

Kualitas Pelayanan Pada Objek Wisata Kolam Renang Ngalau Indah Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat

Penulis : Silvia Yunika(Yunika_Silvia@yahoo.com/081378978989)

Pembimbing I. Dra. Hj. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si

Pembimbing II. Mariaty Ibrahim, S.Sos, M.Si

Abstrak

The study looked at the quality of service at attractions Beautiful Swimming Pool grotto Payakumbuh. Background research was to determine the services provided by the attraction to the customers. This is important as a reference in order to deliver service improvements optimum satisfaction

The main problem as an institution in the field of tourism services that have a lot of competitors is whether the services provided are in line with consumer expectations or not. Therefore, the attraction grotto Beautiful Swimming Pool Payakumbuh required to always maintain trust by improving the quality of service in order to increase consumer satisfaction.

This study aimed to determine the quality of service at attractions Beautiful Swimming Pool grotto Payakumbuh is good or not. To determine the obstacles to improving the quality of care in type obek grotto Beautiful Swimming Pool Payakumbuh.

The research method in this study is a qualitative description method which describes the overall concept is the translation of events, research data obtained from primary and secondary sources, this study data collection from observations, interviews, and distributing questionnaires to visitors. This research technique using Likert scale that is designed to allow the respondent to answer a variety of levels on each object to be measured and the data analysis of this research is a qualitative description.

In this study, the quality of service in a beautiful grotto swimming attraction Payakumbuh West Sumatra Province, it is known that the quality of services provided enough attraction good. This employees because many komplement-komplement given visitors about the quality of service, so that the manager with employee little by little improve the service they provide to pengujung. kualitas attraction so much better.

Keywords: Quality, Service, Ngalau Indah Pool

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu hal yang penting bagi suatu negara. Dengan adanya pariwisata, suatu negara atau lebih khusus lagi pemerintah daerah tempat obyek wisata itu berada mendapat pemasukan dari pendapatan setiap obyek wisata. Berkembangnya sektor pariwisata di suatu negara akan menarik sektor lain untuk berkembang pula karena produk-produknya diperlukan untuk menunjang industri pariwisata, seperti sektor pertanian, peternakan, perkebunan, kerajinan rakyat, peningkatan kesempatan kerja, dan lain sebagainya. Mata rantai yang kegiatan yang terkait dengan industri pariwisata tersebut mampu menghasilkan devisa dan dapat pula digunakan sebagai sarana untuk menyerap tenaga kerja sehingga dapat mengurangi angka pengangguran dan meningkatkan angka kesempatan kerja.

Pariwisata juga merupakan industri perdagangan jasa yang memiliki mekanisme pengaturan yang kompleks karena mencakup pengaturan pergerakan wisatawan dari negara asalnya, di daerah tujuan wisata hingga kembali ke negara asalnya yang melibatkan berbagai hal seperti; transportasi, penginapan, restoran, pemandu wisata, dan lain-lain. Oleh Karena itu, industri pariwisata memegang peranan yang sangat penting dalam mengembangkan pariwisata.

Dalam menjalankan perannya, industri pariwisata harus menerapkan konsep dan peraturan serta panduan yang berlaku dalam pengembangan pariwisata agar mampu mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang nantinya bermuara pada pemberian manfaat ekonomi bagi industri pariwisata dan masyarakat lokal.

Pariwisata juga merupakan komoditas yang dibutuhkan oleh setiap individu. Alasannya karena aktivitas berwisata bagi seorang individu dapat meningkatkan daya kreatif, menghilangkan kejenuhan kerja, relaksasi, berbelanja, bisnis, mengetahui peninggalan sejarah dan budaya suatu etnik tertentu, kesehatan dan pariwisata spiritualisme.

Karena persaingan di bidang usaha terutama di bidang jasa yang semakin ketat, diikuti dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat membawa pengaruh lingkungan yang cukup besar sehingga menyebabkan setiap perusahaan harus bisa memberikan pelayanan yang maksimal.

Suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa harus mampu melaksanakan kegiatan pemasaran secara aktif dalam menarik konsumen, yaitu salah satunya adalah melalui pelayanan. Artinya, perusahaan tersebut harus memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan keinginan konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Apabila keinginan konsumen sudah terpenuhi, pelayanan yang diberikan kepada konsumen akan menjadi suatu usaha yang berhasil karena perusahaan telah memiliki keunggulan dalam bersaing.

Bisnis objek wisata adalah satu diantara jenis industri yang menghasilkan dan menyediakan sesuatu dalam bentuk jasa. Dengan demikian, suatu objek wisata harus menyediakan produk yang tidak berwujud seperti dalam bentuk pelayanan, hiburan, suasana atau lingkungan yang nyaman, bersih dan indah.

Penelitian ini mengamati kualitas pelayanan pada objek wisata Kolam Renang Ngalau Indah Kota Payakumbuh. Latar belakang penelitiannya adalah untuk mengetahui pelayanan yang

diberikan oleh objek wisata tersebut kepada konsumennya. Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga pelayanan jasa di bidang pariwisata yang memiliki banyak pesaing adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen atau belum. Oleh karena itu, objek wisata Kolam Renang Ngalau Indah Kota Payakumbuh dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat.

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan konsumen, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas konsumen dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Objek wisata Kolam Renang Ngalau Indah adalah salah satu objek wisata berkelas Internasional yang dibangun untuk keperluan anak nagari dalam meningkatkan minat olah raga renang serta sebagai objek wisata. Kolam Renang tersebut diresmikan oleh Gubernur Sumatera Barat H. Gamawan Fauzi pada tahun 2006. Objek wisata Ngalau Indah Payakumbuh merupakan objek wisata kebanggaan Kota Payakumbuh. Ngalau Indah yang merupakan objek wisata di bukit simarajo yang merupakan kawasan hutan hijau lindung yang memiliki udara yang sejuk dan pemandangan yang cantik.

Keberhasilan setiap perusahaan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen pelanggan ditentukan pula oleh tingkat komplain yang diterima oleh perusahaan tersebut, dibawah ini di sajikan terhadap komplain yang diterima pengelola objek wisata kolam renang Ngalau Indah :

Tabel I.1
Daftar Komplain Pengunjung Terhadap Pelayanan
Ngalau Indah
Tahun 2011 di Objek Wisata Kolam Renang

Bulan	Jumlah Komplain	Keterangan
Januari	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Area kolam renang kurang bersih (ditemukan banyak sampah yang berserakan). 2. Kurang ramah dan sopan dalam menangani permintaan pengunjung. 3. Tidak tersedianya area parkir yang memadai
Februari	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurang sopan dalam memberikan penjelasan tentang penggunaan perlengkapan berenang kepada pengunjung. 2. Toilet tidak terawat. 3. Kurang tanggap dalam menyiapkan kebutuhan pengunjung. 4. Tempat pembuangan sampah sangat sedikit. 5. Air kolam berwarna dan berbau.
Maret	5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toilet kurang terjaga kebersihannya. 2. Banyak sampah berserakan di area kolam renang. 3. Tidak ada papan informasi. 4. Kurang terjaganya di dalam perawatan taman/ halaman.
April	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ramah dalam melayani pengunjung. 2. Kurang tanggap dalam menyiapkan kebutuhan pengunjung. 3. Toilet tidak bersih.
Mei	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurang bersihnya perawatan, terutama kebersihan toilet. 2. Kurang memperhatikan kebersihan taman/ halaman.
Juni	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurang memperhatikan kebersihan tempat ibadah. 2. Air kolam bewarna dan berbau. 3. Kurang tanggap dalam menyiapkan kebutuhan pengunjung.

		4. Kurang memperhatikan kebersihan taman/ halaman.
Juli	3	1. Air kolam kotor (tidak bersih). 2. TPS masih sangat minim. 3. Sampah banyak berserakan.
Agustus	5	1. Toilet kotor. 2. TPS masih minim. 3. Tidak membersihkan perlengkapan yang telah digunakan oleh pengunjung. 4. Kurang tanggap dalam menyiapkan kebutuhan pengunjung. 5. Kurang disiplinnya karyawan di dalam menjalankan pekerjaannya.

Dampak dari buruknya pelayanan yang diberikan adalah menurunnya jumlah pengunjung di objek wisata Kolam Renang Ngalau Indah. Hal tersebut dapat dilihat pada jumlah kunjungan pengunjung yang mengalami penurunan pada setiap tahunnya. Daftar jumlah kunjungan pengunjung tersebut dapat dilihat pada tabel I.2 berikut ini:

Tabel I.2

Pengunjung Objek Wisata Kolam Renang Ngalau Indah

Tahun 2007-2011 (Orang)

Tahun	Rencana Pengunjung	Realisasi	Persentase (%)
2007	Belum Beroperasi	Belum Beroperasi	-
2008	160.000	140.751	88 %
2009	185.000	174.300	94 %
2010	200.000	50.318	25 %
2011	210.000	46.499	22 %

sumber: Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Payakumbuh, 2012.

Berdasarkan tabel I.2 dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan di objek wisata Kolam Renang Ngalau Indah Kota Payakumbuh mengalami penurunan pada setiap tahunnya, dari tahun 2008 diketahui persentase antara rencana pengunjung dengan realisasi berjumlah 88% , pada tahun 2009 sedikit meningkat sebanyak 94% pada tahun 2010 pengunjung mengalami penurunan yang cukup jauh yaitu sebanyak 25% hingga pada tahun 2011 pengunjung lebih banyak mengalami penurunan sebanyak 22% . Pertanyaan yang timbul disini adalah apakah dengan tingkat kunjungan yang menurun pada setiap tahun tersebut pelayanan yang diberikan sudah maksimal.

Jika dibandingkan dengan objek wisata lain yang berada di Kabupaten Payakumbuh Barat, objek wisata Kolam Renang Ngalau Indah termasuk objek wisata yang memiliki jumlah kunjungan yang sedikit dibanding objek wisata lain. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel I.3 berikut :

Tabel I.3

Data Pengunjung Objek-Objek Wisata di Kabupaten Payakumbuh Barat

Tahun 2007-2011 (Orang)

No.	Objek Wisata	Jumlah Pengunjung (Orang)				
		2007	2008	2009	2010	2011
1	Ngalau Indah	65.264	41.975	39.265	32.658	33.177
2	Kolam Renang	Belum beroperasi	140.751	174.300	50.318	46.449
3	Panorama Ampangan	9.273	7.467	4.644	2.215	Dikembalikan ke ulayat
4	Ngalau Sampik	14.507	8.273	4.623	Tidak beroperasi lagi	-
Total		89.044	198.466	222.830	85.191	79.626

Sumber : Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Payakumbuh, 2012.

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Tujuan dari organisasi bisnis adalah untuk menghasilkan barang dan jasa yang dapat memuaskan konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya.

Menyadari pentingnya pelayanan, maka penulis mengambil tentang fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati di objek wisata Kolam Renang Ngalau Indah dengan judul **“Kualitas Pelayanan pada Objek Wisata Kolam Renang Ngalau Indah Kota Payakumbuh”**.

2. Tinjauan Teori

2.1 Kualitas

Menurut Gaspersz (2002) mendefinisikan kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan. Kualitas sering diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan konsumen atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan.

2.2 Dimensi Kualitas

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (dalam Zulian Yamit, 2005) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

- a) Reliability (keandalan)
- b) Responsiveness (daya tanggap)
- c) Assurance (jaminan)
- d) Emphaty
- e) Tangibles (bukti langsung)

2.2 Wisatawan

Definisi wisatawan ini ditetapkan berdasarkan rekomendasi International Union of Office Travel Organization (IUOTO) dan World Tourism Organization (WTO). Wisatawan adalah seseorang atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan ke sebuah atau beberapa negara di luar tempat tinggal biasanya atau keluar dari lingkungan tempat tinggalnya untuk periode kurang dari 12 (dua belas) bulan dan memiliki tujuan untuk melakukan berbagai aktivitas wisata. Terminologi ini mencakup penumpang kapal pesiar (cruise ship passenger) yang datang dari negara lain dan kembali dengan catatan bermalam.

2.4 Objek Wisata dan Daya Tarik Wisata

Objek dan daya tarik wisata merupakan salah satu unsur penting dalam dunia kepariwisataan. Dimana objek dan daya tarik wisata dapat menyukseskan program pemerintah dalam melestarikan adat dan budaya bangsa sebagai aset yang dapat dijual kepada wisatawan. Objek dan daya tarik wisata dapat berupa alam, budaya, tata hidup dan sebagainya yang memiliki daya tarik dan nilai jual untuk dikunjungi ataupun dinikmati oleh wisatawan. Dalam arti luas, apa saja yang mempunyai daya tarik wisata atau menarik wisatawan dapat disebut sebagai objek dan daya tarik wisata.

3. Rumusan Masalah

Dengan melihat uraian di atas, maka permasalahan yang menjadi perhatian utama dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pada objek wisata Kolam Renang Ngalau Indah Kota Payakumbuh?

4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di objek wisata Kolam Renang Ngalau Indah Kota Payakumbuh sudah baik atau belum.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan di objek wisata Kolam Renang Ngalau Indah Kota Payakumbuh.

B. METODELOGI PENELITIAN

1. Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Kata deskriptif berasal dari bahasa Inggris, *descriptive*, yang berarti bersifat menggambarkan atau melukiskan dalam hal ini dapat dalam arti sebenarnya (harfiah), yaitu berupa gambar-gambar atau foto-foto yang dapat dari data lapangan atau peneliti menjelaskan hasil penelitian dengan gambar-gambar dan dapat pula berarti menjelaskan dengan kata-kata. Keduanya dalam laporan penelitian digunakan untuk saling melengkapi atau responden yang menjadi objek dan subjek penelitian, kegiatan atau kejadian yang diteliti, dan konteks (lingkungan) tempat penelitian dilakukan dilaporkan dengan cara deskriptif sehingga pembaca memahami dengan baik laporan hasil penelitiannya. (Husaini, Akbar, dan Purnomo, 1996).

2. Teknik Pengumpulan Data

2.1 Pengamatan (Observasi)

Teknik ini digunakan untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, tempat atau lokasi dan benda serta rekaman gambar. Observasi merupakan kegiatan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti sehingga gambaran objek yang didapat akan menjadi lebih konkret. Dalam kaitan dengan pengamatan ini bisa dilakukan terutama terhadap berbagai hal yang berkaitan dengan aktivitas di objek wisata kolam renang Ngalau Indah.

2.2 Wawancara (*Interview*)

Wawancara ini tidak dilakukan secara terstruktur ketat dan dengan pertanyaan yang tertutup akan tetapi lebih bersifat “*open ended*” dan mengarah pada kedalaman informasi serta dengan cara yang tidak secara formal terstruktur (Sutopo, 2002). Teknik ini dilakukan dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dan mendalam dengan responden atau narasumber yang dianggap berkompeten terhadap permasalahan yang akan diteliti.

2.3 Angket/kuisisioner

Angket atau kuisisioner digunakan untuk mendapatkan keterangan dari sampel atau sumber yang beraneka ragam yang lokasinya tersebar di daerah yang luas, nasional ada kalanya internasional. Peneliti rasanya tidak mungkin untuk bertemu muka secara pribadi dengan semua responden karena alasan biaya dan waktu.

3. Teknik Pengukuran Data

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal, oleh karena itu skala pengukuran variabel yang digunakan adalah skala likert. Skala Likert adalah skala yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan pada setiap objek yang akan diukur. Jawaban dari kuisisioner tersebut diberi bobot skor atau nilai sebagai berikut :

- a. Sangat baik dengan skor 5 (SB)
- b. Baik dengan skor 4 (B)
- c. Cukup baik dengan skor 3 (CB)
- d. Kurang baik dengan skor 2 (KB)
- e. Tidak baik dengan skor 1 (TB)

B. Dari rentang skor yang dijabarkan, maka rentang skor dapat ditentukan sebagai berikut :

Skor tertinggi = Skor Tertinggi x jumlah pertanyaan x 100

Skor terendah = Skor Terendah x jumlah pertanyaan x 100

Indikator Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Kriteria Skor}}$

4. Teknik Analisis data

Analisis data adalah suatu proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan di interpretasi-kan, berdasarkan tujuan penelitian. Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Kata deskriptif berasal dari bahasa Inggris, *descriptive*, yang berarti bersifat menggambarkan atau melukiskan suatu hal. Menggambarkan atau melukiskan dalam hal ini dapat dalam arti sebenarnya (harfiah), yaitu berupa gambar-gambar atau foto-foto yang didapat dari data lapangan atau peneliti menjelaskan hasil penelitian dengan gambar-gambar dan dapat pula berarti menjelaskannya dengan kata-kata.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Profil Responden

Dalam penelitian ini penulis mengambil jumlah sampel 100 responden dalam menjawab kuesioner yang disediakan.

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tanggapan Responden

2. Rekapitulasi tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan Pada Objek Wisata Kolam Renang Ngalau Indah Kota Payakumbuh.

Berikut ini adalah rekapitulasi tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan Pada Objek Wisata Kolam Renang Ngalau Indah Kota Payakumbuh :

Tabel IV.17

Sub Variabel	Indikator	Skor
Tangibles	Kondisi bangunan objek	303
	Kondisi areal parkir.	302
	Penampilan karyawan.	217
	Kondisi sarana hiburan.	298
	Total Skor	1120
Empathy	Perhatian kepada pengunjung.	261
	Merespon kebutuhan pengunjung	265
	Komunikasi antara karyawan dengan pengunjung	254
	Total Skor	780
Reliability	Pemenuhan Janji	267
	Penyelesaian masalah.	256
	Sikap karyawan	288
	Total Skor	811
Responsiveness	Mengutamakan kepentingan pengunjung.	237
	Kecepatan menanggapi keluhan pengunjung	237
	Total Skor	474
Assurance	Kemampuan menimbulkan kepercayaan	279
	Kemampuan pengawasan dari pengelola objek wisata	223
	Total Skor	502
Total skor penilaian secara keseluruhan		3687

Dari tabel VI.17 kualitas pelayanan pada objek wisata kolam ngalau indah Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat , maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan karyawan objek wisata cukup baik. ini dikarenakan banyak komplement-komplement yang diberikan pengunjung tentang kualitas pelayanan , sehingga pihak pengelola bersama karyawan sedikit demi sedikit lebih memperbaiki pelayanan yang mereka berikan kepada pengunjung. kualitas objek wisata agar lebih baik lagi. Kualitas yang cukup baik diikuti dengan fasilitas dimana diketahui Tangible yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi dari objek wisata Kolam Renang Ngalau Indah adalah cukup baik. Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan , objek wisata ngalau indah memiliki fasilitas yang telah disusai dengan kriteria sebagai objek wisata dalam hal ini pengelola dibantu dengan pihak sponsor untuk membenahi fasilitas yang ada di lingkungan objek wisata. Dengan tujuan untuk meningkatkan incam atau pendapatan masuk Kota Payakumbuh.

Empathy meliputi kemudahan melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan konsumen adalah tidak baik. Hal ini sesuai dengan hasil obsevasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan kebanyakan dari pengunjung mengeluhkan mereka tidak mudah bertemu dengan karyawan Objek Wisata Kolam Renang Ngalau Indah dikarenakan tidak semua dari karyawan menggunakan seragam ataupun atribut yang telah diberikan oleh pihak pengelola, sehingga pengunjung tidak mudah bisa membedakan yang mana karyawan yang mana pengunjung itu sendiri. Tidak hanya itu sebagian dari karyawan yang seharusnya bertugas sesuai dengan struktur yang telah di tetapkan oleh pihak pengelola tidak selalu ada di tempat pada saat shift mereka.

Reliability pelayanan dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan adalah cukup baik, dari hasil observasi yang di lakukan oleh peneliti kebanyakan dari pengunjung memberikan tanggapan tentang pelayanan yang di berikan oleh karyawan objek wisata ngalau indah cukup baik.

Responsiveness meliputi keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap adalah tidak baik, dari hasil observasi yang dilakukan oleh pengunjung tidak merasakan respon yang cepat tanggap dari karyawan objek wisata. Kebanyakan dari karyawan bersikap cuek terhadap pengunjung , sehingga jika pengunjung memerlukan sesuatu mereka harus mencari karyawan yang belum tentu berada di tempat.

Assurance mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan adalah tidak baik. Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti kebanyakan karyawan tidak bisa diberi amanat, sehingga mereka dengan sesuka hati nya bekerja. Ada saja karyawan yang menghilang pada saat shift mereka, sehingga pihak pengelola mulai mengeluhkan apabila ada terjadi kecelakaan di objek wisata karyawan tidak ada di tempat. Tidak hanya itu karyawan juga sering melalaikan tugas yang diberikan kepada nya, tunggu pengawas dari objek wisata datang mereka baru bekerja.

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang penulis kemukakan mengenai bahwa Kualitas Pelayanan Pada Objek Wisata Kolam Renang Ngalau Indah Kota Payakumbuh, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

- a) Kualitas pelayanan pada objek wisata ngalau indah Kota Payakumbuh Diketahui kualitas Provinsi Sumatera Barat cukup baik, sehingga pihak pengelola bersama karyawan sedikit demi sedikit lebih memperbaiki kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada pengunjung agar lebih baik lagi.

Kualitas yang cukup baik diikuti dengan fasilitas dimana diketahui Tangible yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi dari objek wisata Kolam Renang Ngalau Indah adalah cukup baik. Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan , objek wisata ngalau indah memiliki fasilitas yang telah disusai dengan kriteria sebagai objek wisata dalam hal ini pengelola dibantu dengan pihak sponsor untuk membenahi fasilitas yang ada di lingkungan objek wisata. Dengan tujuan untuk meningkatkan incam atau pendapatan masuk Kota Payakumbuh.

Empathy meliputi kemudahan melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan konsumen adalah tidak baik. Hal ini sesuai dengan hasil obsevasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan kebanyakan dari pengunjung mengeluhkan mereka tidak mudah bertemu dengan karyawan Objek Wisata Kolam Renang Ngalau Indah dikarenakan tidak semua dari karyawan menggunakan seragam ataupun atribut yang telah diberikan oleh pihak pengelola, sehingga pengunjung tidak mudah bisa membedakan yang mana karyawan yang mana pengunjung itu sendiri. Tidak hanya itu sebagian dari karyawan yang seharusnya bertugas sesuai dengan struktur yang telah di tetap kan oleh pihak pengelola tidak selalu ada di tempat pada saat shift mereka.

Reliability pelayanan dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan adalah cukup baik, dari hasil observasi yang di lakukan oleh peneliti kebanyakan dari pengunjung memberikan tanggapan tentang pelayanan yang di berikan oleh karyawan objek wisata ngalau indah cukup baik.

Responsiveness meliputi keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap adalah tidak baik, dari hasil observasi yang dilakukan oleh pengunjung tidak merasakan respon yang cepat tanggap dari karyawan objek wisata. Kebanyakan dari karyawan bersikap cuek terhadap pengunjung , sehingga jika pengunjung memerlukan sesuatu mereka harus mencari karyawan yang belum tentu berada di tempat.

Assurance mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan adalah tidak baik. Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti kebanyakan karyawan tidak bisa diberi amanat, sehingga mereka dengan sesuka hati nya bekerja. Ada saja karyawan yang menghilang pada saat shift mereka, sehingga pihak pengelola mulai mengeluhkan apabila ada terjadi kecelakaan di objek wisata karyawan tidak ada di tempat. Tidak hanya itu karyawan juga

sering melalaikan tugas yang diberikan kepada nya, tunggu pengawas dari objek wisata datang mereka baru bekerja.

- b) Dalam kualitas pelayanan pada objek wisata Ngalau Indah Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat, pihak pengelola memiliki kendala-kendala yang dihadapi baik itu dari Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance. Pada Tangible pengelola mempunyai kendala dengan Sampah yang lama diambil oleh petugas kebersihan selain menjadi pemandangan yang tidak enak untuk dilihat oleh pengunjung juga bau busuk yang mengganggu. Pada Emphaty pengelola mempunyai kendala pada pelayanan yang kurang baik karena disebabkan kurang nya perhatian serta respon dari karyawan terhadap pengunjung. Pada Reliability pengelola mempunyai kendala tentang pengunjung yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan objek, untuk Responsiveness yang menjadi kendala bagi objek wisata berhubungan dengan sikap perhatian karyawan terhadap kepentingan pengunjung. Sedangkan untuk Assurance yang menjadi kendala yaitu pengelola yang tidak bisa selalu berada di objek wisata, sehingga tidak bisa mengontrol kerja dari karyawan.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

- a) Untuk kualitas yang lebih baik lagi yang bertujuan sebagai kenyamanan dan keamanan pengunjung objek wisata , hendaknya pihak pengelola dan karyawan lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung objek wisata.
- b) Agar tidak terjadinya Kendal-kendala dalam pelaksanaan kualitas pelayanan, hendaknya pihak pengelola memberikan pelatihan kepada karyawan objek wisata ngalau indah.

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, Vincent. (2002). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia :Jakarta.
- Sutopo, HB 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sebelas Maret University Press, Surakarta.
- Usman Husaini. Dan akbar, Purnomo Setiady. *Metodologi Penelitian Sosial*, Bumi Aksara, Jakarta 1996.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.