

# **SKRIPSI**

## **STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PENGUNJUNG (Studi Pada Air Terjun Ciupang Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran)**

**Oleh:**

**BUDI SETIAWAN  
NPM. 1602040011**



**Jurusan Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1442 H / 2021 M**

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
JUMLAH PENGUNJUNG  
(Studi Pada Air Terjun Ciupang Kecamatan Way Ratai  
Kabupaten Pesawaran)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**BUDI SETIAWAN  
NPM. 1602040011**

Pembimbing I : Drs. H. A. Jamil, M.Sy.  
Pembimbing II : Upia Rosmalinda, M.E.I

Jurusan Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1442 H / 2021 M**

## NOTA DINAS

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan  
Saudara Budi Setiawan**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro  
Di \_\_\_\_\_  
Tempat

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka jurnal saudara:

Nama : **BUDI SETIAWAN**  
NPM : 1602040011  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : **STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
JUMLAH PENGUNJUNG (Studi Pada Air Terjun Ciupang  
Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran)**

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.  
*Wassalammu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, Januari 2021

Pembimbing I,

  
**Drs. H. A. Jamil, M.Sy.**  
NIP. 19590815 198903 1 004

Pembimbing II,

  
**Upia Rosmalinda, M.E.I**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Jurnal : **STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
JUMLAH PENGUNJUNG (Studi Pada Air Terjun Ciupang  
Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran)**  
Nama : **BUDI SETIAWAN**  
NPM : 1602040011  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi Syariah

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, Januari 2021

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Drs. H. A. Jamil, M.Sy.  
NIP. 19590815 198903 1 004



Upia Rosmalinda, M.E.I



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Inggmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimil (0725) 47296; Website: www.metroiain.ac.id E-mail: iainmetro@metroiain.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No. : 0989/m.203/DP/PP.W.3/01/2021

Skrripsi dengan Judul: STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PENGUNJUNG (Studi Pada Air Terjun Ciupang Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran), disusun Oleh: BUDI SETIAWAN, NPM: 1602040011, Jurusan: Ekonomi Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Rabu/20 Januari 2021.

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Drs. H. A. Jamil, M.Sy.

Penguji I : Suci Hayati, S.Ag. M.S.I

Penguji II : Upia Rosmalinda, M.E.I

Sekretaris : Aisyah Sunarwan, M.Pd



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
*Dr. Widhiya Ningsiana, M.Hum*  
NIP: 19720923 200003 2 002

## **ABSTRAK**

### **STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PENGUNJUNG (Studi Pada Air Terjun Ciupang Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran)**

**BUDI SETIAWAN  
NPM. 1602040011**

Potensi objek wisata merupakan suatu kemampuan dan daya tarik yang dimiliki oleh objek wisata yang menjadi pendorong kehadiran wisatawan. Umumnya daya tarik objek wisata berdasarkan pada adanya sumber daya manusia, keindahan alam, kebersihan tempat wisata, aksesibilitas yang tinggi untuk dapat dikunjungi, sarana prasarana penunjang untuk melayani para wisatawan yang hadir, dan pelayanan yang baik kepada wisatawan. Khusus bagi pelanggan bagi objek wisata di Kabupaten Pesawaran, daerah ini kaya akan sumber daya alam yang salah satunya ialah objek wisata Air Terjun. Dari sekian banyak air terjun di Kabupaten Pesawaran, Air Terjun Ciupang merupakan salah satunya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan yang diterapkan di Air Terjun Ciupang Pesawaran guna meningkatkan jumlah pengunjung. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Sedangkan sifat penelitiannya bersifat deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Data hasil temuan digambarkan secara deskriptif dan dianalisis menggunakan cara berpikir induktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan dalam peningkatan jumlah pengunjung di Air Terjun Ciupang Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran sudah baik. Hal ini dikarenakan telah memenuhi hal yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yakni *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *empati* (perhatian), *assurance* (jaminan), dan *tangibles* (bukti fisik). Pengunjung juga merasa puas dengan yang ditandai dengan menjadi pengunjung yang loyal, memberi komentar yang baik, kurang sensitif pada harga, dan memberikan gagasan-gagasan atau ide kepada Air Terjun Ciupang Pesawaran.

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : BUDI SETIAWAN  
NPM : 1602040011  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Januari 2021  
Yang Menyatakan,



**Budi Setiawan**  
NPM. 1602040011

## MOTTO

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ  
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Q.S. Ali-Imran: 159)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005),

## **PERSEMBAHAN**

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, peneliti persembahkan skripsi ini kepada:

1. Ayahanda Idris dan Ibunda Sumiyati yang sangat peneliti sayangi, yang tanpa kenal lelah memberikan kasih sayang, mendo'akan, motivasi serta dukungan demi keberhasilan peneliti.
2. Adikku Selvi Anggita Sari yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk keberhasilan peneliti.
3. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Dharma Setyawan, MA, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
4. Bapak Drs. H. A. Jamil, M.Sy., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Ibu Upia Rosmalinda, M.E.I, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

7. Ketua Pengelola dan segenap pegawai di Air Terjun Ciupang Kecamatan Way Ratai yang telah memberikan sarana dan prasarana serta informasi yang berharga kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Ekonomi Syariah.

Metro, Januari 2021  
Peneliti,



**Budi Setiawan**  
NPM. 1602040011

## DAFTAR ISI

	<b>Hal.</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
D. Penelitian Relevan.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
A. Strategi Pelayanan .....	11
1. Pengertian Strategi Pelayanan .....	11
2. Macam-macam Strategi Pelayanan .....	12
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Strategi Pelayanan.....	15
B. Peningkatan Jumlah Pengunjung .....	17
1. Pengertian Peningkatan Jumlah Pengunjung.....	17
2. Indikator Peningkatan Jumlah Pengunjung .....	17

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Jumlah Pengunjung .....	18
C. Pariwisata Air Terjun .....	19
1. Pengertian Pariwisata Air Terjun .....	19
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pariwisata Air Terjun .....	21
3. Hubungan Strategi Pelayanan dengan Peningkatan Jumlah Pengunjung .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	26
B. Sumber Data.....	27
C. Teknik Pengumpulan Data.....	29
D. Teknik Analisa Data.....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
A. Gambaran Umum Air Terjun Ciupang Pesawaran.....	32
B. Strategi Pelayanan dalam Peningkatan Jumlah Pengunjung di Air Terjun Ciupang Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran.....	38
C. Analisa .....	48
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>53</b>
A. Kesimpulan .....	53
B. Saran .....	54

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1. Objek Wisata di Kecamatan Way Ratai .....	4
4.1. Jumlah Pengunjung Air Terjun Ciupang Sebelum Covid 19 .....	47
4.2. Jumlah Pengunjung Air Terjun Ciupang Setelah Covid 19 .....	47

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
4.1. Rute ke Air Terjun Ciupang Pesawaran dari IAIN Metro .....	33
4.2. Struktur Pengelola Air Terjun Ciupang Pesawaran.....	34

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Bimbingan
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Izin Research
7. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
8. Foto-foto Penelitian
9. Surat Keterangan Bebas Pustaka
10. Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Indonesia merupakan daerah yang bagus untuk mengembangkan potensi pariwisata, hal ini dikarenakan keadaan geografis Indonesia yang indah sehingga banyak sekali daerah yang memiliki potensi objek wisata yang bisa dikembangkan oleh masing-masing daerah di Indonesia. Hampir di setiap pulau di Indonesia terdapat daerah dengan potensi pariwisata yang mengagumkan. Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata Bab I Pasal 1 dinyatakan bahwa “pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.”<sup>2</sup> Dalam pariwisata, unsur utama yang ada di dalamnya yaitu objek wisata.

Objek wisata adalah sesuatu yang menjadi pusat daya tarik wisatawan dan dapat memberikan kepuasan kepada wisatawan. Objek wisata ialah sesuatu yang dapat dilihat, dinikmati, dan menimbulkan kesan tersendiri bagi wisatawan. Objek wisata merupakan objek yang dapat menimbulkan daya tarik bagi para wisatawan untuk dapat mengunjunginya.<sup>3</sup>

Potensi objek wisata merupakan suatu kemampuan dan daya tarik yang dimiliki oleh objek wisata yang menjadi pendorong kehadiran wisatawan.

---

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata Bab I Pasal 1

<sup>3</sup> Betti Mailizar, dkk, “Pengembangan Objek Wisata Air Terjun Guruh Gemurai Di Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi”, dalam Jurnal Buana, Volume 2 No. 4 2018, 32

Umumnya daya tarik objek wisata berdasarkan pada adanya sumber daya manusia, keindahan alam, kebersihan tempat wisata, aksesibilitas yang tinggi untuk dapat dikunjungi, sarana prasarana penunjang untuk melayani para wisatawan yang hadir, dan pelayanan yang baik kepada wisatawan.<sup>4</sup>

Suatu usaha seperti wisata agar laku dijual kepada masyarakat atau mendatangkan pengunjung maka harus diterapkan pelayanan yang baik. Pelayanan khususnya di bidang pariwisata setiap tahunnya mengalami persaingan yang semakin kompetitif dengan munculnya pesaing baru dan juga inovasi-inovasi baru yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan. Dewasa ini, perusahaan jasa khususnya di sektor pariwisata tidak hanya bersaing di dalam memasarkan produk, jasa dan juga harga, tetapi perbaikan dari segi pemberian layanan terbaik kepada pelanggan, menjadi hal yang diperhatikan untuk mencapai loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.<sup>5</sup>

Pelayanan terhadap pelanggan harus mempunyai strategi. Strategi pelayanan yang baik kepada pelanggan dengan cara: 1) ramah, dimaksudkan bahwa pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan tidak menyinggung perasaan, 2) adil, salah satu contoh pelayanan yang adil adalah dalam hal antrian. Antrian diberikan berdasarkan urutan antrian yang telah ada sehingga yang datang terakhir tidak diberikan pelayanan terdahulu karena

---

<sup>4</sup> Suamadi dan Tumiar Sidauruk, "Kajian Potensi Wisata Air Terjun Ponot di Desa Tangga Kecamatan Aek Songsongan Kabupaten Asahan", dalam Jurnal Geografi, Vol 5. No.1, 2013, 95

<sup>5</sup> Anak Agung Sasmita Dewi, dkk, "Strategi Pelayanan Prima Bagi Pelanggan Villa Air Bali Boutique Resort and SPA", dalam Jurnal Media Bina Ilmiah, Vol. 13, No. 10 Mei 2019, 1649

harus sesuai dengan nomor antrian, dan 3) Cepat dan tepat, artinya pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus cepat, baik dan benar.<sup>6</sup>

Khusus bagi pelanggan bagi objek wisata di Kabupaten Pesawaran, daerah ini kaya akan sumber daya alam yang salah satunya ialah objek wisata Air Terjun. Dari sekian banyak air terjun di Kabupaten Pesawaran, Air Terjun Ciupang merupakan salah satunya. Air terjun yang terletak di Dusun Purwajaya, Pekon Sumberjaya, Kecamatan Way Ratai, Kabupaten Pesawaran ini cukup mudah untuk dijangkau dan memiliki daya tarik yang begitu indah.

Berdasarkan pra survey yang dilakukan oleh peneliti di Air Terjun Ciupang Pesawaran, didapatkan informasi dari pengelola Air Terjun bahwa lokasi Air Terjun Ciupang yang berada di pelosok desa memiliki kelebihan yaitu pemandangan alamnya yang masih alami. Air terjun ini memiliki keunikan tersendiri, yakni bebatuan di tebingnya memiliki tangga alami yang bisa didaki oleh pengunjung. Lokasinya berada tak jauh dari pemukiman warga, sehingga cukup mudah untuk menemukan Air Terjun Ciupang.<sup>7</sup>

Ketinggian air terjun Ciupang dijamin membuat pengunjung puas, aliran air terjun yang jatuh menimbulkan suara khas yang akan memaksa pengunjung untuk menikmati suasana alam. Air terjun ini memiliki air yang jernih dan panorama yang indah di sekitarnya. Jika air terjun pada umumnya, air langsung jatuh ke bawah, di air terjun Ciupang jatuh melalui batu-batuan yang ada di tebing. Sehingga ketika sampai di bawah sudah pecah menjadi

---

<sup>6</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Manajemen.*, 152-153.

<sup>7</sup> Heri Okta Pratama, pengelola Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, pada tanggal 21 Juni 2020.

butiran air yang kecil-kecil. Terdapat banyak spot foto di area air terjun Ciupang Pesawaran, ada pula beberapa gazebo yang sedang dibangun. Namun terdapat kekurangan yakni masih sedikitnya masyarakat yang berjualan di sekitar air Terjun Ciupang, sehingga pengunjung harus membawa bekal sendiri.<sup>8</sup>

Meskipun Air Terjun Ciupang memiliki keindahan dan keunikan tersendiri, ternyata masih banyak masyarakat yang belum mengunjungi Air Terjun Ciupang. Hal ini menurut pengelola Air Terjun Ciupang dapat dilihat dari jumlah pengunjung Air Terjun Ciupang dari awal berdirinya sampai saat ini, apabila dihitung per bulannya cenderung naik turun. Lebih parah lagi setelah memasuki musim virus corona yang melanda.<sup>9</sup>

Beberapa objek wisata air terjun di Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1.**  
**Objek Wisata di Kecamatan Way Ratai**

No.	Nama Objek Wisata	Lokasi Objek Wisata
1.	Air Terjun Ciupang	Pekon Sumber Jaya Kec. Way Ratai
2.	Arter Anglo	Pekon Gunung Rejo Kec. Way Ratai
3.	Air Terjun Sinar Tiga	Pekon Harapan Jaya Kec. Way Ratai
4.	Curug Tundo Telu	Pekon Ponci Rejo Kec. Way Ratai
5.	Curug Kembar Caringin Asri	Pekon Caringin Asri Kec. Way Ratai

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa terdapat cukup banyak objek wisata air terjun di Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran.

---

<sup>8</sup> Roedyn, pengelola Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, pada tanggal 21 Juni 2020.

<sup>9</sup> Joni Julian, pengelola Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, pada tanggal 21 Juni 2020.

Namun, dari beberapa air terjun tersebut Air Terjun Ciupang merupakan salah satu yang paling terkenal.

Perihal segi pelayanan terhadap pengunjung, salah satu pengelola mengatakan bahwa untuk masuk ke Air Terjun Curup Ciupang tidak dipatok biaya. Pengunjung hanya membayar biaya parkir motor sebesar Rp. 5 ribu dan mobil sebesar Rp. 20 ribu. Setiap pengelola dalam melayani pelanggan selalu bersikap akrab dan penuh dengan senyum dan berbicara dengan bahasa yang baik dan benar. Selain itu, pada awalnya di Air Terjun Ciupang ini tidak ada warung-warung yang menyediakan makanan dan minuman. Namun, pada saat ini sedikit demi sedikit pengelola telah menyediakan warung-warung tersebut meskipun jumlahnya masih sedikit.<sup>10</sup>

Berdasarkan penuturan salah satu pengunjung di Air Terjun Ciupang, didapatkan informasi bahwa pengunjung tersebut mengetahui keindahan Air Terjun Ciupang Pesawaran dari instagram, lalu mencari lokasi air terjun tersebut melalui google maps. Menurut pengunjung tersebut, yang kurang dari air terjun ini yaitu perjalanan menuju lokasi Air Terjun Ciupang harus ditempuh dengan berjalan kaki sekitar 100 meter, karena jalan yang ditempuh tidak dapat dilalui oleh kendaraan, sehingga pengunjung harus menitipkan kendaraannya di pemukiman warga yang telah disediakan parkir khusus pengunjung oleh pengelola Air Terjun Ciupang.<sup>11</sup>

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengangkatnya dalam sebuah penelitian dengan judul: “Strategi Pelayanan Dalam

---

<sup>10</sup> Heri Okta Pratama, pengelola Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, pada tanggal 21 Juni 2020.

<sup>11</sup> Linda Selviana, pengunjung Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, pada tanggal 21 Juni 2020.

Meningkatkan Jumlah Pengunjung (Studi Pada Air Terjun Ciupang Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran)”).

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana strategi pelayanan yang diterapkan di Air Terjun Ciupang Pesawaran dalam meningkatkan jumlah pengunjung?”

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang di atas, permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan yang diterapkan di Air Terjun Ciupang Pesawaran guna meningkatkan jumlah pengunjung.

### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan dan wawasan peneliti khususnya dalam bidang pelayanan guna meningkatkan jumlah pengunjung pada suatu tempat wisata.

#### **b. Secara Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti mengenai pelayanan guna meningkatkan jumlah pengunjung di Air Terjun Ciupang Pesawaran khususnya. Bagi pengelola Air Terjun Ciupang Pesawaran penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan

dalam meningkatkan pelayanan sehingga Air Terjun Ciupang Pesawaran dapat berkembang seiring dengan meningkatkan jumlah pengunjung. Bagi masyarakat umum, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi khususnya mengenai keindahan Air Terjun Ciupang Pesawaran.

#### **D. Penelitian Relevan**

Terkait dengan penelitian ini, sebelumnya telah ada beberapa penelitian yang mengangkat tema yang sama, antara lain sebagai berikut:

1. Skripsi karya Yosi Putri Septiani, dengan judul: “Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Pelanggan di CV. Miki Tour Solo”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa CV. Miki Tour didirikan oleh seseorang yang telah berpengalaman memimpin suatu Biro Perjalanan Wisata. Agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik, pimpinan CV.Miki Tour berusaha merekrut orang-orang yang ahli dalam bidang ticketing yang ramah, mendukung para pegawai dan memberi insentif, serta berusaha memberikan perhatian secara individual yang tinggi kepada para pelanggan. Di samping itu kerjasama yang baik dengan para pemangku kepentingan juga akan berpengaruh pada tingkat kualitas pelayanan pelanggan.<sup>12</sup>

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan yaitu sama-sama membahas strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah pengunjung. Namun, objek penelitian yang dikaji berbeda. Penelitian relevan di atas mengkaji objek perusahaan. Sedangkan pada penelitian ini adalah yaitu pada dunia pariwisata.

---

<sup>12</sup> Yosi Putri Septiani, Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Pelanggan di CV. Miki Tour Solo”, Skripsi, dalam <https://digilib.uns.ac.id/>, diunduh pada tanggal 30 Juni 2020.

2. Skripsi karya Widya Agustina, dengan judul: “Analisis Strategi Promosi dan Pelayanan Pariwisata Guna Meningkatkan Jumlah Pengunjung di Pantai Sari Ringgung Pesawaran Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama: Strategi promosi dan pelayanan yang dilakukan oleh pengelola dalam meningkatkan jumlah pengunjung yaitu dengan menerapkan bauran promosi yaitu dengan periklanan melalui media elektronik, media sosial. Sales promotion dengan mengadakan even-even dan hiburan. Publisitas menggunakan surat kabar dan media elektronik. Sedangkan dalam pelayanan menerapkan Terra, tangible dengan memberikan fasilitas yang dibutuhkan. Empathy dengan melayani pengunjung ramah sopan dan santun, reliability dengan adanya standar pelayanan yang jelas dan keahlian pengelola, responsiveness melayani pengunjung dengan cepat dan tanggap, assurance dengan memberikan jaminan bagi para pengunjung. Ketiga: Pandangan etika Islam dalam strategi promosi dan pelayanan pantai Sari Ringgung yaitu, tidak mengobral sumpah, jujur, tidak mengingkari janji, menghindari adanya penipuan, dan rela dengan laba yang sedikit. Sedangkan dalam pelayanan yaitu, jujur, bertanggung jawab, tidak menipu, menepati janji, dan melayani dengan rendah hati.<sup>13</sup>

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan yaitu sama-sama membahas strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah pengunjung dalam dunia pariwisata. Namun, variabel yang dikaji berbeda. Penelitian relevan di atas memiliki variabel yakni promosi dan

---

<sup>13</sup> Widya Agustina, “Analisis Strategi Promosi dan Pelayanan Pariwisata Guna Meningkatkan Jumlah Pengunjung di Pantai Sari Ringgung Pesawaran Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam”, skripsi, dalam <http://repository.radenintan.ac.id/>, diunduh pada tanggal 30 Juni 2020

pelayanan. Sedangkan pada penelitian ini hanya terfokus pada strategi pelayanan saja.

3. Skripsi karya Puger Harjuno, dengan judul: “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Taman Pintar Yogyakarta”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan dalam upaya menciptakan kepuasan pelanggan, Taman Pintar Yogyakarta harus memperhatikan lima dimensi didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen yaitu Responsive, Reliability, Assurance, Empathy dan Tangibles. Responsive (daya tanggap/ kesigapan) adalah suatu respon/ kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Reliability (keandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang disajikan dengan akurat dan terpercaya. Assurance (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Emphaty (perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen. Tangibles (kemampuan fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Puger Harjuno, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Taman Pintar Yogyakarta” skripsi, dalam <https://eprints.uny.ac.id/>, diunduh pada tanggal 30 Juni 2020

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan yaitu membahas pelayanan. Namun, penelitian relevan di atas terfokus pada peningkatan kualitas pelayanan. Sedangkan fokus pada penelitian ini adalah strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah pengunjung.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Strategi Pelayanan**

##### **1. Pengertian Strategi Pelayanan**

Strategi pelayanan terdiri dari dua kata, yakni strategi dan pelayanan. Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan gagasan, perencanaan, dan eksekusi, sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema mengidentifikasi faktor pendukungnya sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisiensi dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.<sup>1</sup>

Suatu usaha memiliki strategi untuk mengembangkan suatu perusahaannya. Menurut Fandy Tjiptono strategi menerangkan arah tujuan bisnis yang dipilih. Strategi merupakan suatu pedoman yang bertujuan untuk menunjukkan suatu tempat sumber daya usaha suatu organisasi.<sup>2</sup>

Selanjutnya, istilah pelayanan dalam Kamus Bahasa Indonesia berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Adapun kata pelayanan diartikan sebagai perihal cara melayani,

---

<sup>1</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2010), 1

<sup>2</sup> *Ibid.*, 3

servis jasa, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.<sup>3</sup>

Menurut Tjiptono, pelayanan adalah segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok).<sup>4</sup> Menurut Kotler, sebagaimana dikutip oleh Hasibuan, pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>5</sup>

Menurut Hasibuan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.<sup>6</sup>

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat dipahami bahwa strategi pelayanan merupakan suatu cara atau perilaku dan usaha seseorang untuk melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan para pelanggannya.

---

<sup>3</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), 891

<sup>4</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management*, Edisi 2, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012), 3

<sup>5</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), 152

<sup>6</sup> *Ibid.*, 152

## 2. Macam-macam Strategi Pelayanan

Macam-macam strategi pelayanan menurut Tjiptono di antaranya sebagai berikut:

### a. Manajemen bukti fisik.

Setidaknya ada empat strategi spesifik yang bisa diterapkan:

- 1) *Physical representation strategy*, yakni menambahkan elemen-elemen *tangible* relevan pada jasa/layanan.
- 2) *Visualization strategy*, yaitu membuat jasa tampak lebih tangible secara fisik dan mental. Salah satu cara efektif untuk mewujudkannya adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi.
- 3) *Association strategy*, yaitu menggunakan metafora dalam komunikasi pemasaran sebagai cara meningkatkan mental *tangibility* dan *specificity*.
- 4) *Documentation strategy*, yaitu menampilkan aspek-aspek produksi jasa/layanan yang semula tidak tampak bagi pelanggan.<sup>7</sup>

### b. Personalisasi layanan.

Strategi ini bisa dilaksanakan dengan cara memanfaatkan sumber daya personal lebih banyak dibandingkan sumber daya lainnya. Bagi sebagian pelanggan, layanan yang bersifat personal berpotensi memantapkan keyakinan mereka untuk melakukan pembelian. Sebagai contoh, banyak orang awam dengan peralatan elektronik dan komputer, termasuk istilah-istilah teknis yang digunakan.<sup>8</sup>

### c. Manajemen komunikasi getok tular.

Strategi ini direalisasikan lewat upaya menstimulasi atau mendorong komunikasi getok tular (*word-of-mouth communications*),

---

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management.*, 30-31

<sup>8</sup> *Ibid.*, 31-32

misalnya melalui pesan komunikasi “Bila Anda tidak puas, beritahukan kami. Tetapi bila Anda puas, beritahukanlah rekan-rekan Anda.”<sup>9</sup>

d. Manajemen citra korporasi.

Cara yang bisa dilakukan adalah menciptakan citra organisasi yang kuat, konsisten, dan integrasi melalui iklan, logo/symbol, perilaku manajemen dan karyawan yang positif (responsif, etis, peduli, akan lingkungan dan isu-isu sosial, terpercaya), dan seterusnya.<sup>10</sup>

e. Manajemen biaya.

Strategi ini diwujudkan dengan cara mengimplementasikan manajemen dan akuntansi biaya secara efektif dalam rangka mendukung penetapan harga seakurat mungkin, sehingga bisa menutupi biaya, menghasilkan tingkat laba sesuai harapan, terjangkau dan sesuai dengan daya beli dan kesediaan pelanggan untuk membayar, sekaligus kompetitif dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (bergantung tipe industri bersangkutan).<sup>11</sup>

f. Manajemen komunikasi purna beli.

Dalam hal ini, perusahaan perlu melakukan komunikasi purnabeli (*post-purchase communications*), di antaranya mengumpulkan informasi berkenaan dengan kepuasan pelanggan, keluhan pelanggan saran dan kritik pelanggan, serta menyampaikan informasi produk/jasa baru dan program promosi baru kepada mereka.

---

<sup>9</sup> *Ibid.*, 32

<sup>10</sup> *Ibid*

<sup>11</sup> *Ibid.*, 33

Dengan demikian, relasi yang terjalin tidak hanya berhenti pada transaksi penjualan. Hal ini berpotensi untuk mendukung terciptanya *cross-selling* (menjual produk lain kepada pelanggan yang sama), *up-selling* (menawarkan versi produk sejenis yang lebih mahal), dan pertumbuhan bisnis lainnya di masa depan.<sup>12</sup>

### 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Strategi Pelayanan

Parasuraman, sebagaimana dikutip oleh Tjiptono mengidentifikasi 10 faktor yang mempengaruhi strategi pelayanan di antaranya sebagai berikut:

- a. Reliabilitas, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data (*record*) secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.
- b. Responsivitas atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat.
- c. Kompetensi (*competency*), yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- d. Akses (*access*), yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan jam operasi nyaman.
- e. Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak
- f. Komunikasi (*communication*), artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah penjelasan mengenai jasa / layanan yang ditawarkan.
- g. Kredibilitas (*credibility*), yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter

---

<sup>12</sup> *Ibid.*, 35

pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*).

- h. Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- i. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.
- j. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan.<sup>13</sup>

Sedangkan menurut Priansa, lima faktor utama strategi pelayanan yang berkualitas yaitu sebagai berikut:

- a. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan kepada pelanggan.
- b. *Reliability* (keandalan), yaitu berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Serta menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- c. *Empati* (perhatian), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami masalah para pelanggan, memperhatikan kepentingan pelanggan dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- d. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya. Supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan.
- e. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.<sup>14</sup>

Berdasarkan elemen kualitas pelayanan tersebut di atas, apabila perusahaan dapat menerapkan elemen sebagaimana dikemukakan di atas, maka kepuasan pelanggan pasti dapat terpenuhi, sehingga akan berpengaruh terhadap pelanggan yang akan berkunjung.

---

<sup>13</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management.*, 198-201

<sup>14</sup> Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2017), 57

## **B. Peningkatan Jumlah Pengunjung**

### **1. Pengertian Peningkatan Jumlah Pengunjung**

Peningkatan jumlah pengunjung terdiri dari tiga kata, yakni peningkatan, jumlah, dan pengunjung. Peningkatan dalam Kamus Bahasa Indonesia diartikan sebagai proses, cara, perbuatan meningkatkan (usaha, kegiatan, dan sebagainya).<sup>15</sup> Jumlah artinya banyaknya (bilangan atau barang yang dikumpulkan menjadi satu).<sup>16</sup> Sedangkan pengunjung artinya orang yang mengunjungi.<sup>17</sup>

Jadi, peningkatan jumlah pengunjung artinya derajat meningkatnya jumlah orang yang mengunjungi suatu tempat, atau dalam penelitian ini yakni orang yang mengunjungi tempat wisata.

### **2. Indikator Peningkatan Jumlah Pengunjung**

Indikator jumlah pengunjung dapat dilihat dari banyaknya pengunjung yang datang di suatu lokasi yang menjadi destinasi wisata. Ciri-ciri jumlah pengunjung meningkat dapat dilihat pula dari pengunjung yang merasa puas dengan indikator sebagai berikut:

- a. Menjadi lebih setia atau menjadi pengunjung yang loyal
- b. Mengunjungi lebih sering jika tempat wisata memperkenalkan sesuatu yang baru dan menyempurnakan lokasi yang ada
- c. Memberi komentar yang menguntungkan tentang tempat wisata
- d. Kurang memperhatikan tempat wisata lain
- e. Kurang sensitif pada harga

---

<sup>15</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia.*, 1712

<sup>16</sup> *Ibid.*, 646

<sup>17</sup> *Ibid.*, 841

- f. Memberikan gagasan-gagasan atau ide kepada tempat wisata yang dikunjungi.<sup>18</sup>

### 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Jumlah Pengunjung

Peningkatan jumlah pengunjung atau wisatawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah:

- a. Faktor pelayanan, yaitu tentang sikap dan perilaku pengelola dalam memberikan jasa pelayanan, pemanduan, dan informasi kepada wisatawan, dengan indikator:
  - 1) keramahan,
  - 2) kecepatan,
  - 3) keakuratan / kesesuaian informasi yang diberikan, dan
  - 4) kualitas pemandu wisata dalam menerangkan objek tersebut.
- b. Faktor sarana prasarana, yaitu pernyataan wisatawan tentang fasilitas yang mendukung kelancaran aktivitas wisatawan selama berada di daerah/lokasi objek wisata, dengan indikator ketersediaan dan kelayakan.
- c. Faktor objek dan daya tarik wisata alam, yaitu potensi objek wisata yang berbasis pengembangan pariwisata alam yang bertumpu pada potensi utama sumber daya alam (*natural and cultural based tourism*). Sebagai contoh yakni keanekaragaman hayati, atraksi kehidupan satwa liar dan keindahan panorama alam.

---

<sup>18</sup> Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa", Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1, Januari 2016, 123

- d. Faktor keamanan, tingkat gangguan / kerawanan keamanan di suatu objek wisata alam akan mempengaruhi ketenangan dan kenyamanan wisatawan selama berada di objek wisata alam tersebut, disamping itu faktor keamanan tersebut juga akan mempengaruhi wisatawan dalam mengambil keputusan layak atau tidak objek wisata alam tersebut untuk dikunjungi.<sup>19</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah pengunjung di antaranya pelayanan, sarana prasarana, objek dan daya tarik wisatanya, serta keamanan.

### **C. Pariwisata Air Terjun**

#### **1. Pengertian Pariwisata Air Terjun**

Pariwisata air terjun terdiri dari tiga kata, yakni pariwisata, air, dan terjun. Pariwisata dalam Kamus Bahasa Indonesia adalah kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan untuk rekreasi ataupun pelancongan.<sup>20</sup> Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan Bab I Pasal 1 dinyatakan bahwa “pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.”<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Epi Syahadat, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Wisatawan di Taman Nasional Gede Pangrango (TNGP)”, *Jurnal Penelitian Sosial dan Ekonomi*, 2005), 3

<sup>20</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia.*, 1126

<sup>21</sup> Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan Bab I Pasal 1

Menurut Undang Undang No. 9 Tahun 1990 tentang kepariwisataan pada Pasal 1 Ayat (3) dijelaskan pengertian pariwisata yaitu: “pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang ini”.<sup>22</sup>

Pariwisata adalah berbagai aktivitas yang dilakukan orang-orang yang mengadakan perjalanan untuk dan tinggal di luar kebiasaan lingkungannya dan tidak lebih dari satu tahun berturut-turut untuk kesenangan, bisnis, dan keperluan lain.<sup>23</sup>

Air dalam kamus bahasa Indonesia berarti benda cair seperti yang biasa terdapat di sumur, sungai, danau.<sup>24</sup> Sedangkan terjun berarti melompat turun atau turun (lebih rendah jika dibandingkan dengan yang lain).<sup>25</sup> Sehingga, Air terjun dalam Kamus Bahasa Indonesia berarti aliran air melewati jeram hingga air jatuh bebas ke dasar sungai (lereng, lembah).<sup>26</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa pariwisata air terjun merupakan suatu kegiatan atau aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh seseorang baik individu maupun berkelompok untuk rekreasi atau liburan ke air terjun.

---

<sup>22</sup> Undang Undang No. 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata Pasal 1 Ayat (3)

<sup>23</sup> Muljadi A.J, *Kepariwisata dan Perjalanan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2010), 7

<sup>24</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia.*, 21

<sup>25</sup> *Ibid.*, 1693

<sup>26</sup> *Ibid.*, 22

## 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pariwisata Air Terjun

### a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung pariwisata di air terjun antaranya sebagai berikut:

- 1) Kesesuaian visi dan misi dengan kondisi kepariwisataan.  
Visi adalah cita-cita yang dibawa setiap pemimpin pada saat ia memimpin suatu organisasi tanpa kecuali. Misi memberikan gambaran mengenai tujuan itu. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, suatu organisasi mutlak perlu merumuskan misi yang akan diemban sebagai pemandu tindakan eksekutif di masa depan. Dengan demikian dapat dikatakan kesesuaian antara visi, misi dengan kondisi merupakan suatu yang sangat penting.
- 2) Pelaksanaan misi guna pencapaian visi.  
Pelaksanaan misi yang tepat akan mempengaruhi terhadap pencapaian visi. Tanpa pemahaman tujuan, suatu organisasi benar-benar akan tersesat. Misi memberikan gambaran mengenai tujuan itu. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, suatu organisasi mutlak perlu merumuskan misi yang akan diemban sebagai pemandu tindakan eksekutif di masa depan.
- 3) Adanya media informasi yang baik.  
Informasi adalah data yang telah diproses/diolah ke dalam bentuk yang sangat berarti untuk penerimanya dan merupakan nilai yang sesungguhnya atau dipahami dalam tindakan atau keputusan yang sekarang atau nantinya. Informasi yang diberikan guna memberikan pengetahuan pada masyarakat mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kepariwisataan.
- 4) Adanya komitmen antar stakeholder dalam usaha pengembangan kepariwisataan.  
Dukungan dan komitmen dari orang-orang penting pembuat keputusan adalah hal yang vital. Kepariwisataan tidak lepas dari dukungan komitmen stakeholder. Komitmen stakeholder dianggap perlu di dalam pengembangan kepariwisataan guna mensinergikan program-program pengembangan kepariwisataan.
- 5) Kondisi perekonomian yang mendukung.  
Pertimbangan-pertimbangan ekonomi adalah berbagai faktor di bidang ekonomi dalam lingkungan mana organisasi bergerak. Kondisi perekonomian masyarakat yang sudah cukup baik berpengaruh terhadap kesadaran akan pentingnya berwisata.
- 6) Kondisi lingkungan politik yang stabil.  
Para pengambil keputusan strategik perlu memahami percaturan kekuatan dan pengaruh yang terjadi dalam suatu masyarakat bangsa di lingkungan mana ia bergerak, termasuk percaturan

kekuasaan dan kekuatan yang terjadi di kalangan para politisi dan para negarawan. Kondisi politik masyarakat yang stabil tentunya mendukung perkembangan kepariwisataan.

- 7) Kondisi sosial budaya yang mendukung.  
Faktor-faktor sosial sangat penting disadari oleh para pengambil keputusan strategik. Berbagai faktor seperti keyakinan, sistem nilai yang dianut, sikap, opini, dan gaya hidup harus dikenali secara tepat.
- 8) Adanya Perda yang mengatur kepariwisataan.  
Sebelum organisasi bisa mendefinisikan misi dan nilai-nilainya, harus diketahui dengan jelas apa yang perlu dilakukan dan tidak dilakukan oleh otoritas eksternalnya (Undang-Undang, Hukum, dan Peraturan-Peraturan).<sup>27</sup>

## **b. Faktor Penghambat**

Faktor penghambat pariwisata air terjun di antaranya sebagai berikut:

- 1) Kualitas SDM yang kurang memadai.  
Keunggulan yang berlangsung lama akan datang dari pendayagunaan karyawan yang lebih baik. Dari teori tersebut dapat diketahui bahwa kualitas SDM akan mempengaruhi keberlangsungan organisasi. Kaitannya dengan kepariwisataan, kualitas SDM berpengaruh terhadap keberlangsungan pencapaian tujuan yang diharapkan oleh pengelola pariwisata.
- 2) Kuantitas / jumlah pegawai yang dirasa masih kurang  
Suatu organisasi membutuhkan jumlah pegawai dan jenis yang tepat ditempat kerja yang pas agar dapat mencapai sasaran-sasaran yang diinginkan secara efisien dan efektif. Dengan demikian jumlah pegawai akan mempengaruhi tingkat pencapaian tujuan di dalam organisasi.
- 3) Minimnya anggaran  
Kaitannya dengan kepariwisataan maka kecukupan anggaran menjadi tolok ukur keberhasilan dari pelaksanaan program pengembangan kepariwisataan.
- 4) Sarana dan prasarana objek wisata kurang baik.  
Sarana dan prasarana yang disediakan oleh pengelola pariwisata belum dapat memenuhi kenyamanan bagi pengunjungnya meliputi kebersihan objek wisata yang tidak dijaga, kelengkapan fasilitas, dan lain sebagainya.

---

<sup>27</sup> Mei Kuswandari & Dyah Hariani, "Strategi Pengembangan Kepariwisata di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Boyolali", dalam Jurnal Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, 2018, 22-25

- 5) Kurangnya kerjasama dengan investor.  
Faktor penyanggah dana sangat penting untuk dikenali sebagai faktor eksternal yang dekat sebab dampaknya bersifat langsung. Kerjasama untuk pengembangan objek wisata dengan investor yang kurang dapat menjadi penghambat pariwisata.
- 6) Kurangnya kelompok masyarakat sadar wisata.  
Masyarakat sebagai elemen penting yang mempengaruhi kesuksesan pariwisata. Keberadaan kelompok masyarakat sadar wisata yang masih kurang tentunya dapat menyebabkan kebersihan di lokasi wisata juga kurang, sehingga dapat menjadi penghambat pariwisata tersebut.<sup>28</sup>

### **3. Hubungan Strategi Pelayanan dengan Peningkatan Jumlah Pengunjung**

Strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah pengunjung tentunya memiliki hubungan. Strategi pelayanan merupakan cara terbaik yang dijalankan untuk mencapai tujuan dari pariwisata. Selain itu pula strategi pelayanan adalah suatu cara atau langkah-langkah yang harus ditempuh oleh objek wisata dalam mencapai tujuannya dalam menentukan persaingan dengan para kompetitornya.

Hubungan tersebut terlihat dari faktor-faktor pengembangan pariwisata untuk menarik jumlah pengunjung di antaranya sebagai berikut:

- a. Sumber Daya Alam  
Sumber daya alam sangat penting dalam pengembangan pariwisata. Sumber Daya alam dalam pariwisata meliputi iklim, air dan kehidupan air, vegetatif, margasatwa, kondisi topografi, dan permukaan geologi
- b. Biaya atau Keuangan  
Biaya sangat diperlukan dalam pengembangan pariwisata. Kemudahan memperoleh dukungan finansial untuk pariwisata sangat bervariasi. Investor atau swasta merupakan pihak yang dapat diandalkan untuk memberikan dukungan finansial dalam pengembangan pariwisata. Dukungan finansial merupakan faktor penting bagi pengembangan pariwisata publik dan swasta.
- c. Tenaga kerja/Pekerja

---

<sup>28</sup> *Ibid.*, 19-22

Ketersediaan sumberdaya manusia atau pekerja yang terlatih secara memadai di suatu daerah memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap pengembangan pariwisata. Keadaan pasar menuntut tingkat layanan yang lebih tinggi, orang-orang yang terlatih dan kompeten berada dalam kebutuhan yang lebih besar. Kapasitas sumberdaya manusia atau pekerja sangat berkaitan dengan pengembangan pariwisata.

d. Masyarakat

Faktor yang jauh lebih penting yang mempengaruhi pengembangan pariwisata daripada yang telah dipertimbangkan di masa lalu adalah sikap terhadap pariwisata oleh beberapa sektor masyarakat. Jika sektor bisnis lebih menyukai pertumbuhan pariwisata yang lebih besar, kelompok masyarakat lokal lainnya mungkin menentangnya karena meningkatkan persaingan sosial, fisik, dan ekonomi untuk sumber daya dan dampak negatif lainnya. Kelompok politik, lingkungan, agama, etnis, dan kelompok lain di suatu daerah dapat membuat atau menghancurkan berfungsinya sistem pariwisata.

e. Kebijakan Pemerintah

Dari tingkat pusat sampai daerah, hukum dan undang-undang yang berlaku dapat mendorong atau menghambat pengembangan pariwisata. Bagaimana hukum dan peraturan dikelola dapat mempengaruhi tingkat perkembangan pariwisata. Kebijakan pengembangan infrastruktur oleh pemerintah mungkin menguntungkan satu daerah di wilayah lain. Kelancaran fungsi sistem pariwisata yang tidak menentu sangat dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah.

f. Organisasi

Banyak daerah telah menyewa konsultan untuk mengidentifikasi peluang pariwisata, namun seringkali rencana pembangunan semacam itu belum terwujud karena kurangnya organisasi dan kepemimpinan. Pihak organisasi konsultan ini sangat berperan, karena pihak ini yang penentu dalam perencanaan dan pengembangan suatu daerah tujuan wisata. Perencanaan pariwisata apa pun di masa depan harus mempertimbangkan inti sistem fungsional pariwisata dan banyak faktor yang mempengaruhinya.<sup>29</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa faktor-faktor pengembangan pariwisata untuk menarik pengunjung di antaranya yaitu sumber daya alam, biaya atau keuangan, tenaga kerja/pekerja, masyarakat

---

<sup>29</sup> Wahyuni Islamiyah, "Studi Eksploratif tentang Faktor-Faktor Pendukung Pengembangan Kawasan Wisata Religi Makam KH. Abdurrahman Wahid (Gus Dur) di Kabupaten Jombang", dalam *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Volume 6, Nomor 3, September-Desember 2018, 6-7

sekitar tempat pariwisata, kebijakan pemerintah, dan organisasi pariwisata tersebut.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Dilihat dari jenisnya penelitian ini termasuk penelitian lapangan, Menurut Abdurrahmat Fathoni, penelitian lapangan yaitu “suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagai terjadi di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk penyusunan laporan ilmiah”.<sup>1</sup>

Pada penelitian ini peneliti akan memaparkan data hasil penelitian yang diperoleh di lapangan yaitu Air Terjun Ciupang Pesawaran yang terletak di Dusun Purwajaya, Pekon Sumberjaya, Kecamatan Way Ratai, Kabupaten Pesawaran, Provinsi Lampung.

##### **2. Sifat Penelitian**

Sesuai dengan judul dari penelitian ini, maka penelitian ini bersifat deskriptif. “Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang bermaksud mengadakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran terhadap gejala tertentu.”<sup>2</sup> Menurut Cholid Narbuko dan Abu Achmadi “Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan

---

<sup>1</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 96

<sup>2</sup> *Ibid.*, 97

masalah yang ada sekarang berdasarkan data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasi”.<sup>3</sup>

Penelitian ini bersifat deskriptif, karena penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada. Penelitian deskriptif yang dimaksud dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan guna meningkatkan jumlah pengunjung di Air Terjun Ciupang Pesawaran.

## **B. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh.<sup>4</sup> Sumber data pada penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

### **1. Sumber Data Primer**

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpulan data.<sup>5</sup> Pada penelitian ini, Sumber data primer dalam penelitian ini 1 ketua pengelola (Vicri) adalah 3 pegawai (Heri Okta Pratama, Roedyn, Joni Julian, dan 4 pengunjung Air Terjun Ciupang Pesawaran.

Pemilihan pengunjung sebagai sumber data primer pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.<sup>6</sup> Pada penelitian ini, pengunjung sebagai sumber data primer ditentukan secara *purposive* (berdasarkan kriteria tertentu) sesuai dengan kebutuhan

---

<sup>3</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 44

<sup>4</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 172.

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 137

<sup>6</sup> *Ibid.*, 85

penelitian. Kriteria-kriteria pengunjung tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. Pengunjung yang sedang berada di lokasi Air Terjun Ciupang Pesawaran pada saat pengambilan sampel.
- b. Pengunjung yang sering datang ke Air Terjun Ciupang Pesawaran.

## 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.<sup>7</sup> Data sekunder pada penelitian ini meliputi buku-buku, majalah, jurnal, dan internet, yang berkaitan dengan strategi pelayanan. Adapun buku-buku sebagai sumber data sekunder yang terkait dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Basu Swastha dan Ibnu Sukotjo. *Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta: Liberty, 2007.
- b. Fandy Tjiptono. *Service Management; Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012.
- c. Pandji Anoraga. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- d. Sofjan Assauri. *Manajemen Dasar Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- e. Muljadi A.J. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.

---

<sup>7</sup> *Ibid.*, 137

Selain buku-buku di atas, data sekunder pada penelitian ini juga dapat diperoleh dari wawancara dengan masyarakat sekitar yang bukan pekerja, bukan pengelola, dan bukan aparat.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

#### 1. Teknik Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban yang diberikan oleh yang diwawancarai.<sup>8</sup>

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara bebas terpimpin, yakni teknik *interview* yang dilakukan dengan membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan.<sup>9</sup> Alasan peneliti menggunakan teknik wawancara bebas terpimpin karena pelaksanaan teknik tersebut lebih fleksibel, dinamis, dan lebih mudah dipahami. Mengenai hal ini, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada 1 ketua pengelola (Vicri) adalah 3 pegawai (Heri Okta Pratama, Roedyn, Joni Julian, dan 4 pengunjung Air Terjun Ciupang Pesawaran sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan di atas.

---

<sup>8</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian.*, 105

<sup>9</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, 199.

## 2. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, *ledger*, agenda dan sebagainya.<sup>10</sup> Teknik dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden, seperti yang dilakukan yang dilakukan oleh seorang psikolog dalam meneliti perkembangan seorang klien melalui catatan pribadinya.<sup>11</sup>

Pada penelitian ini teknik dokumentasi digunakan digunakan untuk memperoleh informasi mengenai sejarah singkat, struktur organisasi pengelola, dan dokumentasi kegiatan pelayanan di Air Terjun Ciupang Pesawaran.

### D. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>12</sup> Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dengan cara berfikir induktif, karena data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan dalam bentuk uraian. Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu sumber dari tertulis atau ungkapan tingkah laku yang diobservasikan dari manusia.<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup> *Ibid*

<sup>11</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian.*, 112

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 244

<sup>13</sup> Burhan Ashafa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 16.

Cara berfikir induktif, yaitu suatu cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa konkrit, kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus dan konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum. Cara berfikir induktif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis.<sup>14</sup>

Berdasarkan keterangan di atas, maka dalam menganalisis data, peneliti menggunakan data yang telah diperoleh kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi mengenai strategi pelayanan guna meningkatkan jumlah pengunjung di Air Terjun Ciupang Pesawaran.

---

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 245

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Air Terjun Ciupang Pesawaran**

Air Terjun Ciupang atau Curup Ciupang terletak di Dusun Purwajaya, Pekon Sumberjaya, Kecamatan Way Ratai, Kabupaten Pesawaran, Provinsi Lampung. Air Terjun Ciupang dibuka pada tahun 2016 dari inisiatif masyarakat dan mahasiswa yang melakukan Kuliah Kerja Nyata di Desa Sumber Jaya. Pada waktu itu, masyarakat satu kampung dan mahasiswa KKN bergotong royong membuka wisata Air Terjun Ciupang dengan diawali mengajukan proposal kepada pemerintah agar mendapatkan dana guna membersihkan dan membuat spot-spot wisata sehingga Air Terjun Ciupang dapat menjadi terkenal seperti sekarang. Pada tahun 2018 dibuatlah gazebo-gazebo dan musholla guna keperluan pengunjung yang ingin istirahat dan melakukan ibadah.<sup>1</sup>

Sampai pada tahun 2020 saat ini pengelola terus melakukan inovasi-inovasi dengan cara memperbaiki bentuk fisik Air Terjun Ciupang Pesawaran dan pelayanan yang diberikan dari pengelola kepada pelanggan. Ke depannya, pengeloaal berencana untuk membuat kolam-kolam ikan, spot jembatan, flying fox, dan lain sebagainya.<sup>2</sup>

---

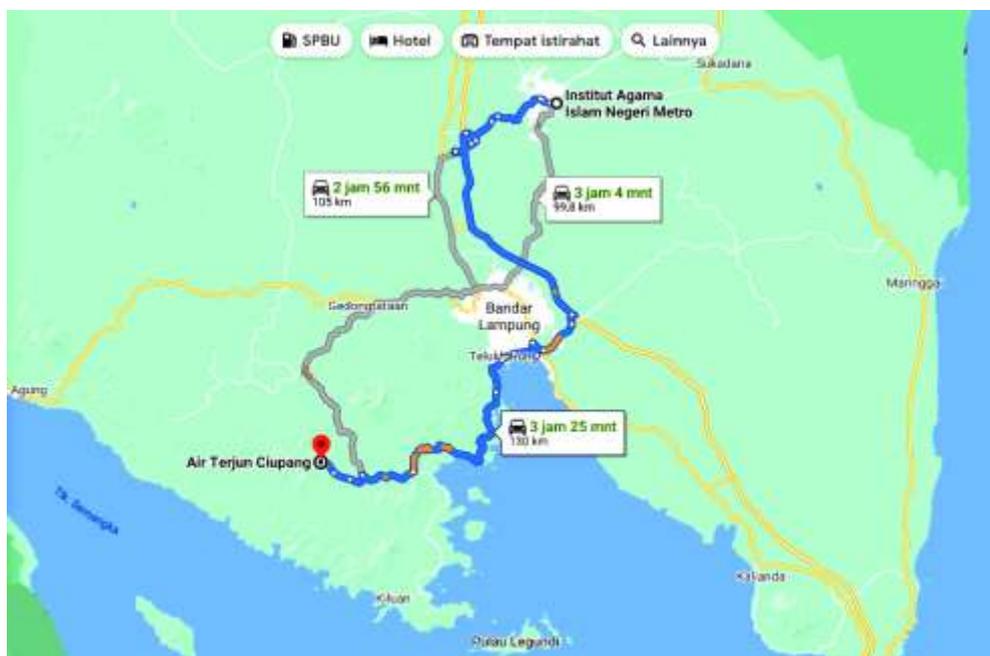
<sup>1</sup> Vicky, ketua pengelola Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

<sup>2</sup> Vicky, ketua pengelola Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

Untuk mencapai air terjun Curup Ciupang Purwajaya Sumberjaya ini tidaklah sulit karena cukup dekat dengan perkampungan warga, dan tidak memiliki area jelajah yang sulit serta tidak jauh. Air terjunnya masih alami dengan tumbuhan-tumbuhan yang masih terjaga, airnya juga jernih sejuk serta pemandangannya masih asri alami.

Dari tempat peneliti menempuh studi, yakni IAIN Metro, rute ke Air Terjun Ciupang pesawaran dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

**Gambar 4.1.**  
**Rute ke Air Terjun Ciupang Pesawaran dari IAIN Metro**

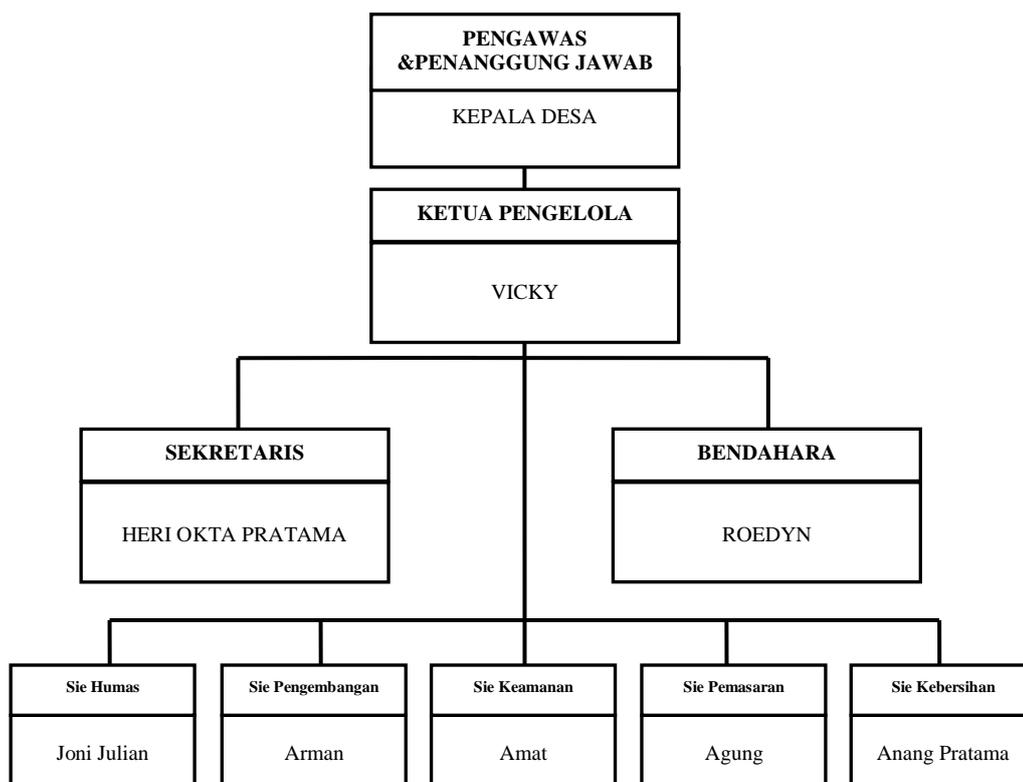


Rute di atas, ketiganya mengarah ke arah Bandar Lampung. Untuk mencapai Air Terjun Ciupang dari Bandar Lampung, harus melalui Jalan Way Ratai. Rutenya searah dengan ke Pantai Sari Ringgung, Pantai Klara dan juga Pantai Mutun. Jika susah sampai di pertigaan Padang Cermin, terdapat jalan kearah Kecamatan Kedondong dan juga arah ke Kelumbayan atau Teluk Kiluan. Ambil yang arah kiri menuju Kelumbayan, lalu perjalanan dilanjutkan

menuju Desa Sumberjaya, sampai bertemu SMPN 01 Atap. Jika sudah sampai di SMPN 01 Atap ini, anda kemudian menuju Desa Purwajaya di mana Air Terjun Ciupang berada. Rute ini apabila dilalui menggunakan kendaraan roda empat pribadi akan memakan waktu 3 jam 25 menit, sedangkan apabila menggunakan kendaraan roda dua akan memakan waktu 2,5 jam.

Jam operasional Air Terjun Ciupang dibuka selama 7 hari seminggu. Pengunjung bisa datang kapan aja, namun sebaiknya mengunjungi Air Terjun Ciupang ini ketika matahari masih bersinar.<sup>3</sup> Air Terjun Ciupang ini masih dikelola secara swadaya oleh masyarakat sekitar, namun telah dibuat struktur pengelola sebagai berikut:

**Gambar 4.2**  
**Struktur Pengelola Air Terjun Ciupang Pesawaran**



<sup>3</sup> Vicky, ketua pengelola Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

Keterangan:

1. Pengawas dan Penanggung Jawab

Pengawas dan penanggung jawab merupakan jabatan yang bertugas menjadi pengawas dan pengarah. Mulai dari pengawasan pengelolaan Air Terjun Ciupang, sampai bertanggung jawab apabila ada hal-hal yang tidak diinginkan dalam hal keselamatan maupun keamanan pengunjung.<sup>4</sup>

2. Ketua Pengelola

Tugas ketua pengelola yaitu:

- a. Menyusun rencana dan program kerja bagian sebagai pedoman kerja di Air Terjun Ciupang.
- b. Membuat konsep rencana pengembangan Air Terjun Ciupang.
- c. Membimbing dan menilai pekerjaan pegawai di Air Terjun Ciupang.
- d. Mengkoordinasikan pengelolaan Air Terjun Ciupang.
- e. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan kepada pengunjung di Air Terjun Ciupang.
- f. Menyusun rencana biaya kebutuhan bagi pengembangan Air terjun Ciupang.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Sarya, Kepala Desa/Pengawas dan Penanggung Jawab, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

<sup>5</sup> Vicky, ketua pengelola Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

### 3. Sekretaris

Tugas sekretaris yaitu sebagai berikut:

- a. Menyampaikan informasi yang berkaitan dengan tugas, fungsi dan tanggungjawab kepada ketua pengelola.
- b. Mengatur aktivitas pelayanan kepada pengunjung
- c. Menjadi perantara pihak-pihak yang ingin berhubungan dengan ketua pengelola.
- d. Menjadi mediator ketua pengelola dengan pegawai.
- e. Memberikan ide-ide sebagai alternatif pemikiran ketua pengelola.<sup>6</sup>

### 4. Bendahara

Tugas bendahara yaitu sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana anggaran pengembangan Air Terjun Ciupang Pesawaran
- b. Menyimpan serta mengeluarkan dana milik Air Terjun Ciupang untuk kebutuhan Air Terjun Ciupang itu sendiri.
- c. Menyusun laporan dan pembukuan segala informasi di Air Terjun Ciupang.<sup>7</sup>

### 5. Sie Humas

Tugas sie humas yaitu sebagai berikut:

- a. Menyampaikan informasi mengenai Air Terjun Ciupang kepada pihak yang terkait dan kepada publik.

---

<sup>6</sup> Heri Okta Pratama, sekretaris di Obyek Wisata Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

<sup>7</sup> Roedyn, Bendahara di Obyek Wisata Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

- b. Menjadi motor peggerak dalam meningkatkan pengunjung dengan semakin masif dan banyak publikasi.<sup>8</sup>

#### 6. Sie Pengembangan

Tugas sie pengembangan yaitu sebagai berikut:

- a. Menyusun petunjuk teknis di bidang pengembangan Air Terjun Ciupang
- b. Menyiapkan sarana dan prasarana pengembangan Air Terjun Ciupang.
- c. Menyusun program kerja pengembangan Air Terjun Ciupang.<sup>9</sup>

#### 7. Sie Keamanan

Tugas sie keamanan yaitu sebagai berikut:

- a. Menjaga suasana lingkungan Air Terjun Ciupang agar selalu kondusif.
- b. Menjaga keamanan baik dari bahaya internal maupun eksternal di Air Terjun Ciupang.
- c. Memberikan contoh dan solusi terhadap keamanan di Air Terjun Ciupang.<sup>10</sup>

#### 8. Sie Pemasaran

Tugas sie pemasaran yaitu sebagai berikut melakukan promosi Air Terjun Ciupang Pesawaran kepada masyarakat seperti melalui facebook, WhatsApp, instagram, dan lain sebagainya.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> Joni Julian, Sie Humas di Obyek Wisata Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

<sup>9</sup> Arman, Sie Pengembangan di Obyek Wisata Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

<sup>10</sup> Amat, Sie Keamanan di Obyek Wisata Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

<sup>11</sup> Agung, Sie Pemasaran di Obyek Wisata Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

## 9. Sie Kebersihan

Tugas sie kebersihan yaitu sebagai berikut:

- a. Membeli perlengkapan kebersihan seperti sapu dan lain sebagainya.
- b. Memastikan semua alat-alat kebersihan selalu lengkap dan terjaga.
- c. Membuat jadwal kebersihan untuk pegawai.<sup>12</sup>

### **B. Strategi Pelayanan dalam Peningkatan Jumlah Pengunjung di Air Terjun Ciupang Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran**

Pada dunia bisnis, terutama untuk bisnis wisata, terdapat banyak strategi untuk membuat sebuah wisata tersebut sukses. Selain strategi pemasaran yang handal, obyek wisata juga membutuhkan pelayanan yang baik sehingga dapat membuat pengunjung merasa nyaman dan senang. Hal tersebut juga dilakukan di Air Terjun Ciupang Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan informasi perihal pelayanan yang diberikan kepada pengunjung sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

Menurut Bapak Vicky, selaku ketua pengelola, “strategi pelayanan paling utama yaitu memperbaiki tempat, seperti pembuatan gazebo yang sebelumnya belum ada, tapi sekarang sudah ada yang dibangun pada tahun 2018. Selain gazebo, juga ada musholla yang dibangun untuk memenuhi kebutuhan ibadah bagi umat Islam. Selain itu, pengelola juga mempercantik air terjun Ciupang dengan menambahkan bunga-bunga berwarna warni, sehingga menambah daya tarik dari Air Terjun Ciupang yang semakin cantik.

---

<sup>12</sup> Anang Pratama, Sie Kebersihan di Obyek Wisata Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

Akses menuju air Terjun Ciupang Pesawaran juga saat ini masih dalam proses perbaikan yakni dengan dicor.”<sup>13</sup>

Perihal komunikasi dengan pelanggan, menurut Ketua Pengelola, “komunikasi yang dilakukan ya seperti biasa, yakni bersikap ramah, seperti menanyakan asalnya dari mana, tujuan ke Air Terjun Ciupang karena apa, ke Air Terjun Ciupang dengan siapa saja, tahu keberadaan Air Terjun Ciupang dari mana, dan lain sebagainya.”<sup>14</sup>

Perihal konsistensi dalam melayani pelanggan, pegawai mengatakan bahwa “dalam melayani pelanggan sangat konsisten, karena selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengunjung, seperti selalu menanyakan kendala-kendala ataupun komplain datang dari pengunjung, dan selalu menyediakan sarana prasarana kepada pengunjung, seperti pelampung, dan lain sebagainya. Pegawai juga selalu konsisten dalam hal waktu. Apabila waktu kerjanya belum berakhir, maka pegawai tidak ada yang pulang terlebih dahulu. Artinya pegawai selalu konsisten dalam hal waktu.”<sup>15</sup>

Hal di atas sejalan dengan pendapat pengunjung yakni Bapak Wagino yang mengatakan bahwa “pegawai selalu memberikan pelayanan yang berkualitas seperti yang dijanjikan kepada pengunjung dan memiliki kemampuan dalam menyelesaikan masalah pelayanan apabila pengunjung ada yang memiliki masalah, seperti terpeleset dan lain sebagainya.”<sup>16</sup>

---

<sup>13</sup> Vicky, ketua pengelola Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

<sup>14</sup> Vicky, ketua pengelola Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

<sup>15</sup> Heri Okta Pratama, pegawai Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

<sup>16</sup> Wagino, pengunjung Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

Perihal daya tanggap anda dalam melayani pengunjung, Bapak Roedyn selaku pegawai mengatakan, “setiap pegawai dalam memberikan pelayanan, mengutamakan kecepatan dan tanggap apabila ada ketidaksesuaian ataupun komplain atas berbagai pelayanan yang kurang dengan cara memberikan penjelasan yang bijaksana, detail, dan mengarahkan pengunjung.”<sup>17</sup>

Sejalan dengan hal di atas, pengunjung yakni Ibu Irmayanti mengatakan bahwa “pegawai selalu bersedia membantu dan melayani pengunjung ketika pengunjung membutuhkan. Ketanggapan tersebut berupa komunikasi antara pegawai dan pengunjung yang baik dan ketanggapan dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh pengunjung.”<sup>18</sup>

Perihal bentuk kepedulian pengelola kepada pengunjung, menurut Bapak Vicky yakni “dengan cara membagi piket anggota dari hari Senin sampai hari Minggu. Pada setiap piket itu, di bagian bawah ada 2 orang, dan di bagian atas ada 2 orang, untuk menjaga situasi apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan yang dialami oleh pengunjung.”<sup>19</sup>

Perihal keterampilan dan pengetahuan dalam pelayanan kepada pengunjung, Bapak Joni Julian, selaku pegawai mengatakan bahwa “pegawai selalu memberikan pelayanan secara maksimal secara akurat dan terpercaya. Pelayanan yang diberikan selalu disesuaikan dengan keinginan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pengunjung

---

<sup>17</sup> Roedyn, pegawai Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

<sup>18</sup> Irmayanti, pengunjung Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

<sup>19</sup> Vicky, ketua pengelola Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

tanpa kesalahan, dan sikap peduli terhadap pengunjung yang mengalami permasalahan.”<sup>20</sup>

Menurut pengunjung, yakni Ibu Dila, “pegawai di Air Terjun Ciupang sopan-sopan. Hal ini dapat dilihat, dari pegawai yang selalu memperlakukan pengunjung dengan nyaman, dengan kata-kata yang halus, dan dengan penampilan yang sopan. Selain itu, pegawai selalu menampilkan senyum sambil mengucapkan terima kasih dan kembali kepada pengunjung.”<sup>21</sup>

Perihal keramahan, Ibu Dila mengatakan bahwa “pegawai menunjukkan sikap ramah tamah yang baik kepada pengunjung. Pegawai juga memiliki sikap yang menyenangkan, penuh perhatian, penuh senyum, dan sopan.”<sup>22</sup>

Mengenai kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung, Bapak Roedyn mengatakan bahwa “pegawai selalu memberi pelayanan dengan cara sigap saat pengunjung datang dan pegawai mampu memberikan waktu luang saat pengunjung setiap saat memanggilnya.”<sup>23</sup>

Perihal pengunjung yang komplain, Bapak Vicky, selaku ketua pengelola mengaku “selama ini belum pernah ada yang komplain secara langsung kepada pengelola. Namun, untuk berjaga-jaga, apabila ada yang

---

20 Joni Julian, pegawai Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

21 Dila, pengunjung Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

22 Dila, pengunjung Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

23 Roedyn, pegawai Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

komplain, maka akan ditelusuri dahulu masalahnya di mana, komplainnya dari segi apa, dan dilakukan penyelesaian dari komplain tersebut.”<sup>24</sup>

Dalam menangani pengunjung yang komplain, menurut Bapak Heri “pegawai akan menempatkan posisi sebagai pendengar yang baik. Semua keluhan pengunjung didengarkan dan memberi waktu pengunjung untuk mengutarakannya hingga selesai. Intinya, dalam hal ini pegawai mempunyai tujuan untuk menyelesaikan masalah, tanpa berdebat. Apabila kesalahan memang ada di pihak Air Terjun Ciupang, maka pegawai akan memohon maaf dengan bersungguh-sungguh dengan tujuan untuk menetralkan situasi. Pegawai dilarang berkilah dengan menyalahkan pihak lain. Setelah itu, pegawai menanyakan perihal solusi terbaik atas komplain dari pengunjung. Apabila permasalahan sudah terdeteksi, pegawai akan langsung menyelesaikan masalah yang dikomplainkan oleh pengunjung. Jika anda tidak mampu menyelesaikannya, maka pegawai akan memanggil ketua pengelola untuk menyelesaikannya. Pegawai tidak diperbolehkan menunda pekerjaan ini dengan tujuan agar pelanggan anda tidak semakin kecewa.”<sup>25</sup>

Perihal pelayanan dari segi keamanan, Bapak Vicky selaku ketua pengelola mengatakan bahwa: “*alhamdulillah*, dari segi kemanan terkendali, artinya belum pernah ada yang mengeluh dalam hal keamanan. Upaya menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengunjung merupakan prioritas utama di Air Terjun Ciupang Pesawaran. Sebagai pengelola kami

---

<sup>24</sup> Vicky, ketua pengelola Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

<sup>25</sup> Heri Okta Pratama, pegawai Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

wajib tegas apabila terjadi berbagai tindak kejahatan ataupun tindakan para pengunjung yang mencurigakan dan mengarah pada tindakan kejahatan.”<sup>26</sup>

Bapak Roedyn menambahkan bahwa “dalam sebuah kawasan atau destinasi wisata persoalan keamanan dan keselamatan menjadi tanggung jawab semua elemen. Paling utama dalam hal ini adalah pengelolaan tempat parkir di kawasan Air Terjun Ciupang. Penjagaan kendaraan dan pemungutan biaya parkir dilakukan oleh masyarakat secara swadaya. Pengelolaan tempat parkir dan besaran biaya parkir dikelola dengan tidak memberatkan pengunjung dan membuat pengunjung merasa nyaman. Untuk masuk ke Air Terjun Ciupang tidak dipatok biaya. Pengunjung hanya membayar biaya parkir motor sebesar Rp. 5 ribu dan mobil sebesar Rp. 20 ribu.”<sup>27</sup>

Menurut pengunjung, yakni Ibu Imah, “dalam hal keamanan sangat baik. Hal ini dikarenakan selama ini pengunjung belum pernah mendengar terjadinya pencurian, penjambretan, penodongan, dan tindak kejahatan lainnya di Air Terjun Ciupang. Hal tersebut tentu membuat para pengunjung menjadi tenteram.”<sup>28</sup>

Dari segi kebersihan, Bapak Vicky mengatakan bahwa: “alhamdulillah, untuk kebersihan setiap hari ada yang piket, selain itu juga ada Jum’at bersih yang diwajibkan bagi seluruh pengelola untuk membersihkan obyek wisata dan spot-spot yang ada di Air Terjun Ciupang ini. Setiap hari pada jam 5 pagi, pengelola naik ke atas air terjun untuk membersihkan

---

<sup>26</sup> Vicky, ketua pengelola Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

<sup>27</sup> Roedyn, pegawai Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

<sup>28</sup> Imah, pengunjung Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

kotoran-kotoran yang ada di atas, sehingga air terjun senantiasa terjaga kebersihannya”.<sup>29</sup>

Perihal pelayanan di Air Terjun Ciupang dalam hal kebersihan, Bapak Joni Julian selaku pegawai mengatakan bahwa “kebersihan lingkungan sekitar kawasan wisata Air Terjun Ciupang merupakan hal yang paling penting, jadi selalu dijaga kebersihannya dengan cara memberikan plang larangan membuang sampah sembarangan dan menjaga kebersihan pada fasilitas umum seperti gazebo dan musholla. Selain itu, setiap hari juga digalakkan piket untuk membersihkan lingkungan Air Terjun Ciupang.”<sup>30</sup>

Sejalan dengan hal di atas, Bapak Wagino selaku pengunjung mengatakan bahwa “kebersihan di Air Terjun Ciupang sangat terjaga. Tempat sampah sudah disiapkan, sanitasi juga sudah ada, ruang ganti juga sudah ada. Untuk itu, saya sebagai penunjang juga menghimbau sebaiknya semua pengunjung mengikuti aturan supaya bersama-sama dapat menjaga kebersihan lingkungan supaya air terjun tidak tercemar karena ulah para pengunjung yang mengotorinya.”<sup>31</sup>

Bapak Roedyn, selaku pegawai menambahkan bahwa “pengunjung juga ternyata sering memberikan ide-ide bagi pengelola Air Terjun Ciupang, ketika pengelola sedang berkomunikasi dengan pengunjung, terkadang pengunjung memberikan masukan-masukan positif kepada pengelola yang intinya bertujuan agar Air Terjun Ciupang semakin bagus dan semakin

---

<sup>29</sup> Vicky, ketua pengelola Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

<sup>30</sup> Joni Julian, pegawai Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

<sup>31</sup> Wagino, pengunjung Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

berkembang. Masukan-masukan tersebut seperti perihal promosi dan kelengkapan sarana prasarana yang ada di Air Terjun Ciupang Pesawaran.”<sup>32</sup>

Beberapa pengunjung diketahui sering datang ke Air Terjun Ciupang Pesawaran. Seperti Ibu Irmayanti, yang mengatakan bahwa “sangat puas terhadap keindahan Air Terjun Ciupang karena masih memiliki panorama alam yang sangat asri dan alami. Selain itu, Air Terjun Ciupang juga terjaga keamanannya”.<sup>33</sup>

Ibu Dila, juga selaku pengunjung, mengatakan bahwa “saya sering berkunjung ke Air Terjun Ciupang karena pemandangannya sangat indah, dikelilingi oleh pepohonan yang masih sangat asri dan udaranya yang sejuk. Di bawah Air Terjun Ciupang terdapat kolam yang tidak terlalu dalam yang dapat digunakan untuk bermain-main air. Di sekitarnya juga terdapat beberapa bebatuan yang bisa digunakan untuk berfoto, atau hanya sekedar duduk-duduk menikmati air terjun.”<sup>34</sup>

Menurut pengunjung lain, yaitu Ibu Imah mengatakan bahwa “saya sering melakukan kunjungan ke Air Terjun Ciupang karena keindahan tempat dan pelayanannya yang baik. Terdapat sarana prasarana yang dibutuhkan oleh pengunjung, seperti pendopo atau gazebo yang bisa digunakan oleh pengunjung yang ingin beristirahat melepas lelah. Letak pendopo ini berada pinggir Air Terjun, sehingga wisatawan juga bisa menikmati pemandangan air terjun sembari beristirahat. Selain itu, juga ada tempat ibadah, di dalam

---

<sup>32</sup> Roedyn, pegawai Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

<sup>33</sup> Irmayanti, pengunjung Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

<sup>34</sup> Dila, pengunjung Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

area Air Terjun Ciupang yakni musholla yang dapat digunakan umat muslim untuk beribadah. Ukurannya memang tidak terlalu besar, namun ini sangat membantu umat muslim yang ingin menunaikan ibadah sholat. Disana juga disediakan mukena bagi wanita.”<sup>35</sup>

Perihal perbandingan dengan Air Terjun yang lain, menurut pengunjung, Air Terjun Ciupang memiliki kelebihan yakni lokasi Air Terjun Ciupang yang berada di pelosok desa memiliki kelebihan yaitu pemandangan alamnya yang masih alami. Air terjun ini memiliki keunikan yaitu batu-batu di tebing air terjun memiliki tanggal yang terbuat secara alami dan bisa didaki oleh pengunjung.

Bapak Wagino, menambahkan bahwa “keunggulan dari air terjun lain yakni ketinggian air terjun Ciupang yang cukup tinggi sekitar 15 meter membuat pengunjung puas, aliran air terjun yang jatuh menimbulkan suara khas menyatu dengan suasana alam. Air terjun ini memiliki air yang jernih pemandangan yang menyejukkan mata. Jika air terjun pada umumnya, air langsung jatuh ke bawah, di air terjun Ciupang jatuh melalui batu-batuan yang ada di tebing. Sehingga ketika sampai di bawah sudah pecah menjadi butiran air yang kecil-kecil. Itulah yang membuat pengunjung bisa nyaman ketika berada di bawah air terjunnya.”<sup>36</sup>

Untuk harga yang dipatok dari pihak Air Terjun Ciupang, Ibu Dila, selaku pengunjung mengatakan bahwa “tarif masuk ke Air Terjun Ciupang sangat terjangkau yakni hanya membayar parkir dengan harga 5 ribu rupiah

---

<sup>35</sup> Imah, pengunjung Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

<sup>36</sup> Wagino, pengunjung Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

untuk motor dan 20 ribu rupiah untuk mobil. Sedangkan untuk masuk ke Air Terjun Ciupang tidak dipungut biaya, alias gratis.”<sup>37</sup>

Perihal jumlah pengunjung, Bapak Vicky mengatakan bahwa “data jumlah pengunjung obyek wisata Air Terjun Ciupang pada bulan awal pembukaannya hingga sampai saat ini selalu mengalami perubahan setiap bulannya. Pada saat perayaan tahun baru, libur sekolah, libur nasional dan hari raya lebaran, jumlah pengunjung obyek wisata Air Terjun Ciupang mengalami peningkatan daripada bulan-bulan biasanya. Namun dikarenakan ada pandemi covid 19 yang melanda dunia, juga ternyata berpengaruh terhadap pengunjung di Air Terjun Ciupang Pesawaran yang menurun drastis.”<sup>38</sup>

Hal tersebut dapat dilihat juga pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Pengunjung Air Terjun Ciupang Sebelum Covid 19**

No.	Tahun	Jumlah
1.	2016	9851
2.	2017	10803
3.	2018	13687
4.	2019	15842

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Pengunjung Air Terjun Ciupang Setelah Covid 19**

No.	Tahun 2020	Jumlah
1.	Januari	1146
2.	Februari	993
3.	Maret	609
4.	April	555
5.	Mei	597
6.	Juni	633
7.	Juli	843

<sup>37</sup> Dila, pengunjung Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

<sup>38</sup> Vicky, ketua pengelola Air Terjun Ciupang Pesawaran, wawancara, tanggal 13 Desember 2020

No.	Tahun 2020	Jumlah
8.	Agustus	765
9.	September	897
10.	Oktober	699
11.	November	933
12.	Desember	906
<b>Jumlah</b>		<b>9576</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebelum Covid 19, setiap tahunnya pengunjung selalu melebihi 10 ribu pengunjung, kecuali pada tahun pembukaannya yakni pada tahun 2016 hanya sebanyak 9851 pengunjung. Namun jumlah tersebut ternyata lebih banyak daripada setelah adanya Covid 19 yang pengunjungnya hanya 9576 pengunjung.

### C. Analisa

Pelayanan yang baik adalah suatu tolak ukur keberhasilan pada obyek wisata yang ditandai dengan baik dan senangnya pengunjung dalam menjalani proses pelayanan yang diberikan. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin baik reputasinya di mata masyarakat dan hal itu bisa membuat masyarakat ataupun pengunjung merasa betah dan nyaman.

Dalam melakukan suatu pelayanan ada beberapa hal yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di Air Terjun Ciupang Pesawaran yang sesuai dengan teori, di antaranya:

1. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan kepada pelanggan.

Pada pelayanan di Air Terjun Ciupang Pesawaran, hal ini telah terpenuhi karena setiap pegawai dalam memberikan pelayanan, mengutamakan kecepatan dan tanggap apabila ada ketidaksesuaian ataupun komplain atas berbagai pelayanan yang kurang dengan cara memberikan penjelasan yang bijaksana, detail, dan mengarahkan pengunjung.

Pegawai selalu bersedia membantu dan melayani pengunjung ketika pengunjung membutuhkan. Ketanggapan tersebut berupa komunikasi antara pegawai dan pengunjung yang baik dan ketanggapan dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh pengunjung.

2. *Reliability* (keandalan), yaitu berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Serta menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Pada pelayanan di Air Terjun Ciupang Pesawaran, hal ini telah terpenuhi karena pegawai selalu memberi pelayanan dengan cara sigap saat pengunjung datang dan pegawai mampu memberikan waktu luang saat pengunjung setiap saat memanggilnya.

3. *Empati* (perhatian), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami masalah para pelanggan, memperhatikan kepentingan pelanggan dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pada pelayanan di Air Terjun Ciupang Pesawaran, hal ini telah terpenuhi karena pegawai selalu memperlakukan pengunjung dengan nyaman. Pegawai juga menunjukkan sikap ramah tamah yang baik kepada

pengunjung. Pegawai juga memiliki sikap yang menyenangkan, penuh perhatian, dan penuh senyum.

4. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya. Supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan.

Pada pelayanan di Air Terjun Ciupang Pesawaran, hal ini telah terpenuhi karena pegawai selalu memperlakukan pengunjung dengan nyaman, dengan kata-kata yang halus, dan dengan penampilan yang sopan. Selain itu, pegawai selalu menampilkan senyum sambil mengucapkan terima kasih dan kembali kepada pengunjung.

- E. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

Pada pelayanan di Air Terjun Ciupang Pesawaran, hal ini telah terpenuhi karena kebersihan lingkungan sekitar kawasan wisata Air Terjun Ciupang merupakan hal yang paling penting, jadi selalu dijaga kebersihannya dengan cara memberikan plang larangan membuang sampah sembarangan dan menjaga kebersihan pada fasilitas umum seperti gazebo dan musholla. Selain itu, setiap hari juga digalakkan piket untuk membersihkan lingkungan Air Terjun Ciupang. Tempat sampah sudah disiapkan, sanitasi juga sudah ada, ruang ganti juga sudah ada.

Indikator jumlah pengunjung dapat dilihat dari banyaknya pengunjung yang datang di suatu lokasi yang menjadi destinasi wisata. Ciri-ciri jumlah

pengunjung meningkat dapat dilihat pula dari pengunjung yang merasa puas dengan indikator sebagai berikut:

1. Menjadi lebih setia atau menjadi pengunjung yang loyal

Pada obyek wisata Air Terjun Ciupang Pesawaran, hal ini telah terpenuhi karena terdapat beberapa pengunjung yang sering melakukan kunjungan ke Air Terjun Ciupang Pesawaran.

2. Memberi komentar yang menguntungkan tentang tempat wisata

Pada obyek wisata Air Terjun Ciupang Pesawaran, hal ini telah terpenuhi karena pelanggan mengaku sangat puas terhadap keindahan Air Terjun Ciupang karena masih memiliki panorama alam yang sangat asri dan alami. Selain itu, Air Terjun Ciupang juga terjaga keamanannya.

Pengunjung sering berwisata ke Air Terjun Ciupang karena pemandangannya sangat indah, dikelilingi oleh pepohonan yang masih sangat asri dan udaranya yang sejuk. Di bawah Air Terjun Ciupang terdapat kolam yang tidak terlalu dalam yang dapat digunakan untuk bermain-main air. Di sekitarnya juga terdapat beberapa bebatuan yang bisa digunakan untuk berfoto, atau hanya sekedar duduk-duduk menikmati air terjun.

3. Kurang sensitif pada harga

Pada obyek wisata Air Terjun Ciupang Pesawaran, hal ini telah terpenuhi karena pengunjung merasa tarif masuk ke Air Terjun Ciupang sangat terjangkau yakni hanya membayar parkir dengan harga 5 ribu

rupiah untuk motor dan 20 ribu rupiah untuk mobil. Sedangkan untuk masuk ke Air Terjun Ciupang tidak dipungut biaya atau gratis

4. Memberikan gagasan-gagasan atau ide kepada tempat wisata yang dikunjungi.

Pada obyek wisata Air Terjun Ciupang Pesawaran, hal ini telah terpenuhi karena pengunjung ternyata sering memberikan ide-ide bagi pengelola Air Terjun Ciupang, ketika pengelola sedang berkomunikasi dengan pengunjung, pengunjung memberikan masukan-masukan positif kepada pengelola yang intinya bertujuan agar Air Terjun Ciupang semakin bagus dan semakin berkembang. Masukan-masukan tersebut seperti perihal promosi dan kelengkapan sarana prasarana yang ada di Air Terjun Ciupang Pesawaran.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat diketahui bahwa strategi pelayanan dalam peningkatan jumlah pengunjung di Air Terjun Ciupang Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran sudah baik. Hal ini dikarenakan telah memenuhi hal yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yakni *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *empati* (perhatian), *assurance* (jaminan), dan *tangibles* (bukti fisik). Pengunjung juga merasa puas dengan yang ditandai dengan menjadi pengunjung yang loyal, memberi komentar yang baik, kurang sensitif pada harga, dan memberikan gagasan-gagasan atau ide kepada Air Terjun Ciupang Pesawaran.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan dalam peningkatan jumlah pengunjung di Air Terjun Ciupang Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran sudah baik. Hal ini dikarenakan telah memenuhi hal yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yakni *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *empati* (perhatian), *assurance* (jaminan), dan *tangibles* (bukti fisik). Pengunjung juga merasa puas dengan yang ditandai dengan menjadi pengunjung yang loyal, memberi komentar yang baik, kurang sensitif pada harga, dan memberikan gagasan-gagasan atau ide kepada Air Terjun Ciupang Pesawaran.

*Responsiveness* (daya tanggap) terpenuhi karena setiap pegawai dalam memberikan pelayanan, mengutamakan kecepatan dan tanggap apabila ada ketidaksesuaian ataupun komplain atas berbagai pelayanan yang kurang dengan cara memberikan penjelasan yang bijaksana, detail, dan mengarahkan pengunjung. *Reliability* (keandalan) terpenuhi karena pegawai selalu memberi pelayanan dengan cara sigap saat pengunjung datang dan pegawai mampu memberikan waktu luang saat pengunjung setiap saat memanggilnya. *Empati* (perhatian) telah terpenuhi karena pegawai selalu memperlakukan pengunjung dengan nyaman. Pegawai juga menunjukkan sikap ramah tamah yang baik

kepada pengunjung. Pegawai juga memiliki sikap yang menyenangkan, penuh perhatian, dan penuh senyum. *Assurance* (jaminan) terpenuhi karena pegawai selalu memperlakukan pengunjung dengan nyaman, dengan kata-kata yang halus, dan dengan penampilan yang sopan. Selain itu, pegawai selalu menampilkan senyum sambil mengucapkan terima kasih dan kembali kepada pengunjung. *Tangibles* (bukti fisik) terpenuhi karena Air Terjun Ciupang jadi selalu dijaga kebersihannya dengan cara memberikan plang larangan membuang sampah sembarangan dan menjaga kebersihan pada fasilitas umum seperti gazebo dan musholla. Selain itu, setiap hari juga digalakkan piket untuk membersihkan lingkungan Air Terjun Ciupang. Tempat sampah sudah disiapkan, sanitasi juga sudah ada, ruang ganti juga sudah ada.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti laksanakan, maka peneliti mengungkapkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk pengelola agar lebih meningkatkan lagi strategi-strategi promosi yang digunakan dan menambah fasilitas seperti memperluas area parkir, mushola dan WC ditambah.
2. Untuk pegawai agar memberikan pelayanan kepada pengunjung dengan lebih baik lagi seperti mengedepankan etika tingkah laku dan moral yang baik, memberikan pelayanan dan solusi dari keluhan-keluhan pengunjung, selalu sigap dan tanggap dalam melayani pengunjung, memberikan sarana dan prasarana yang diperlukan pengunjung, meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas agar wisatawan yang datang tidak hanya

masyarakat lokal namun sampai luar lokal, dan memberikan pelayanan yang cepat jika ada kecelakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.J, Muljadi. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2010.
- Agustina, Widya. “Analisis Strategi Promosi dan Pelayanan Pariwisata Guna Meningkatkan Jumlah Pengunjung di Pantai Sari Ringgung Pesawaran Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam”. Skripsi, dalam <http://repository.radenintan.ac.id/>.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Ashafa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: CV. Diponegoro, 2005.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.
- Dewi, Anak Agung Sasmita, dkk. “Strategi Pelayanan Prima Bagi Pelanggan Villa Air Bali Boutique Resort and SPA”, dalam *Jurnal Media Bina Ilmiah*. Vol. 13. No. 10 Mei 2019.
- Fathoni, Abdurrahmat. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Fikri, Sirhan, dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa”. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 3 No.1. Januari 2016.
- Harjuno, Puger. “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Taman Pintar Yogyakarta” skripsi, dalam <https://eprints.uny.ac.id/>.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002.
- Hefniy & Refi Najma Fairus. “Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian”. *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. Vol. 3. No. 1. Maret 2019.
- Islamiyah, Wahyuni. “Studi Eksploratif tentang Faktor-Faktor Pendukung Pengembangan Kawasan Wisata Religi Makam KH. Abdurrahman Wahid Gus Dur di Kabupaten Jombang”, dalam *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Volume 6. Nomor 3. September-Desember 2018.

- Kuswandari, Mei & Dyah Hariani. "Strategi Pengembangan Kepariwisata di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Boyolali", dalam Jurnal Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, 2018.
- Mailizar, Betti, dkk. "Pengembangan Objek Wisata Air Terjun Guruh Gemurai Di Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi", dalam Jurnal Buana. Volume 2 No. 4 2018.
- Mubarok, Nurul dan Eriza Yolanda Maldina. "Strategi Pemasaran Islami Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Butik Calista". Jurnal I-Economic Vol 3. No 1 Juni 2017.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV. Alfabeta, 2017.
- Septiani, Yosi Putri. "Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Pelanggan di CV. Miki Tour Solo". Skripsi, dalam <https://digilib.uns.ac.id/>. Juni 2020.
- Suamadi dan Tumiar Sidauruk. "Kajian Potensi Wisata Air Terjun Ponot di Desa Tangga Kecamatan Aek Songsongan Kabupaten Asahan", dalam Jurnal Geografi. Vol 5. No.1, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Susanthiasih, Putri dan Rusliani. "Pelayanan dan Fasilitas Wisata Pulau Pahawang Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam". Jurnal Ekonomi Islam. Vol 8. No 2. November 2017.
- Tjiptono, Fandi. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2010.
- . *Service Management*. Edisi 2. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012.
- Undang Undang No. 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hejar Dewantara Kampus 15 A Linggulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimil (0725) 47290

Nomor : 1550/In.28.3/D.1/PP.00.9/06/2020  
Lampiran : -  
Perihal : Pembimbing Skripsi

15 Juni 2020

Kepada Yth:

1. Drs.A.Jemil.,M.Sy
  2. Upia Rosmalinda, M.E.I
- di – Tempat

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Budi Setiawan  
NPM : 1602040011  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi Syariah (Esy)  
Judul : Analisis Strategi Promosi Dan Pelayanan Guna Meningkatkan Jumlah Pengunjung Di Air Terjun Ciupang Pesawaran

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi :
  - a. Pembimbing I, mengoreksi outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
  - b. Pembimbing II, mengoreksi Proposal, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang di keluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a. Pendahuluan ± 2/5 bagian.
  - b. Isi ± 3/5 bagian.
  - c. Penutup ± 1/5 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Keterbacaan  
  
MUHAMMAD SALEH  


## OUTLINE

### STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PENGUNJUNG (Studi Pada Air Terjun Cipang Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

#### BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

#### BAB II LANDASAN TEORI

- A. Strategi Pelayanan
  - 1. Pengertian dan Tujuan Strategi Pelayanan
  - 2. Macam-macam Strategi Pelayanan
  - 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Strategi Pelayanan

- B. Peningkatan Jumlah Pengunjung
  - 1. Pengertian Peningkatan Jumlah Pengunjung
  - 2. Indikator Peningkatan Jumlah Pengunjung
  - 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Jumlah Pengunjung
- C. Pariwisata Air Terjun
  - 1. Pengertian Pariwisata Air Terjun
  - 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pariwisata Air Terjun
  - 3. Hubungan Strategi Pelayanan dengan Peningkatan Jumlah Pengunjung

### **BAB III METODE PENELITIAN**

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisa Data

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian
- B. Strategi Pelayanan dalam Peningkatan Jumlah Pengunjung di Air Terjun Ciupang Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran
- C. Analisa

### **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN  
DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Metro, November 2020  
Mahasiswa Ybs.



**Budi Setiawan**  
NPM. 1602040011

Pembimbing I

Mengetahui,

Pembimbing II



**Drs. H. A. Jamil, M.Sv.**  
NIP. 19590815 198903 1 004



**Upia Rosmalinda, M.E.I**

**ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**  
**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN**  
**JUMLAH PENGUNJUNG**  
**(Studi Pada Air Terjun Ciupang Kecamatan Way Ratai**  
**Kabupaten Pesawaran)**

**A. Wawancara**

**1. Wawancara kepada Ketua Pengelola**

- a. Bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan oleh pengelola kepada pengunjung?
- b. Bagaimana cara pengelola berkomunikasi dengan pengunjung?
- c. Bagaimana kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh pengelola kepada pengunjung?
- d. Bagaimana kesigapan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung?
- e. Bagaimana pengelola menangani pengunjung yang komplain?
- f. Bagaimana pelayanan di Air Terjun Ciupang dalam hal keamanan?
- g. Bagaimana pelayanan di Air Terjun Ciupang dalam hal kebersihan?

**2. Wawancara kepada Pegawai**

- a. Bagaimana konsistensi kinerja yang dilakukan anda dalam melayani pengunjung?
- b. Bagaimana daya tanggap anda dalam melayani pengunjung?
- c. Bagaimana keterampilan dan pengetahuan anda dalam pelayanan kepada pengunjung?
- d. Bagaimana kesigapan anda dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung?

- e. Bagaimana pengelola menangani pengunjung yang komplain?
- f. Bagaimana pelayanan di Air Terjun Ciupang dalam hal keamanan?
- g. Bagaimana pelayanan di Air Terjun Ciupang dalam hal kebersihan?
- h. Apakah pengunjung sering memberikan ide-ide atau gagasan untuk pengelolaan Air Terjun Ciupang Pesawaran?

**3. Wawancara kepada Pengunjung**

- a. Bagaimana konsistensi kinerja pengelola terhadap pelayanan kepada pengunjung?
- b. Bagaimana daya tanggap pengelola terhadap anda sebagai pengunjung?
- c. Bagaimana kesopanan pengelola terhadap anda sebagai pengunjung?
- d. Bagaimana keramahan pengelola terhadap anda sebagai pengunjung?
- e. Bagaimana kebersihan di Air Terjun Ciupang?
- f. Bagaimana keamanan di Air Terjun Ciupang?
- g. Apakah anda merupakan pengunjung yang sering datang ke Air Terjun Ciupang?
- h. Bagaimana pendapat anda tentang Air Terjun Ciupang Pesawaran dibandingkan dengan lokasi wisata yang lain?
- i. Bagaimana pendapat anda tentang harga yang ditetapkan di Air Terjun Ciupang Pesawaran?

**B. Dokumentasi**

1. Sejarah Singkat Air Terjun Ciupang Pesawaran
2. Visi dan Misi Air Terjun Ciupang Pesawaran
3. Struktur Pengelola Air Terjun Ciupang Pesawaran

Metro, November 2020  
Mahasiswa Ybs.



**Budi Setiawan**  
NPM. 1602040011

Pembimbing I

Mengetahui,

Pembimbing II



**Drs. H. A. Jamil, M.Sy.**  
NIP. 19590815 198903 1 004



**Upiau Rosmalinda, M.F.I**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimil (0725) 47296; Website: [www.febi.metroainiv.ac.id](http://www.febi.metroainiv.ac.id); e-mail: [febi.iaim@metroainiv.ac.id](mailto:febi.iaim@metroainiv.ac.id)

Nomor : 3686/In.28/D.1/TL.00/12/2020  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
Ketua Pengelola Wisata Air Terjun  
Ciupang Pesawaran  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 3685/In.28/D.1/TL.01/12/2020,  
tanggal 16 Desember 2020 atas nama saudara:

Nama : **BUDI SETIAWAN**  
NPM : 1602040011  
Semester : 9 (Sembilan)  
Jurusan : Ekonomi Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Wisata Air Terjun Ciupang Pesawaran, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PENGUNJUNG (STUDI PADA AIR TERJUN CIUPANG KECAMATAN WAY RATAI KABUPATEN PESAWARAN)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 16 Desember 2020  
Wakil Dekan I,

**Drs. H. M. Saleh-MA**  
NIP 19650111 199303 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan G. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimil (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

**SURAT TUGAS**

Nomor: 3685/In.28/D.1/TL.01/12/2020

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,  
menugaskan kepada saudara:

Nama : **BUDI SETIAWAN**  
NPM : 1602040011  
Semester : 9 (Sembilan)  
Jurusan : Ekonomi Syariah

- Untuk:
1. Mengadakan observasi/survey di Wisata Air Terjun Ciupang Pesawaran, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PENGUNJUNG (STUDI PADA AIR TERJUN CIUPANG KECAMATAN WAY RATAI KABUPATEN PESAWARAN)".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 16 Desember 2020

Wakil Dekan I,

  
Drs. H. M. Saleh, MA  
NIP 19650111 199303 1 001

Mengetahui,  
Pejabat Setempat





**PEMERINTAH KABUPATEN PESAWARAN  
KECAMATAN WAY RATAI  
DESA SUMBERJAYA**

Nomor :  
Lampiran : -  
Hal : Surat Keterangan

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Syariah IAIN Metro  
Di -  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Desa Sumberjaya Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran menerangkan bahwa:

Nama : BUDI SETIAWAN  
NPM : 1602040011  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi Syariah

Telah melakukan penelitian/*research* di Tempat Wisata Air Terjun Ciupang Desa Sumberjaya Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran dalam rangka penyelesaian tugas akhir/skripsi dengan judul "STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PENGUNJUNG (Studi Pada Air Terjun Ciupang Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran)".

Demikian surat keterangan ini dibuat, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pesawaran, Desember 2020  
Kepala Desa Sumberjaya,

  
SAR YA



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Yingsrukjo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Web site [www.iainmetro.ac.id](http://www.iainmetro.ac.id); email [iaimetro@iainmetro.ac.id](mailto:iaimetro@iainmetro.ac.id)

---

**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : BUDI SETIAWAN  
NPM : 1602040011  
Jurusan : S1 Ekonomi Syariah  
Judul : STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH  
PENGUNJUNG (Studi Pada Air Terjun Ciapang Kecamatan Way Ratai  
Kabupaten Pesawaran)  
Status : LULUS

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dari "Naskah Skripsi" dengan menggunakan aplikasi *Turnitin Score* 17%.

Demikian keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 12 Januari 2021  
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Dharma Setyawan, MA  
NIP. 19880529 201503 1 005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Yogyakarta Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41607, faksimil (0725)47296, website: www.syarikh.metroiv.ac.id E-mail: syarikh.iain@metroiv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Budi Setiawan Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / ESy  
NPM : 1602040011 Semester / TA : IX / 2020-2021

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
			Acc Aa langsung ke pembimbing	

Dosen Pembimbing II

Unia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa Ybs.

Budi Setiawan  
NPM. 1602040011



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Ringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp: (0725) 41507, faksimili (0725)47298, website: www.sjariah.metrouin.ac.id, e-mail: sjariah.iaim@metrouin.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Budi Setiawan  
NPM : 1602040011

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / ESy  
Semester / TA : IX / 2020-2021

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	30/1/2020		Teknik penulisan paragraf di APD Gambarkan tolak yang tepat.	
	4/2/2020		Teknik penulisan paragraf di Akademi Kerya Umanan dan lain sebagainya yang selain	
	14/2/2020		Revisi bab 1-3 Cuplik APD Perbaikan PPT APD Honor beasiswa, Rujukan Strategi Pelanggan & Peningkatan Pengantar	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Dr. H. A. Jamil, M.Sy.  
NIP. 19590815 198903 1 004

Budi Setiawan  
NPM. 1602040011

**FOTO DOKUMENTASI**



**Air Terjun Ciupang Pesawaran**



**Gazebo di Terjun Ciupang Pesawaran**



**Spot Foto**



**Musholla**



**Toilet**



**Wawancara dengan Pengelola Air Terjun Ciupang**



**Dokumentasi Peneliti di Air Terjun Ciupang**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Budi Setiawan dilahirkan di Gunung Raya Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten Lampung Timur, pada tanggal 04 Februari 1998, anak pertama dari pasangan Bapak Idris dengan Ibu Sumiyati.

Pendidikan peneliti tempuh pada jenjang pendidikan dasar di SD Negeri 1 Gunung Raya selesai pada tahun 2010. Lalu dilanjutkan pada pendidikan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 1 Marga Sekampung, selesai pada tahun 2013. Sedangkan pendidikan menengah atas peneliti tempuh di SMK Muhammadiyah 3 Metro, selesai pada tahun 2016. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro dimulai pada Semester I Tahun Ajaran 2016/2017, yang kemudian pada Tahun 2017, STAIN Jurai Siwo Metro beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.