

SKRIPSI

**MANAJEMEN PENGELOLAAN DAN PELAYANAN PARIWISATA
TAMAN NASIONAL KOMODO DESA KOMODO KABUPATEN
MANGGARAI BARAT PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR TAHUN
2021**

*Manajement And Tourism Managementn And Services For The Komodo
National Park, Komodo Village, West Manggarai Regency, Eats West Nusa
Tenggara Provinsi*

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



OLEH

NURAINI HAKING
NIM. 217110098

**KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**MANAJEMEN PENGELOLAAN DAN PELAYANAN
PARIWISATA TAMAN NASIONAL KOMODO DESA
KOMODO KABUPATEN MANGGARAI BARAT
PRVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

Oleh:

NURAINI HAKING

Untuk memenuhi ujian Sidang Skripsi
Tanggal 17 Desember 2021

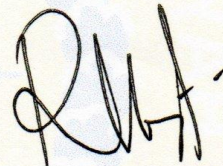
Menyetujui
Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si
NIDN.0815118302

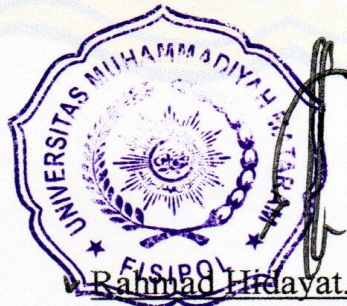
Pembimbing II



Rohana, S.IP., M.IP
NIDN.0831128508

Mengetahui,

Ketua Prodi Program Administrasi Publik



Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN: 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**MANAJEMEN PENGELOLAAN DAN PELAYANAN PARIWISATA
TAMAN NASIONAL KOMODO DESA KOMODO KABUPATEN
MANGGARAI BARAT PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
TAHUN 2021**

Oleh

NURAINI HAKING
NIM. 217110098

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 17 Desember 2021
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim penguji,

Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si
NIDN. 0815118302

(PU) (.....)

Rohana, S.IP., M.IP
NIDN. 0831128508

(PP) (.....)

Dedy Iswanto, ST., MM
NIDN. 0818087901

(PN) (.....)

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram**

Dekan,

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN. 0806066801

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya mahasiswa program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, menyatakan bahwa:

Nama : Nuraini Haking

Nim : 217110098

Alamat : Pagesangan Indah

Memang benar skripsi yang berjudul “Manajemen Pengelolaan Dan Pelayanan Pariwisata Taman Nasional Komodo Desa Komodo Kabupaten Manggarai Barat Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2021” adalah asli karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik ditempat manapun.

Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dan bimbingan. Jika terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan, memang diacu sebagai sumber dan dicantumkan dalam daftar pustaka jika dikemudian hari pernyataan saya ini terbukti tidak benar, saya siap mempertanggung jawabkannya termasuk meninggalkan gelar kesarjanaan yang saya peroleh. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar tanpa tekanan dari pihak manapun.

Mataram, 17 Desember 2021

Yang membuat pernyataan



Nuraini Haking
Nim. 217110098



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NURAINI HAKING
NIM : 217110098
Tempat/Tgl Lahir : KOMODO 28 10 1996
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Fakultas : FISIPOL
No. Hp : 081 246 078 738
Email : NURAINI HAKING@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

MANAJEMEN PENGELOLAAN DAN PELAYANAN PARIWISATA
TAMAN NASIONAL KOMODO DESA KOMODO KABUPATEN
MANGGARAI BARAT PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
TAHUN 2021

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 48 %

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

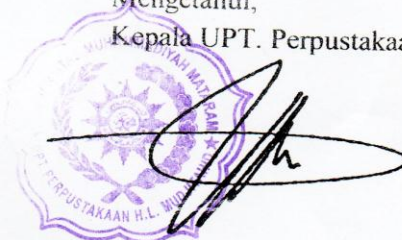
Mataram, 15 Agustus 2022

Penulis



NURAINI HAKING
NIM. 217110098

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NURAINI HAKING
NIM : 217110098
Tempat/Tgl Lahir : KOMODO - 28 - 10 - 1996
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : Nurainitaking@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

MANAJEMEN PENGELOLAAN DAN PELAYANAN PARIWISATA
TAMAN NASIONAL KOMODO DESA KOMODO KABUPATEN
MALISARAKI BARATI PROVINSI NTT TAHUN 2021

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 15 Agustus 2022

Penulis



NURAINI HAKING
NIM. 217110098

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

MOTO HIDUP

“Sembunyikan Prosesmu Tunjukkan Hasilnya”

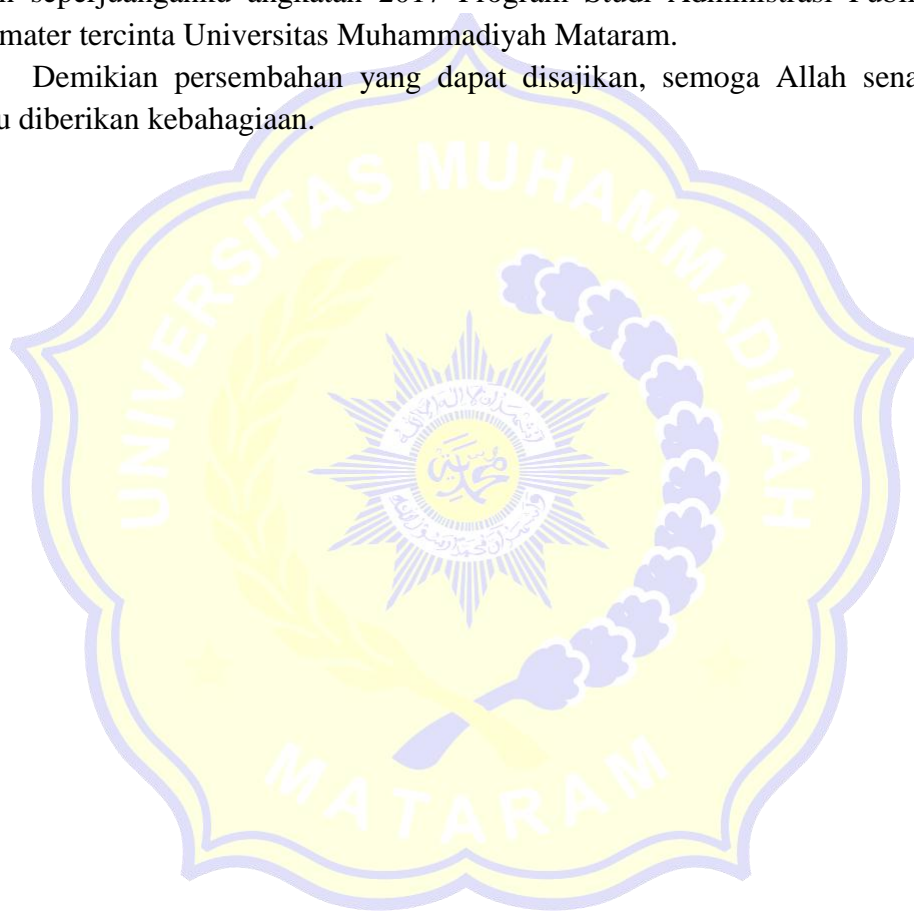


PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga saya bisa menyelesaikan tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi ini. Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua Haking dan Ramlah dan saudara saya yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan serta motivasi kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Teman-Teman saya Sainang, Fira, Hapsa, Hardianti, saya berterimakasih kepada kalian selalu ada di saat keluh kesah saya. Teman-teman seperjuanganku angkatan 2017 Program Studi Administrasi Publik dan almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian persembahan yang dapat disajikan, semoga Allah senantiasa selalu diberikan kebahagiaan.



UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, izinkan saya menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dengan sabar dan teliti kepada Peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Rohana, S.IP., M.IP selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan berbagai macam saran dan kritik dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orangtua saya, ayah Hakim dan ibu saya Ramlah yang selalu memberi semangat, doa dan dukungan yang tak henti-hentinya.
7. Saudara saya Nurafni, Abdul Haris, Faskal Wilmar dan Teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Publik angkatan 2017.
8. Wahyudi orang special yang selalu semangat saya sampai di titik ini.
9. Semua pihak yang terlibat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan begitu banyak rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang judul “*Manajemen Pengelolaan Dan Pelayanan Pariwisata Taman Nasional Komodo Desa Komodo Kabupaten Manggarai Barat Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2021*”. Penulis membuat kripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S. AP) di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, termasuk dalam penulisan skripsi ini baik secara bahasa penulis dan materinya. Apabila ada kesalahan dalam penulisan kata-kata yang kurang dalam penulisan skripsi ini, penulis mohon maaf dan kritik serta saran yang sifatnya membangun. Semoga kripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca untuk menambah pengetahuan dan referensi.

Mataram, 17 Desember 2021

Nuraini Haking
2017110098

ABSTRAK

Manajemen Pengelolaan Dan Pelayanan Pariwisata Taman Nasional Komodo Desa Komodo Kabupaten Manggara Barat Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2021

Oleh:

Nuraini Haking,¹ Dr. Siti Atika Rahmi.² Rohana

Balai taman nasional komodo merupakan salah satu badan yang bertugas untuk menyusun suatu kebijakan pelayanan terhadap pariwisata taman nasional komodo, dalam menimalisir majemen pengelolaan dan pelayanan pariwisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pengelolaan Taman Nasional Komodo oleh BTNK dan untuk mengetahui Strategi BTNK dalam meningkatkan kunjungan wisatawan di Taman Nasional Komodo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi dan wawancara. Dan menggunakan analisis data yaitu interactive analysis model melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Maka dari penelitian ini didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa BTNK telah melaksanakan manajemen pengelolaan dan pelayanan pariwisata sesuai dengan fungsi manajemen dan fungsi strategi yaitu melalui promosi pariwisata, bersosialisasi peraturan desa komodo sebagai desa wisata serta melakukan pelayanan booking online untuk menciptaka suatu pelayanan yang efektif dan efisien

Kata Kunci: Manajemen, Pengelolaan, Pelayanan dan Pariwisata

ABSTRACT

Management and Tourism Management of Komodo National Park Komodo Village, West Manggara Regency, East Nusa Tenggara Province in 2021

By:

Nuraini Haking,¹ Dr. Siti Atika Rahmi.² Rohana

One of the organizations tasked with developing a service policy for Komodo National Park tourism to reduce management and management of tourism services is the Komodo National Park Center. This study aims to ascertain how BTNK manages the Komodo National Park and what its plan is for boosting tourism to the area. With a descriptive strategy, this study employs a qualitative methodology using interviews, observation, and documentation as data collecting methods. Additionally, by utilizing data analysis, specifically, an interactive analysis model that involves data reduction, data display, and conclusion. The study results showed that BTNK had implemented tourism and service management under the management and strategy functions such as tourism promotion, socializing Komodo village regulations as a tourist village and conducting online booking services to create an effective and efficient service.

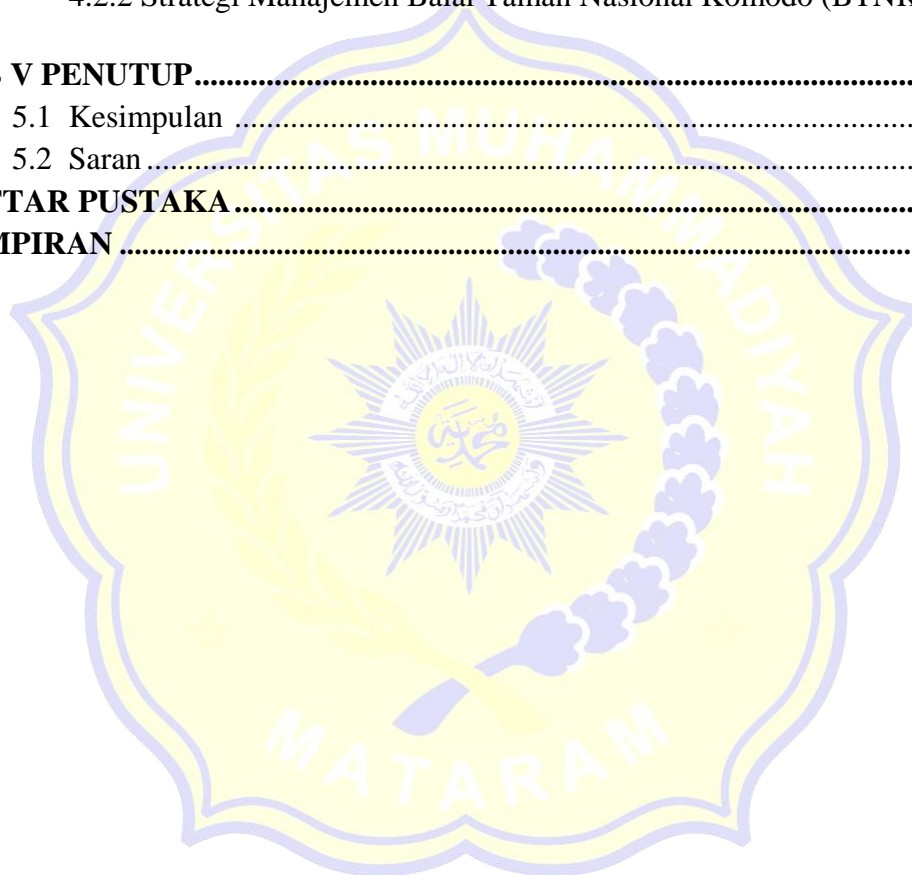
Keywords: Management, Management, Service, and Tourism



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PLAGIARISME	v
PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Masalah	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Pengertian Pengelolaan	15
2.2.2 Metode Pelayanan	21
2.2.3 Teori Pariwisata	24
2.2.4 Strategi Manajemen Sunberdaya Taman Nasional Komodo	24
2.3 Kerangka Berpikir	25
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27

3.3 Sumber Data	28
3.4 Instrumen Penelitian	28
3.5 Tehnik analisa data	29
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	31
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	31
4.1.1 Sejarah Balai Taman Nasional Komodo (BTNK)	31
4.1.2 Visi dan Misi Balai Taman Naional Komodo (BTNK).....	32
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	33
4.2.1 Manajemen Pengelolaan dan Pelayanan BTNK.....	40
4.2.2 Strategi Manajemen Balai Taman Nasional Komodo (BTNK)....	57
BAB V PENUTUP.....	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	71



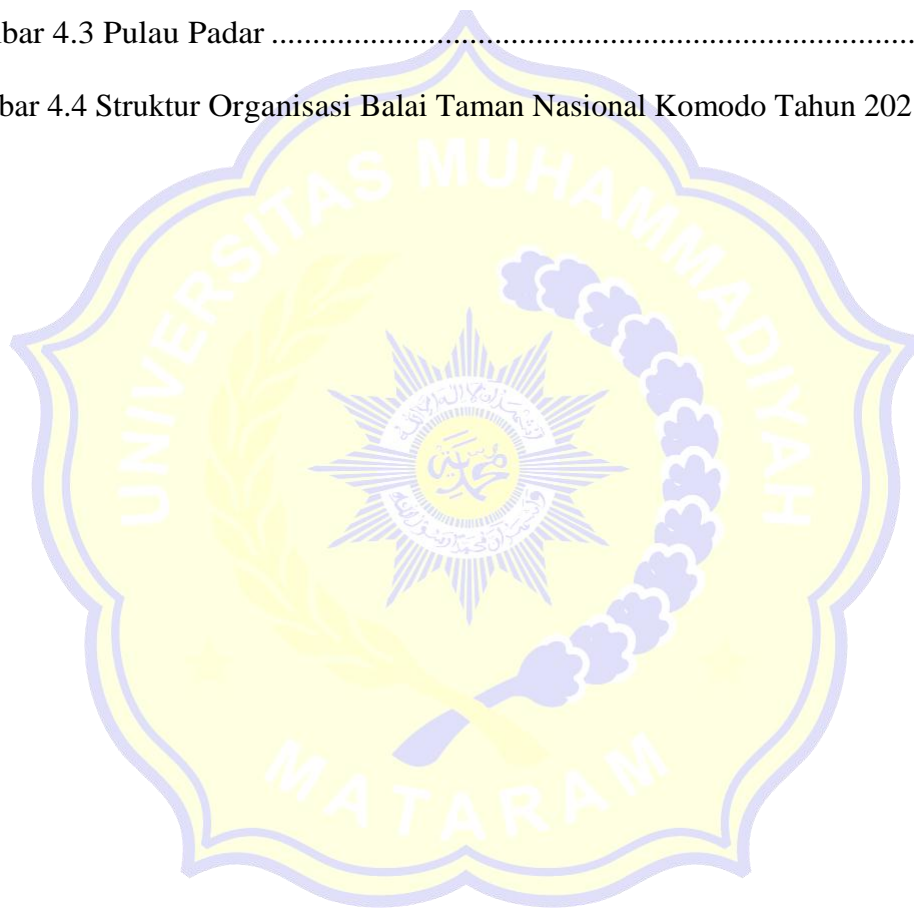
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.1	Data kunjungan wisatawan Di taman nasional Komodo Lima tahun terakhir (2015-2021)	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	27
Gambar 3.1 Kantor BTNK.....	26
Gambar 4.1 Loh Liang.....	37
Gambar 4.2 Loh Buaya.....	38
Gambar 4.3 Pulau Padar	39
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Balai Taman Nasional Komodo Tahun 2021	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

1. Dokumentasi Penelitian
2. Berita Acara
3. Lembar Konsultasi Skripsi
4. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan sebuah negara di Asia Tenggara yang terletak dibawah khatulistiwa di antara Benua Asia dan Australia dan antara Samudra Pasifik dan Samudra Hindia. Indonesia mempunyai pulau-pulau, diantaranya ada pulau besar seperti Sumatra, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, dan Irian Jaya, dan ada pula pulau kecil yang terbentang dari Sabang sampai Marauke. Indonesia mempunyai sumber daya alam melimpah dan berpotensi untuk dikembangkan serta mempunyai bahasa, budaya, agama, suku, dan adat istiadat yang beragam.

Selain memiliki sumber daya alam yang berlimpah, Indonesia juga merupakan negara yang populasinya padat dan area yang luas. Indonesia memiliki wilayah alam yang menguntungkan. Oleh sebab itu, Indonesia memiliki potensi untuk menjadi tempat pariwisata atau tempat liburan keluarga. Pantai Bali, tempat-tempat menyelam di Bunaken, gunung Rinjani di Lombok dan berbagai taman nasional di Sumatra, serta candi-candi di Jawa adalah beberapa contoh tujuan wisata alam di Indonesia.

Diantara prinsip-prinsip dalam implementasi pariwisata di Indonesia yaitu, Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan yaitu bermanfaat bagi kesejahteraan rakyat, keadilan, kesetaraan dan proporsionalitas dalam meningkatkan kebutuhan ekonomi, menghilangkan kemiskinan, mengatasi pengangguran, meningkatkan kebudayaan dan melestarikan alam

Pengertian wisata sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang Dasar Nomor 10 Tahun 2009, yaitu kegiatan mengunjungi tempat tertentu oleh satu orang atau berkelompok dengan tujuan rekreasi, pengembangan diri, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Sektor pariwisata adalah salah satu potensi yang sampai sekarang terus berkembang sebagai sumber pendapatan. Karakteristik sumber daya alam dan orang-orangnya sangat mungkin untuk dikembangkan sebagai potensi wisata. Jadi dari manajemen tempat-tempat wisata yang baik, itu akan membawa wisatawan, wisatawan lokal dan asing.

Desa Komodo adalah salah satu desa di Area Taman Nasional Komodo (TNK). Desa ini terletak di Desa Komodo, dan merupakan manajemen TNK. Desa ini terletak di area administrasi Desa Komodo, Kabupaten Manggarai Barat. Orang-orang yang berada di Desa merasakan dampak kegiatan ekowisata di pulau Komodo secara langsung. Kebanyakan penduduk desa Komodo adalah keturunan nelayan tradisional yang bergantung dari penangkapan laut TNK (Renstra BTNK 2010-2014).

Sejalan dengan semakin berkembangnya profesi ke sektor ekowisata. Berbagai bentuk partisipasi masyarakat Desa Komodo dalam pengembangan ekowisata di Pulau Komodo memberikan berbagai manfaat terhadap masyarakat Desa Komodo maupun terhadap lingkungan di Pulau Komodo. Pariwisata adalah sektor utama Manggarai Barat untuk mendapatkan pendapatan asli daerah (PAD). Kabupaten Manggerai Barat memiliki potensi wisata yang tinggi dibandingkan dengan desa lain di provinsi Nusa Tenggara. Salah satu potensi wisata alam

andalan kabupaten manggarai barat adalah taman nasional komodo (TNK). TNK merupakan aktivitas wisata utama di kabupaten manggarai barat (Iriyono, dkk.,2013). Daya tarik utama TNK yaitu reptil raksasa purba biawak komodo (*varanus komodoensis*), tetapi keaslian dan kekhasan panorama savana dan panorama bawah laut merupakan daya tarik pendukung yang potensial (Resentra BTNK tahun 2010-2014).

Naga Komodo merupakan kadal terbesar di dunia (Barnard, 2011). Wisatawan mulai mengunjungi pulau-pulau ditemukannya naga Komodo yang merupakan atraksi utama dari wilayah ini (Hitchcock, 1993 dalam Wolpole dan Goodwin, 2001). Naga Komodo khususnya menarik jumlah kunjungan yang besar terutama wisatawan dari negara-negara barat ke sebuah wilayah terpencil di Indonesia (Walpole dan Leader-Williams, 2002). Naga Komodo merupakan asset terpenting dari TNK dan menjadi kebanggaan masyarakat Indonesia (Iriyono, dkk, 2013).

Pengelolaan pariwisata Taman Nasional Komodo (TNK) saat ini menggunakan pendekatan ekowisata. Aktivitas pariwisata TNK merupakan sebuah aktivitas ekowisata yang berhubungan dengan Naga Komodo dan sangat kompetitif dalam pemasaran global karena berhasil mendatangkan lebih dari 50.000 orang per tahun dan 85% dari mereka adalah wisatawan asing (Iriyono, ddk. 2013).

Ekowisata merupakan suatu bentuk perjalanan wisata yang bertanggung jawab ke area-area alami yang dilakukan dengan tujuan konservasi lingkungan serta melestarikan kehidupan dan mensejahterakan penduduk setempat (The Ecotourism Society, 1990). Ekowisata merupakan sebuah aktivitas yang ramah lingkungan

dan sanggup mendukung konservasi keanekaragaman hayati (Li, 2006 dalam Baksh, dkk., 2012).

Pariwisata merupakan salah satu sumber Devisa Negara yang terus menerus menjadi sorotan banyak pihak, baik pihak dibidang wisata, pemerintah, para pengamat maupun pengunjung yang juga sebagai objek kajian. Disamping karena sebagai sumber Devisa Negara, banyak aspek-aspek menarik yang dapat dikaji terkait dengan pariwisata. Jika dilihat dari pengelolaan pariwisata dipandang sebagai *income* yang sangat signifikan (Andayanti, Dkk 2011 : 19).

Taman Nasional Komodo adalah area yang ditentukan oleh pemerintah untuk melestarikan alam. Karena pembangunan semakin cepat berdampak pada kesempatan kawasan hutan sebagai sumber kehidupan. Agar sangat tepat bagi pemerintah untuk melindungi hutan dalam konsep Taman Nasional Komodo secara legal untuk mempertahankan keberlanjutan setiap kehidupan. Indonesia sendiri ada 54 Taman Nasional yang didistribusikan di seluruh Kepulauan Sumatra Sampai Papua. Salah satu taman nasional Komoditan akan ditinjau berdasarkan perspektif pemerintah dalam dokumen ini adalah Taman Nasional Komodo (TNK) adalah area konservasi sebagai rumah atau tempat tinggal langkah hewan yang disebut Latin *Varanus Komodoensis* " (Herman hidayat 2011 : 5).

Taman Nasional Komodo adalah salah satu aset berharga di negara kita. Popularitas TNK dengan Komodo Animos Komodo sangat di seluruh dunia, dasar hukum TNK tidak hanya digunakan sebagai konservasi fauna Komodo, tetapi juga sebagai area strategis area Taman Nasional.

Taman Nasional Komodo (TNK) didirikan pada 6 Maret tahun 2009 kemudian dinyatakan sebagai Cagar Manusia dan Boisfer tahun 1977". Bersama dengan itu Taman Nasional Komodo juga dijadikan sebagai situs warisan dunia oleh *UNESCO (United Nations educational, Scientific and Cultural Organization)*. Berbicara tentang Taman Nasional Komodo tentunya sudah tidak asing lagi ditelinga kita soal kadal raksasa berbahaya didunia itu yang dimana habitat aslinya berada di Desa Komodo, Kabupaten Manggarai Barat, Nusa Tenggara Timur, Fauna ini memiliki daya tarik dan keunikan tersendiri, yang lebih khusus keberadaan Komodo satu-satunya di Dunia hanya di Indonesia .

Oleh karena itu sektor pariwisata Taman Nasional Komodo ini harus dikelola oleh orang-orang yang ahli dalam kepariwisataan, sehingga para ahli tersebut dapat menggali potensi objek wisata dan dengan begitu dapat meningkatkan keuntungan pendapatan yang besar bagi Negara.

Atas hal ini pemerintah mendirikan Taman Nasional Komodo (TNK) untuk melindungi komodo dalam wadah Badan Hukum. serta mengingat komodo adalah keluarga reptile peninggalan purbakala sehingga dijaga keberlangsungan agar tidak tergesur di ambang kepunahan.

Sistem di negara ini memiliki wewenang penuh untuk mengatur fungsi roda pemerintah. Terkait dengan Taman Nasional Komodo (TNK) terkait dengan otoritas di mana ia adalah otoritas penuh dari pemerintah pusat dalam manajemen. "Garis kelembagaan antara Taman Nasional Komodo dan Pemerintah Pusat adalah pusat atau langsung oleh Pusat Administrasi Taman Nasional. Alasan dasarnya adalah karena Taman Nasional secara normatif jelas dan Taman

Nasional Komodo sangat mendesak, sehingga harus secara khusus ditangani oleh pemerintah pusat.

Taman Nasional Komodo, selain menjadi area pelindung untuk stabilitas ekosistem alami, juga dapat berkontribusi pada nilai-nilai ekonomi melalui manajemen berdasarkan penggunaan zonasi yang digunakan sebagai daerah perumahan dan kegiatan wisata. Di situlah taman nasional menjadi objek wisata bagi siapa pun di rumah dan di luar negeri untuk menjadi kreatif atau bepergian. Jadi dalam konteks pengembangan potensi pariwisata nasional, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 50 tahun 2011 sehubungan dengan Rencana Pengembangan Pariwisata Nasional (RPKN) di kisaran 2010 hingga 2025. Bicara tentang pengembangan pariwisata nasional Komodo juga merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pembangunan nasional sehingga implementasinya harus dibuat terintegrasi, sistematis, terintegrasi dan berkelanjutan.

Idealnya, pola untuk pengelolaan potensi sumber daya Taman Nasional Komodo dalam konteks pembangunan itu sendiri harus memperhatikan aspek-aspek efektivitas dan efisiensi lingkungan alam untuk mempertahankan pelestarian alam. Dalam mengelola Taman Nasional Komodo melalui Kementerian Lingkungan Hidup dan Hutan (KLHK) yang berkontribusi dan mengarahkan kontrol Direktorat Umum Konservasi Alami Sunbertaya dan Ekosistem bersama dengan Pusat Konservasi TNK untuk meningkat di daerah tersebut. Namun, kenyataan saat ini di lapangan dalam konteks manajemen taman nasional terus melibatkan beberapa elemen baik dalam pemerintahan swasta maupun di

masyarakat untuk berkontribusi bersama untuk mempertahankan lingkungan konservasi dan kemajuan pengembangan pariwisata nasional.

Taman Nasional Komodo secara geografis terletak di wilayah Kabupaten Mangarai Barat, Nusa Tenggara Barat. Kawasan konservasi TNK mencakup pulau-pulau besar seperti pulau Komodo, Pulau Rinca dan Pulau Padi dan 26 pulau kecil di sekitarnya. Berdasarkan peraturan pemerintah No. 7 tahun 1999, naga Komodo termasuk dalam daftar hewan yang harus dilindungi.

Sudah dituangkan dengan jelas dalam peraturan pariwisata di Indonesia dalam Undang-Undang No 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata di jelaskan bahwa kepariwisataan diperlukan untuk mendorong pemerataan, kesempatan berusaha dan memperoleh manfaat serta mampu menghadapi tantangan perubahan kehidupan lokal, nasional dan global. Kemudian dalam Peraturan Menteri dalam Negeri No 33 Tahun 2009 Tentang Pedoman Pengembangan Pengelolaan Ekowisata di daerah, yang dimaksud dengan ekowisata merupakan kegiatan wisata alam di daerah yang bertanggung jawab dengan memperhatikan unsur pendidikan, dan dukungan terhadap usaha pengembangan dan pengelolaan serta pelayanan dengan memerhatikan sumber daya alam, serta peningkatan pendapatan masyarakat lokal.

Sebagai upaya dalam meningkatnya jumlah wisatawan ke Indonesia, pemerintah melalui dinas pariwisata daerah terus mengembangkan dan mempromosikan daerah-daerah wisata yang menjadi destinasi pilihan di Indonesia. upaya pemerintah ini memberikan hasil positif dimana sudah banyak bermunculan daerah-daerah pariwisata baru di Indonesia di mata dunia

diantaranya Raja Ampat di Papua, dan Taman Nasional Komodo, Manggarai Barat, Nusa Tenggara Timur.

Taman Nasional Komodo Kabupaten Manggarai Barat Provinsi Nusa Tenggara Timur merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang menjadi salah satu daya tarik dari wisatawan mancanegara karena memiliki hewan purba Komodo yang populasinya hanya terdapat di kawasan Taman Nasional Komodo. Hal ini mendorong perlu adanya langkah untuk meneliti dan menentukan arah strategi pengembangan yang tepat untuk diterapkan di Desa Komodo yang merupakan bagian dari kawasan pengelolaan Taman Nasional Komodo. Ekowisata di Desa Komodo memerlukan studi yang mendalam perihal analisis kondisi masyarakat, sosial ekonomi, pelaku dalam penerapan kebijakan pengelolaan TNK.

Pariwisata Berkelanjutan adalah pariwisata yang memperhitungkan secara penuh dampak ekonomi, sosial dan lingkungan sekarang dan yang akan datang, menjawab kebutuhan pengunjung. Pariwisata berkelanjutan tidak hanya mengeksploitasi sumberdaya alam dan budaya, melainkan melakukan konservasi terhadap sumberdaya alam dan budaya, serta bertujuan untuk mendistribusikan keuntungan secara lebih luas diantara para pemangku kepentingan dan komunitas. Alexander M. A. Khan Dkk (2020: 1).

Adapun prinsip-prinsip pembangunan berkelanjutan dari pariwisata sebagai berikut:

1. Manfaatkan sumberdaya lingkungan sebagai elemen kunci dalam membangun kepariwisataan secara optimal.

2. Menghormati keotentikan sosio-budaya dan komunitas tuan rumah, melestarikan nilai-nilai tradisional dan kontribusi terhadap pemahaman antar budaya dan toleransi.
3. Keberlangsungan jangka panjang yang bermanfaat secara sosio-budaya ekonomi kepada semua pemangku kepentingan yang terdistribusi secara berkeadilan. Keberadaan partisipasi semua pemangku kepentingan yang mendapat informasi dan kepemimpinan politis yang kuat. Pemantauan secara konstan, menjaga tingkat kepuasan wisatawan yang tinggi, serta menumbuhkan kesadaran tentang isu-isu keberlanjutan dan mempromosikan praktek pariwisata berkelanjutan.

Akhirnya berdasarkan fenomena-fenomena diatas peneliti tertarik mengangkat skripsi yang berjudul “ *Manajemen Pengelolaan dan Pelayanan Pariwisata Taman Nasional Komodo Desa Komodo Kabupaten Manggarai Barat Provinsi Nusa Tenggara timur.*”

2.2 Rumusan Masalah

Untuk menghasilkan penelitian yang terarah, diperlukan suatu perumusan masalah. Di dalam penelitian ini merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana manajemen pengelolaan dan pelayanan Taman Nasional Komodo oleh Desa Komodo?
2. Bagaimana Strategi Balai Taman Nasional Komodo dalam meningkatkan kunjungan wisatawan di Desa Komodo ?

2.3 Tujuan Masalah

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui manajemen pengelolaan Taman Nasional Komodo oleh Balai Taman Nasional Komodo.
2. Untuk mengetahui Strategi Balai Taman Nasional Komodo dalam meningkatkan kunjungan wisatawan di Taman Nasional Komodo.

2.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, diharapkan peneliti ini dapat memberikan satu kegunaan yang nantinya menjadi bahan informasi atau sebagai referensi pihak lain, yaitu sebagai berikut:

1. secara subjektif, penelitian diharapkan bermanfaat untuk melatih, meningkatkan, dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah, sistematis, dan metologi penulis dalam menyusun suatu wacana baru dalam memperkaya khazana ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya mengenai Manajemen Pengelolaan Dan Pelayanan Pariwisata Taman Nasional Komodo Desa Komodo Kabupaten Manggarai Barat Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2. secara praktis, penelitian ini menjadi sumbangan pemikiran bagi instansi yang terkait dengan Menejemen Pengelolaan Dan Pelayanan Pariwisata Taman Nasional Komodo Desa Komodo Kabupaten Manggarai Barat Provinsi Nusa Tenggara Timur.

3. Penelitian ini juga diharapkan digunakan sebagai referensi untuk mengambil kebijakan yang mengarah pada kemajuan agensi. Universitas Muhammadiyah Maram.
4. Secara akademis, penelitian ini diharapkan untuk berkontribusi dan memperkaya berbagai penelitian yang dilakukan oleh siswa untuk administrasi publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Maram dan dapat menjadi bahan referensi untuk penciptaan karya ilmiah. Selain memperoleh gelar administrasi publik dari fakultas fakultas Fakultas Fakultas Fakultas.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang sudah diteliti dalam meningkatkan manajemen pengelolaan dan pelayanan pariwisata antara lain:

Penelitian pertama dari Suciati (2017) dengan judul “Manajemen Pengelolaan Objek Wisata Situs Tasikardi oleh Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Serang”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen Pengelolaan Objek Wisata Situs Tasikardi oleh Dinas Pemuda Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Serang dinilai buruk, karena masih banyak permasalahan-permasalahan.

Penelitian kedua dari Alfiah (2019) dengan judul “Manajemen Pengelolaan Desa Wisata Pada Desa Cimanggu Kecamatan Cisalak Kabupaten Subang Provinsi Jawa Barat (Studi Kasus Pada Curug Paok Dan Bukit Pasir Jaka): Penelitian ini menggunakan metode survey dan penyampaian materi secara langsung, hasil penelitian menunjukkan bahwa perlunya mengadakan penyuluhan, pelatihan dan simulasi serta kunjungan langsung ke lokasi wisata untuk melihat hal-hal yang harus diperhatikan sebagai upaya mewujudkan desa wisata di desa cimanggu kecamatan cisalak kabupaten subang.

Penelitian ketiga dari Gabur (2020) yang berjudul “Manajemen pariwisata di Pulau Padar, Taman Nasional Komodo, Labuan Bajo”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa pariwisata dari pulau padar dilihat dari basis atraksi berupa pemandangan alam dengan

aksesibilitas baik berupa magang moda transportasi maupun informasi saat ini muda untuk di dapatkan.

Selain itu amenities atau fasilitas penunjang kegiatan pariwisata di daya tarik wisata pulau pada ini sudah memadai dengan pengelolaan berbagai kegiatan di lakukan pihak Balai Taman Nasional Komodo sebagai unit pelaksana teknis (UPT) yang bertanggung jawab.

Sebuah studi dapat merujuk pada investigasi yang sebelumnya telah dilakukan. Ini dapat digunakan sebagai titik awal dalam melakukan investigasi. Oleh karena itu, tinjauan penelitian sebelumnya sangat penting untuk orisinalitas penelitian ini.

Tabel 2.1 Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Suciati Ari, (2017), "Manajemen Pengelolaan Objek Wisata Situs Tasikardi Oleh Dinas Pemuda Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Serang".	Kualitatif deskriptif	Manajemen Pengelolaan Objek Wisata Situs Tasikardi oleh Dinas Pemuda Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Serang dinilai buruk, karena masih banyak permasalahan-permasalahan.	Penelitian ini dilakukan di kabupaten serang sedangkan penelitian saat ini dilakukan di desa komodo dengan tahun yang berbeda.

2.	Alfiah, Andriany, Lesmana, Surnadi dan Furyanah, (2019), "Manajemen Pengelolaan Desa Wisata Pada Desa Cimanggu, Kecamatan Cisalak, Kabupaten Subang, Provinsi Jawa Barat (Studi Kasus Pada Curug Paok Dan Bukit Pasir Jaka).	Survey dan penyampaian materi secara langsung	perluanya mengadakan penyuluhan ,pelatihan dan simulasi serta kunjungan langsung ke lokasi wisata untuk melihat hal-hal yang harus diperhatikan sebagai upaya mewujudkan desa wisata di desa cimanggu kecamatan cisalak kabupaten subang.	Perbedaan penelitian ini dilakukan di desa Desa Cimanggu. Sedangkan penelitian saat ini dilakukan di Desa Komodo
3.	Gabur dan Sukana (2020), Manajemen Pariwisata di Pulau Padar ,Taman Nasional Komodo,Labuan Bajo	Kualitatif	penelitian menunjukkan bahwa pariwisata dari pulau padar di lihat dari basis atraksi berupa pemandangan alam dengan aksesibilitas baik berupa magang moda transportasi maupun informasi saat ini muda untuk di dapatkan	perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti yaitu objek penelitiannya di Pulau Padar,Taman Nasional Komodo dan tahun Penelitian 2020 sedangkan penelitian yang akan diteliti 2021

			<p>. selain itu amenitas atau fasilitas penunjang kegiatan pariwisata di daya tarik wisata pulau pada ini sudah memadai dengan pengelolaan berbagai kegiatan di lakukan pihak balai Taman Nasional Komodo sebagai unit pelaksana teknis (UPT) yang bertanggung jawab.</p>	
--	--	--	---	--

sumber jurnal dari (2017-2020)

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Pengeloan

Pengelolaan adalah proses yang memeberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dalam kebijaksanaan dan pencapaian tujuan .secara umum pengelolaan merupakan kegiatan merubah sesuatu menjadi baik berat memiliki nilai-nilai yang tinggi dari semula.pengelolaan dapat juga diartikan sebagai untuk melakukan sesuatu agar lebih sesuai serta cocok dengan kebutuhan sehingga lebih bermanfaat.

Nugroho (2003 :119) mengemukakan bahwa pengelolaan merupakan istilah yang dipakai dalam ilmu manajemen. secara etimologi istilah pengelolaan berasal dari kata kelola (*to manage*) dan biasanya merujuk pada proses mengurus atau menangani sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Jadi pengelolaan merupakan ilmu manajemen yang berhubungan dengan proses mengurus dan menangani sesuatu untuk mewujudkan tujuan tertentu yang diinginkan.

Sementara Terry (2009:9) mengemukakan bahwa pengelolaan sama saja dengan manajemen sehingga pengelolaan dipahami sebagai suatu proses membeda-bedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni agar dapat menyelesaikan tujuan yang sering disebut manajemen pada umumnya sering dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas dalam organisasi berupa perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

1. Tujuan pengelolaan

Tujuan pengelolaan adalah agar segenap sumber daya yang ada seperti, sumber daya manusia, peralatan atau sarana yang ada dalam suatu organisasi dapat digerakkan sedemikian rupa, sehingga dapat menghindari pemborosan waktu, tenaga dan materi guna mencapai sebuah tujuan yang diinginkan. pengelolaan dibutuhkan dalam semua organisasi, karena tanpa adanya pengelolaan atau manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit.

Disini ada beberapa tujuan pengelolaan:

1. Untuk pencapaian suatu tujuan berdasarkan visi dan misi.
2. Untuk menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan. pengelolaan juga di butuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran, dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan, dari pihak yang berkepentingan dalam suatu organisasi.
3. Untuk mencapai efisien dan efektivitas. suatu kerja organisasi dapat diukur dengan banyak cara yang berbeda. salah satu cara yang umum yaitu efisien dan efektivitas.

Tujuan pengelolaan akan tercapai jika langkah-langkah dalam pelaksanaan manajemen ditetapkan secara tepat, Afifiddin (2010: 3) menyatakan bahwa langkah-langkah pelaksanaan pengelolaan berdasarkan tujuan sebagai berikut:

- a) Menentukan strategi
- b) Menentukan sarana dan batasan tanggung jawab
- c) Menentukan target yang mencakup kriteria hasil, kualitas dan batasan waktu.
- d) Menentukan pengukuran pengoperasian tugas dan rencana.
- e) Menentukan standar kerja yang mencakup efektivitas dan efisien
- f) Menentukan ukuran untuk menilai
- g) Mengadakan pertemuan
- h) Pelaksanaan
- i) Mengadakan penilaian

- j) Mengadakan review secara berkala.
- k) Pelaksanaan tahap berikutnya,berlangsung secara berulang-ulang.

Berdasarkan uraian diatas bahwa tujuan pengelolaan tidak lepas dari memanfaatkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana secara efektif dan efisien agar tujuan organisasi tercapai.

2. Fungsi Pengelolaan

Menurut Terry dalam Sobri, dkk (2009 : 1) mengartikan fungsi pengelolaan sebagai usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya melalui usaha orang lain.

George R.Terry (2006: 342) menuliskan ada 4 fungsi peneglolaan yang dikenal dengan POAC antara lain: *Planning Organizing Actuating Controlling*, sedangkan John F.Mee mengemukakan 4 fungsi pengelolaan antara lain: *Planning Organizing Motivating Controlling* fungsi pengelolaan yang di kemukan oleh John F. Mee sebenarnya hamper sama dengan konsep fungsi pengelolaan George R.Terry, hanya saja *Actuating* di perhalus dengan *Motivating* yang kurang lebih artinya sama.

Menurut Luther Gullick fungsi pengelolaan terbagi atas *Planning, Organizing, Actuating, Controlling, Pelayanan*

1. *Planning* (perencanaan) adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan ,dengan memilih yang terbaik dari alternative-alternatif yang ada (Hasibuan 2009 :40). Koonts and Donnel dalam Hasibuan, *planning is the function of a manager which involver the seslection from alternatives of objektives,polices,procedures,and programs*. Artinya:

perencanaan adalah fungsi seorang manajer yang berhubungan dengan memilih tujuan-tujuan, kebijaksanaan-kebijaksanaan, prosedur-prosedur, dan program-program.

Dari alternative-alternatif yang ada jadi. masalah perencanaan adalah masalah “memilih” yang terbaik dari beberapa alternative yang ada.

2. *Organizing* (pengorganisasian) adalah suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan,menetap orang-orang pada setiap aktivitas ini. Menyediakan alat-alat yang di perlukan,menetapkan wewenang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut (Hasibuan).*Organizing is the establingshing of effective behavioral relationship among persons so that may work together afficiently and again personal satisfactions for the purpose of achieving some goal or objectives.* (Terry) Artinya: pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien, dan dengan demikain dapat memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna untuk mencapai suatu tujuan dan sasaran tertentu.
3. *Actuating*, (pengarahan) adalah mengarahkan semua bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan. (Hasibuan).
Actuating is setting all members of the group to want to achive the

objective willingly and keeping with the managerial planning and managining efforts.(Terry) Artinya: Pengarahan adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja sama dan mau bekerja dengan ihklas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai apa yang sudah direncanakan dan usaha-usaha pengorganisasian.

4. *Controlling : Controlling is the process of regulating the various factors in enterprise according to the requirement of its plans (P. Strong).*

Artinya : Pengendalian adalah proses pengaturan berbagai factor dalam suatu perusahaan, agar sesuai dengan ketetapan-ketetapan dalam rencana. *Control is the measurement and correction of the performance of subordinates in order to make sure that enterprise objektives and the plans devised to attain then are accomplished (Koont).* Artinnya: pengendalian adalah pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan, agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan dapat terselenggara.

5. *Pelayanan* merupakan sala satu fungsi primer yang hatus dijalankan pemerintah untuk mencapai tujuan, pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang.

Dari beberapa definisi dan konsep manajemen sebelumnya, dapat dipahami bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses yang terkait dengan implementasi fungsi manajemen atau manajemen yang memainkan peran penting dan efektif dalam mendukung pencapaian, tujuan kelembagaan atau organisasi individu. Organisasi, manajemen sumber daya manusia merujuk pada isu -isu

umum organisasi dan tujuan yang telah ditetapkan. Untuk itu, semua komponen atau elemen yang terkandung di dalamnya, yaitu, manajer dengan berbagai kegiatan harus fokus pada perencanaan persiapan personel.rus memfokuskan pada perencanaan yang menyangkut penyusunan staff.

2.2.2 Teori Pelayanan

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujudkan dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. kemudian Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan,dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan hati dan batin dari penerima pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Zein (2009) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus di kerjakan dengan baik.sedangkan definisi pelayanan menurut mahmoedin (2010) adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut UU No. 25, 2009 tentang layanan publik yang memberikan definisi layanan publik ialah kegiatan atau serangkaian kepuasan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan hukum untuk setiap warga negara dan populasi barang, jasa dan/atau layanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk system, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka. Menurut skema luas hampir sama ketika layanan didefinisikan sebagai penyediaan layanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang memiliki minat dan organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur utama yang telah ditentukan untuk peneliti Untuk menerima bahwa teori layanan dikembangkan dari UU No. 25 2009 sebagai teori dasar dan referensi dalam diskusi tentang layanan di masa depan.

a. Fungsi pelayanan

Adapun fungsi dari pelayanan adalah dengan membagikan kapasitas pelayanan kepada pelanggan yang harus berguna untuk untuk makin membagikan kepuasan yang maksimal kepada pelanggan, karena dalam membagikan sebuah pelayanan harus dilakukan sesuai dengan peranan dari pelayanan tersebut. sementara itu, dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan pada pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan yang dimaksud untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara

masyarakat dan penyelenggara dalam suatu pelayanan. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga Negara dalam penerimaan pelayanan secara baik dan berkualitas dengan pelayan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu dan baik.

b. Tujuan pelayanan

Tujuan pelayanan semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik masyarakat akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya suatu pelayanan.

Pasal 3 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan antara lain:

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
- 3) Terpenuhnya penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.

2.2.3 Teori Pariwisata

Pariwisata adalah berbagai aktifitas perjalanan dan tinggal seseorang di luar tempat tinggal dan lingkungannya selama tidak lebih dari satu tahun

bertujuan untuk berwisata, bisnis, atau tujuan lain dan tempat yang dikunjungi tersebut. Suryadana dan Ocativia (2015 : 30).

Pariwisata merupakan aktifitas, pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan, Menurut McIntosh dalam menyatakan bahwa pariwisata adalah “komposisi kegiatan pelayanan dan industri yang memberikan pengalaman perjalanan: Transportasi, akomodasi, pendirian makan dan minum, pertokoan, hiburan, aktifitas, dan layanan perhotelan lainnya yang tersedia untuk perorangan atau kelompok yang berada di luar rumah.”

Dari penjelasan di atas tentang pariwisata dapat di simpulkan bahwa pariwisata merupakan kegiatan yang di lakukan orang atau kelompok dengan melakukan perjalanan yang berpindah dari tempat tinggal ketempat lain dan tinggal dalam kurun waktu yang tdak tentu dengan tujuan bersenang-senangan, bisnis, dan di dukung dengan segala fasilitas sekaligus kegiatan wisata yang menguntungkan berbagai pihak baik wisatawan atau pengunjung, masyarakat dan pemerintas setempat.

2.2.4 Strategi Manajemen Sunberdaya Taman Nasional Komodo

Strategi manajemen pariwisata di taman nasional desa komodo dilakukan untuk mencapai tujuan kegiatan pariwisata yang berkelanjutan (*sustainable*) oleh pihak balai taman nasional komodo secara efektif

. Upaya-upaya yang dilakukan terkait manajemen sumberdaya taman nasional komodo agar lingkungan serta ekosistem tetap seimbang adalah sebagai berikut:

1) Sumberdaya terbarukan

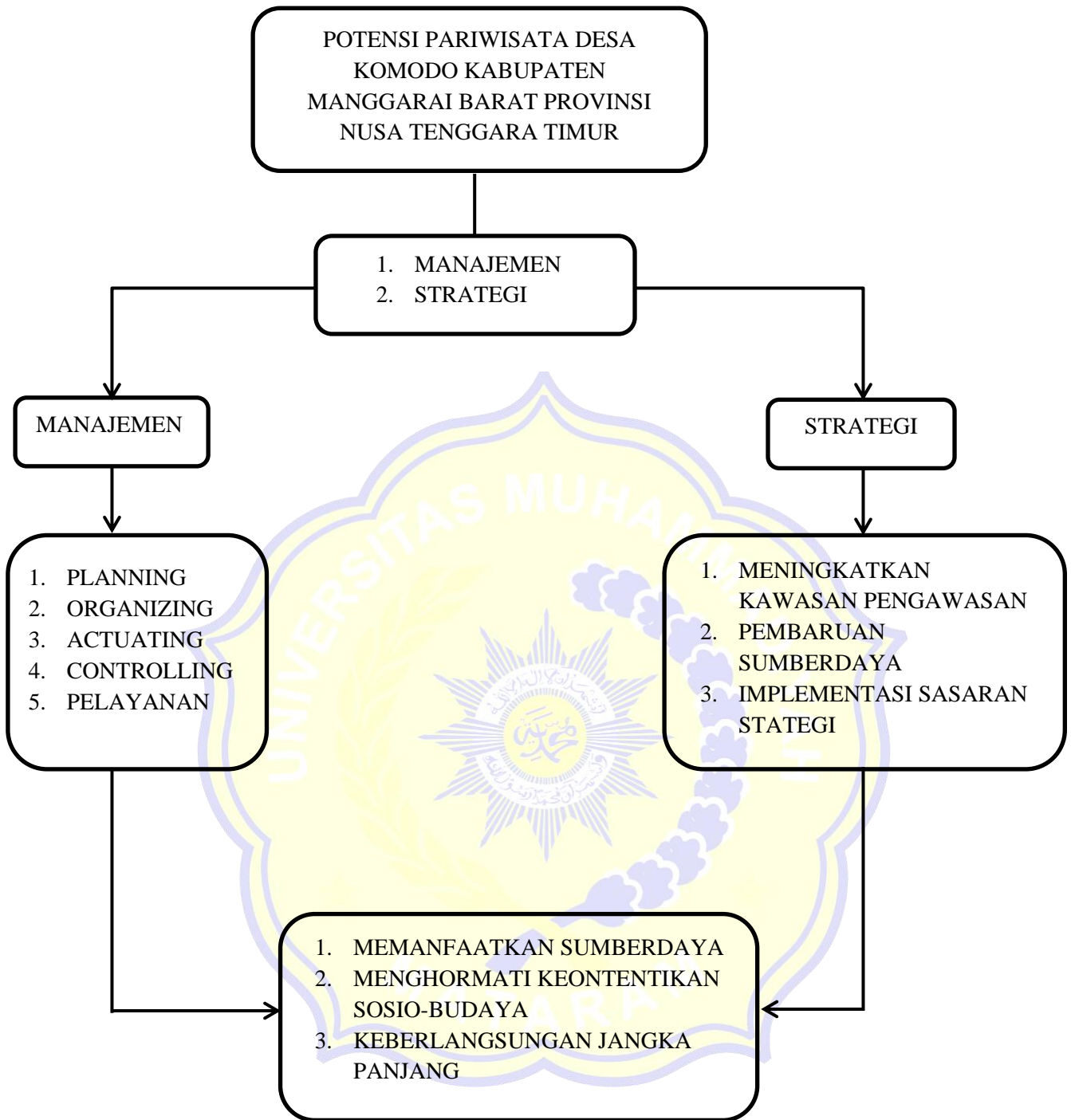
Sebagai daya tarik wisata dengan basis antraksi pemandangan yang menarik, taman nasional komodo menggunakan sumberdaya yang dapat diperbarui untuk kepentingan kegiatan-kegiatan wisata yang menjadi sangat penting diperhatikan guna berlangsungnya kegiatan wisata secara *sustainable*.

2) Kelembagaan yang mengelola taman nasional komodo yakni Balai Taman Nasional Komodo secara langsung bertanggung jawab kepada Kementerian LHK. Balai Taman Nasional Komodo sebagai salah satu unit pelaksana teknis (UPT) Dirjen KSDAE mnegembangkan tugas pokok untuk mengimplementasikan sasaran-sasaran strategis di tingkat tapak atau bidang dari masing-masing direktorat maupun dalam aspek dukungan manajemen tugas teknik.

3) Meningkatkan pengawasan dan pelestarian kawasan wisata serta meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan bagi wisatawan.

2.3. Kerangka Berpikir

Kerang berpikir diterapkan sebagai dasar dalam mengembangkan bergai konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian ini ,dan hubungannya dengan masalah yang telah dirumuskan.Mengacu pada teori dan konsep yang ada.maka kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Berfikir

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut Meong (2016), penelitian kualitatif adalah metode fokus pada apa yang mengalami masalah penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lainnya dengan cara integral, dan melalui deskripsi dalam bentuk kata dan bahasa, dalam sebuah khusus konteks. alami dan menggunakan beberapa metode ilmiah. Dalam ruang lingkup khusus menggunakan beberapa metode alami. Penelitian kualitatif dapat menghasilkan hasil penelitian dalam bentuk deskripsi dalam deskripsi, ekspresi atau perilaku yang dapat diamati dalam ruang lingkup tertentu yang terlihat dari sudut pandang integral.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Gambar 3.1 kantor Balai Taman Nasional Komodo (BTNK)



Sumber : Dokumentasi Penelitian

Sebagai upaya untuk menjawab berbagai pertanyaan. maka penelitian ini akan dilakukan pada kantor Balai Taman Nasional Komodo. Sedangkan

waktu yang digunakan untuk penelitian awal bulan September sampai akhir penelitian.

3.3 Sumber Data

Menurut lofland dalam meleong (2011), sumber data utama dalam penelitian kualitatif merupakan kata-kata dan pelengkapanya berupa dokumen, Sumber data yaitu benda, orang dan tempat yang menjadi acuan peneliti dalam pengumpulan data yang kemudian disesuaikan dengan masalah dan fokus penelitian. Adapun jenis data dalam penelitian in yaitu:

1. Data Primer.

Data primer adalah data pertama yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dari sumber aslinya. Di dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui wawancara langsung kepada pihak komponent. (Sunasi, 2014)

2. Data Skunder

Data skunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dengan bantuan media perantara oleh pihak lain. Peneliti hanya mengambil data tersebut sesuai dengan kebutuhannya. (Sanusi, 2014)

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat-alat yang digunakan untuk pengumpulan data (Notoadmojo, 2012). Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pedoman observasi, Pedoman dokumentasi dan pedomena wawancara.

a. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data oleh dua orang berupa tanya jawab yang dilakukan sesuai dengan stematic dan didasarkan pada tujuan penelitian (Hadi, 2001 halaman 193). Wawancara dilakukan dengan beberapa responden dan informan, yang diperlukan untuk mendapatkan data atau informasi yang meyakinkan dan dapat dihitung, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa bagian terkait, yaitu manajer pariwisata dan pejabat desa.

b. Dokumentasi

Dokumentasi ini adalah teknik pengumpulan data melalui dokumen di Taman Nasional Komodo yang meminta data tentang arsip dan data lain yang mendukung kekuatan yang valid yang ditetapkan dalam penelitian ini.

c. Observasi

Pengamatan dilakukan langsung atas segala sesuatu yang memiliki hubungan dengan masalah yang diyakini sulit untuk menyatakan semua kegiatan tugas yang dilakukan oleh kegiatan wisata Taman Nasional Komodo.

3.5 Tehnik analisa data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data dari Miles dan Huberman (2009) yaitu analisis interaktif dengan langkah-langkah sebagai berikut :

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data Miles dan Huberman (2009), yaitu, analisis interaktif dengan langkah-langkah berikut:

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara dengan informan kunci yang kompatibel tentang penyelidikan dan kemudian secara langsung terobsesi di lapangan untuk mendukung penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan sumber data yang diharapkan.
2. Reduksi data adalah proses sentralisasi perhatian penyederhanaan, transformasi perkiraan data yang muncul dari catatan di lapangan selama tujuan penelitian dipertahankan transkripsi data (transformasi data) untuk transformasi data tertentu sesuai dengan masalah yang terjadi di Pusat Penelitian Lapangan.
3. Penyajian data (*data display*) yaitu Aktivitas kumpulan informasi dalam bentuk teks dan tabel naratif yang bertujuan untuk mengasah pemahaman penelitian tentang informasi yang dipilih dalam tabel memfasilitasi para peneliti untuk melihat citra umum atau bagian-bagian tertentu dari penelitian ini.
4. Menarik kesimpulan (verifikasi) yaitu Cari arti pola penjelasan, kemungkinan konfigurasi, alur kausal dan proposisi. Verifikasi dalam investigasi kualitatif ini data dilakukan terus menerus di seluruh proses penelitian sejak awal yang memasuki bidang dan selama proses pengumpulan data, para peneliti berusaha untuk menganalisis dan menemukan makna data yang dikumpulkan.