

Analisis Peran Pemilik Objek Pariwisata dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Lembah Curugan Gunung Putri

Mohammad Zein Alfiansyah *

Universitas Teknologi Digital Bandung, Indonesia

Email: zeinalfiansyah8@gmail.com*

Abstract, *This study aims to investigate the involvement of tourism site owners in enhancing the service quality at Lembah Curugan Gunung Putri. A qualitative approach with a descriptive method was employed in this research. Four key informants were selected purposively, including the owner, manager, a full-time staff member, and a daily worker. Data collection was carried out through in-depth interviews, direct observation, and document analysis. The findings reveal that the owner's role in improving service quality has not been fully optimized. The main contributing factors are the lack of effective communication between the owner and the staff, as well as insufficient facilities and infrastructure.*

Keywords: *Communication, Facilities, Service Excellence*

Abstrak, Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kontribusi pemilik destinasi wisata dalam meningkatkan mutu layanan di Lembah Curugan Gunung Putri. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif dengan metode kualitatif. Informan dalam penelitian ini berjumlah empat orang, yang terdiri dari pemilik, manajer, pegawai tetap, dan pegawai harian. Penentuan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta studi dokumentasi. Temuan menunjukkan bahwa keterlibatan pemilik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan belum optimal. Hal ini disebabkan oleh lemahnya komunikasi antara pemilik dan staf, serta kurangnya fasilitas dan infrastruktur yang mendukung operasional.

Kata Kunci: Interaksi, Fasilitas Pendukung, Mutu Layanan

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Pariwisata merupakan sektor penting dalam perekonomian global yang juga telah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat, baik di masa lalu maupun masa kini. Aktivitas dalam bidang ini tidak hanya memberikan manfaat ekonomi, tetapi juga berdampak pada aspek sosial, budaya, dan lingkungan. Pariwisata memiliki potensi besar untuk dikembangkan sebagai sumber pendapatan daerah (Tribe, 1997).

Pemilik dalam dunia usaha merujuk pada individu, kelompok, atau badan yang memiliki hak atas kepemilikan suatu aset, bisnis, properti, atau barang tertentu. Dalam konteks kewirausahaan, pemilik adalah pihak yang mengendalikan perusahaan, baik sebagai pemilik tunggal, pemegang saham mayoritas, maupun pihak lainnya yang memiliki hak kepemilikan dominan. Pemilik berhak atas keuntungan usaha dan memikul risiko termasuk kerugian, serta memiliki kendali terhadap arah kebijakan dan keputusan strategis perusahaan (Mankiw, 1997).

Kualitas dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan suatu produk, jasa, atau proses dalam memenuhi atau melampaui standar dan ekspektasi yang telah ditetapkan. Kualitas mencakup elemen-elemen seperti ketahanan, keandalan, keamanan, serta tingkat kepuasan pelanggan (ISO 9001:2015).

Oleh karena itu, menciptakan kualitas yang unggul menjadi hal yang sangat penting dalam memastikan produk atau layanan mampu memberikan pengalaman yang memuaskan. Kualitas tidak hanya mengacu pada spesifikasi teknis, tetapi juga berkaitan erat dengan persepsi dan kepuasan pengguna akhir.

Pelayanan sendiri dapat dipahami sebagai serangkaian tindakan atau proses yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi keinginan, kebutuhan, serta harapan pelanggan melalui penyediaan produk, jasa, maupun pengalaman tertentu. Pelayanan mencakup berbagai aspek, mulai dari interaksi langsung hingga pelayanan purna jual. Dalam praktik bisnis, pelayanan diarahkan untuk menciptakan kepuasan pelanggan dengan cara yang responsif, efisien, dan menyenangkan.

Dalam konteks kualitas pelayanan, para ahli mendefinisikan kualitas sebagai seperangkat atribut atau karakteristik dari suatu produk atau jasa yang mampu memenuhi, bahkan melebihi, harapan pelanggan. Kualitas dapat dilihat dari segi performa, fitur, ketahanan, serta kesesuaian terhadap standar yang ditentukan (Garvin, 2020).

Salah satu unsur penting dalam menjamin mutu pelayanan adalah adanya pengawasan yang konsisten serta sistem kontrol kualitas yang terstruktur. Proses inspeksi dan pengujian secara berkala sangat berperan dalam menjaga standar pelayanan tetap terjaga.

Penerapan pelayanan yang baik berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, reputasi perusahaan, dan keberlangsungan bisnis. Pelayanan yang optimal tak hanya memperbaiki pengalaman konsumen, namun juga membawa manfaat jangka panjang bagi perusahaan.

Sebagai upaya untuk meningkatkan pendapatan daerah, pengembangan potensi dan pemanfaatan sumber daya pariwisata diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi. Indonesia sebagai negara dengan kekayaan alam dan sumber daya manusia yang besar memiliki keunggulan dalam pengembangan pariwisata berbasis alam dan ekowisata (Santoso, Shintta, & Fianto, 2020).

Pariwisata sendiri didefinisikan sebagai aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh individu atau kelompok ke lokasi di luar lingkungan kesehariannya, dengan tujuan rekreasi, bisnis, atau lainnya. Menurut Prayogo & Febrianita (2021:1), pariwisata merupakan kegiatan bepergian dalam periode waktu tertentu untuk bersantai atau hiburan. Hal & Page (2020)

menyatakan bahwa pariwisata adalah suatu sistem yang kompleks yang mencakup interaksi antara wisatawan, industri pariwisata, pemerintah, dan masyarakat lokal, yang berdampak secara ekonomi, sosial, dan lingkungan.

Di Indonesia, pariwisata menjadi sektor strategis yang mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, Indonesia memiliki keindahan alam yang luar biasa—pantai eksotis, gunung berapi, hutan hujan tropis, serta kekayaan laut yang melimpah. Keanekaragaman budaya dari lebih 300 kelompok etnis turut memperkuat daya tarik pariwisata. Potensi ini menjadikan sektor pariwisata sebagai andalan dalam menyumbang pendapatan negara, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pertumbuhan sektor pariwisata di Indonesia tidak terlepas dari dukungan pemerintah dalam mempromosikan destinasi wisata di dalam dan luar negeri. Sejak masa Orde Baru, pariwisata telah menjadi salah satu prioritas pembangunan nasional, dengan fokus pada daerah seperti Bali, Yogyakarta, dan Lombok. Di era digital, teknologi informasi dan media sosial turut memperkuat promosi destinasi, meningkatkan jumlah wisatawan mancanegara. Namun, tantangan tetap ada seperti persaingan global, isu lingkungan, serta dampak dari pandemi COVID-19 yang turut memengaruhi dinamika sektor ini. Pada 2019, sektor pariwisata secara global menyumbang sekitar 10,4% terhadap PDB dunia dan membuka jutaan lapangan kerja (WTTC).

Melihat dinamika pertumbuhan pariwisata yang begitu cepat, peran kepemimpinan dalam pengelolaan destinasi menjadi sangat krusial. Dalam hal ini, peran pemilik atau owner memegang peranan penting terhadap keberhasilan suatu usaha. Jiwa kepemimpinan sangat diperlukan, sebab pemilik berperan sebagai pengambil keputusan strategis dan menjadi panutan bagi karyawan. Kepemimpinan yang baik mencerminkan profesionalisme yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Seiring perkembangan zaman, pemilik destinasi wisata di berbagai daerah mulai menyadari pentingnya peran sebagai pemimpin. Oleh sebab itu, penulis merasa perlu untuk meneliti persoalan yang masih sering terjadi di kalangan para pemilik usaha wisata agar mereka dapat memberikan dampak positif, baik bagi perusahaan maupun konsumen.

Hal serupa juga ditemukan pada Objek Wisata Lembah Curugan Gunung Putri yang terletak di Kampung Curugan, Desa Mukapayung, Kecamatan Cililin, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat. Tempat ini bergerak dalam bidang jasa dan kuliner, dengan berbagai fasilitas seperti panjat tebing, area berkemah, arung jeram, kolam renang, taman bermain, dan

pemancingan. Keunggulan objek wisata ini juga terletak pada pemandangan alamnya yang memukau berupa gunung, sawah, sungai, dan hutan.

Meskipun Lembah Curugan Gunung Putri memiliki potensi dan fasilitas yang menjanjikan, terdapat keluhan dari sebagian pengunjung dan karyawan terkait kualitas pelayanan yang dianggap belum optimal.

Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor internal seperti keterampilan, kemampuan, serta motivasi individu. Sementara faktor eksternal meliputi komunikasi antara pemilik dan staf, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung.

Namun kenyataannya, di Lembah Curugan Gunung Putri ditemukan bahwa masih terjadi kurangnya komunikasi antara pemilik dan karyawan, serta belum memadainya fasilitas penunjang. Hal ini menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung belum maksimal.

Berdasarkan observasi lapangan dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti menemukan bahwa kualitas pelayanan di objek wisata tersebut masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal komunikasi internal dan ketersediaan sarana, yang berdampak pada menurunnya jumlah pengunjung

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan utama sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk penerapan peran kepemimpinan yang dijalankan oleh pemilik dalam pengelolaan usaha?
2. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan yang efektif dan sesuai dengan harapan pengunjung di perusahaan?
3. Bagaimana strategi dalam mengelola kualitas pelayanan serta fasilitas penunjang di perusahaan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran secara empiris yang bersifat umum tentang peran kepemimpinan serta kualitas pelayanan dan fasilitas yang meliputi:

1. Mengamati Analisis peran kepemimpinan yang dilakukan oleh pemilik
2. Mengetahui sejauh apa kualitas pelayanan yang diterapkan pada perusahaan tersebut
3. Mengidentifikasi perubahan kualitas pelayanan dan fasilitas untuk mengelola perusahaan tersebut

Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman secara empiris dan menyeluruh mengenai peran kepemimpinan, kualitas pelayanan, serta pengelolaan fasilitas, dengan rincian sebagai berikut:

1. Menganalisis bentuk peran kepemimpinan yang dijalankan oleh pemilik dalam mengelola objek wisata.
2. Mengetahui tingkat dan bentuk penerapan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pengunjung.
3. Mengidentifikasi perubahan, tantangan, serta upaya perbaikan dalam pengelolaan kualitas pelayanan dan fasilitas di lingkungan perusahaan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan sebagai objek dan sumber penelitian ini berada di Kampung. Curugan, Desa, Mukapayung, Kecamatan. Cililin, Kabupaten. Bandung Barat, Jawa Barat. https://maps.app.goo.gl/ougMCXDs2PGWB4R37?g_st=aw

2. Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dimulai dari 20 Januari 2025 sampai dengan 10 Maret 2025

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kajian Pustaka

Definisi MSDM

MSDM merupakan cabang dari manajemen yang berfokus pada pengelolaan tenaga kerja melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga evaluasi, demi tercapainya tujuan organisasi. SDM memainkan peranan penting dalam menjalankan setiap aktivitas organisasi. SDM mencerminkan potensi individu dalam menyumbangkan tenaga, ide, dan keahlian untuk menghasilkan produk atau layanan. Dukungan organisasi dalam pengembangan karier melalui pelatihan dapat meningkatkan semangat kerja dan produktivitas, sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan (Hartini, 2023).

Fungsi MSDM

Peran utama MSDM adalah mengelola tenaga kerja agar tercipta lingkungan kerja yang kondusif dan kepuasan kerja karyawan dapat dicapai. Fungsi ini penting bagi organisasi dalam meraih visi, misi, dan tujuan strategis. Aktivitas utama MSDM meliputi

rekrutmen, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, dan penilaian kinerja, yang bertujuan menjaga daya saing organisasi di tengah dinamika global

Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan dapat diartikan sebagai kemampuan memengaruhi dan memotivasi individu lain untuk mencapai tujuan bersama. Seorang pemimpin berperan dalam menyampaikan visi dan memberikan arahan, sedangkan pengikut mendukung proses pencapaian tujuan tersebut. Dalam organisasi, pemimpin bertanggung jawab atas alokasi sumber daya, pengambilan keputusan, dan penciptaan suasana kerja yang produktif. Secara sosial, kepemimpinan mencerminkan kemampuan membawa perubahan dan membangun kerja sama untuk kemaslahatan bersama. Menurut Haryono Sudoyono (2019), kepemimpinan efektif adalah yang mampu menciptakan sinergi melalui kolaborasi, integritas, visi yang jelas, serta kemampuan memberdayakan orang lain.

Aspek – Aspek Kepemimpinan

Menurut Tjuju Yuniarsih dalam bukunya *Kepemimpinan Pendidikan di Era Digital* (2020), terdapat empat aspek penting dalam kepemimpinan, yaitu:

1. **Visioner**

Seorang pemimpin harus memiliki visi ke depan yang jelas sebagai arah dalam mencapai keberhasilan organisasi atau perusahaan.

2. **Adaptif terhadap perubahan teknologi**

Pemimpin harus peka dan mampu mengikuti perkembangan teknologi yang sangat pesat.

3. **Kemampuan memberdayakan SDM**

Pemimpin harus mampu mengembangkan potensi sumber daya manusia agar mampu berkontribusi maksimal.

4. **Menciptakan lingkungan belajar yang inovatif**

Pemimpin perlu menciptakan iklim organisasi yang mendukung pembelajaran dan inovasi agar tidak tertinggal oleh perkembangan zaman.

Pengertian Kualitas

Kualitas adalah ukuran atau standar untuk menilai keunggulan, nilai, dan kinerja suatu produk, layanan, proses, atau sistem. Kualitas sering dihubungkan dengan kepuasan pelanggan, kesesuaian terhadap spesifikasi, dan kemampuan memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Fandy Tjiptono (2012) dalam bukunya *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, kualitas adalah tingkat keunggulan pelayanan yang mencakup penilaian terhadap karakteristik fisik dan nonfisik serta kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kasmir dan Jakfar (2012) dalam bukunya *Studi Kelayakan Bisnis* menyatakan bahwa kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengemukakan lima dimensi kualitas layanan yang dikenal dengan model SERVQUAL:

1. Reliability (Keandalan): Kemampuan memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan tepat waktu.
2. Assurance (Jaminan): Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya.
3. Tangibles (Bukti Fisik): Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan staf.
4. Responsiveness (Daya tanggap): Kesiediaan dan kemampuan untuk membantu pelanggan dengan cepat.
5. Empathy (Empati): Perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan.

Kotler & Keller (2009) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah elemen penting dalam organisasi modern yang berupaya memberikan layanan terbaik untuk memenuhi harapan masyarakat. Model **RATER** (Responsiveness, Assurance, Tangibles, Empathy, Reliability) merupakan dasar dalam pengukuran kualitas layanan.

Aspek – Aspek Kualitas

Kualitas terdiri atas beberapa aspek yang mencerminkan keseluruhan pengalaman pelanggan, baik dari sisi produk maupun layanan. Secara umum, aspek kualitas dibagi menjadi:

1. Aspek Teknis

Berkaitan dengan karakteristik fisik produk seperti daya tahan, keandalan, dan konsistensi mutu.

2. Aspek Fungsional

Berhubungan dengan persepsi pengguna terhadap pelayanan atau fungsi produk, seperti kemudahan penggunaan dan estetika.

3. Aspek Proses

Meliputi efisiensi, standar operasional, dan konsistensi dalam proses pelayanan.

4. Aspek Hasil

Berfokus pada hasil akhir dari produk atau layanan, termasuk tingkat kepuasan pelanggan..

Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah sarana dan prasarana, baik fisik maupun nonfisik, yang disediakan untuk mendukung pelaksanaan suatu kegiatan agar berjalan dengan efisien dan nyaman.

Menurut Sugiyono (2018) dalam bukunya Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan pelaksanaan kegiatan, baik berupa sarana fisik (gedung, peralatan) maupun nonfisik (dukungan layanan administratif).

Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, fasilitas adalah bagian dari bangunan yang menunjang fungsi kegiatan, seperti ruang terbuka, parkir, instalasi listrik dan air. Adapun jenis-jenis fasilitas dibagi menjadi:

1. Fasilitas Fisik

Merupakan fasilitas yang berwujud dan mendukung aktivitas secara langsung. Contohnya: gedung, alat, aula, tempat istirahat, dan sebagainya.

2. Fasilitas Layanan

Merupakan bentuk dukungan layanan, seperti pelayanan pelanggan, informasi, hingga pendampingan dari awal hingga akhir kunjungan.

3. Fasilitas Umum

Sarana yang digunakan oleh masyarakat secara umum, seperti toilet umum, tempat parkir umum, atau taman.

4. Fasilitas Khusus

Disediakan bagi kelompok tertentu, seperti fasilitas difabel, ruang ibu menyusui, atau peralatan khusus profesional.

Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya menjadi referensi penting yang mendasari studi ini. Beberapa di antaranya:

1. Ahmad Fauzi (2014): Merancang sistem informasi pelayanan tamu berbasis web di CV Lembah Curugan Gunung Putri guna meningkatkan efisiensi dan promosi. Metode yang digunakan adalah prototyping dengan teknik observasi dan wawancara.
2. Rosita et al. (2016): Meneliti pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Taman Margasatwa Ragunan. Digunakan pendekatan kuantitatif dengan regresi linier berganda.

3. Trisna Widjianto (2019): Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat kunjungan ulang ke Ketep Pass. Studi dilakukan secara kuantitatif terhadap 165 responden dengan teknik purposive sampling.
4. Ratus M. Purwaningsih (2013): Mengkaji hubungan antara pelayanan pemandu wisata dan kepuasan wisatawan di Candi Prambanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi dan wawancara.

Penelitian Terdahulu

Tabel 1 Referensi Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Persamaan	Perbedaan
1	Ahmad Fauzi	Sistem Informasi Pelayanan Tamu di LCGP	Prototyping, observasi, wawancara	Lokasi dan objek penelitian sama	Metode penelitian berbeda
2	Rosita dkk	Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan di TMR	Kuantitatif, regresi linier	Variabel sejenis	Lokasi dan metode berbeda
3	Trisna Widjianto	Daya Tarik, Promosi, Kualitas Layanan di Ketep Pass	Kuantitatif, asosiatif	Tujuan untuk peningkatan kualitas	Variabel dan lokasi berbeda
4	Ratus M. Purwaningsih	Kualitas Pemandu Wisata di Candi Prambanan	Kualitatif, observasi, wawancara	Fokus pada kualitas pelayanan	Objek dan metode berbeda

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu dapat dilihat bahwa keterkaitan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah mengenai variabel peran yang diteliti, rumusan masalah yang telah disusun, serta subjek peneliti yang diteliti yaitu kualitas pelayanan dan sedangkan perbedaannya yaitu pada lokasi penelitian yang dimana pada penelitian terdahulu dan pada metode penelitiannya berbeda, serta variabel yang akan diteliti ada perbedaan dengan penelitian terdahulu. Dalam penelitian terdahulu terdapat metode dan pendekatan yang berbeda, tetapi memiliki tujuan serta mengangkat masalah yang sama.

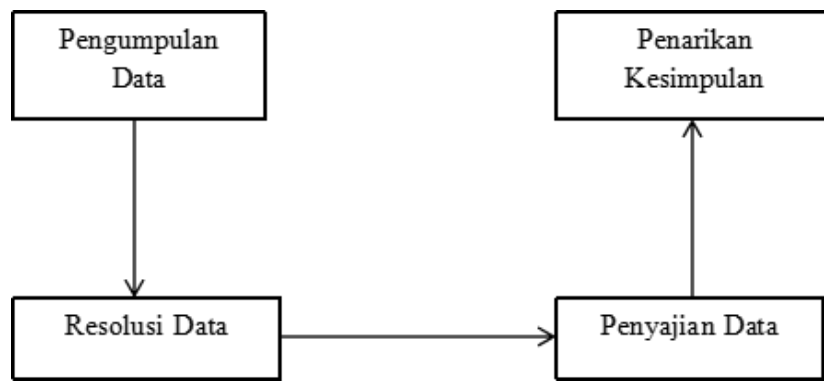
Dalam hal ini, terdapat perbedaan yang mendasar antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Perbedaan tersebut menunjukkan adanya kebaruan dari peneliti yang dilakukan oleh peneliti.

Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang dikenal sebagai *Miles and Huberman's Interactive Model of Data Analysis*. Model ini sering digunakan dalam studi kualitatif untuk mengolah dan menafsirkan data yang diperoleh dari teknik wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Menurut Miles dan Huberman (1994), terdapat tiga tahapan utama dalam proses analisis data kualitatif, yaitu:

1. **Reduksi Data (Data Reduction):** Pada tahap ini, peneliti mulai menyederhanakan dan mengelompokkan data mentah dari lapangan agar lebih terfokus. Proses ini mencakup kegiatan merangkum, memilah informasi penting, dan mengorganisasi data berdasarkan relevansi terhadap tujuan penelitian. Reduksi data tidak berarti menghapus informasi, tetapi menekankan penyaringan data agar lebih mudah dianalisis secara mendalam.
2. **Penyajian Data (Data Display):** Data yang telah disaring kemudian disusun secara sistematis agar memudahkan dalam penarikan makna. Penyajian ini dapat berbentuk teks naratif, matriks, tabel, grafik, atau bentuk visual lainnya. Tujuannya adalah membantu peneliti melihat pola, hubungan antarvariabel, dan memberikan pemahaman menyeluruh sebelum mengambil kesimpulan.
3. **Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing and Verification):** Tahap terakhir adalah merumuskan makna dari data yang telah dianalisis. Peneliti menarik kesimpulan awal berdasarkan temuan di lapangan, kemudian melakukan verifikasi atau pengecekan ulang dengan mencocokkan kesimpulan tersebut terhadap data yang ada untuk memastikan validitasnya.

Model ini digunakan secara interaktif, di mana ketiga proses tersebut saling berhubungan dan dapat dilakukan secara berulang selama proses penelitian berlangsung. Dengan pendekatan ini, data dianalisis secara mendalam dan komprehensif untuk memperoleh hasil yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Model Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan menghasilkan uraian mendalam mengenai fenomena yang menjadi objek kajian. Data diperoleh melalui teknik wawancara, observasi langsung, dan studi dokumentasi, tanpa diolah dalam bentuk angka statistik.

Menurut pendapat Frankel (1998), serta Bogdan dan Biklen sebagaimana dikutip oleh Satori (2009), pendekatan kualitatif memiliki sejumlah karakteristik khas, di antaranya:

1. Berlokasi di lingkungan alami (natural setting): Proses penelitian dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sebagaimana adanya. Peneliti berperan langsung sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan data, sehingga dapat menangkap makna dan konteks sosial dari fenomena yang diteliti secara mendalam.
2. Penyajian secara deskriptif: Data yang diperoleh disajikan dalam bentuk narasi yang menggambarkan secara rinci dinamika, perilaku, serta situasi yang diamati, bukan dalam bentuk angka atau statistik.
3. Fokus telah ditentukan sebelumnya: Penelitian ini memiliki ruang lingkup yang jelas sejak awal, yang selanjutnya dijabarkan menjadi unit-unit analisis, kategori, dan subkategori sebagai dasar dalam proses pengumpulan serta analisis data.
4. Bersifat terbuka dan adaptif: Fokus maupun desain penelitian dapat disesuaikan secara fleksibel apabila di lapangan ditemukan gejala atau fenomena baru yang relevan dengan tujuan studi.
5. Menekankan validitas temuan (trustworthiness): Keabsahan data dijaga dengan menggunakan strategi seperti triangulasi data, konfirmasi kepada informan (*member checking*), serta pencatatan proses penelitian (*audit trail*) untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh dapat dipercaya.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Alasan pemilihan pendekatan ini adalah karena metode kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran secara mendalam dan spesifik mengenai *peran pemilik objek pariwisata dalam meningkatkan kualitas dan fasilitas di Lembah Curugan Gunung Putri*.

Menurut Narbuko dan Achmadi (2004:44), penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan pemecahan masalah yang ada saat ini berdasarkan data yang diperoleh. Sementara itu, menurut Hadari Nawawi (2007:33), metode ini juga dapat menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasi informasi secara deskriptif dan bahkan bersifat komparatif, sesuai dengan fenomena yang diamati.

Jenis penelitian ini bersifat kualitatif, di mana data yang dikumpulkan berupa narasi, pendapat, pengalaman, serta deskripsi perilaku yang relevan dengan konteks penelitian. Tujuannya bukan untuk mengukur secara kuantitatif, tetapi untuk memahami makna, motivasi, dan pandangan para informan.

Informan dalam penelitian ini meliputi:

- a) Pemilik (Owner)
- b) Pengelola (Manager)
- c) Karyawan harian
- d) Pengunjung atau konsumen yang memiliki keterlibatan langsung dengan objek wisata Lembah Curugan Gunung Putri

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) secara langsung kepada informan yang telah ditentukan secara purposif. Peneliti menyusun daftar pertanyaan yang relevan dengan topik penelitian, kemudian mencatat dan merekam hasil wawancara dalam bentuk catatan lapangan, dokumentasi foto, dan rekaman suara (voice note). Semua data ini selanjutnya dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

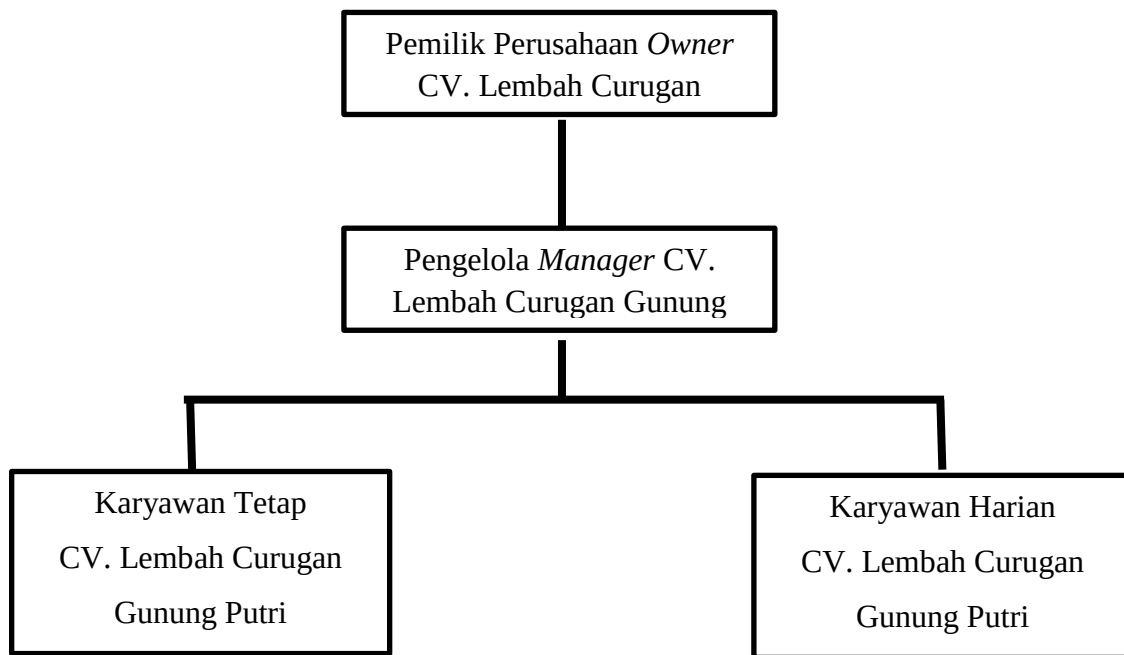
Gambaran Umum Objek Penelitian

CV. Lembah Curugan Gunung Putri

Penelitian ini dilaksanakan di Objek Wisata Lembah Curugan Gunung Putri, Desa. Mukapayung, Kecamatan. Cililin, Kabupaten. Bandung Barat, Jawa Barat.

Penelitian ini dilaksanakan di Objek Wisata Lembah Curugan Gunung Putri karena cakupan informasi untuk penelitian yang dirasa lengkap mengenai beberapa aspek erta fasilitas atau sarana prasarana yang sangat mendukung.

Struktur Organisasi CV. Lembah Curugan Gunung Putri



Gambar 2 Struktur Organisasi CV. Lembah Curugan Gunung Putri

Teknik Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data merupakan salah satu proses krusial dalam kegiatan penelitian karena kualitas hasil akhir sangat dipengaruhi oleh ketepatan dan relevansi data yang dikumpulkan. Oleh karena itu, peneliti dituntut untuk bekerja secara cermat dan teliti. Dalam pandangan Sugiyono (2018:213), pendekatan kualitatif didasarkan pada filsafat post-positivisme dan digunakan untuk memahami fenomena pada kondisi alamiah dengan peneliti sebagai alat utama. Teknik pengumpulan datanya bersifat non-statistik dan lebih menitikberatkan pada pemahaman makna.

Penelitian ini menerapkan tiga teknik utama dalam proses pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung objek yang diteliti melalui indera penglihatan, pendengaran, dan pencatatan. Sulyanto (2018) menyebutkan bahwa observasi adalah kegiatan sistematis untuk mengamati fenomena tertentu, dan hasilnya dapat ditulis dalam lembar observasi. Semakin seragam hasil pengamatan antar pengamat, semakin tinggi pula kredibilitas data yang diperoleh.

Arikunto (2019) menambahkan bahwa observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pencatatan fenomena secara sistematis. Observasi dapat bersifat partisipatif maupun non-partisipatif, tergantung dari keterlibatan peneliti di lapangan.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi langsung di lokasi wisata Lembah Curugan Gunung Putri, yang berlokasi di Desa Mukapayung, Kecamatan Cililin, Kabupaten Bandung Barat. Fokus pengamatan meliputi kualitas pelayanan dan kondisi fasilitas yang tersedia, sebagai bahan pendukung dalam analisis.

2. Wawancara

Wawancara digunakan untuk menggali informasi lebih dalam melalui tanya jawab langsung antara peneliti dan informan. Satori dan Komariah (2019) menjelaskan bahwa wawancara semi-terstruktur sangat efektif dalam penelitian kualitatif karena memberikan kebebasan bertanya namun tetap dalam kerangka topik.

Peneliti mewawancarai beberapa pihak yang dianggap relevan, seperti pemilik, pengelola, staf tetap, staf harian, dan pengunjung. Pertanyaan berfokus pada pemahaman tentang kontribusi pemilik dalam peningkatan layanan dan fasilitas. Seluruh proses wawancara didokumentasikan melalui catatan lapangan, foto, dan rekaman audio sebagai bahan analisis lanjutan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan dengan menghimpun dokumen berupa tulisan, foto, dan arsip lain yang berkaitan dengan topik penelitian. Menurut Yusuf (2014), dokumentasi merupakan teknik yang efisien dalam hal waktu dan tenaga. Sugiyono (2018) menyebutkan bahwa dokumentasi dapat menjadi sumber data sekunder, seperti laporan kegiatan, foto, dan video, yang berguna untuk memperkuat temuan dari observasi dan wawancara.

Dalam konteks penelitian ini, dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan informasi mengenai pengelolaan SDM dan perkembangan fasilitas di objek wisata. Dokumen yang dikumpulkan meliputi laporan internal, dokumentasi visual, dan catatan perkembangan fasilitas

Metode Analisis Data

menurut Suhartanto (2020), analisis data merupakan proses transformasi data mentah menjadi informasi yang bermakna dan relevan, sehingga dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan mendukung pengambilan keputusan. Dalam pendekatan kualitatif, proses ini berlangsung secara simultan sejak data mulai dikumpulkan hingga tahap akhir penelitian. Penelitian ini menggunakan model analisis data dari Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahapan pokok:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Pada tahap ini, peneliti melakukan penyaringan terhadap data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang dianggap tidak relevan dikesampingkan, sementara informasi penting diklasifikasikan ke dalam kategori tematik yang berkaitan dengan peran pemilik dalam peningkatan mutu pelayanan dan fasilitas di Lembah Curugan Gunung Putri.

2. Penyajian Data (Data Display)

Setelah data direduksi, informasi tersebut disusun dalam bentuk uraian naratif agar hubungan antarkategori lebih mudah dikenali. Penyajian yang sistematis memudahkan peneliti dalam menafsirkan pola dan kecenderungan dari hasil penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing and Verification)

Tahap terakhir adalah menyusun kesimpulan dari data yang telah dianalisis. Peneliti melakukan refleksi terhadap temuan dan memverifikasi kembali dengan data lapangan guna memastikan bahwa kesimpulan tersebut valid dan mewakili kondisi yang sebenarnya..

4. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Objek Wisata Lembah Curugan Gunung Putri

Objek Wisata Lembah Curugan Gunung Putri didirikan pada tahun 2007. Terletak di Kampung Curugan, Desa Mukapayung, Kecamatan Cililin, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat, objek wisata ini berada di barat daya pusat Kota Bandung. Statusnya adalah swasta atau kepemilikan pribadi dengan pemilik Bapak Taufik Ismail yang memiliki visi untuk menjadikan tempat wisata ini ikonik. Keunikan objek wisata ini adalah keberadaannya yang berdampingan langsung dengan alam, seperti sungai, gunung, dan pemandangan alami yang masih asli.

Wisata ini mempekerjakan karyawan dengan status beragam, mulai dari karyawan tetap, harian hingga panggilan. Sistem kerja yang diterapkan di tempat ini terkadang membuat beberapa karyawan memiliki jobdesk yang tidak selalu sesuai dengan keahlian mereka. Peran pemilik sangat penting sebagai fokus utama penelitian ini terkait kepemimpinan dan pengelolaan di objek wisata.

2. Visi dan Misi Objek Wisata Lembah Curugan Gunung Putri

a. Visi:

“Meningkatkan destinasi wisata lokal dengan membawa sumber daya alam dan

sumber daya manusia kepada wisatawan lokal maupun mancanegara. Meningkatkan dan memperkenalkan pariwisata daerah menjadi pariwisata internasional.”

b. **Misi:**

“Membangun daerah yang memiliki potensi wisata yang baik menjadi daerah yang unggul, dan memberdayakan sumber daya manusia di sekitar.”

Hasil Pembahasan

Karakteristik Informan

Penelitian yang berjudul Analisis Peran Pemilik Objek Pariwisata Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Di Lembah Curugan Gunung Putri informan utamanya yaitu Pemilik *Owner* dari Wisata Lembah Curugan Gunung Putri, Karyawan atau pegawai dari Wisata Lembah Curugan Gunung Putri, Manager dari Lembah Curugan Gunung Putri, dan Pengunjung dari Lembah Curugan Gunung Putri. Data yang mengenai karakteristik dari para informan yang dicantumkan diatas diperoleh dengan menggunakan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

Keempat informan tersebut diambil berdasarkan karakteristik informan yang telah ditentukan. Karakteristik informan dalam penelitian disesuaikan dengan pedoman serta kondisi di lapangan ketika proses penelitian berlangsung. Karakteristik informan utama terdiri dari inisial Nama, jenis kelamin, umur, alamat, pekerjaan. Karakter informan pendukung terdiri dari inisial Nama, jenis kelamin, usia. Uraian secara terperinci mengenai karakteristik informan dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut:

Tabel 2 Karakteristik Informan

No.	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Alamat	Pekerjaan
1	Opk	Laki-Laki	60	Bandung	Pemilik
2	Fau	Laki-Laki	42	Bandung	Manager
3	Sep	Laki-Laki	27	Bandung	Karyawan Tetap
4	Nit	Perempuan	43	Bandung	Karyawan Harian

Sumber: Studi Dokumentasi Penelitian 2025

Berdasarkan Tabel 4.1 tersebut, dapat diketahui dari keempat informan dalam penelitian ini memiliki karakteristik yang berbeda. Informan dalam penelitian ini menyampaikan informasi secara beragam sesuai kondisi, pengalaman, dan pemahaman yang dimiliki oleh masing-masing informan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat menentukan kepuasan wisatawan dan produktivitas perusahaan. Kualitas ini dapat ditingkatkan melalui komunikasi yang baik dan penyediaan sarana prasarana yang memadai.

1. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Wisatawan

Komunikasi yang Baik:

Pemilik dan pegawai membangun komunikasi efektif untuk meningkatkan motivasi dan mempercepat pencapaian target. Contoh, informan Nit menekankan pentingnya pemimpin yang mendengarkan kebutuhan karyawan dan mempertimbangkan dampak keputusan bisnis.

2. Visi dan Misi:

Visi dan misi yang jelas memberikan arah dan motivasi bagi karyawan untuk melayani wisatawan dengan baik.

3. Analisis Peran Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan

Lingkungan dan Budaya Kerja:

Lingkungan dan budaya kerja yang kondusif berdampak positif pada motivasi pegawai dan kualitas pelayanan (informan Fau).

4. Kebutuhan Pelanggan:

Memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan sangat penting untuk menciptakan kepuasan dan keberhasilan layanan (informan Nit).

Analisis Kualitas Pelayanan terhadap wisatawan

Pengelolaan kualitas pelayanan merupakan proses memastikan layanan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, melalui kontrol dan peningkatan berkelanjutan.

a. Peningkatan Pelayanan:

Meningkatkan kecepatan layanan, kejelasan informasi, sikap ramah profesional, serta meminta masukan pelanggan sangat penting untuk kepuasan pelanggan (informan Nit).

b. Peningkatan Kualitas:

Selain pelayanan, fasilitas juga harus diperhatikan untuk menunjang kepuasan pelanggan (informan Fau).

c. Hambatan Pelaksanaan Pelayanan:

Sarana dan prasarana yang kurang memadai dapat menghambat kualitas pelayanan. Oleh sebab itu, peningkatan fasilitas sangat diperlukan (informan Opk).

d. Beban Terhadap Penciptaan Pelayanan:

Ketersediaan fasilitas yang memadai berpengaruh besar dalam meringankan beban pelaksanaan pelayanan yang efektif dan efisien (informan Sep)

Analisis Peran Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan

Peran perusahaan sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan sekaligus menjamin keberlanjutan usaha. Perusahaan memiliki tanggung jawab besar untuk mengelola dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

a. Lingkungan dan Budaya Kerja

Lingkungan dan budaya kerja yang baik dapat meningkatkan motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan dan menghasilkan hasil kerja yang optimal. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan serta meningkatkan semangat pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Sebagaimana diungkapkan oleh informan Fauzi: “Sangat mempengaruhi. Karena lingkungan dan budaya dalam ruang lingkup akan berdampak baik dan buruknya suatu perusahaan.”

b. Kebutuhan Pelanggan

Kebutuhan pelanggan mencakup berbagai aspek yang dapat menciptakan kepuasan, baik dari segi fungsi, kualitas, pengalaman, maupun nilai yang diberikan oleh produk atau layanan. Perusahaan yang berhasil memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan akan lebih mudah meraih hasil pelayanan yang memuaskan dan mencapai kesuksesan. Pendapat dari informan Nit menegaskan: “Memahami kebutuhan pelanggan, memberikan pelayanan yang responsif dan cepat, melatih karyawan, menyediakan solusi yang jelas, serta melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala.”

Dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan dan dukungan lingkungan serta budaya kerja yang baik, efektivitas pelaksanaan pelayanan dapat berjalan sesuai dengan target dan tujuan CV. Lembah Curugan Gunung Putri

Analisis Pengelolaan Kualitas Pelayanan

Pengelolaan kualitas pelayanan adalah proses yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada pelanggan memenuhi atau bahkan melebihi harapan dan standar yang telah ditetapkan. Pengelolaan ini meliputi berbagai kegiatan untuk mengontrol, mengawasi, dan meningkatkan kualitas pelayanan dari segi fungsionalitas, kecepatan, efisiensi, dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

1 Peningkatan Pelayanan

Peningkatan pelayanan merupakan faktor penting dalam kemajuan perusahaan, khususnya di bidang jasa. Perbaikan pelayanan sangat memengaruhi citra perusahaan. Sebagaimana diungkapkan informan Nit:

“Meningkatkan kecepatan layanan, memberikan informasi yang jelas, bersikap ramah dan profesional, serta aktif meminta saran dan melakukan perbaikan menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.”

Dengan adanya peningkatan pelayanan, CV. Lembah Curugan Gunung Putri dapat berkembang dengan cepat dan mencapai tujuan serta harapan pemilik perusahaan.

2 Peningkatan Kualitas

Peningkatan kualitas merupakan proses sistematis yang dilakukan untuk meningkatkan mutu produk, layanan, atau proses agar memenuhi atau melampaui harapan dan kebutuhan pelanggan. Menurut informan Fau:

“Selain memberikan kualitas pelayanan yang baik, harus juga menyediakan fasilitas atau wadah yang memadai, karena kedua aspek tersebut akan membuat pelanggan merasa puas.”

Peningkatan kualitas bukan hanya tanggung jawab pemilik tetapi juga karyawan. Selain pelayanan, sarana dan prasarana juga perlu ditingkatkan untuk mendukung kualitas secara menyeluruh.

3 Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan

Sarana dan prasarana merupakan dua elemen penting yang saling berkaitan dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan. Keduanya mencakup segala kebutuhan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu sistem atau proses. Menurut informan Opk:

“Sarana dan prasarana adalah hal penting dalam pelaksanaan pelayanan, oleh karena itu harus ditingkatkan agar tidak menjadi hambatan bagi perusahaan.”

Peningkatan sarana dan prasarana sangat dibutuhkan untuk melancarkan pelaksanaan pelayanan yang efektif dan benar. Oleh sebab itu, perhatian khusus terhadap aspek ini wajib diberikan oleh CV. Lembah Curugan Gunung Putri.

4 Bertambah Beban Terhadap Penciptaan Pelayanan

Penciptaan pelayanan yang baik memerlukan pemeliharaan dan kelengkapan sarana serta prasarana. Apabila sarana dan prasarana tidak memadai, maka beban terhadap penciptaan pelayanan yang efektif akan semakin berat. Menurut informan Sep:

“Benar sekali. Sarana dan prasarana sangat penting bagi pencapaian perusahaan, dan

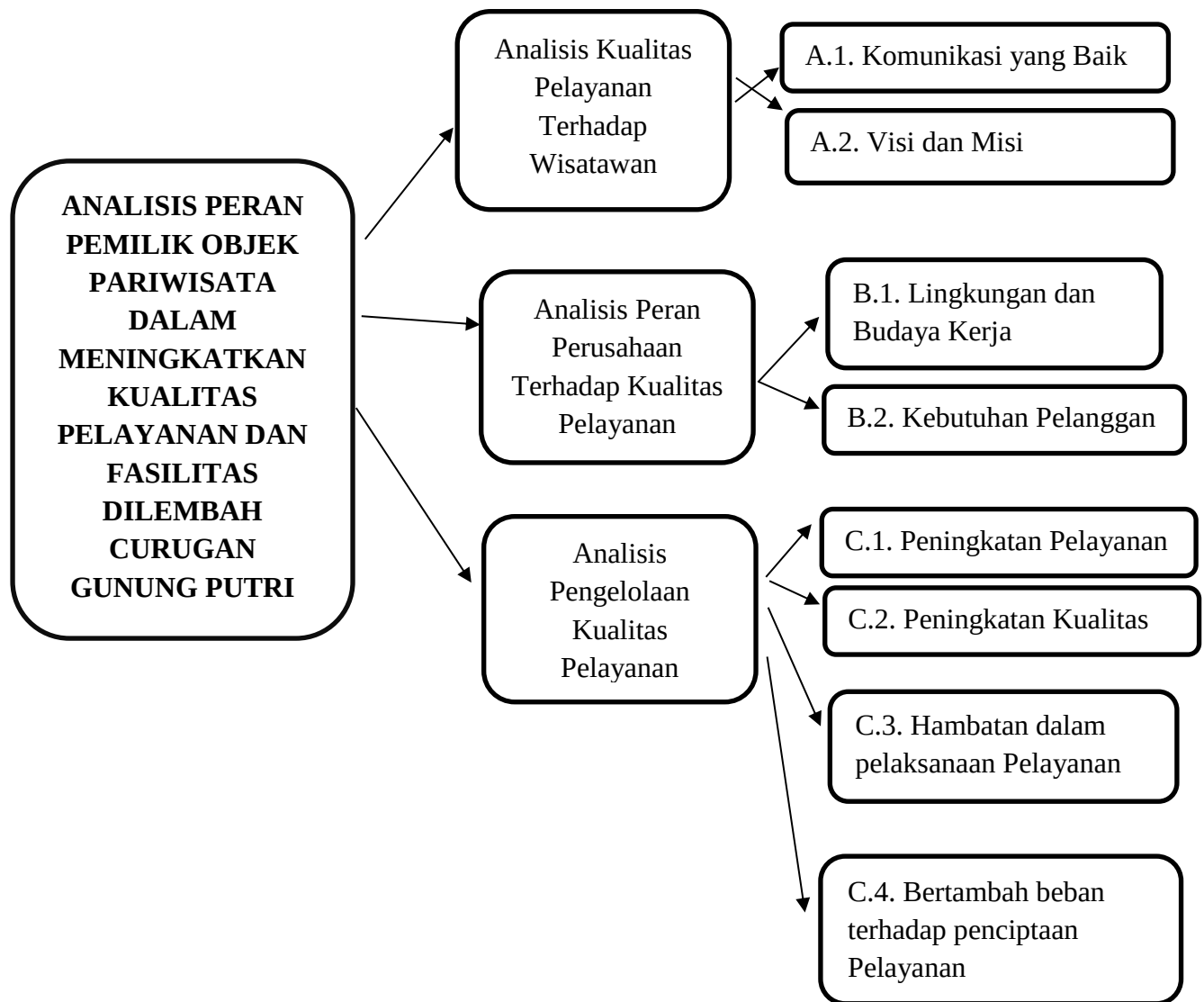
apabila tidak memadai, kualitas pelayanan tidak akan efektif dan baik, sehingga menjadi beban atau hambatan dalam pelayanan.”Oleh karena itu, CV. Lembah Curugan Gunung Putri harus menyediakan fasilitas dan sarana prasarana yang memadai. Beban terhadap penciptaan pelayanan yang baik sangat bergantung pada ketersediaan dan kualitas sarana prasarana tersebut.

Tabel 3 Simpulan Hasil Penelitian

No.	Aspek	Simpulan Hasil Penelitian
1.	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Wisatawan	Menurut hasil dari wawancara bahwa pemilik perusahaan harus memiliki peran kepemimpinan, pemilik dan karyawan harus bisa berkomunikasi dengan baik. Karena dengan adanya komunikasi yang baik perusahaan akan memiliki karakter kualitas pelayanan yang baik. Komunikasi sangatlah penting dalam suatu perusahaan. Karena komunikasi adalah salah satu aspek berkembangnya suatu perusahaan. Adapun mengenai Visi dan Misi perusahaan, pemimpin dan karyawan harus bisa menerapkan dan menjalankan visi dan misi tersebut. Karena untuk mewujudkan visi dan misi yang baik, harus adanya kerjasama antara pemilik perusahaan dengan karyawan. Sebaliknya, pemilik yang tidak memiliki peran kepemimpinan yang baik dapat memberikan hambatan dan berdampak pada perusahaan. Adapun kurangnya komunikasi antara pemilik perusahaan dengan karyawan akan berdampak kepada perusahaan itu sendiri. Karena kunci menuju tujuan dan kemajuan suatu perusahaan adalah dengan terjalannya komunikasi yang baik di lingkungan perusahaan. Visi dan Misi harus dibentuk sedemikian rupa dan memiliki visi dan misi yang sama antara pemilik dan karyawan, karena apabila visi dan misi tidak menjadikan tolak ukur suatu perusahaan, akan terjadi kemunduran perusahaan itu sendiri, dan menyebabkan konflik internal dalam perusahaan tersebut.
2.	Analisis Peran Perusahaan	Menurut hasil dari wawancara Bersama informan, bahwa lingkungan kerja dan budaya dalam lingkup perusahaan sangat penting. Selain untuk memotivasi karyawan, lingkungan dan

	Terhadap Kualitas Pelayanan	budaya dalam lingkup pekerjaan juga sangat berpengaruh untuk kemajuan suatu perusahaan. Maka dari itu peran pemimpin harus bisa menerapkan lingkungan dan budaya pekerjaan yang rapih, tertib, baik, dan efektif. Dampak buruk dari lingkungan dan budaya kerja yang buruk dapat merusak seluruh aspek-aspek dan tujuan perusahaan. Selain aspek-aspek dan tujuan perusahaan yang buruk, lingkungan dan budaya perusahaan yang buruk juga dapat memberikan citra perusahaan tidak baik dan menghambat perusahaan untuk bisa memiliki perusahaan yang baik dan efektif. Adapun kebutuhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kebutuhan pelanggan sesuai dengan yang dibutuhkan. Dengan adanya kebutuhan pelanggan yang mencakup semuanya maka harus memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut. Dampak buruk dari tidak terpenuhinya kebutuhan pelanggan dapat menjadikan perusahaan tersebut memiliki dampak yang kurang baik dan memiliki citra yang kurang baik juga. Oleh karena itu kebutuhan pelanggan harus diutamakan oleh pemilik atau karyawan perusahaan tersebut.
3.	Analisis Pengelolaan Kualitas Pelayanan	Pengelolaan yang baik dan kualitas pelayanan yang baik dapat menambah terbantunya kemajuan dan keberhasilan suatu perusahaan. Perusahaan yang mengutamakan peningkatan pelayanan dapat berkembang secara cepat dan mencapai dengan apa tujuan serta harapan yang diinginkan oleh pemilik perusahaan tersebut. Peningkatan kualitas juga tidak kalah penting dalam mengembangkan dan tercapainya perusahaan tersebut. Karena Peningkatan Kualitas adalah salah satu faktor dari kualitas pelayanan. Dampak buruknya dari dua aspek ini apabila tidak ditingkatkan, maka keduanya hanya sebagai tampilan saja. Dari kedua aspek ini bisa disimpulkan selain peran kepemimpinan dari pemilik, visi dan misi, serta keterlibatan karyawan, maka tidak kalah penting untuk meningkatkan kualitas dan meningkatkan pelayanan yang prima dan efektif.

Teksonomi Penelitian



Gambar 3 Diagram Teksonomi Penelitian

Diagram taksonomi penelitian adalah alat visual yang membantu mengklasifikasikan dan mengorganisir berbagai jenis penelitian berdasarkan tujuan, pendekatan, dan metodologi. Dengan menggunakan diagram ini, peneliti dapat dengan lebih mudah memilih dan memahami metode penelitian yang sesuai dengan pertanyaan penelitian mereka. sumber buku yang disebutkan di atas adalah referensi yang baik untuk dipelajari. ("Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches" oleh John W. Creswell 1994)

Pembahasan Penelitian

Keempat informan dalam penelitian ini berasal dari lingkup CV. Lembah Curugan Gunung Putri, dengan jabatan sebagai berikut:

- a. OPK menjabat sebagai Pemilik (Owner) CV. Lembah Curugan Gunung Putri.
- b. NAD menjabat sebagai Pengelola (Manager).
- c. SEP sebagai Karyawan Tetap.
- d. NIT sebagai Karyawan Harian.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan aspek penting bagi sebuah perusahaan, terutama yang bergerak di bidang jasa. Kualitas pelayanan yang diterapkan oleh pemilik dan karyawan menjadi dasar penilaian terhadap keberhasilan perusahaan. Pelayanan yang baik adalah langkah strategis untuk mencapai perusahaan yang berkembang dan efektif, sehingga perlu diupayakan peningkatan kualitas pelayanan pada objek pariwisata.

Menurut Tjiptono (2020), kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Kualitas ini melibatkan pengelolaan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti ketepatan waktu, keramahan, dan konsistensi pelayanan. Namun, dalam penelitian ini ditemukan bahwa faktor-faktor seperti lingkungan perusahaan yang kurang kondusif, sarana prasarana yang kurang memadai, serta komunikasi yang kurang baik antara pemilik dan karyawan, menurunkan kualitas pelayanan yang seharusnya sesuai dengan tujuan perusahaan.

Lingkungan kerja yang baik, sarana prasarana yang memadai, serta komunikasi yang efektif antara pemilik dan karyawan akan memberikan dampak positif pada kemampuan memberikan pelayanan maksimal. Di CV. Lembah Curugan Gunung Putri, kualitas pelayanan, kondisi lingkungan kerja, komunikasi yang baik, serta sarana prasarana cukup menjadi landasan penting bagi kinerja pemilik dan karyawan untuk terus memperbaiki profesionalisme dan kualitas pekerjaan.

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan kondisi yang baik dari segi kualitas pelayanan, kolaborasi, dan kerja sama antar rekan kerja. Namun, terdapat hambatan terkait sarana prasarana, terutama keterbatasan akses pendukung di era digital dan kurangnya jaringan relasi. Hal ini menjadi alasan utama peneliti memberikan penyuluhan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Sekitar 80% informan memberikan pernyataan serupa.

Analisa Hasil Penelitian

Peran pemilik dan kualitas pelayanan dinilai dari aspek lingkungan kerja, beban kerja, sarana prasarana, dan komunikasi. Hambatan utama yang ditemukan adalah komunikasi yang kurang efektif, sarana prasarana yang tidak mencukupi, serta lingkungan kerja dan budaya perusahaan yang belum mendukung secara optimal.

Meski menghadapi hambatan, karyawan tetap menunjukkan semangat tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Dari observasi, karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai

waktu yang ditentukan perusahaan. Peneliti juga berhasil memperoleh data valid terkait permasalahan dan kebutuhan karyawan

Analisis masalah

Berdasarkan hasil analisis, sebagian besar pelayanan sudah berjalan dengan baik dan maksimal, namun masih ada bagian pelayanan yang perlu perbaikan agar fungsi dan kinerja menjadi lebih efektif. Permasalahan utama yang ditemukan adalah:

1 Permasalahan Komunikasi

Komunikasi kurang efektif karena keterbatasan fasilitas pendukung seperti komputer dan website yang sudah usang atau tidak layak pakai di era digital saat ini. Kondisi ini menghambat peningkatan kualitas pelayanan dan pelaksanaan tugas, yang berpotensi menurunkan semangat kerja karyawan serta kunjungan pelanggan ke objek wisata.

2 Permasalahan Kualitas Pelayanan

Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai menyebabkan lingkungan dan budaya kerja menjadi kurang kondusif. Hal ini berdampak pada menurunnya kenyamanan karyawan saat menjalankan tugas, yang akhirnya menurunkan kepuasan pelanggan dan efektivitas pelaksanaan pekerjaan.

Analisis Kebutuhan

Seluruh karyawan sudah bekerja maksimal menjalankan tugas saat ini, tetapi perlu peningkatan untuk mencapai efektivitas kerja yang lebih baik. Beberapa kebutuhan yang harus dipenuhi adalah:

1. Kebutuhan Komunikasi

Diperlukan akses alat bantu kerja seperti komputer dan perangkat lunak pendukung agar kualitas pelayanan dapat meningkat. Fasilitas memadai akan membantu karyawan bekerja lebih efektif, teliti, serta meningkatkan semangat dan kenyamanan kerja.

2. Kebutuhan Kualitas Pelayanan

Penyediaan sarana dan prasarana yang baik dan efektif sangat dibutuhkan agar pekerjaan karyawan lebih mudah, cepat, dan efisien. Hal ini akan memotivasi karyawan, meningkatkan citra perusahaan, serta memberikan kualitas pelayanan yang dinilai baik oleh pelanggan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Untuk membentuk karakter kepemimpinan yang efektif, pemilik perusahaan perlu memiliki prinsip, visi, dan misi yang jelas, pengetahuan (knowledge) yang luas, serta

kemampuan komunikasi yang baik dan efektif. Oleh karena itu, pemilik perusahaan harus memahami secara menyeluruh kondisi perusahaan serta mampu mengidentifikasi tujuan dan permasalahan yang dihadapi.

Kualitas pelayanan yang baik dan efektif akan memberikan dampak positif terhadap citra perusahaan. Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan keberhasilan dan keberlanjutan usaha. Oleh sebab itu, pemilik perusahaan memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga dan terus meningkat.

Pengelolaan kualitas pelayanan, fasilitas, dan sarana prasarana dalam perusahaan dapat dilakukan melalui komunikasi yang baik antara pemilik (owner), karyawan, dan pihak-pihak terkait (stakeholder) yang memiliki wewenang dan akses dalam pengelolaan perusahaan. Komunikasi yang efektif menjadi fondasi penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif serta pelayanan yang optimal.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- 1. Meningkatkan Sarana dan Prasarana**

Perusahaan perlu menambah dan memperbarui sarana serta prasarana kerja agar dapat mendukung efektivitas dan efisiensi kerja karyawan dalam memberikan pelayanan.

- 2. Menerapkan Peran Kepemimpinan oleh Pemilik**

Pemilik perusahaan diharapkan dapat menjalankan peran kepemimpinannya secara aktif dan profesional, sehingga dapat menjadi teladan dan pengarah bagi karyawan.

- 3. Meningkatkan Kualitas Pelayanan yang Efektif dan Efisien**

Perusahaan harus secara berkelanjutan meningkatkan standar pelayanan agar pelanggan mendapatkan pengalaman yang memuaskan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

- 4. Menerapkan Komunikasi yang Baik antara Pemilik dan Karyawan**

Komunikasi dua arah yang terbuka dan konstruktif antara pemilik dan karyawan perlu dibangun untuk menciptakan kerja sama tim yang solid dan produktif.

- 5. Modernisasi Fasilitas sesuai Perkembangan Era Digital**

Perusahaan diharapkan dapat menyesuaikan fasilitas dan sistem kerja dengan perkembangan teknologi digital agar tetap relevan, kompetitif, dan mampu menghadapi tantangan di era industri 4.0.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F. (2016, November 16). *Sistem informasi pelayanan tamu berbasis web pada Lembah Curugan Gunung Putri*. Unikom Repository. <https://repository.unikom.ac.id/28292/>
- Anigomang, F. R., Tang, S. A., & Maruli, E. (2023). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 698–709. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/3800>
- Brahmasari, I. A., & Suprayetno, A. (2008). Pengaruh motivasi kerja, kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan serta dampaknya pada kinerja perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10(2), 124–135. <https://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/17039>
- Cahyono, U. T., Maarif, M. S., & Suharjono, S. (2014). Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan di perusahaan daerah perkebunan Jember. *Jurnal Manajemen & Agribisnis*, 11(2), 68–76. <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jmagr/article/view/9044>
- Fauziah, N. I. (2018). *Perubahan sosial masyarakat desa di kawasan wisata Curugan Gunung Putri: Penelitian di Desa Mukapayung Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat* [Skripsi, UIN Sunan Gunung Djati]. Digital Library UIN Sunan Gunung Djati. <https://digilib.uinsgd.ac.id/8676/>
- Kasinem. (2021). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4). <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Ekonomika/article/view/5096>
- Nugraha, R. N., & Manjorang, F. B. (2022). Kajian kelengkapan fasilitas, sarana, dan prasarana terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata Museum di Tengah Kebun Jakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(6), 6507–6518. <https://ejournal.stpmataram.ac.id/JIP/article/view/2106>
- Purwaningsih, R. M. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap kepuasan wisatawan di Candi Prambanan: Tinjauan khusus pada kemampuan berbahasa verbal. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 5(3). https://journal.ugm.ac.id/tourism_pariwisata/article/view/6688
<https://doi.org/10.22146/jnp.6688>
- Putri, D., & Syamsiyah, N. R. (2022). Identifikasi ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana di kawasan wisata kuliner Pati. *Prosiding SIAR: Seminar Ilmiah Arsitektur*. <https://proceedings.ums.ac.id/siar/article/view/994>
- Rinala, I. N., Yudana, I. M., & Natajaya, I. N. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 4(1). https://ejournal-pasca.undiksha.ac.id/index.php/jurnal_ap/article/view/916
- Rosita, M., Syahrial, N., & Wulan, D. (2016). Pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal*

Manajemen Resort & Leisure, 13(1).
<https://ejournal.upi.edu/index.php/jurel/article/view/2134>
<https://doi.org/10.17509/jurel.v13i1.2134>

- Umur, S. A., Prihatini, A. E., & Purbawati, D. (2022). Pengaruh strategi promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali destinasi pariwisata. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 641–650.
- Widjaja, H. R., Musawantoro, M., & Ridwan, M. (2021). Inventarisasi sarana dan prasarana, daya tarik wisata Kabupaten Barru dengan pemodelan sistem informasi geografis. *Pusaka: Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event*, 94–103.
<https://journal.poltekparmakassar.ac.id/index.php/pusaka/article/view/52>
- Widjianto, T. (2019). *Pengaruh daya tarik wisata, citra wisata, promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan di objek wisata Ketep Pass* [Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta].
<https://core.ac.uk/download/pdf/237206528.pdf>