

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen selalu diaplikasikan setiap kegiatan di sebuah organisasi dan digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Setiap kegiatan yang dijalankan mempunyai target yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan waktu yang sudah ditentukan. Untuk itu, perlu adanya manajemen yang baik agar setiap tahapan bisa dilakukan secara terstruktur. Setiap makhluk hidup mempunyai tujuan dan beberapa cara yang harus dilakukan agar bisa sesuai apa yang diharapkan. Berdasarkan hal tersebut, maka setiap proses yang dikerjakan untuk memenuhi keinginan harus ada manajemen yang mengatur hal apa saja yang harus dilakukan agar semua keinginan dapat tercapai. Jika manajemen dilakukan dengan baik, maka akan menghasilkan yang baik sesuai harapan. Jika manajemen dilakukan tidak baik maka tidak akan menghasilkan secara maksimal. Manajemen penting digunakan diberbagai bidang industri, salah satunya pariwisata

membutuhkan manajemen agar pariwisata maju dan berkembang.

Pariwisata merupakan salah satu industri jasa mempunyai aturan yang telah ditetapkan. Aturan membuat manajemen yang bertujuan untuk memberikan daya tarik pengunjung yang ingin berwisata. Usaha pariwisata menjadi salah satu usaha yang bisa berkontribusi besar terhadap pendapatan daerah.¹

Usaha pariwisata yang diutamakan yaitu pelayanan mampu menambah keinginan pengunjung untuk berwisata. Kunci berhasilnya usaha yaitu terletak pada pelayanan yang diberikan. Hal tersebut bisa menambah pengunjung baru dan bisa mempertahankan pengunjung yang sudah pernah ke tempat wisata. Saat ini banyak sekali fasilitas wisata yang membedakan antar tempat pariwisata satu sama lainnya, salah satunya adalah pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan menjadi hal utama yang harus diperhatikan dan dikelola dengan baik. Hasil yang diperoleh dari pelayanan yang baik akan

¹ Muhammad Ashoer, *Ekonomi Pariwisata*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), h. 3

memberikan kepuasan terhadap pengunjung.² Supaya usaha pariwisata bisa dikenal oleh masyarakat luas perlu adanya manajemen yang baik terkait cara melayani pengunjung oleh petugas. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan aturan yang berlaku. Harus ada manajemen yang baik dalam mengaturnya supaya pengunjung bisa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Agar dapat mengetahui bentuk pelayanan yang dilakukan terdiri dari tiga yaitu pelayanan lisan, tulisan dan perbuatan. Semua bentuk pelayanan diterapkan sesuai dengan kondisi wisata tersebut. Jika sudah dibuat selanjutnya menerapkan pelayanan kepada pengunjung. Pengunjung di sebuah wisata mendambakan pelayanan yang baik karena akan menimbulkan rasa dihargai dan senang jika mengunjungi wisata tersebut. Standarisasi pelayanan yang baik yaitu melayani dengan tanggap, cepat, dan ramah agar pengunjung tertarik. Pelayanan yang diberikan petugas dapat dijadikan perbandingan dalam

² Ratminto , Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2007), h.2

mencapai kepuasan wisatawan.³ Hal yang menjadi masalah utama yaitu petugas harus bisa kembali menarik pengunjung yang telah melihat wisata karena pelayanan yang diberikan memberikan rasa puas. Untuk meningkatkan kepuasan wisatawan saat berkunjung ke objek wisata, perlu adanya pengelolaan manajemen yang baik dan terstruktur terkait pelayanan yang diberikan agar pengunjung merasa puas. Pengunjung harus dilayani dengan baik dan memberikan kesan baik, sehingga mereka akan menceritakan wisata yang telah dikunjunginya kepada kerabat terdekatnya.

Benteng Marlborough merupakan salah satu objek wisata yang ada di Provinsi Bengkulu. Benteng Marlborough yang dibangun pada masa pemerintahan Inggris dengan gaya dan model seperti benteng pertahanan. Namun demikian, saat ini kondisi bangunan wisata tersebut sepi pengunjung terutama di hari biasa.⁴ Pengunjung ramai hanya pada saat tertentu seperti acara wisuda, perpisahan dan lebaran saja. Keadaan tersebut

³ Yessy Wirajaya, "Analisis Kepuasan Wisatawan Mancanegara Terhadap Kualitas Pelayanan Pariwisata", *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Volume 2, Nomor 3, 2013, h. 96

⁴ Muhandi, "Objek Wisata Sejarah Benteng Marlborough", *Tsaqofah & Tarikh*, Vol. 1 No. 2, 2016, h. 156

tercermin dengan sepiunya pengunjung pada hari biasa. Agar bisa memberikan daya tarik kepada pengunjung, maka harus ada inovasi baru dan manajemen yang baik untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Penurunan jumlah pengunjung dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Pengunjung Tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah Pengunjung
2021	21.824 Orang
2022	21. 273 Orang
2023	20.510 Orang

Sumber: Data pengelola Benteng Marlborough, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa jumlah pengunjung tahun 2021 sebanyak 21.824 orang. Kemudian dilanjutkan pada tahun 2022 sebanyak 21. 273 orang dan tahun 2023 sebanyak 20.510 orang. Tiga tahun terakhir ini mengalami penurunan jumlah pengunjung Benteng Marlborough.

Penurunan jumlah pengunjung disebabkan karena pelayanan yang diberikan petugas kurang maksimal sehingga pengunjung merasa kurang puas. Fasilitas yang disediakan kurang dirawat sehingga pelanggan kurang tertarik lagi untuk berkunjung ke Benteng Marlborough. Pentingnya penelitian ini ialah untuk menggambarkan bagaimana manajemen pelayanan yang terdapat di Benteng Marlborough. Hal tersebut kajian ini dilakukan untuk dapat meningkatkan manajemen pelayanan. Berdasarkan penjelasan yang telah dikemukakan, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Bentuk Pelayanan Pariwisata di Benteng Marlborough Kota Bengkulu”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Bentuk Pelayanan Bidang Penerimaan Tamu di Benteng Marlborough Kota Bengkulu?

2. Bagaimana Tantangan Bidang Penerimaan Tamu Di Benteng Marlborough Kota Bengkulu?

C. Batasan Masalah

Untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan skripsi ini, penulis membatasi masalah yang akan dibahas sehingga pembahasannya lebih jelas dan terarah sebagai berikut:

1. Bentuk pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan bidang penerimaan tamu yang terdiri dari pelayanan lisan, tulisan dan perbuatan.
2. Tantangan yang dimaksud adalah tantangan dalam bidang penerimaan tamu di Benteng Marlborough Kota Bengkulu.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk pelayanan bidang penerimaan tamu di Benteng Marlborough Kota Bengkulu.
2. Untuk mengetahui tantangan bidang penerimaan tamu Di Benteng Marlborough Kota Bengkulu.

E. Manfaat penelitian

Terdapat beberapa manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini bisa memberikan pengaruh positif untuk menambah jumlah wisatawan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Bagi penulis penelitian ini bisa dijadikan ilmu atau wawasan baru bermanfaat. Bagi penelitian selanjutnya dapat dijadikan referensi.

2. Manfaat praktis

a. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi Benteng Marlborough Kota Bengkulu agar bisa menerapkan pelayanan bidang penerimaan tamu dan tentunya akan menambah pengunjung.

b. Penelitian ini juga untuk menambah ilmu baru bagi penulis terkait manajemen yang dilakukan di sebuah objek wisata yang dapat meningkatkan jumlah pengunjung dan mencapai tujuan yang telah dibuat.

F. Kajian Pustaka

Menurut penelusuran bahwa kajian pustaka penelitian ini diperoleh dari artikel yang mempunyai kesamaan pembahasan yang dilakukan mengenai manajemen pelayanan. Kajian pustaka dapat dijadikan panduan dalam melakukan penelitian ini. Manajemen yang digunakan penelitian terdahulu dapat digunakan agar mencapai tujuan.

Penelitian yang dilakukan oleh Novlyn Bagunda dengan judul Manajemen Pengelolaan Pariwisata Di Kabupaten Kepulauan Talaud pada tahun 2018. Cara yang digunakan untuk meneliti menggunakan metode kualitatif. Informasi data didapatkan dari proses tanya jawab, observasi dan dokumentasi. Adanya perbedaan pada penelitian terdahulu dan saat ini yaitu manajemen yang diterapkan. Jika penelitian di Kabupaten Kepulauan Talaud membuat manajemen dengan menggunakan fungsi manajemen sesuai dengan tahapan dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Hal yang dilakukan pertama yaitu membuat rencana dengan membuat rangkaian aktivitas mengajar

masyarakat sesuai dengan kegiatan yang akan dilakukan Musrembang desa. Kemudian, membuat rangkaian organisasi dengan membuat susunan acara. Dinas Pariwisata Kabupaten Kepulauan Talaud membuat beberapa kelompok. Pelaksanaan dilakukan sesuai dengan aturan yang telah dibuat. Agar rencana bisa dilaksanakan dengan baik perlu adanya pengawasan. Jika penelitian saat ini melakukan penggambaran proses manajemen yang dilakukan di Benteng Marlborough. Ada beberapa bentuk manajemen yang digunakan yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan. Adanya kesamaan yang dilakukan penelitian dahulu dan penelitian saat ini yaitu bentuk manajemen yang dilakukan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Metode yang digunakan menggunakan metode penelitian kualitatif dan informasi data diperoleh dari observasi, tanya jawab dan dokumentasi. Manfaat penelitian terdahulu dapat dijadikan rujukan untuk mengkaji mengenai pengelolaan dikerjakan oleh Kabupaten Kepulauan Talaud. Manajemen yang dilakukan sesuai dengan fungsi yaitu

perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan. Sangat mengutamakan pengawasan yang dilakukan di penelitian terdahulu karena akan menghasilkan manajemen yang baik agar pariwisata tersebut maju dan berkembang. Pengawasan dilakukan dengan melihat tanggapan pengunjung terkait wisata tersebut.⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Rina Fitriana dengan judul Pelatihan Manajemen Pengelolaan Homestay Di Desa Wisata Cikolelet, Serang, Banten pada tahun 2020. Informasi didapatkan dari terjun langsung ke lapangan, tanya jawab, diskusi dan evaluasi. Hasil yang didapatkan karena manajemen homestay ramai dikunjungi sebesar 15%. Hal yang mendukung keberhasilan homestay yaitu pembuatan laporan keuangan terstruktur sehingga dapat dijadikan tolak ukur homestay berkembang. Adanya perbedaan antara penelitian saat ini dan penelitian terdahulu yaitu manajemen yang dilakukan. Penelitian terdahulu manajemen yang dilakukan

⁵ Novlyn Bagunda dkk, "Manajemen Pengelolaan Pariwisata Di Kabupaten Kepulauan Talud", *Jurnal Administrasi Publik*, Vol V Nomor 084, 2018, h. 88

untuk pengabdian kepada masyarakat. Tahapan manajemen yang dilakukan terdiri dari persiapan, pelatihan, praktik, mentoring dan evaluasi sedangkan penelitian saat ini menggunakan fungsi perencanaan, organisasi, penggerak, pengawasan dan evaluasi. Manajemen yang dilakukan penelitian terdahulu lebih menekankan pengelolaan keuangan yang akan berpengaruh pada perkembangan homestay. Manajemen yang dilakukan dengan membuat beberapa tahapan yang dilakukan, kemudian merincikan tahapan tersebut agar bisa mengetahui tahapan yang harus dikerjakan. Membuat rencana anggaran yang dikeluarkan dan biaya yang dibutuhkan untuk meningkatkan pengunjung *homestay*. Jika penelitian saat ini melakukan penggambaran proses manajemen yang dilakukan di Benteng Marlborough agar bisa meningkatkan pelayanan dan menambah pengunjung. Ada beberapa bentuk manajemen yang digunakan yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan. Manfaat penelitian terdahulu bisa dijadikan rujukan mengenai manajemen yang diterapkan. Penelitian terdahulu lebih

menekankan pada pengorganisasian dilakukan secara terstruktur agar kegiatan dapat terlaksana sesuai sasaran, maka perlu adanya manajemen yang terstruktur yaitu persiapan, pelatihan, praktik, mentoring dan evaluasi.⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Tuti Panghastuti dengan judul Manajemen daya tarik wisata religi studi kasus makam Habib Ahmad Bin Ali Bafaqih Yogyakarta pada tahun 2022. Penelitian yang dilakukan melalui metode penelitian kualitatif deskriptif. Informasi data yang didapatkan dari tanya jawab, terjun langsung dan dokumentasi. Perbedaan antara penelitian saat ini dan terdahulu manajemen yang dilakukan oleh ahli waris melalui beberapa fungsi manajemen yaitu dengan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan dan mengawasi terhadap program kegiatan-kegiatan keagamaan yang ada di makam. Manajemen dibuat oleh ahli waris bertujuan agar wisata terus dikenal oleh masyarakat. Lebih menekankan pada proses perencanaan dengan menyusun

⁶ Rina Fitriana, "Pelatihan Manajemen Pengelolaan Homestay Di Desa Wisata Cikolelet, Serang, Banten", *Wikrama Parahita: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 2020, Volume 4 Nomor 1, h. 11

strategi digunakan agar dapat menambah daya tarik mengunjungi wisata religi ini. Pengunjung akan merasa tertarik jika wisata religi dalam keadaan tertata rapi, bersih dan fasilitas dirawat dengan baik. Jika penelitian saat ini melakukan penggambaran proses manajemen yang dilakukan di Benteng Marlborough agar bisa meningkatkan pelayanan dan menambah pengunjung. Adanya kesamaan penelitian terdahulu dan saat ini yaitu membahas mengenai manajemen dan dilakukan menggunakan fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan. Manfaat penelitian terdahulu ini bisa dijadikan rujukan mengenai manajemen yang dilakukan terutama pelaksanaannya secara terstruktur agar bisa mengetahui daya tarik wisata religi makam Habib Ahmad Bin Ali Bafaqih Yogyakarta.⁷

Penelitian yang dilakukan oleh I Gede Ngurah Primanda S Rahadiarta dengan judul Penerapan Empat Fungsi Manajemen

⁷ Tuti Panghastuti, "Manajemen Daya Tarik Wisata Religi Studi Kasus Makam Habib Ahmad Bin Ali Bafaqih Yogyakarta", *Journal of Tourism and Economic*, Vol.5, No.2, 2022, h. 223

Pada Pengelolaan Pariwisata Bahari Berkelanjutan Di Desa Jungutbatu, Kecamatan Nusa Penida pada tahun 2021. Penelitian yang dilakukan melalui metode penelitian kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Informasi didapatkan melalui tanya jawab, survei lapangan, dan penyebaran kuesioner. Perbedaan penelitian terdahulu yang dilakukan dengan membuat manajemen melalui fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan sehingga menghasilkan manajemen yang baik untuk perkembangan pariwisata. Perencanaan dibuat dengan mencatat hal yang perlu dilakukan agar dapat menarik jumlah pengunjung. Jika penelitian saat ini melakukan penggambaran proses manajemen yang dilakukan di Benteng Marlborough agar bisa meningkatkan pelayanan dan menambah pengunjung. Adanya kesamaan antara penelitian dahulu dan saat ini yaitu melalui fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan sehingga menghasilkan manajemen yang baik untuk perkembangan pariwisata. Manfaat penelitian terdahulu ini bisa dijadikan rujukan mengenai manajemen

yang dilakukan melalui fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan sehingga menghasilkan manajemen yang baik untuk perkembangan pariwisata.⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Deki Yusman dkk dengan judul Manajemen Kawasan Wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota pada tahun 2021. Penelitian yang dilakukan melalui metode penelitian kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Penelitian yang dilakukan bahwa manajemen kawasan wisata Lembah Harau tidak terlaksana dengan baik. Manajemen yang dilakukan pihak swasta lebih baik sehingga banyak wisata lain yang lebih berkembang. Yang membedakan penelitian ini dan penelitian terdahulu yaitu pengelolaan. Penelitian saat ini menggunakan fungsi manajemen sedangkan penelitian terdahulu pengembangan objek wisata diperlukan keseriusan, keterbukaan dan kerjasama yang baik antar pemangku kepentingan dalam

⁸ I Gede Ngurah Primanda S Rahadiarta, "Penerapan Empat Fungsi Manajemen Pada Pengelolaan Pariwisata Bahari Berkelanjutan Di Desa Jungutbatu, Kecamatan Nusa Penida", *JUMPA*, Volume 7, Nomor 2, 2021, h. 672

menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing. Manfaat penelitian terdahulu ini bisa dijadikan rujukan mengenai pengelolaannya yang dilakukan oleh kawasan wisata lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota agar bisa meningkatkan jumlah pengunjung.⁹

G. Sistematika Penulisan.

Sistematika penulisan merupakan urutan yang ada di dalam sebuah penelitian. Agar penelitian dapat dikerjakan secara terstruktur perlu adanya sistematika penulisan supaya mengetahui setiap bab yang akan dibahas. Berikut susunan setiap bab dan pembahasan yang akan dikaji:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai masalah, batasan, rumusan masalah, kegunaan penelitian, kajian pustaka, dan sistematika penulisan. Yang akan dibahas mengenai manajemen pelayanan pariwisata Di Benteng Marlborough Kota Bengkulu. Penjelasan secara menyeluruh terkait ulasan masalah penelitian.

⁹ Deki Yusman dkk, "Manajemen Kawasan Wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota", *Menara Ilmu*, Vol. XV No.01, 2021, h. 36

BA II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas mengenai teori yang akan dipakai untuk bisa dijadikan pedoman saat membuat penelitian. Adapun pembahasan yang akan dikaji pada penelitian ini yaitu pengertian manajemen pelayanan, pariwisata dan sejarah Benteng Marlborough Kota Bengkulu. Landasan teori dijadikan pedoman dalam membuat pembahasan penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai cara atau metode menyelesaikan penelitian berisi tentang metode penelitian, teknik pengumpulan data, informan, teknik analisis data lainnya. Penelitian akan menggunakan teknik dan data yang didapatkan. Cara peneliti mendapatkan informasi permasalahan yang akan dibahas.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan memaparkan tentang jawaban setelah terkait tema yang akan dibahas setelah melakukan wawancara dan observasi. Terdapat hasil yang dicatat sesuai dengan kondisi penelitian. Bahasan mengenai bentuk manajemen pelayanan pariwisata di Benteng Marlborough Kota Bengkulu.

BAB V: PENUTUP

Bab ini akan mengkaji tentang hasil akhir berupa rangkuman dan saran. Kesimpulan menjelaskan mengenai hal yang penting saja. Saran berisi terkait pendapat agar menjadi lebih baik lagi.