

**BENTUK PELAYANAN PARIWISATA DI BENTENG
MARLBOROUGH KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Dalam Bidang Manajemen Dakwah

Oleh:

MAYA NURAINI

NIM. 1911330067

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
KOTA BENGKULU
TAHUN 2023 M/1445 H**

**BENTUK PELAYANAN PARIWISATA DI BENTENG
MARLBOROUGH KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Dalam Bidang Manajemen Dakwah

Oleh:

MAYA NURAINI
NIM. 1911330067

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
TAHUN 2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Maya Nuraini, NIM 1911330067 dengan judul **“BENTUK PELAYANAN PARIWISATA DI BENTENG MARLBOROUGH KOTA BENGKULU”**. Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah Skripsi Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Bengkulu, 31 Januari 2024
Dzulhijjah 1445 H

Tim Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Ashadi Cahyadi, MA
NIP. 198509182011011009


Gaya Mentari, M.Hum
NIP. 199108142019032016

Mengetahui
An. Dekan Fuad
Ketua Jurusan Dakwah


Wira Hadi Kusuma, M.Si
NIP.198601012011011012



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas nama **Maya Nuraini, NIM. 1911330067** yang berjudul **“Bentuk Pelayanan Pariwisata di Benteng Marlborough Kota Bengkulu”**. Telah diujikan dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Jurusan Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 31 Januari 2024


Dan dinyatakan **LULUS**, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Program Studi Manajemen Dakwah

Bengkulu, Januari 2024
Dekan FUAD



Dr. Anas Supian, M.Ag
NIP.196906151997031003

Tim Sidang Munaqasyah


Ketua


Dr. Ashadi Cahyadi, MA
NIP. 198509182011011009

Sekretaris

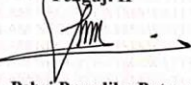

Gava Mentari, M.Hum
NIP. 199108142019032016

Penguji I


Poppi Damavanti, M.Si
NIP. 197707172005012010

III

Penguji II


Pebri Prandika Putra, M. Hum
NIP.198902032019031003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul **“Bentuk Pelayanan P0ariwisata di Benteng Marlborough Kota Bengkulu”** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan tercantum sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Januari 2024

Saya yang menyatakan



Maya Nuraini
NIM. 1911330067

iv

MOTTO

Ketika Berhenti Adalah Pilihan Terus Berjalan Adalah

Kewajiban



PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, puji syukur kepada Allah SWT pemilik segala ilmu pengetahuan. Dengan izin, limpah rahmat dan kasih sayang-Nya, skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat beriringan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. ALLAH SWT atas nikmat-Nya tiada henti.
2. Nabi Muhammad SAW atas warisannya yang telah menjadi pedoman hidup seluruh umat manusia yaitu Al-Qur'an dan Al-Hadis.
3. Kedua orang tuaku tersayang yang telah merawat, mendidik dan membesarkanku dengan penuh kasih sayang. Terima kasih bapak **Dayat** dan Ibu **Eko Heriyati** atas do'a-do'a kalian yang selalu menyertai disetiap langkahku, serta selalu memberikanku dukungan baik moril, materil dan spiritual. Kerja keras dan penuh kesabaran menuntunku dalam kebahagiaan, bahagia ini aku persembahkan untuk kalian.
4. Untuk kedua kakakku dan kedua kakak iparku **Totok Wijanarkoco, Erna Wulan Sari, Arif Hidayat** dan **Deviani** terimakasih atas semangat, dukungan serta bantuannya.
5. Kedua ponakanku tercinta dan termanis Rachel Ayu, Dhimas Yusuf, Arsy Ayu, Putri Paramita dan Yazid M.

6. Terima kasih saya ucapkan kepada Bapak Dosen Pembimbing I **Dr. Ashadi Cahyadi, MA** dan Ibu Dosen Pembimbing II **Gaya Mentari, MA** karena telah rela meluangkan waktu untuk membimbing saya menyelesaikan semuanya.
7. Skripsi ini saya persembahkan untuk sahabat yang selalu ada di sisi saya **Vitaloka Siwi, Nadiya Rapiyani, Suci Amanda, Suci Damayanti, Indah Pratiwi, Ira Susanti, Shintiya Hartono, Nurul Alvi, Astri Okta, Kiki Bella**. Saya bahkan tidak bisa menjelaskan betapa bersyukur saya memiliki kalian dalam hidup saya.
8. Teruntuk pemilik nama **Ando Ramadika** yang selalu menghibur dengan kontennya.
9. Teruntuk keluarga besar Manajemen Dakwah Angkatan 2019. Terimakasih sudah semangat menyelesaikan jenjang strata-1 ini dengan baik, kalian adalah orang-orang hebat yang pantang menyerah. Semoga jenjang pendidikan ini menjadi jalan kita semua menuju kesuksesan.
10. Teruntuk Almamater kebangganku Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Yang Maha kuasa atas segala limpahan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan yang alhamdulillah tepat pada waktunya yang berjudul **“Bentuk Pelayanan Pariwisata di Benteng Marlborough Kota Bengkulu”**. Shalawat beriring salam semoga tetap tercurahkan kepada nabi besar Muhammad SAW, keluarga dan para pengikut-pengikutnya sampai akhir zaman nanti.

Penyusun skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Oleh karena itu dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak lupa berterima kasih atas dukungan, bimbingan dan arahan serta doa yang diberikan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Rektor UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Dr. Aan Supian, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Bapak Wira Hadikusuma, MSI selaku ketua Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Bapak Ihsan Rahmat, MPA selaku Koordinator Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Dr. Ashadi Cahyadi, MA selaku pembimbing satu yang sabar, ikhlas dan kesungguhannya membimbing penulis.
6. Ibuk Gaya Mentari, M.Hum selaku pembimbing dua yang sabar, ikhlas dan kesungguhannya membimbing penulis.
7. Dr. Ashadi Cahyadi, MA selaku pembimbing akademik yang ikhlas dan kesungguhannya membimbing penulis selama kuliah.
8. Ibu Putri Rezeki Rahayu,Lc.,M,Ag selaku verifikator prodi yang selalu sedia memberikan informasi.

9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah UINFAS Bengkulu yang telah mengajarkan serta memberikan ilmunya dengan penuh keikhlasan.
10. Kedua orang tua yang tiada henti mendo'akan kesuksesan penulisan skripsi ini.
11. Informan penelitian yang telah memberikan waktu dan informasinya secara terbuka.

Atas segala bantuan yang tiada ternilai harganya, saya ucapkan terima kasih semoga Allah SWT dapat membalas kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik dari bentuk penyusunan maupun materinya. Kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Bengkulu, Januari 2024

Penulis

Maya Nuraini
NIM: 1911330

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	4
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Kajian Pustaka.....	9
G. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Konsep Manajemen.....	17

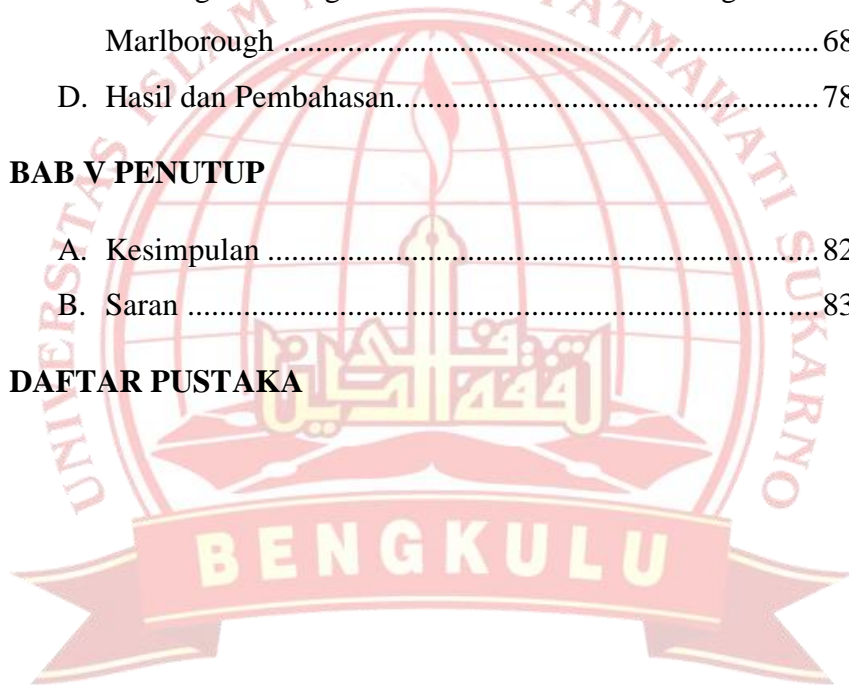
1. Definisi Manajemen.....	17
2. Tingkatan Manajemen.....	17
3. Fungsi Manajemen	21
4. Unsur Manajemen.....	23
B. Pelayanan	26
1. Definisi Pelayanan	26
2. Bentuk Pelayanan	27
3. Karakter Pelayanan Yang Baik	28
4. Nilai Etika Dalam Pelayanan	29
5. Teori Pelayanan Dalam Islam.....	31
6. Asas Pelayanan	33
C. Pariwisata.....	34
1. Definisi Pariwisata	34
2. Komponen Pariwisata	35
3. Strategi Pengembangan Pariwisata.....	37
D. Mengatasi Tantangan Memberikan Pelayanan	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	41
B. Waktu Dan Tempat Penelitian	42
C. Sumber Data.....	42
D. Informan Penelitian.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Teknik Analisis Data.....	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Wilayah.....	46
B. Bentuk Pelayanan Bidang Penerimaan Tamu Di Benteng Marlborough.....	49
1. Pelayanan Lisan	50
2. Pelayanan Tulisan.....	56
3. Pelayanan Perbuatan.....	58
C. Tantangan Bidang Penerimaan Tamu Di Benteng Marlborough	68
D. Hasil dan Pembahasan.....	78
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
 DAFTAR PUSTAKA	



ABSTRAK

Nama: Maya Nuraini NIM 1911330067 Prodi: Manajemen Dakwah. Penelitian ini membahas tentang Bentuk Pelayanan Pariwisata di Benteng Marlborough Kota Bengkulu. Rumusan masalah dalam penelitian ini terdapat dua hal penting yakni: 1) Bagaimana bentuk manajemen pelayanan pariwisata di Benteng Marlborough Kota Bengkulu. 2) Bagaimana tantangan dalam manajemen pelayanan pariwisata di Benteng Marlborough Kota Bengkulu. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran dan tantangan manajemen pelayanan pariwisata di Benteng Marlborough Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian dapat dilihat dari bentuk pelayanan di Benteng Marlborough Kota Bengkulu belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu bagian sarana dan prasarana tidak merawat fasilitas yang ada di Benteng Marlborough. Untuk Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan di Benteng Marlborough yaitu menerapkan 5S yang terdiri dari Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun. Dari segi pelayanan tulisan tidak dilakukan dengan baik. Fungsi dilakukannya penelitian ini untuk menggambarkan bentuk pelayanan sehingga bisa dijadikan pertimbangan memperbaiki manajemen yang ada di Benteng Marlborough. Masih ada hambatan yang terjadi sehingga kurang maksimalnya pelayanan yang dilakukan pengelola Benteng Marlborough. Tantangan yang dihadapi yaitu komunikasi yang buruk, keterbatasan sumber daya, pelanggan yang sulit, perubahan teknologi dan tren perkembangan teknologi dan tren yang cepat.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, Pariwisata

ABSTRACT

Name: Maya Nuraini NIM 1911330067 Study Program: Da'wah Management. This research discusses the form of tourism services in Fort Marlborough, Bengkulu City. The formulation of the problem in this research contains two important things, namely: 1) What is the form of tourism service management in Fort Marlborough, Bengkulu City. 2) What are the challenges in managing tourism services in Fort Marlborough, Bengkulu City. The aim of this research is to determine the description and challenges of tourism service management in Fort Marlborough, Bengkulu City. This research uses qualitative methods with data collection techniques of observation, interviews and documentation. The results of the research can be seen from the form of service at Fort Marlborough, Bengkulu City, which is not fully in accordance with Standard Operating Procedures (SOP), namely that the facilities and infrastructure department does not maintain the existing facilities at Fort Marlborough. The Standard Operating Procedure (SOP) for services at Fort Marlborough is implementing 5S which consists of Smile, Greetings, Greetings, Politeness and Manners. In terms of service, the writing was not done well. The function of this research is to describe the form of service so that it can be used as a consideration to improve existing management at Fort Marlborough. There are still obstacles that occur so that the services provided by the management of Fort Marlborough are not optimal. The challenges faced are poor communication, limited resources, difficult customers, technological changes and rapid technological developments and trends.

Keywords: Management, Service, Tourism