telah menunjuk daerah ini menjadi salah satu dari 19 tujuan wisata yang layak dikembangkan karena potensi wilayah yang dimilikinya sangat besar. Kabupaten ini dibagi atas 14 kecamatan dengan total luas keseluruhan



3.738 Km<sup>2</sup>. Jumlah penduduk keseluruhan sesuai data sensus terakhir (P4B 2003) berjumlah 327.398 jiwa dan tersebar secara tidak merata disebabkan karena prospek ekonomi dan wilayah. Mata pencaharian penduduk adalah bertani (berkebun, kehutan, beternak dan mengolah sawah) sekitar 70% dan sisanya bergerak dalam bidang jasa, industri rumah tangga, dan sektor-sektor lainnya.

Program pembangunan pemerintah Kabupaten Solok telah memutuskan untuk membangun kepariwisataan dan industri sejak tahun 1990. Upaya tersebut bertujuan untuk merangsang perekonomian penduduk agar lebih baik pada masa mendatang. Danau Kembar merupakan salah satu daerah yang kaya dengan objek-objek wisata, yang mampu bersaing dan mendatangkan wisatawan asing.

Danau Kembar merupakan salah satu obyek wisata yang terletak di Provinsi Sumatera Barat Kabupaten Solok, jenis obyek wisata yang ada di Danau Kembar adalah wisata alam. Pembangunan objek wisata Danau Kembar merupakan salah satu pendapatan daerah. Dengan pengembangan potensi-potensi kepariwisataan, pembangunan dan pengembangan objek wisata dapat merubah pola kehidupan sosial masyarakat. Secara ekonomi pariwisata memberikan dampak dalam perluasan usaha dan peluang kerja, serta peningkatan devisa negara. Di kawasan objek wisata Danau Kembar terdapat berbagai fasilitas juga bisa dapat di kunjungi oleh wisatawan, mulai hotel dan penginapan, arena berkemah, arena bermain anak-anak, bukit cambai, kebun teh dan lain sebagainya.

Menurut Sulastiyono (2011: 15), “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan

mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”. Bisnis perhotelan tidak hanya tergantung pada tingkat kunjungan wisatawan, namun juga dipengaruhi oleh kegiatan-kegiatan *convention* dan *meeting* yang dilakukan oleh institusi lain yang berpengaruh terhadap tingkat penjualan kamar dalam bisnis perhotelan. Penjualan kamar tersebut memicu timbulnya persaingan antar hotel. Para pelaku bisnis dalam hal ini yang bergerak dibidang perhotelan dituntut untuk bersikap lebih kreatif dalam menarik para pelanggan yakni dengan mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kotler (1997: 115) mengemukakan “Ada 2 (dua) faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*)”. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Penginapan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar penginapan serta restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar penginapan, beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah – tamahan dan ketrampilan staff / karyawan penginapan dalam melayani pelanggannya. Kotler dan Armstrong (2004) mendefinisikan jasa sebagai aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak lain yang pada dasarnya tanpa wujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Definisi jasa

adalah suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakberwujudan (*intangibility*) yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau properti dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan disini adalah segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak penginapan selama tamu atau konsumen tersebut berada dipenginapan, meliputi pelayanan yang diberikan oleh *receptionist*, *bell boy*, *room service*, *security*, *cleaning service*, dan lain-lain.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, Di Alahan Panjang Kecamatan Lembah Gumanti, Kabupaten Solok Pada hari Senin dengan Doni tanggal 21 Maret 2016 menyatakan, penginapan di Kawasan objek wisata danau kembar terdapat 4 penginapan dengan tipe yang berneda-beda

Selama beberapa tahun terakhir menunjukkan bahwa jumlah tamu yang menginap dihotel dan penginapan yang ada di kawasan objek wisata Danau Kembar mempunyai pola yang fluktuatif setiap bulannya jika dibandingkan antara tahun 2010 sampai dengan 2012. Tetapi ada beberapa bulan yang jumlah pengunjungnya mengalami peningkatan pada kurun waktu tersebut yaitu pada bulan Januari, Juni, Juli, Oktober, November, dan Desember.

Kejadian ini menjadi suatu pekerjaan bagi manajemen agar terus berupaya mengkombinasikan keunggulan-keunggulan mereka untuk terus dapat menarik minat konsumen, sekaligus mempertahankan konsumennya. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan karena ini

merupakan salah satu faktor yang dapat menciptakan kepuasan pada diri konsumen.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis melakukan penelitian dengan judul “ **Pelayanan Penginapan pada Objek Wisata Danau Kembar**”.

### **B. Fokus Penelitian dan Pernyataan Masalah**

Sebagaimana yang telah dikemukakan dalam latar belakang masalah dari pengamatan awal, ditemukan fenomena yang dipilih sebagai fokus penelitian untuk dikaji secara ilmiah serta untuk mencapai sasaran yang lebih jelas, maka penelitian ini difokuskan pada kajian tentang. “ *Pelayanan Penginapan Pada Objek Wisata Danau Kembar* “.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fokus masalah tersebut, maka secara spesifik dapat dikemukakan rumusan masalah yang diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana sarana penginapan objek wisata Danau Kembar ?
2. Bagaimana pelayanan pada penginapan pada objek wisata Danau Kembar ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada fokus penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui:

1. Sarana yang terdapat pada penginapan objek wisata Danau Kembar ?
2. Pelayanan pada penginapan pada objek wisata Danau Kembar ?



#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis.

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Dapat digunakan untuk revisi oleh dinas Pariwisata dan Kebudayaan.
- b. Terbangunnya apresiasi dan motivasi terhadap generasi muda dalam mengembangkan objek wisata Danau kembar dan melestarikannya serta memanfaatkannya.
- c. Penelitian ini bermanfaat sebagai upaya nyata dan ilmiah dalam mengenali objek Wisata sebagai pemasukan daerah.

##### **2. Manfaat praktis**

Secara praktis, diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk :

- a. Sebagai bentuk usaha melestarikan pariwisata yang dimiliki masyarakat Alahan Panjang.
- b. Memberi pemahaman pada masyarakat agar lebih peduli dan bersifat apresiatif terhadap objek wisata yang ada disekitarnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **KESIMPULAN, IMPLKASI DAN SARAN**

##### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan diatas sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

##### **1. Sarana penginapan Objek wisata Danau Kembar**

Sarana penginapan Objek wisata Danau Kembar merupakan salah satu penunjang untuk berkembangnya objek wisata di daerah ini. Sarana penginapan objek wisata di Danau Kembar masih belum memadai. Untuk itu perlu lagi dikembangkan oleh pihak pemilik hotel.

Di kawasan objek wisata ini hotel/penginapan yang dibangun termasuk kedalam jenis klasifikasi *Resort* Hotel dimana hotel ini dibangun dekat dengan tempat-tempat wisata dan tujuan pembangunan hotel ini adalah sebagai fasilitas akomodasi dari suatu aktivitas wisata.

##### **2. Pelayanan penginapan Objek Wisata Danau Kembar**

Sinambela (2010:3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah

sutu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercemin dari : 1)Transparan; 2) Akuntabilita; 3) Kondisional; 4) Partisipatif; 5) Kesamaan hak; 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

## **B. Implikasi**

1. Keberadaan objek wisata Danau Kembar harus dipertahankan walaupun rendahnya jumlah pengunjung objek Wisata Danau Kembar dibandingkan dengan Objek Wisata lainnya di nagari Alahan Panjang. Untuk itu perlu adanya upaya meningkatkan minat wisatawan untuk berkunjung ke Objek Wisata Danau kembar salah satunya yaitu dengan melengkapi sarana penginapannya.
2. Hasil penelitian menunjukkan objek wisata Danau Kembar memiliki beberapa indikator dengan penilaian persepsi kurang baik seperti penginapan, kebersihan dan informasi untuk pengunjung, jadi perlu adanya upaya peningkatan sarana dan prasarana dan pelayanan penginapan kepariwisataan di Objek Wisata Danau kembar.

## **C. Saran**

Dari hasil penelitian, maka penulis memberikan saran agar pelayana objek wisata Danau Kembar berjalan dengan maksimal dan memberikan manfaat serta meningkatkan potensi objek wisata adalah :

1. Kepada pemilik penginapan untuk lebih memberikan perhatian kepada penginapan yang ada di sekitar Objek Wisata Danau Kembar.
2. Melengkapi dan membangun fasilitas pendukung penginapan yang masih kurang.
3. Peningkatan promosi objek wisata serta layanan informasi yang merangkum penjelasan daya tarik dan lokasi objek wisata sehingga wisatawan dapat mengetahui objek wisata.

## DAFTAR RUJUKAN

- Afriani, Rita. 2013. *Pengembangan Objek Wisata di Kecamatan Tanjung Raya Kabupaten Agam Sumatera Barat*. Tesis. Universitas Negeri Padang
- Azwar, 1995. "*Dampak Pariwisata terhadap Stuktur Lapangan Kerja*", Laporan Penelitian.
- Bakarudin, 1992. "*Geografi Pariwisata dan Pemasalahannya*". Padang: FKIP
- Bakaruddin.2009. *Perkembangan dan Permasalahan Pariwisata*. Padang: UNP Press.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rineka Cipta
- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Fatmawati. 2014. *Strategi Pengembangan Objek Wisata Panorama Ampangan Kota Payakumbuh*. Tesis. Universitas Negeri Padang
- Pendit, Nyoman Suwandi. 2002. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Ramly, Nadjamuddin. 2007. *Pariwisata berwawasan Lingkungan*. Jakarta: Selatan: PT. Grafindo Khazanah Ilmu
- Soetantono. 2004. *Perencanaan Penembangan Destinasi Pariwisata*. Jakarta: UI Press
- Soewantono, Gamal. 1997. *Dasar-dasar pariwisata*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Wardiyanta.2007. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Yoeti, Oka, A. 2006 *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Yoeti, Oka, A. 2008 *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta, Pradaya Pratama.
- Yoeti, Oka. 1996 *Anatomi Pariwisata Indonesia*. Bandung: Angkasa Bandung
- Yunita Mirna, 2014. *Strategi Pengembangan Pariwisata Kabupaten lahat Sumatera Selatan (Studi Objek Wisata TWA Bukit Selero kecamatan Merapi Selatan)*. Tesis. Universitas Negeri Padang