

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di kawasan bersejarah menjadi tren wisata yang semakin banyak diminati oleh wisatawan di masa mendatang agar pengunjung dapat menikmati pengalaman nyata dengan budaya dan gaya hidup lain, serta mengandung unsur edukasi (Pedersen, 2002). Adanya potensi warisan/sejarah dan budaya yang dikembangkan menjadi wisata dapat menciptakan peluang obyek baru di industri pariwisata, seperti kegiatan rekreasi dan hiburan beserta infrastruktur pendukung wisata karena ketertarikan wisatawan akan pengalaman mengenal potensi tersebut (Ismagilova, Safiullin, dan Gafurov, 2015). Pariwisata ini dapat disebut dengan pariwisata pusaka/warisan budaya atau *heritage tourism* yakni suatu bentuk kegiatan wisata yang mengunjungi lansekap, situs bersejarah, bangunan atau monumen dan juga pengalaman dalam arti menyatu dengan alam atau merasa bagian dari sejarah tempat tertentu (Hall dan Zeppel, 1990). Kawasan Benteng Kuto Besak (BKB) yang berada di Kota Palembang merupakan salah satu kawasan bersejarah yang memiliki nilai historis tinggi dengan menawarkan atraksi wisata berupa bangunan, prasarana fisik dan benda peninggalan bersejarah, serta didukung oleh plaza BKB sebagai sarana berkumpul aktivitas wisatawan di kawasan dan tempat penyelenggaraan *event*. Beberapa obyek wisata di Kawasan BKB menjadi destinasi wisata pusaka atau sejarah budaya di Kota Palembang sesuai dengan destinasi wisata yang ditawarkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang (2014). Adapun obyek wisata dimaksud meliputi, Benteng Kuto Besak, Museum Sultan Mahmud Badaruddin II, Masjid Agung Palembang, Monumen Perjuangan Rakyat, Kantor Walikota Palembang, dan lain sebagainya. Selain itu, Kawasan BKB memiliki lokasi yang strategis yang berbatasan langsung di sebelah selatan dengan Sungai Musi dan lokasi BKB sebagai *the best view* ke Jembatan Ampera yang merupakan *Landmark* Kota Palembang. Oleh karena itu, kawasan ini menjadi aset yang berharga bagi sektor pariwisata.

Selain itu, Kawasan BKB tidak terlepas dari sejarahnya, di mana cikal bakal berkembangnya Kota Palembang dimulai dari aktivitas masyarakat di tepian

Sungai Musi yang berpusat di Kawasan Benteng Kuto Besak. Hal ini didasarkan pada pernyataan Leitmann (1999) yang mengemukakan bahwa terbentuknya suatu kota didasari oleh aktivitas masyarakat dengan dilengkapi sarana parasarana sebagai penunjang aktivitas tersebut. Menurut Utomo dkk. (2005) bahwa perkembangan Kawasan BKB berawal dari zaman Kesultanan Palembang Darussalam (1780-1821), kemudian zaman kolonialisme Belanda (1821-1945) dan zaman setelah kemerdekaan hingga sekarang (1945-sekarang). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kawasan BKB memiliki nilai historis tinggi yang harus dipertahankan kelestariannya agar tidak kehilangan identitas sebagai kawasan bersejarah.

Dengan adanya potensi sejarah yang dapat dijadikan wisata, maka Kawasan BKB ditetapkan sebagai kawasan pariwisata yang memiliki bangunan cagar budaya sesuai RTRW Kota Palembang Tahun 2012-2032. Tidak hanya itu, Kawasan BKB merupakan salah satu pusaka atau peninggalan sejarah yang memiliki nilai historis tinggi sesuai dengan penetapan Kota Palembang sebagai Kota Pusaka Tahun 2012. Pada Rencana Aksi Kota Pusaka (RAKP) Palembang Tahun 2012 disebutkan bahwa pusaka merupakan peninggalan masa lalu yang bernilai sejarah, pemikiran, kualitas rencana dan pembuatannya, perannya yang sangat penting bagi keberlanjutan hidup manusia. Selain itu, Kawasan BKB juga telah ditetapkan sebagai kawasan pusaka berdasarkan Peraturan Walikota Palembang Nomor 48 Tahun 2015 tentang Rencana Penataan Kawasan Pusaka (RPKP) Kawasan Pasar Sekanak, Kawasan Kuto Besak dan Kawasan Pasar 16 Ilir Kota Palembang Tahun 2015-2020. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk menciptakan kawasan wisata sekaligus cagar budaya yang dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pengunjung kawasan.

Dalam rangka mewujudkan Kawasan BKB menjadi kawasan wisata sekaligus cagar budaya, maka pemerintah telah melakukan berbagai upaya sejak tahun 2002 hingga sekarang bahkan sudah direncanakan sampai beberapa tahun kedepan. Kawasan BKB dulunya merupakan kawasan yang mengalami kekumuhan baik bangunan maupun lingkungan yang tidak terawat, tingkat kriminalitas tinggi, dan pedagang yang tidak tertata rapi atau kacau, padahal kawasan ini berpotensi menjadi wisata sejarah budaya. Kondisi kumuh pada

daerah yang memiliki potensi sejarah dan budaya di tepian sungai perlu diatasi dengan melakukan upaya pelestarian melalui perencanaan sejarah, budaya, dan pariwisata (Idajati, 2014). Untuk mengatasi kondisi tersebut, maka pada tahun 2002 hingga 2004 serta adanya dengan Keputusan Walikota Palembang No. 782 Tahun 2004 tentang Kawasan Benteng Kuto Besak Sebagai Obyek Wisata dilakukan penataan kawasan dengan membangun plaza BKB, perbaikan jalan depan BKB menjadi *conblock* atau paving, menata lingkungan sekitar, dan relokasi pedagang kaki lima sehingga menjadikan kawasan tertata rapi.

Selanjutnya, pada tahun 2008 dilakukan pengembangan dan penataan kembali Kota Palembang sebagai kota tepian air (*water front city*) dengan mengawali penataan di Kawasan BKB sebagai langkah awal penataan kawasan tepian air Kota Palembang melalui jargon “Visit Musi 2008” (Redaksi Butaru, 2009). Penataan Kawasan BKB dilakukan dengan menata kembali plaza BKB menjadi lebih luas, menata lingkungan kawasan, dan melestarikan bangunan bersejarah. Keberadaan plaza BKB tersebut berfungsi sebagai sempadan sungai, ruang penyelenggaraan berbagai kegiatan, ruang berkumpul masyarakat dan ruang terbuka publik tanpa dipungut biaya untuk menikmati pemandangan ke Jembatan Ampera sebagai *landmark* Kota Palembang yang berlokasi di tepian Sungai Musi Palembang. Keindahan kawasan juga dapat dinikmati pada malam hari dengan pemandangan cahaya lampu yang menghiasi bangunan dan ornamen lainnya sehingga kawasan menjadi semakin menarik untuk dikunjungi.

Hingga saat ini pemerintah telah berupaya menata Kawasan BKB menjadi tempat wisata sejarah budaya. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan pemerintah bahwa upaya yang telah dilakukan hingga saat ini adalah pengaturan lalu lintas di area depan BKB yang bebas kendaraan, penataan taman monpera dan bawah jembatan ampera, pemeliharaan bangunan bersejarah, penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL), penyediaan sarana prasarana pendukung, dan penataan area plaza BKB, seperti perbaikan area panggung, penambahan *street furniture* dan penataan taman. Upaya penataan Kawasan BKB dalam menjadikan sebagai tempat wisata tertuang pada program Palembang EMAS 2018, yakni melanjutkan perkembangan Kota Palembang yang elok sebagai Kota Metropolitan bertaraf internasional, beradat dan sejahtera (Pemerintah Kota Palembang, 2013), yang berarti

bahwa Kawasan BKB menjadi salah satu kawasan wisata yang akan dilanjutkan penataan kawasan wisata tepian Sungai Musi (*Musi Riverside Tourism Development*) sekaligus pengelolaan obyek wisata oleh Pemerintah Kota Palembang. Apalagi citra pariwisata Kota Palembang adalah *Musi River of Mystery and Land of Sriwijaya* sesuai Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional, mengingat Kawasan BKB yang berada dalam kawasan wisata tepian Sungai Musi merupakan salah satu Kawasan Pengembangan Pariwisata Nasional (KPPN) Palembang Kota dan sekitarnya (Sungai Musi) sekaligus Destinasi Pariwisata Nasional (DPN) Palembang-Babel dan sekitarnya. Upaya penataan kawasan melalui wisata juga perlu didukung dengan peraturan perlindungan cagar budaya. Hal ini dikarenakan tantangan utama dari pengembangan wisata sejarah budaya adalah melestarikan dan melindungi benda cagar budaya (Lusetyowati, 2015). Menurut Nyseth dan Sognnæs (2013) menyatakan bahwa upaya pelestarian perlu didukung dengan peraturan perlindungan cagar budaya terhadap perkembangan ekonomi perkotaan. Terkait hal tersebut, Pemerintah Kota Palembang telah membuat Raperda Pelestarian Lingkungan Cagar Budaya sehingga dampak dari pengembangan wisata Kawasan BKB tidak merusak bangunan peninggalan bersejarah.

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan pemerintah dalam mewujudkan Kawasan BKB sebagai tempat wisata sejarah budaya yang menarik, namun masih terkendala keterbatasan pendanaan pemerintah. Selanjutnya berdasarkan data Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang mengenai jumlah kunjungan pengunjung pada obyek wisata yang ada di Kawasan BKB menunjukkan bahwa terjadi penurunan kunjungan pada tahun 2011 dan 2013, kemudian dari tahun 2013 hingga 2016 mengalami peningkatan jumlah kunjungan, namun belum diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang optimal.

Berdasarkan pengamatan di wilayah studi masih terdapat bangunan bersejarah yang kurang terawat terlihat dari adanya vandalisme, plafon rusak, dan cat bangunan yang sudah memudar. Padahal Kawasan BKB merupakan tempat wisata dengan obyek wisata utama sejarah budaya berupa bangunan peninggalan bersejarah dan peninggalan bersejarah lainnya, serta didukung dengan plaza sebagai ruang terbuka publik, namun keberadaan obyek wisata utama kawasan dirasa kurang mampu menarik banyak pengunjung pada hari biasa atau libur atau

tidak ada penyelenggaraan *event*, sedangkan kawasan ramai dikunjungi pada saat diadakan *event* atau acara tertentu yang terjadwal rutin pada Kalender Event tahunan, seperti Festival Sriwijaya, Festival Palembang Darussalam, dan lain sebagainya. Selain itu, aktivitas wisata masyarakat pada siang hari lebih sedikit dibandingkan pada pagi dan malam hari karena kurangnya pohon peneduh sehingga suasana kawasan yang panas menyebabkan masyarakat kurang nyaman beraktivitas di kawasan. Tidak hanya itu, kondisi jalur pejalan kaki yang kurang memadai, yakni jalur pejalan kaki yang sangat tinggi dari jalan pada lokasi transisi, rusak, digunakan untuk kegiatan perdagangan dan penghalang lainnya yang menyulitkan pejalan kaki untuk mengakses jalur tersebut bahkan bagi kaum difabel atau berkebutuhan khusus sekalipun.

Permasalahan lainnya pada Kawasan BKB adalah lokasi parkir yang jauh membuat para wisatawan harus berjalan kaki yang cukup jauh untuk menuju ke plaza BKB dan obyek wisata lainnya (Savitri, 2016) dan pengamen yang mengganggu kenyamanan pengunjung (Wijaya, 2016) sehingga masyarakat menjadi kurang nyaman berwisata di Kawasan BKB. Meskipun arus kendaraan yang melewati depan BKB telah bebas kendaraan agar dapat memberikan kenyamanan bagi pejalan kaki (Rio, 2016), serta disediakan tempat parkir di Jalan Rumah Bari dan di bawah Jembatan Ampera (Osk, 2016), namun pengalihan arus lalu lintas memperparah kemacetan dan menambah titik macet baru (Penasumatera, 2016). Hal ini dikarenakan pengalihan arus lalu lintas ke area utama BKB atau plaza BKB dilakukan dengan memotong arus lalu lintas dua arah pada jalan utama kawasan atau Jalan Merdeka menuju ke jalur satu arah Jalan dr. AK Gani (samping kantor Pos Pusat), mengingat Jalan dr. AK Gani memiliki kapasitas 2 (dua) kendaraan yang lebih kecil dari jalur semula yakni Jalan Rumah Bari dengan kapasitas 3 (tiga) kendaraan sehingga kondisi tersebut memberikan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang berwisata di Kawasan BKB. Ditambahkan pula, area parkir di Jalan dr. AK Gani dibuat sejajar satu lapis (Savitri, 2016) sehingga kondisi ini memperkecil ruang lalu lintas kendaraan pada ruas jalan tersebut.

Berdasarkan upaya-upaya yang telah dilakukan dan permasalahan yang ada dalam penataan fisik kawasan dan penyelenggaraan acara tertentu, maka

Kawasan Wisata BKB dikhawatirkan tidak mampu memberikan pelayanan yang optimal bagi pengunjung. Padahal adanya potensi Kawasan BKB sebagai tempat wisata sejarah budaya dituntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang optimal sehingga kawasan menjadi menarik, nyaman dikunjungi, dan memuaskan pengunjung. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi sebagai bahan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan di Kawasan BKB, mengingat pihak pengelola kawasan dalam hal ini Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang dengan didukung instansi dan pihak lainnya harus selalu melakukan peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal bagi pengunjung. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan pada Kawasan Wisata BKB diukur berdasarkan persepsi pengunjung dalam menilai kualitas pelayanan. Hasil evaluasi pelayanan antara pelayanan yang diterima sebagai perwujudan kinerja pelayanan yang diterima pengunjung dengan pelayanan yang diharapkan sebagai perwujudan kepentingan pelayanan, maka dapat diketahui kesenjangan pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pengunjung. Dari adanya kesenjangan tersebut, maka dapat dirumuskan prioritas pengembangan wisata kawasan

Penilaian kualitas pelayanan sangat penting untuk menjamin kepuasan wisatawan dalam upaya menarik pengunjung ke suatu destinasi wisata karena kurangnya wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata, seperti di Kawasan Ekowisata Tasik Kenyir Malaysia (Yusof, Rahman, Fitri, dan Jamil, 2014). Wisatawan yang puas terhadap pelayanan yang berkualitas baik pada suatu destinasi wisata, maka wisatawan tersebut akan cenderung loyal dan kembali lagi untuk menikmati lokasi, tempat atau obyek wisata yang telah dikunjungi tersebut atau dengan kata lain pertambahan jumlah wisatawan dapat terwujud (Wyckof 1990, dalam Tjiptono, 2012; Utama, 2016). Pada penelitian tersebut menambahkan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan daya tarik wisata atau atraksi wisata selain dari dimensi SERVQUAL. Hal ini menyiratkan bahwa penilaian kualitas pelayanan perlu memperhatikan kondisi non fisik berupa daya tarik wisata tidak hanya kondisi fisik saja. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian pada Kawasan Benteng Kuto Besak dilakukan untuk mengisi *gap* penelitian kualitas pelayanan di destinasi wisata terutama pada kawasan bersejarah. Keutamaan penelitian ini berkaitan dengan daya tarik wisata yang

dilihat dari kualitas pelayanan berupa atraksi wisata didukung informasi dan promosi, namun juga dilihat dari segi fisik berupa fasilitas wisata dan aksesibilitas. Dengan demikian, penelitian mengenai Kualitas Pelayanan di Kawasan Benteng Kuto Besak Palembang berdasarkan persepsi pengunjung wisata perlu dilakukan sehingga dapat diketahui prioritas pengembangan wisata kawasan dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi pengunjung kawasan.

1.2 Perumusan Masalah

Kawasan Benteng Kuto Besak (BKB) merupakan salah satu destinasi wisata sejarah budaya di pusat Kota Palembang yang menawarkan atraksi wisata berupa bangunan, prasarana fisik, dan benda-benda peninggalan bersejarah, serta pemandangan Jembatan Ampera dan Sungai Musi dengan didukung oleh plaza BKB sebagai sarana berkumpul aktivitas pengunjung dan tempat penyelenggaraan kegiatan. Dengan adanya potensi Kawasan BKB tersebut, maka pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk mewujudkan Kawasan BKB sebagai tempat wisata dan cagar budaya sejak tahun 2002 hingga sekarang. Upaya yang telah dilakukan tersebut, meliputi penataan area plaza BKB, perbaikan jalan, penataan taman, pemeliharaan bangunan bersejarah, pengaturan lalu lintas di area depan BKB yang bebas kendaraan, penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL), dan penyediaan maupun perbaikan sarana prasarana pendukung lainnya.

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan pemerintah dalam mewujudkan Kawasan BKB sebagai tempat wisata sejarah budaya yang menarik, namun masih terkendala keterbatasan pendanaan pemerintah. Selain masalah pendanaan, juga terdapat permasalahan lainnya meliputi 1) masih terdapat bangunan bersejarah yang kurang terawat sebagai obyek wisata utama kawasan dilihat dari adanya vandalisme, plafon rusak, dan cat bangunan yang sudah memudar; 2) kondisi jalur pejalan kaki yang kurang memadai dilihat dari jalur pejalan kaki yang sangat tinggi dari jalan pada lokasi transisi, rusak, jalur pejalan kaki digunakan untuk kegiatan perdagangan dan penghalang lainnya; 3) kurangnya pohon peneduh di kawasan; 4) lokasi parkir yang jauh; 5) pengamen yang mengganggu kenyamanan pengunjung; dan 6) terjadinya kemacetan karena kapasitas jalan yang belum mampu menampung volume lalu lintas kendaraan

yang lewat sebagai dampak dari pengalihan arus lalu lintas kendaraan karena adanya penutupan akses kendaraan depan BKB.

Berdasarkan data Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang mengenai jumlah kunjungan pada obyek wisata Kawasan BKB dari tahun 2010-2016 menunjukkan bahwa terjadi penurunan pengunjung dari tahun 2010 sebanyak 17.815 jiwa menjadi 15.824 jiwa pada tahun 2011, kemudian meningkat pada tahun 2012 sebanyak 18.553 jiwa, namun jumlah kunjungan mengalami penurunan kembali pada tahun 2013 sebanyak 13.655 karena sedang ada pemeliharaan bangunan Monpera, selanjutnya terjadi peningkatan selama tiga tahun terakhir dari tahun 2014 hingga tahun 2016 dengan jumlah berturut-turut sebanyak 19.094 jiwa, 27.127 jiwa, dan 50.267 jiwa. Meskipun adanya penurunan jumlah kunjungan dan peningkatan jumlah kunjungan, namun kondisi tersebut belum diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang optimal. Tidak hanya itu, pengunjung yang datang ke Kawasan BKB hanya ramai pada saat diadakan acara tertentu dibandingkan pada hari biasa atau libur atau pada saat tidak ada penyelenggaraan acara, serta pengunjung lebih banyak datang pada pagi dan malam hari dibanding pada siang hari yang cenderung sepi dari aktivitas wisata.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka Kawasan BKB sebagai kawasan wisata sejarah budaya dikhawatirkan tidak mampu memberikan pelayanan yang optimal bagi pengunjung karena pengunjung kurang nyaman berwisata di kawasan. Padahal Kawasan BKB sebagai tempat wisata sejarah budaya dituntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang optimal. Kondisi kualitas pelayanan yang optimal akan berdampak pada peningkatan kualitas fisik dan kualitas non fisik. Penelitian dengan menilai kualitas pelayanan untuk menjamin kepuasan wisatawan dalam upaya menarik pengunjung ke suatu destinasi wisata telah dilakukan pada penelitian di kawasan ekowisata, maka penelitian pada Kawasan Benteng Kuto Besak dilakukan untuk mengisi *gap* pengukuran kualitas pelayanan pada destinasi wisata di kawasan bersejarah. Dengan demikian, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan yang menjadi pertanyaan penelitian (*research question*) yaitu “bagaimanakah kualitas pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi pengunjung?”.

1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji kualitas pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang berdasarkan persepsi pengunjung sehingga dapat diketahui prioritas pengembangan wisata kawasan dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi pengunjung kawasan.

1.3.2 Sasaran Penelitian

Adapun langkah-langkah yang ditempuh guna mencapai tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kondisi eksisting Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak.
2. Menganalisis tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak berdasarkan persepsi pengunjung.
3. Menganalisis kualitas pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan.
4. Merumuskan prioritas pengembangan wisata Kawasan Benteng Kuto Besak sebagai upaya yang dapat dilakukan dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi pengunjung Kawasan Benteng Kuto Besak.
5. Memberikan kesimpulan dan rekomendasi berdasarkan hasil kajian kualitas pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak.

1.3.3 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diperoleh baik dari hasil analisis yang telah dilakukan maupun hasil dari temuan studi diharapkan dapat berguna untuk ilmu perencanaan maupun pembangunan wilayah dan kota dan pemerintah. Adapun beberapa manfaat tersebut, yakni sebagai berikut:

1. Manfaat untuk ilmu perencanaan maupun pembangunan wilayah dan kota
 - Gambaran dan pembelajaran dalam evaluasi perencanaan mengenai kualitas pelayanan pada kawasan bersejarah.
2. Manfaat untuk pemerintah
 - Gambaran dan pembelajaran mengenai perencanaan wisata di Kawasan Benteng Kuto Besak Palembang.

- Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam penyusunan perencanaan wisata maupun masukan terhadap kebijakan dalam memberikan kualitas pelayanan yang optimal kepada pengunjung wisata khususnya di Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang.

1.4 Ruang lingkup Studi

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi 2 (dua) lingkup, yakni ruang lingkup spasial dan substansial. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

1.4.1 Ruang Lingkup Spasial

Ruang lingkup spasial pada penelitian adalah Kawasan Benteng Kuto Besak (BKB) di Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan dengan luas wilayah kawasan sekitar \pm 31,65 Ha. Kawasan BKB berada pada wilayah administrasi Kelurahan 19 Ilir Kecamatan Bukit Kecil dan Kelurahan 18 Ilir Kecamatan Ilir Timur I. Deliniasi Kawasan BKB berdasarkan sejarah dan perkembangan kawasan terkait identitas kawasan bersejarah yang memiliki nilai historis tinggi sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Sabila (2009) bahwa batasan Kawasan BKB berdasarkan sejarah perkembangannya, yakni pada sebelah utara berbatasan dengan permukiman, Jalan May. Tjik Agus Kiemas, SH dan Jalan Faqih Jalaluddin; sebelah timur berbatasan dengan Jalan Jenderal Sudirman; sebelah selatan berbatasan dengan Sungai Musi; dan sebelah barat berbatasan dengan Sungai Sekanak.

Adapun justifikasi dalam pemilihan Kawasan Benteng Kuto Besak sebagai lokasi penelitian, yakni:

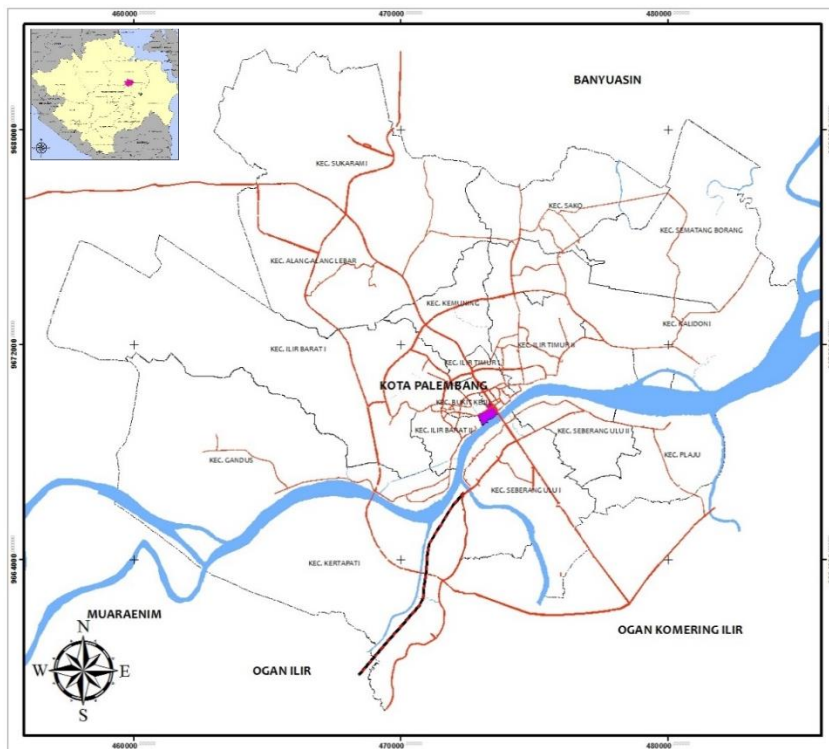
1. Kawasan Benteng Kuto Besak merupakan kawasan wisata sekaligus cagar budaya yang memiliki bangunan, prasarana fisik dan benda peninggalan bersejarah pada zaman Kesultanan Palembang, Belanda dan setelah kemerdekaan sehingga memiliki kekayaan gaya arsitektur Jawa, Eropa dan Cina. Selain itu, kawasan ini didukung dengan letaknya yang strategis yakni memiliki *the best view* ke Jembatan Ampera sebagai *landmark* Kota Palembang dengan *icon* kawasan yakni Benteng Kuto Besak dan pada sebelah selatan berbatasan dengan Sungai Musi sebagai tempat

penyelenggaraan *event* wisata dan penghubung ke tempat wisata lainnya. Oleh karena itu, kawasan ini menjadi aset yang berharga bagi sektor pariwisata.

2. Kawasan Benteng Kuto Besak merupakan salah satu obyek wisata yang termasuk dalam Kawasan Pengembangan Pariwisata Nasional (KPPN) sekaligus Destinasi Pariwisata Nasional (DPN) yakni KPPN Palembang Kota dan sekitarnya (Sungai Musi) dan DPN Palembang-Babel dan sekitarnya dengan citra pariwisata *Musi River of Mystery* dan *Land of Sriwijaya*..
3. Kawasan Benteng Kuto Besak termasuk salah satu obyek pengembangan kawasan strategis Tepian Sungai Musi Palembang. Kawasan strategis kota dimaksud berdasarkan sudut kepentingan sosial budaya yang diarahkan untuk pengembangan pariwisata budaya, pariwisata sejarah dan pengembangan *waterfront city*.
4. Perwujudan Kawasan Benteng Kuto Besak sebagai kawasan wisata sekaligus cagar budaya yang didukung dengan plaza BKB dan taman sebagai ruang publik masih memiliki berbagai permasalahan yang membuat pengunjung menjadi kurang nyaman berwisata di kawasan, seperti 1) masih terdapat bangunan bersejarah yang kurang terawat sebagai obyek wisata utama kawasan dilihat dari adanya vandalisme, plafon rusak, dan cat bangunan yang sudah memudar; 2) kondisi jalur pejalan kaki yang kurang memadai dilihat dari jalur pejalan kaki yang sangat tinggi dari jalan pada lokasi transisi, rusak, jalur pejalan kaki digunakan untuk kegiatan perdagangan dan penghalang lainnya; 3) kurangnya pohon peneduh di kawasan; 4) lokasi parkir yang jauh; 5) pengamen yang mengganggu kenyamanan pengunjung; dan 6) terjadinya kemacetan karena kapasitas jalan yang belum mampu menampung volume lalu lintas kendaraan yang lewat sebagai dampak dari pengalihan arus lalu lintas kendaraan karena adanya penutupan akses kendaraan depan BKB. Selain itu, adanya penurunan jumlah pengunjung pada tahun 2011 dan 2013 dan peningkatan jumlah pengunjung selama tiga tahun terakhir dari tahun 2013 hingga 2016, namun belum diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang optimal. Tidak hanya itu, pengunjung yang datang ke Kawasan BKB hanya ramai pada saat diadakan *event* tertentu dibandingkan pada hari biasa atau libur atau pada saat tidak ada penyelenggaraan *event*,

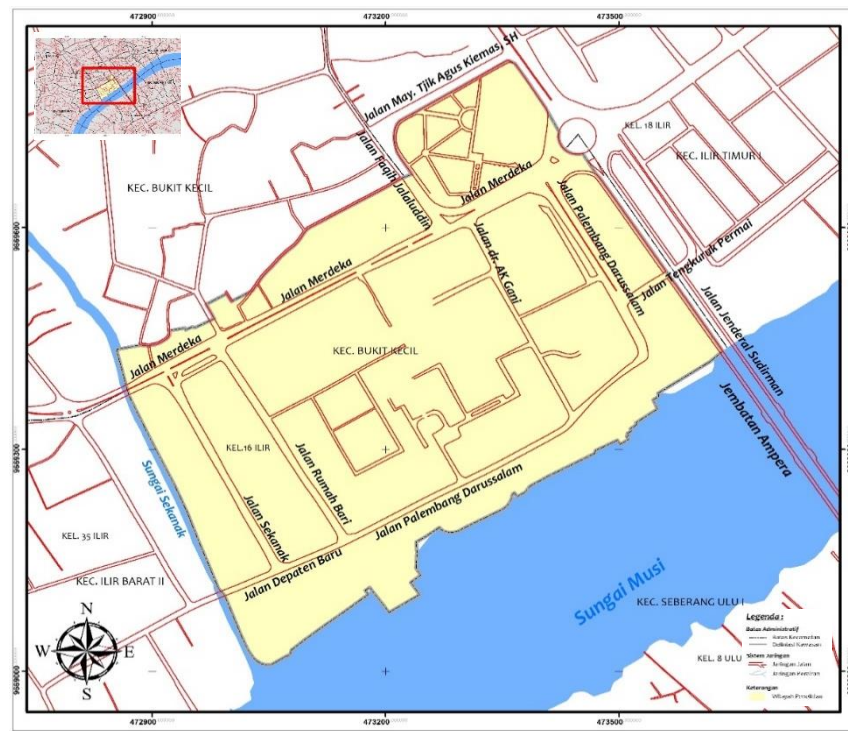
serta pengunjung lebih banyak datang pada pagi dan malam hari dibanding pada siang hari yang cenderung sepi dari aktivitas wisata pengunjung. Dengan adanya permasalahan tersebut, maka Kawasan Wisata BKB dikhawatirkan tidak mampu memberikan pelayanan yang optimal bagi pengunjung.

Untuk lebih jelas mengenai orientasi wilayah studi terhadap Kota Palembang dapat dilihat pada **Gambar 1.1** Peta Orientasi Kawasan Benteng Kuto Besak terhadap Kota Palembang dan untuk cakupan wilayah studi dapat dilihat pada **Gambar 1.2** Peta Administasi Kawasan Benteng Kuto Besak Palembang.



Sumber: Bappeda Provinsi Sumatera Selatan, 2014, Bappeda Kota Palembang, 2012

GAMBAR 1.1
ORIENTASI KAWASAN BENTENG KUTO BESAK
TERHADAP KOTA PALEMBANG



Sumber: Bappeda Kota Palembang, 2012 dan Penyusun, 2017

GAMBAR 1.2 PETA ADMINISTRASI KAWASAN BENTENG KUTO BESAK PALEMBANG

1.4.2 Ruang Lingkup Substansial

Ruang lingkup substansial pada penelitian ini dilakukan pembatasan terhadap pembahasan studi yang akan dilaksanakan agar sasaran dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Ruang lingkup materi ini didasarkan pada sasaran yang telah dirumuskan pada sub bab sebelumnya. Adapun pembatasan ruang lingkup materi yang dilakukan dalam penelitian ini, meliputi:

1. Identifikasi kondisi eksisting Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak yang dilakukan untuk mengetahui karakteristik kawasan, meliputi atraksi, aksesibilitas (jalan dan jalur pejalan kaki atau pedestrian), fasilitas (tempat parkir, halte bus, plaza dan taman, pohon peneduh, transportasi umum, penanda arah lokasi dan papan informasi wisata, kantor pusat informasi wisata, lampu penerangan jalan, akomodasi, tempat makan, tempat penjualan souvenir, ATM, tempat duduk, tempat sampah, toilet umum, sarana kesehatan, tempat ibadah, keamanan, penyediaan air bersih, jaringan internet, dan petugas wisata), serta informasi dan

promosi. Karakteristik kawasan tersebut menjadi gambaran terhadap variabel-variabel atau atribut-atribut pelayanan tiap dimensi kualitas pelayanan.

2. Analisis tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak berdasarkan persepsi pengunjung untuk mengetahui kinerja pelayanan dan kepentingan pelayanan, serta seberapa puas pelayanan yang diterima sebagai perwujudan kinerja pelayanan dan seberapa besar harapan/kepentingan pelayanan yang diharapkan pengunjung sebagai perwujudan kepentingan pelayanan. Analisis ini didasarkan pada pelayanan kawasan pada tiap dimensi, meliputi *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (berwujud), *Empathy* (empati), *Responsiveness* (ketanggapan), dan *Sustainability* (berkelanjutan).
3. Analisis kualitas pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak untuk mengetahui kualitas pelayanan sehingga diperoleh kesenjangan antara tingkat kinerja pelayanan dengan tingkat kepentingan pelayanan, variabel-variabel pelayanan yang berkualitas, dan tingkat kepuasan pengunjung wisata kawasan secara keseluruhan.
4. Merumuskan prioritas pengembangan wisata Kawasan Benteng Kuto Besak Palembang sebagai upaya yang dapat dilakukan dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi pengunjung kawasan.
5. Memberikan kesimpulan dan rekomendasi dari hasil kajian yang telah dilakukan.

1.5 Keaslian Penelitian

Dalam menjamin keaslian penelitian mengenai Kualitas Pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang, maka perlu adanya perbandingan antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Walaupun memiliki tema yang hampir sama terkait pelayanan, namun terdapat perbedaan dari penelitian sebelumnya. Adapun penjelasannya dapat dilihat pada **Tabel I.1** di bawah ini.

TABEL I.1
KEASLIAN PENELITIAN

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun dan Lokasi Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Azhar Hermawan Riyanto	Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	2015 Stasiun Kereta Api Bogor DAOP I Jakarta	Metode kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	Rekomendasi perbaikan prioritas utama tingkat kepuasan pengguna jasa kepada penyedia jasa di Stasiun Bogor terhadap peningkatan pelayanan dan fasilitas di Stasiun Bogor
2.	Febriamitha Indah	Analisis Tingkat Pelayanan Transportasi Berkesinambungan (<i>Seamless Services</i>) (Studi Kasus: Perjalanan Komuter Jabodetabek melalui Stasiun Kereta Api Bekasi)	2015 Stasiun Kereta Api Bekasi	Metode kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif, <i>Service Quality</i> , dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Teridentifikasinya pengguna kereta komuter dan pandangannya terhadap konsep pelayanan berkesinambungan (<i>Seamless Service</i>) sehingga dapat diketahui tingkat pelayanan transportasi berkesinambungan
3.	Sabrina Sabila	Kualitas Pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang	2017 Kawasan Benteng Kuto Besak	Metode kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan analisis deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode distribusi frekuensi, pembobotan skala likert, <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	Merumuskan prioritas pengembangan wisata Kawasan Benteng Kuto Besak dalam memberikan kualitas pelayanan yang optimal bagi pengunjung wisata kawasan

Sumber: Penyusun, 2016

1.6 Kerangka Pemikiran

Berawal dari kondisi Kawasan Benteng Kuto Besak sebelum tahun 2002 yang mengalami kekumuhan baik bangunan maupun lingkungan yang tidak terawat, tingkat kriminalitas tinggi, dan pedagang yang tidak tertata rapi atau kacau. Padahal kawasan

memiliki potensi sejarah peninggalan pada masa Kolonial, Palembang Darussalam dan Setelah Kemerdekaan yang dapat dijadikan aset wisata yakni terdapat bangunan, prasarana fisik dan benda peninggalan sejarah. Berdasarkan hal tersebut, Pemerintah Kota Palembang menetapkan Kawasan Benteng Kuto Besak sebagai kawasan wisata sekaligus cagar budaya yang memiliki bangunan cagar budaya sesuai dengan regulasi yang ada, meliputi RTRW Kota Palembang Tahun 2012-2032 dan penetapan Kawasan BKB sebagai salah satu pusaka Kota Palembang yang tertuang dalam Rencana Aksi Kota Pusaka Palembang Tahun 2012 dan Peraturan Walikota Palembang Nomor 48 Tahun 2015 tentang Rencana Penataan Kawasan Pusaka (RPKP) Kawasan Pasar Sekanak, Kawasan Kuto Besak dan Kawasan Pasar 16 Ilir Kota Palembang Tahun 2015-2020. Dengan adanya regulasi tersebut, maka pemerintah melakukan program penataan Kawasan BKB.

Meskipun pemerintah telah melakukan beberapa program dalam mewujudkan Kawasan BKB sebagai kawasan wisata sejarah budaya, namun masih terkendala keterbatasan pendanaan. Selain masalah pendanaan, juga terdapat permasalahan lainnya yang meliputi 1) masih terdapat bangunan bersejarah yang kurang terawat sebagai obyek wisata utama kawasan dilihat dari adanya vandalisme, plafon rusak, dan cat bangunan yang sudah memudar; 2) kondisi jalur pejalan kaki yang kurang memadai dilihat dari jalur pejalan kaki yang sangat tinggi dari jalan pada lokasi transisi, rusak, jalur pejalan kaki digunakan untuk kegiatan perdagangan dan penghalang lainnya; 3) kurangnya pohon peneduh di kawasan; 4) lokasi parkir yang jauh; 5) pengamen yang mengganggu kenyamanan pengunjung; dan 6) terjadinya kemacetan karena kapasitas jalan yang belum mampu menampung volume lalu lintas kendaraan yang lewat sebagai dampak dari pengalihan arus lalu lintas kendaraan karena adanya penutupan akses kendaraan depan BKB. Selain itu, adanya penurunan jumlah kunjungan pada tahun 2011 dan 2013 dan peningkatan jumlah kunjungan dari tahun 2013 hingga 2016, namun kondisi tersebut tidak diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang optimal. Tidak hanya itu, pengunjung yang datang ke Kawasan BKB hanya ramai pada saat diadakan acara tertentu dibandingkan pada hari biasa atau libur atau pada saat tidak ada penyelenggaraan acara, serta pengunjung lebih banyak datang pada pagi dan malam hari dibanding pada siang hari yang cenderung sepi dari aktivitas wisata pengunjung.

Padahal Kawasan BKB sebagai tempat wisata sejarah budaya dituntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang optimal sehingga kawasan menjadi menarik dan nyaman untuk dikunjungi. Kondisi kualitas pelayanan yang optimal akan berdampak pada peningkatan kualitas fisik dan kualitas non fisik, serta keberlanjutan kawasan dari segi sosial budaya, ekonomi dan lingkungan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi sebagai bahan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan di Kawasan BKB dengan melibatkan persepsi pengunjung, mengingat pengunjung sebagai pengguna dan penerima pelayanan. Hasil dari penilaian pelayanan antara pelayanan yang diterima sebagai perwujudan kinerja pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan sebagai perwujudan kepentingan pelayanan. Terkait hal tersebut, maka dapat diketahui kesenjangan, yang pada akhirnya dapat diketahui prioritas pelayanan dalam pengembangan wisata kawasan.

Dengan demikian, maka dapat dirumuskan permasalahan utama Kawasan BKB yakni Kawasan Wisata BKB dikhawatirkan tidak mampu memberikan pelayanan yang optimal bagi pengunjung. Dengan rumusan pertanyaan penelitian yaitu Bagaimanakah Kualitas Pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang dalam memberikan Pelayanan yang Optimal Bagi Pengunjung?.

Dalam mendukung proses penelitian, maka terlebih dahulu perlu dilakukan kajian literatur mengenai pariwisata dan kualitas pelayanan. Tahap selanjutnya dilakukan proses penelitian yang meliputi identifikasi karakteristik kawasan dari kondisi eksisting kawasan yang menjadi gambaran terhadap variabel-variabel atau atribut-atribut pelayanan tiap dimensi kualitas pelayanan. Dari gambaran pelayanan tersebut akan dimintakan persepsi pengunjung wisata kawasan mengenai kinerja dan kepentingan pelayanan. Selanjutnya dilakukan analisis tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan pelayanan berdasarkan persepsi pengunjung untuk mengetahui kinerja pelayanan dan kepentingan pelayanan, serta seberapa puas pelayanan yang diterima sebagai perwujudan kinerja pelayanan dan seberapa besar harapan/kepentingan pelayanan yang diharapkan pengunjung sebagai perwujudan kepentingan pelayanan. Berdasarkan analisis tersebut digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Kawasan Wisata BKB Palembang berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingan pelayanan sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan pada kawasan. Selanjutnya dari hasil analisis tersebut dapat dirumuskan prioritas pengembangan

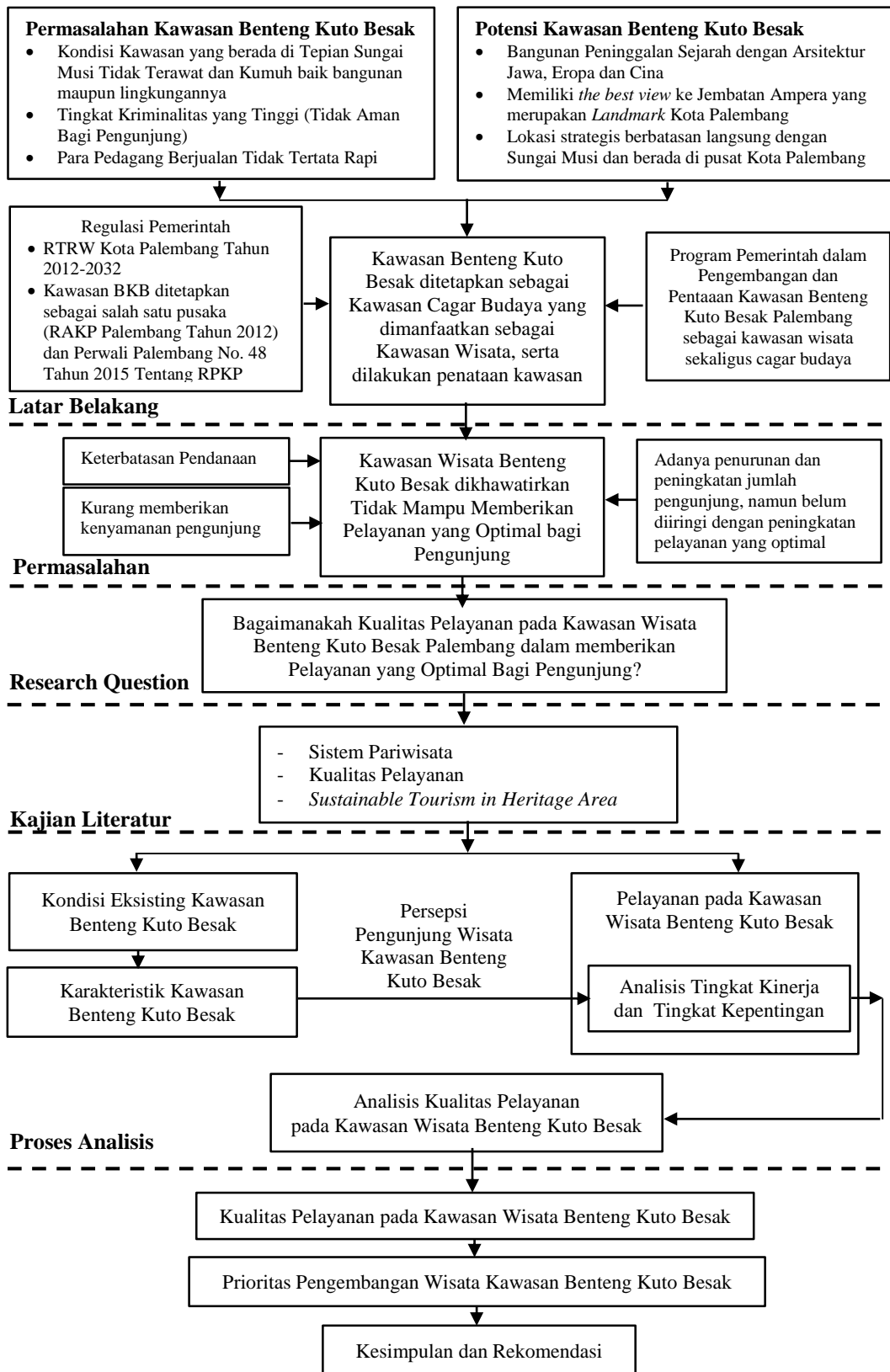
wisata kawasan sebagai upaya yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi pengunjung Kawasan BKB Palembang. Pada akhirnya dapat memberikan kesimpulan dan rekomendasi penelitian.

Untuk lebih jelas, alur kerangka pikir dapat dilihat pada **Gambar 1.4**.

1.7 Metodologi Penelitian

1.7.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kuantitatif didukung dengan pendekatan positivistik. Pendekatan positivistik dalam penelitian ini menjelaskan realitas/gejala/fenomena dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur dan hubungan gejala sebab akibat dan proses penelitian yang bersifat deduktif, yang berdasarkan dari teori (Sugiyono, 2009). Pendekatan kuantitatif ini berdasarkan data bersifat kuantitatif atau angka statistik dari variabel-variabel atau atribut pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang yang termasuk pada beberapa dimensi, meliputi *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangible* (berwujud), *Empathy* (empati), *Responsiveness* (ketanggapan), dan *Sustainability* (berkelanjutan). Pendekatan penelitian kuantitatif ini menggunakan metode deskriptif. Menurut Nazir (2003), penelitian dengan metode pendekatan deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki, yang selanjutnya digunakan sebagai metode pada proses analisis. Penelitian kuantitatif ini menggunakan metode kuantitatif sebagai metode utama dengan data kuantitatif sebagai data utama, sedangkan data kualitatif hanya digunakan sebagai data penunjang (Prasetyo dan Jannah, 2012). Penelitian dengan metode deskriptif kuantitatif sebagai metode utama yang bertujuan untuk memberikan deskripsi atau penjelasan dan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak sesuai dengan kondisi yang ada di kawasan dan didasari pada variabel-variabel atau atribut-atribut pelayanan yang telah dipilih dari hasil kuesioner kepada pengunjung. Selanjutnya, penelitian ini didukung dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif sebagai metode penunjang yang bertujuan untuk memberikan deskripsi atau penjelasan dan gambaran informasi



Sumber: Penyusun, 2017

GAMBAR 1.3
ALUR KERANGKA PIKIR

kualitatif dari hasil keterangan kualitatif pada kuesioner oleh pengunjung dan wawancara kepada instansi pemerintah Kota Palembang baik Bappeda maupun Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dan para ahli terkait lainnya, serta dari hasil observasi lapangan dan dokumentasi terhadap variabel-variabel kondisi eksisting atau karakteristik kawasan dan kualitas pelayanan yang telah dipilih. Selain itu, penelitian ini termasuk penelitian penjelasan (*explanatory research*) mengenai kajian kualitas pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak berdasarkan persepsi pengunjung wisatawan antara variabel pelayanan dengan tingkat pelayanan yang diterima/kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan.

Jenis metode deskriptif kuantitatif dan deskriptif kualitatif pada penelitian ini adalah metode survei, yakni melakukan pengumpulan data informasi mengenai variabel-variabel pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak dari kuesioner yang diberikan kepada pengunjung wisata Kawasan Benteng Kuto Besak sebagai responden yang menilai variabel-variabel pelayanan. Hasil data informasi yang diperoleh tersebut akan dianalisis untuk mengetahui tingkat kepentingan pelayanan yang diharapkan pengunjung dan tingkat kinerja pelayanan yang diterima pengunjung pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak yang hasil akhirnya akan diketahui kualitas pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak sekaligus menjawab pertanyaan penelitian yakni “bagaimanakah kualitas pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi pengunjung”.

1.7.2 Kebutuhan Data

Dalam mendukung keakuratan penelitian ini, maka diperlukan beberapa data yang diambil dari survei institusional di beberapa institusi atau dinas di lingkungan Pemerintah Kota Palembang, seperti Bappeda dan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. Selain itu, data juga diambil dari survei langsung ke lapangan dengan observasi atau pengamatan yang disertai dengan foto-foto kondisi di lapangan, kuesioner dan wawancara. Dengan demikian, diperlukan kebutuhan data yang akan digunakan dalam proses penyusunan penelitian ini. Adapun kebutuhan data tersebut, dapat dilihat pada **Tabel I. 2** dibawah ini.

TABEL I.2
KEBUTUHAN DATA

N O.	SASARAN	VARIABEL	JENIS DATA DAN METODE PENGUMPULAN				SUMBER DATA	OUTPUT
			DATA PRIMER			DATA SEKUNDER		
			O	K	W	D		
1.	Identifikasi Kondisi Eksisting Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak	Atraksi	√		√	√	- Peneliti - Bappeda - Disbudpar	Karakteristik Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak
		Aksesibilitas	√		√	√	- Peneliti - Bappeda - Disbudpar - PU CK	
		Fasilitas	√		√	√	- Peneliti - Bappeda - Disbudpar - PU CK	
		Informasi dan Promosi	√		√	√	- Peneliti - Bappeda - Disbudpar	
2.	- Analisis tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan - Analisis Kualitas Pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang	<i>Reliability</i> (kehandalan)		√			- Pengunjung	- Tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan - Kualitas Pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang
		<i>Assurance</i> (jaminan)		√			- Pengunjung	
		<i>Tangible</i> (berwujud)		√			- Pengunjung	
		<i>Empathy</i> (empati)		√			- Pengunjung	
		<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)		√			- Pengunjung	
		<i>Sustainability</i> (berkelanjutan)		√			- Pengunjung	

Sumber: Penyusun, 2017

Keterangan:

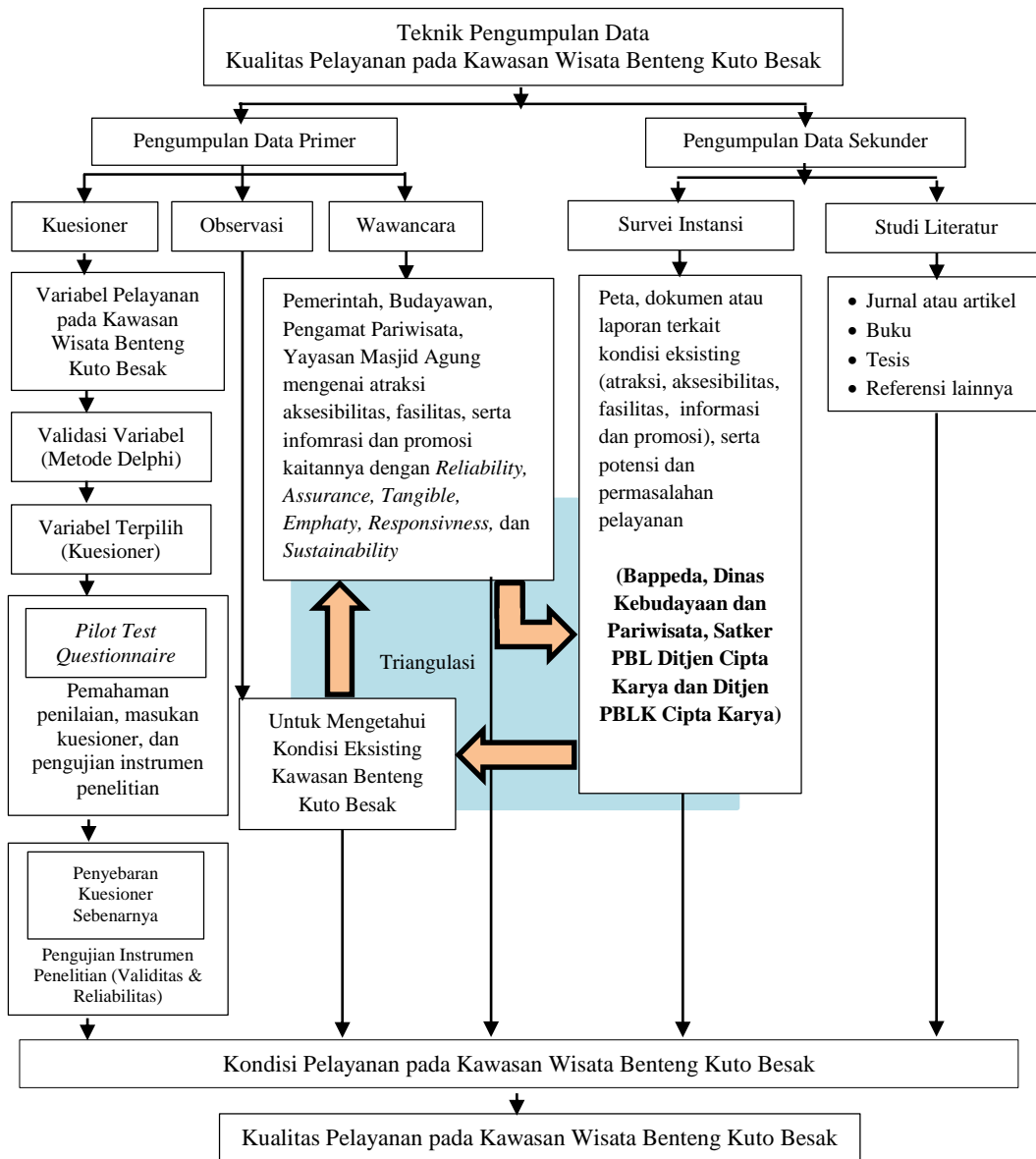
O : Observasi W : Wawancara

K : Kuesioner D : Dokumentasi (Studi Literatur dan Survei Instansi)

1.7.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data sangat penting dilakukan dalam proses penelitian sehingga data yang diperoleh sesuai kebutuhan dapat membantu peneliti dalam menjawab pertanyaan penelitian. Oleh karena itu, dalam memperoleh data sesuai standar data yang telah ditetapkan, maka diperlukan teknik pengumpulan data yang benar. Menurut Nazir (2003) menyatakan bahwa selalu ada hubungan antara metode pengumpulan data dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, meliputi teknik pengumpulan data primer dan sekunder yang diperoleh

melalui observasi, wawancara, kuesioner, studi literatur, dan survei instansi, serta triangulasi/gabungan. Adapun alur teknik tersebut dapat dilihat sebagai berikut.



Sumber: Penyusun, 2017

GAMBAR 1.4
ALUR PENGUMPULAN DATA

1. Teknik Pengumpulan Data Primer

Teknik pengumpulan data primer (survei primer) dilakukan untuk memperoleh data kondisi eksisting kawasan dan pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak yang masih berupa data mentah atau data tidak tersedia

dalam bentuk dokumen dan akan diolah ke tahapan penelitian selanjutnya. Data primer yang dimaksud merupakan data yang berasal dari sumber asli atau pertama dan harus dicari melalui narasumber atau responden sebagai sarana mendapatkan data dan informasi (Sarwono, 2006). Teknik ini dapat diperoleh secara langsung di wilayah studi dan dilakukan melalui observasi, wawancara dan kuesioner.

a. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung merupakan kegiatan yang dilakukan peneliti secara langsung ke obyek pengamatan untuk mendapatkan gambaran dan aktivitas di wilayah studi, serta memperoleh kebutuhan data dengan menggunakan catatan lapangan dan mengajukan pertanyaan (Creswell, 2003). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi lapangan untuk mendapatkan data atau gambaran mengenai kondisi eksisting Kawasan Benteng Kuto Besak yang dilihat dari atraksi, aksesibilitas, fasilitas, serta informasi dan promosi. Observasi atau pengamatan langsung dilakukan pada Desember 2016 hingga Januari 2017.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara dengan bertatap muka kepada informan (Kusmayadi dan Endar, 2000). Dalam penelitian ini, wawancara ditujukan kepada pihak pemerintah baik pemerintah Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, dan Pemerintah Pusat, meliputi Bappeda, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Satker PBL Ditjen Cipta Karya, Ditjen PBLK Cipta Karya, Pengamat Pariwisata dan Yayasan Masjid Agung Palembang. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan data informasi mengenai atraksi, aksesibilitas, fasilitas, serta informasi dan promosi kaitannya dengan kualitas pelayanan pada kawasan, meliputi *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangible* (berwujud), *Empathy* (empati), *Responsiveness* (ketanggapan), dan *Sustainability* (berkelanjutan) kaitannya dengan prioritas pelayanan yang terpilih dalam pengembangan wisata kawasan. Wawancara yang dilaksanakan pada Desember 2016 disesuaikan dengan kesediaan waktu narasumber. Wawancara ini dilakukan sesuai kebutuhan yang sifatnya sebagai penunjang studi dalam menemukan permasalahan yang lebih terbuka dalam memberikan ide dan pendapat, mempertajam analisis maupun temuan studi.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan upaya memperoleh informasi yang relevan dengan reliabilitas dan validitas yang tinggi sesuai tujuan dan sasaran penelitian (Singarimbun dan Effendi, 2008). Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada pengunjung yang sudah melakukan kunjungan ke beberapa obyek wisata Kawasan Benteng Kuto Besak. Hal ini dikarenakan kuesioner yang diberikan memerlukan data informasi pelayanan secara keseluruhan yang ada di kawasan kepada pengunjung. Pelaksanaan penyebaran kuesioner sebenarnya pengunjung wisata dilakukan pada Januari 2017 saat akhir pekan (Jum'at, Sabtu dan Minggu) karena pada hari-hari tersebut lebih banyak pengunjung dibanding pada hari biasa.

Sebelum dilakukan penyebaran kuesioner kepada pengunjung, terlebih dahulu variabel penelitian atau pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada kuesioner didiskusikan kepada narasumber (ahli) untuk mendapatkan masukan terkait atribut-atribut pelayanan. Para narasumber (ahli) yang dipilih memahami pelayanan di Kawasan Benteng Kuto Besak dan narasumber terlibat dalam pengembangan wisata kawasan, meliputi Pemerintah Kota Palembang dan Provinsi Sumatera Selatan (Bappeda, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata), Satuan Kerja Penataan Bangunan dan Lingkungan (PBL) Ditjen Cipta Karya Provinsi Sumatera Selatan, Direktorat Jenderal Cipta Karya Penataan Bangunan dan Lingkungan Khusus Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, budayawan, dan Pengamat Pariwisata sekaligus dosen pariwisata Politeknik Negeri Universitas Sriwijaya yang juga tergabung dalam keanggotaan Destination Management Organization (DMO) Palembang. Validasi variabel tersebut dilakukan agar variabel atau atribut-atribut terpilih menjadi valid atau sah, tidak subjektif, dan dapat diimplementasikan, maka pemilihan variabel dilakukan menggunakan metode delphi.

Metode Delphi merupakan metode untuk membangun konsesus atau kesepakatan dari para ahli dengan melakukan pengumpulan pendapat atau informasi dari para ahli terpilih melalui serangkaian kuesioner, yang dalam mengumpulkan pendapat tersebut terdapat proses timbal balik atau pengulangan kembali (Hsu dan Sandford, 2007). Pada penelitian ini, metode Delphi dilakukan dalam 2 (dua) tahap wawancara pada Desember 2016 selama dua minggu. Pada Tahap ke-1, hasil rangkuman dari studi

literatur diperoleh beberapa variabel/atribut pelayanan setiap dimensi yang selanjutnya ditanyakan kepada narasumber (para ahli). Hal ini dilakukan untuk mendapatkan masukan sekaligus validasi variabel-variabel pelayanan yang nantinya dimasukkan ke dalam kuesioner. Pada tahap ke-2, variabel-variabel tersebut ditanyakan kembali kepada para narasumber untuk memperoleh konsesus atau kesepakatan variabel terpilih. Adapun tabel variabel atau atribut-atribut pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak terpilih dari para narasumber (ahli) yang nantinya disusun ke dalam kuesioner dapat dilihat pada **Tabel I.3** berikut ini.

TABEL I.3
VARIABEL/ATRIBUT PELAYANAN PADA KAWASAN WISATA
BENTENG KUTO BESAK DARI NARASUMBER

No.	Variabel/Atribut Pelayanan Hasil Sintesa Literatur	Variabel/Atribut Pelayanan			
		Tahap 1			Tahap 2 (Konsesus)
		Narasumber 1	Narasumber 2	Dst....	
1	Variabel 1				
2	Variabel 2				
3	Variabel 3				
dst.	Variabel dst.				

Sumber : Penyusun, 2016

Selanjutnya kuesioner yang telah disusun dengan variabel-variabel terpilih tersebut akan dilakukan *pilot test questionnaire* kepada sekitar 10 sampai 30 responden (Hartono, 2008:147). Dalam penelitian ini, *pilot test questionnaire* akan diberikan kepada 30 (tiga puluh) pengunjung wisata kawasan sebelum dilakukan penyebaran kuesioner yang sebenarnya kepada pengunjung wisata. Responden *pilot test* ini menggunakan metode *accidental sampling* dengan pertimbangan bahwa pengunjung sudah mengunjungi beberapa obyek wisata di kawasan. *Pilot test* ini bertujuan untuk mengetahui kuesioner yang diisi dapat dipahami dan dimengerti oleh pengunjung tanpa kesulitan dalam mengisi setiap pertanyaan yang diajukan, serta untuk mendapatkan masukan terhadap perbaikan atribut-atribut pertanyaan pada kuesioner. Selain itu, pada *pilot test* ini pengunjung akan ditanyakan mengenai penilaian antara kepentingan ataukah harapan yang dipahami pengunjung sesuai dengan maksud dari peneliti sehingga dapat diketahui pilihan penilaian yang akan digunakan untuk disebarakan kepada

pengunjung sebenarnya. Pada *pilot test* ini pula dapat diketahui validitas dan reliabilitas atas kuesioner tersebut, serta dapat diketahui atribut-atribut pelayanan yang harus diperbaiki. Selanjutnya, hasil *pilot test* yang didapat apabila telah menunjukkan hasil validitas dan reliabilitas yang baik, yakni validitas positif pada *Corrected Item-Total Correlation* r hitung $>$ r tabel (0,361) dan reliabilitas dengan nilai *Cronbach's Alpha* minimal 0,60. Setelah mendapatkan hasil *pilot test* yang valid dan reliabel, maka akan dilanjutkan penyebaran kuesioner sebenarnya kepada pengunjung wisata Kawasan Benteng Kuto Besak.

Pilot test questionnaire yang telah dilakukan pada Desember 2016 selama satu minggu dapat diketahui bahwa para pengunjung wisata sebagai responden memahami dan mengerti setiap pertanyaan yang ada dalam kuesioner tanpa kesulitan dalam menjawab, serta para responden memahami maksud penilaian harapan maupun kepentingan bahwa apa yang diharapkan responden menjadi kepentingan responden. Masukan yang didapat dari para responden terhadap perbaikan atribut-atribut pertanyaan yakni pertanyaan yang diajukan cukup dipersingkat atau tidak terlalu banyak penjelasan pada tiap atribut. Selain itu, hasil validitas dan reliabilitas kinerja dan kepentingan yang diperoleh menunjukkan bahwa validitas positif atau variabel dinyatakan valid pada nilai masing-masing *Corrected Item-Total Correlation* dengan nilai r hitung diatas 0,361, sedangkan reliabilitas pada nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,945 yang berarti variabel dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil tersebut, maka variabel atau atribut-atribut pertanyaan pada kuesioner dapat dilanjutkan penyebaran kuesioner sebenarnya pada pengunjung Kawasan Benteng Kuto Besak.

2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder dilakukan untuk mencari data kondisi eksisting Kawasan Benteng Kuto Besak terkait atraksi, aksesibilitas, fasilitas, serta informasi dan promosi yang telah tersedia oleh pihak lain berupa dokumen atau laporan. Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia di pihak terkait yang dapat dicari baik secara manual (langsung ke penyedia sumber data) maupun *online* (melalui akses internet) (Sarwono, 2006). Dengan demikian, teknik ini tidak mengambil data secara langsung pada sumber asli, namun memperoleh data dari pihak lain melalui studi literatur dan survei instansi.

a. Studi Literatur

Studi literatur bertujuan untuk mengetahui dan memahami teori-teori yang menjadi dasar penelitian. Literatur dimaksud berupa jurnal atau artikel, buku, dan tesis, serta referensi lainnya terkait dengan penelitian, serta dapat diperoleh baik secara manual maupun internet. Pelaksanaan pengumpulan data dan informasi melalui studi literatur ini dilakukan dari September 2015 hingga Januari 2017.

b. Survei Instansi

Survei instansi bertujuan untuk memperoleh data berupa peta dan dokumen atau laporan terkait kondisi eksisting kawasan mengenai atraksi, aksesibilitas, fasilitas, dan informasi dan promosi Kawasan Benteng Kuto Besak, serta potensi dan permasalahan pelayanan di Kawasan Benteng Kuto Besak, meliputi Bappeda, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Satuan Kerja Penataan Bangunan dan Lingkungan (PBL) Ditjen Cipta Karya, dan Direktorat Jenderal Cipta Karya Penataan Bangunan dan Lingkungan Khusus Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Pelaksanaan pengumpulan data dan informasi melalui survei instansi ini dilakukan dari Desember 2016 hingga Januari 2017.

3. Triangulasi

Triangulasi dilakukan dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Hal ini bertujuan untuk mengecek kredibilitas data, konsistensi data, dan kesesuaian data sehingga peneliti mendapatkan keyakinan terhadap keabsahan data yang diperoleh dari berbagai sudut pandang yang berbeda untuk diambil kesimpulan penelitian.

Triangulasi teknik yang digunakan dalam penelitian ini merupakan cara membandingkan dan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, yakni membandingkan data hasil wawancara kepada narasumber kemudian dicek dengan hasil observasi dan dokumen mengenai atraksi, aksesibilitas, fasilitas, dan informasi dan promosi, serta kualitas pelayanan pada kawasan, meliputi *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangible* (berwujud), *Empathy* (empati), *Responsiveness* (ketanggapan), dan *Sustainability* (berkelanjutan) kaitannya dengan prioritas pelayanan yang terpilih dalam pengembangan wisata kawasan. Hasil perbandingan ini diharapkan berupa kesamaan, apabila terdapat perbedaan, maka akan dilakukan diskusi lebih lanjut

kepada sumber data untuk memastikan kebenaran data atau perbedaan tersebut semuanya benar karena dilihat dari sudut pandang yang berbeda.

Proses triangulasi pada penelitian ini dilakukan pada Desember 2016 hingga Januari 2017. Peneliti terlebih dahulu melakukan observasi/pengamatan lapangan, lalu dilakukan wawancara ke narasumber, kemudian hasil wawancara tersebut dicek kembali dengan hasil observasi/pengamatan lapangan dan dokumen. Langkah selanjutnya, dilakukan wawancara kembali untuk memastikan data yang dihimpun benar, lalu dilakukan observasi dan pengecekan dokumen kembali sehingga didapat persamaan data yang dihimpun dari berbagai teknik tersebut.

1.7.4 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi, di mana populasi adalah keseluruhan obyek yang memiliki ciri yang sama (Santoso, 2005). Selain itu, pengambilan sampel harus mewakili populasi atau harus representatif (Sugiyono, 1999). Sampel yang diambil dalam penelitian menggunakan dua metode yakni *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*, maka penentuan sampel dalam penelitian ini menyesuaikan dengan kaidah tersebut. Adapun penjelasannya yakni sebagai berikut:

a. Purposive Sampling

Pengambilan sampel dengan menggunakan metode *Purposive Sampling* ditujukan untuk pengambilan narasumber yang akan diwawancarai. Metode ini merupakan metode yang bersifat tidak acak atau *non random sampling* sehingga didasarkan keputusan penelitian dengan pertimbangan responden yang dipilih benar-benar ahli dalam menjawab pertanyaan penelitian. Pelaksanaan wawancara dilakukan pada Desember 2016 yang waktunya menyesuaikan dengan ketersediaan waktu dari para narasumber. Para narasumber yang akan diwawancarai dipilih dengan pertimbangan bahwa narasumber mengetahui dan memahami mengenai atraksi, aksesibilitas, fasilitas, dan informasi dan promosi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam pengembangan wisata Kawasan Benteng Kuto Besak, serta narasumber terlibat dalam pengembangan wisata kawasan. Adapun narasumber terpilih beserta sasaran informasi yang harus didapat, yakni:

- Bappeda Kota Palembang, dengan sasaran informasi, meliputi kebijakan penetapan Kawasan Benteng Kuto Besak, upaya penataan kawasan, kendala pengembangan wisata kawasan, keterlibatan pihak swasta dalam pengembangan kawasan, dan kebijakan terkait aksesibilitas kawasan (transportasi umum massal).
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang, dengan sasaran informasi, meliputi rencana pengembangan wisata kawasan, upaya pengembangan wisata kawasan, kendala pengembangan wisata kawasan, dan keterlibatan pihak swasta dalam pengembangan wisata kawasan
- Satker Penataan Bangunan dan Lingkungan Ditjen Cipta Karya Provinsi Sumatera Selatan dan Ditjen Penataan Bangunan dan Lingkungan Khusus Kementerian PUPR, dengan sasaran informasi, meliputi kebijakan penetapan Kawasan Benteng Kuto Besak sebagai Pusat Kegiatan Nasional dan Kawasan Kota Pusaka Palembang, upaya penataan kawasan, rencana penataan dan pengembangan kawasan kaitannya dengan atraksi dan fasilitas wisata kawasan.
- Bappeda Provinsi Sumatera Selatan, dengan sasaran informasi mengenai kebijakan penetapan Kawasan Benteng Kuto Besak sebagai kawasan wisata dan Kawasan Strategis Provinsi.
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan, dengan sasaran informasi mengenai kebijakan penetapan Kawasan Benteng Kuto Besak; rencana penataan kawasan; rencana, upaya dan kendala dari segi informasi dan promosi kawasan.
- Pengamat pariwisata, dengan sasaran informasi mengenai upaya pengembangan wisata kawasan terkait pelayanan pada kawasan.
- Yayasan Masjid Agung Palembang, dengan sasaran informasi mengenai pengelolaan bangunan beserta sarana prasarana dan kendala dalam pengelolaan.

b. *Accidental Sampling*

Pengambilan sampel dengan menggunakan metode *Accidental Sampling* atau *sampling insidental* (penarikan sampel secara kebetulan yang cocok sebagai sumber data) termasuk dalam penarikan sampel *non probability sampling*

(penarikan sampel yang tidak memberikan peluang sama bagi setiap anggota populasi). Pengambilan sampel melalui teknik ini merupakan orang-orang yang mudah ditemui dan dijangkau atau yang berada pada waktu yang tepat (Rahayu, 2005). Sampel yang diambil untuk mengisi kuesioner dengan menggunakan teknik ini adalah pengunjung yang berwisata di Kawasan Benteng Kuto Besak dengan pertimbangan bahwa pengunjung sudah mengunjungi beberapa obyek wisata di kawasan. Pengambilan sampel dengan metode ini digunakan untuk *pilot test questionnaire* sebanyak 30 responden maupun penyebaran kuesioner sebenarnya. Pengambilan jumlah sampel untuk penyebaran kuesioner sebenarnya dihitung dari data Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang tahun 2016 dan hasil pengamatan lapangan tahun 2016 dengan jumlah rata-rata pengunjung kawasan sekitar 638 orang per hari. Pengambilan besaran sampel pada penelitian ini dilakukan melalui mempertimbangkan tingkat kesalahan atau ketelitian yang ditoleransi sebesar 5% untuk mendapatkan sampel yang mendekati populasi dan memperkecil tingkat kesalahan dengan menggunakan rumus Issac dan Michael, yaitu:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \dots\dots\dots(1.5)$$

Sumber: Sugiyono, 2013

- Keterangan: S = Jumlah sampel
 λ^2 = Chi Kuadrat dengan derajat kebebasan 1 dan kesalahan 5%, harga Chi Kuadrat = 3,841
 N = Jumlah populasi
 P = Peluang benar (0,5)
 Q = Peluang salah (0,5)
 d = ketelitian (*error*) yang diambil peneliti sebesar 5% atau 0,05

Berdasarkan rumus di atas, perhitungan sampel untuk pengunjung kawasan dapat dihitung sebagai berikut:

$$S = \frac{3,841 \times 638 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 (638 - 1) + 3,841 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$\begin{aligned} &= 239,952 \\ &= 240 \text{ orang} \end{aligned}$$

Dari perhitungan besaran sampel dengan nilai *error* maksimal (d) yang dipilih 5% atau kepercayaan sebesar 95%, maka dapat diketahui bahwa jumlah sampel untuk pengunjung Kawasan Benteng Kuto Besak sebanyak 240 responden. Akan tetapi, pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan sebanyak 250 responden untuk mengantisipasi terdapat jawaban atas pertanyaan yang ada di kuesioner tidak terisi ataupun mendapat jawaban yang homogen, serta untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat. Pengambilan sampel tersebut dilaksanakan pada Januari 2017 saat akhir pekan (Jum'at, Sabtu dan Minggu) karena pada hari-hari tersebut lebih banyak pengunjung dibanding pada hari biasa.

1.7.5 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data dimaksud dalam penelitian ini adalah pengolahan data primer dan data sekunder yang diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner dan wawancara. Adapun hal-hal yang perlu dilakukan dalam proses pengolahan data, yaitu sebagai berikut:

1. Editing Data

Editing data dimaksud yakni melakukan pengecekan kemali jawaban responden pada form kuesioner yang telah dikumpulkan. Apabila ada pertanyaan yang tidak terisi, maka responden dapat melengkapi jawabannya. Akan tetapi, apabila responden tidak dapat mengisi kembali dan data menjadi tidak relevan, maka terdapat 3 (tiga) alternatif yang dapat dilakukan, yakni alternatif pertama adalah jika butir pertanyaan yang tidak terjawab bersifat acak, maksudnya tidak terpusat pada satu nomor, maka untuk mengisi butir pertanyaan yang kosong tadi adalah dengan memberikan nilai rata-rata dari semua butir pertanyaan yang diisi oleh responden. Alternatif kedua adalah dengan membuang butir pertanyaan yang tidak terisi dengan catatan apabila setiap responden mengabaikan butir pertanyaan tersebut. Alternatif ketiga adalah mengambil beberapa sampel atau responden dari jumlah sampel yang telah ditentukan untuk mengisi kuesioner.

2. Pengkodean Data

Pengkodean data ditujukan untuk memudahkan analisis data hasil kuesioner dan wawancara. Pengkodean data untuk kuesioner dilakukan pada pilihan jawaban responden berupa angka, seperti jawaban terkait kualitas pelayanan baik pelayanan yang diterima/kinerja maupun kepentingan pelayanan, yakni angka 1 untuk jawaban tidak memuaskan atau tidak penting, angka 2 untuk jawaban kurang memuaskan atau kurang penting, angka 3 untuk jawaban cukup memuaskan atau cukup penting, angka 4 untuk jawaban memuaskan atau penting, dan angka 5 untuk jawaban sangat memuaskan atau sangat penting. Hal ini dilakukan agar diketahui dominasi jawaban dari masing-masing pertanyaan untuk memudahkan analisis dan kesimpulan sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Penyebaran jawaban-jawaban tersebut kemudian diringkas dalam suatu distribusi frekuensi.

Pada pengkodean data untuk wawancara dilakukan dengan cara mengklasifikasikan data hasil wawancara berdasarkan jenis pertanyaan, kemudian klasifikasi data hasil wawancara disimpulkan. Dalam laporan penelitian ini, informasi data disusun dalam kartu indeks yang diberi kode-kode berdasarkan narasumber dan satuan informasinya. Kode-kode tersebut terdiri dari 4 (empat) bagian keterangan yang dibatasi dengan garis miring seperti pola dibawah ini:

$$\boxed{a...../b...../c...../d.....} \dots\dots\dots(1.6)$$

Sumber : Penyusun, 2016

Keterangan :

Bagian a : Digunakan untuk menunjukkan jenis informasi yang diberikan dan cara perolehan data/informasi

Bagian b : Digunakan untuk menunjukkan asal narasumber

Bagian c : Digunakan untuk menunjukkan nomor narasumber

Bagian d : Digunakan untuk menunjukkan nomor paragraf

Adapun jenis-jenis informasi dan narasumber data pada penelitian ini dapat diberi kode-kode, dapat dijelaskan pada keterangan sebagai berikut:

AT : Atraksi

AK : Aksesibilitas

FAS : Fasilitas

IP : Informasi dan Promosi

AAF : Atraksi, Aksesibilitas, dan Fasilitas

BP : Bappeda

DBP : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Dengan demikian, dapat dicontohkan pemberian kode, seperti dibawah ini:

AT. W/BP/01/1

.....(1.7)

Sumber : Penyusun, 2016

Maksud dari kode diatas yakni data satuan atau kalimat tersebut memberikan penjelasan tentang informasi mengenai atraksi, berasal dari data wawancara, narasumber berasal dari Bappeda, narasumber nomor urut 01 (pertama), terdapat pada paragraf 1.

3. Memindahkan Data ke Komputer dan Mengolah Data

Setelah dilakukan pengkodean data, maka selanjutnya memindahkan data yang telah dikode ke mesin pengolah data dan mengolah data dengan menggunakan program komputer, yakni *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* atau *Predictive Analytics SoftWare (PASW)* versi 18.0 dan Microsoft Excel.

4. Memeriksa Kesalahan Data

Pemeriksaan kesalahan data dilakukan apabila ditemukan hasil dari analisis data yang menyimpang dari dugaan sebelumnya yang disebabkan kesalahan memasukkan data, seperti kesalahan memasukkan nilai ke variabel dan kesalahan pengetikan angka.

5. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan untuk mempermudah pembacaan data, analisis data dan penarikan kesimpulan. Hal ini dilakukan dengan cara memvisualisasikan data dalam bentuk yang mudah dimengerti, seperti tabel, gambar, diagram, dan deskriptif.

6. Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah adanya upaya komparasi data hasil survei untuk menghasilkan rekomendasi.

1.7.6 Teknik Analisis

Teknik analisis dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif sebagai metode utama dan analisis kualitatif sebagai metode penunjang. Analisis yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dan deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kuantitatif bersifat penjelasan dengan membuat tabel, mengelompokkan, menganalisis data berdasarkan hasil jawaban kuesioner dari responden berupa data kuantitatif, sedangkan analisis deskriptif kualitatif dilakukan dengan memberikan penjelasan dan gambaran informasi kualitatif berupa data kualitatif dari hasil kuesioner, wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi. Analisis deskriptif kuantitatif dilakukan dengan mengolah data dari hasil penelitian yang dinyatakan dalam satuan angka untuk dianalisis dengan perhitungan statistik terhadap variabel obyek yang diteliti. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, distribusi frekuensi, pembobotan skala likert, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Adapun penjelasannya yakni sebagai berikut:

1. Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen penelitian, meliputi uji validitas dan reliabilitas yang dimaksudkan bahwa pertanyaan yang diajukan kepada responden valid dan reliabel (konsisten) untuk dijadikan variabel pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak atau dengan kata lain untuk mengetahui apakah item-item pertanyaan mampu mengukur variabel pelayanan yang akan diuji. Pengujian instrumen baik uji validitas maupun uji reliabilitas dilakukan pada kinerja dan kepentingan pelayanan pada kawasan berdasarkan hasil jawaban atas pertanyaan kuesioner kepada 250 responden terhadap 56 variabel penelitian yang terdapat dalam 6 (enam) dimensi, meliputi R=*Reliability* (kehandalan), A=*Assurance* (jaminan), T=*Tangible* (berwujud), *Empathy* (empati), RP=*Responsiveness* (ketanggapan), dan S=*Sustainability* (berkelanjutan). Adapun penjelasan uji validitas dan reliabilitas, yakni sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji validitas ini bertujuan untuk mengetahui relevansi atau kebenaran pertanyaan pada kuesioner yang diajukan ke pengunjung wisata. Makna validitas merupakan kebenaran dan keabsahan instrumen penelitian yang digunakan (Tika, 2006). Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid, di mana sifat valid berarti instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang

seharusnya diukur (Sugiyono, 2013). Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi masing-masing pertanyaan skor total dengan aplikasi SPSS atau PASW. Pengujian validitas pertanyaan/variabel yang diajukan kepada responden dengan menggunakan r tabel dibandingkan dengan nilai r hitung untuk setiap butir pertanyaan yang dilihat pada *Corrected Item-Total Correlation*. Nilai r tabel dilihat sebagai angka kritik yang didapat dari hasil perhitungan jumlah responden dikurang 2 atau N-2 dengan taraf signifikansi 5% (Singarimbun dan Effendi, 2008:139). Nilai r tabel untuk jumlah responden atau derajat kebebasan ($df = N-2$) ($df = 250-2$) adalah sebanyak 248 orang, dengan taraf signifikansi 5% adalah 0,124. Apabila nilai r hitung positif dan r hitung lebih besar dari r tabel, maka instrumen valid, sebaliknya apabila r hitung negatif dan r hitung lebih kecil dari r tabel, maka instrumen tidak valid.

Berdasarkan hasil pengujian validitas baik kinerja maupun kepentingan pada masing-masing variabel menunjukkan bahwa seluruh variabel atau atribut dinyatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,124) sehingga keseluruhan variabel yang ada pada kuesioner relevan untuk dapat digunakan sebagai alat ukur. Adapun penjelasannya dapat dilihat pada **Tabel I.4**.

TABEL I. 4
HASIL UJI VALIDITAS KINERJA DAN KEPENTINGAN
PELAYANAN PADA KAWASAN WISATA BENTENG KUTO BESAK

No.	Variabel	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)		r tabel	Keterangan
		Kinerja	Kepentingan		
1	R1	0,380	0,383	0,124	Valid
2	R2	0,335	0,287	0,124	Valid
3	R3	0,278	0,387	0,124	Valid
4	R4	0,305	0,263	0,124	Valid
5	R5	0,342	0,290	0,124	Valid
6	R6	0,344	0,333	0,124	Valid
7	A1	0,341	0,366	0,124	Valid
8	A2	0,318	0,359	0,124	Valid
9	A3	0,293	0,350	0,124	Valid
10	A4	0,292	0,309	0,124	Valid
11	A5	0,406	0,390	0,124	Valid
12	A6	0,346	0,323	0,124	Valid
13	A7	0,311	0,296	0,124	Valid
14	A8	0,334	0,326	0,124	Valid
15	A9	0,362	0,407	0,124	Valid
16	T1	0,315	0,322	0,124	Valid
17	T2	0,401	0,361	0,124	Valid
18	T3	0,287	0,307	0,124	Valid
19	T4	0,356	0,341	0,124	Valid

No.	Variabel	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)		r tabel	Keterangan
		Kinerja	Keperntingan		
20	T5	0,347	0,382	0,124	Valid
21	T6	0,366	0,382	0,124	Valid
22	T7	0,339	0,345	0,124	Valid
23	T8	0,351	0,302	0,124	Valid
24	T9	0,339	0,370	0,124	Valid
25	T10	0,378	0,346	0,124	Valid
26	T11	0,387	0,378	0,124	Valid
27	T12	0,344	0,370	0,124	Valid
28	T13	0,369	0,322	0,124	Valid
29	T14	0,343	0,317	0,124	Valid
30	T15	0,334	0,333	0,124	Valid
31	T16	0,337	0,328	0,124	Valid
32	T17	0,304	0,320	0,124	Valid
33	T18	0,315	0,362	0,124	Valid
34	T19	0,366	0,383	0,124	Valid
35	T20	0,300	0,310	0,124	Valid
36	T21	0,338	0,287	0,124	Valid
37	T22	0,410	0,357	0,124	Valid
38	T23	0,334	0,348	0,124	Valid
39	T24	0,291	0,319	0,124	Valid
40	T25	0,299	0,378	0,124	Valid
41	T26	0,326	0,370	0,124	Valid
42	T27	0,275	0,343	0,124	Valid
43	E1	0,375	0,351	0,124	Valid
44	E2	0,361	0,408	0,124	Valid
45	E3	0,290	0,346	0,124	Valid
46	E4	0,327	0,338	0,124	Valid
47	E5	0,337	0,332	0,124	Valid
48	E6	0,272	0,336	0,124	Valid
49	E7	0,357	0,418	0,124	Valid
50	RP1	0,286	0,366	0,124	Valid
51	RP2	0,331	0,330	0,124	Valid
52	RP3	0,293	0,337	0,124	Valid
53	RP4	0,291	0,272	0,124	Valid
54	S1	0,387	0,268	0,124	Valid
55	S2	0,345	0,329	0,124	Valid
56	S3	0,342	0,307	0,124	Valid

Sumber: Hasil Analisis Penyusun, 2017

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengetahui reliabel atau konsisten pertanyaan pada kuesioner yang diajukan ke pengunjung wisata. Instrumen reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2013). Indeks reliabilitas dapat dicari dengan mengkorelasikan skor-skor yang diperoleh dari hasil pengukuran yang berulang-ulang pada waktu yang berbeda atau dengan kelompok pertanyaan yang sepadan. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan program SPSS atau SPAW yang

dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel, apabila nilai *Cronbach's Alpha* minimal 0,60 (Sugiyono, 2013). Hal ini dimaksudkan bahwa suatu instrumen menunjukkan nilai $\text{Alpha} \geq 0.60$, maka instrumen dinyatakan reliabel, sebaliknya apabila suatu instrumen menunjukkan nilai $\text{Alpha} < 0.60$, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas kinerja dan kepentingan terhadap data yang ada menunjukkan bahwa seluruh variabel atau atribut dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* secara keseluruhan pada kinerja sebesar 0,888 dan pada kepentingan sebesar 0,891 yang nilainya tersebut $\geq 0,60$ sehingga keseluruhan variabel yang ada pada kuesioner dapat diandalkan sebagai alat ukur. Adapun penjelasannya dapat dilihat pada **Tabel I.5**.

TABEL I.5
HASIL UJI RELIABILITAS KINERJA DAN KEPENTINGAN
PELAYANAN PADA KAWASAN WISATA BENTENG KUTO BESAK

No.	Variabel	Cronbach's Alpha		r Alpha tabel	Keterangan
		Kinerja	Kepentingan		
1	R1	0,885	0,889	0,60	Reliabel
2	R2	0,886	0,890	0,60	Reliabel
3	R3	0,887	0,889	0,60	Reliabel
4	R4	0,886	0,890	0,60	Reliabel
5	R5	0,886	0,890	0,60	Reliabel
6	R6	0,886	0,889	0,60	Reliabel
7	A1	0,886	0,889	0,60	Reliabel
8	A2	0,886	0,889	0,60	Reliabel
9	A3	0,886	0,889	0,60	Reliabel
10	A4	0,886	0,889	0,60	Reliabel
11	A5	0,885	0,889	0,60	Reliabel
12	A6	0,886	0,889	0,60	Reliabel
13	A7	0,886	0,890	0,60	Reliabel
14	A8	0,886	0,889	0,60	Reliabel
15	A9	0,885	0,888	0,60	Reliabel
16	T1	0,886	0,889	0,60	Reliabel
17	T2	0,885	0,889	0,60	Reliabel
18	T3	0,886	0,890	0,60	Reliabel
19	T4	0,886	0,889	0,60	Reliabel
20	T5	0,886	0,889	0,60	Reliabel
21	T6	0,885	0,889	0,60	Reliabel
22	T7	0,886	0,889	0,60	Reliabel
23	T8	0,886	0,890	0,60	Reliabel
24	T9	0,886	0,889	0,60	Reliabel
25	T10	0,885	0,889	0,60	Reliabel
26	T11	0,885	0,889	0,60	Reliabel
27	T12	0,886	0,889	0,60	Reliabel
28	T13	0,885	0,890	0,60	Reliabel
29	T14	0,886	0,890	0,60	Reliabel

Lampiran:

No.	Variabel	Cronbach's Alpha		r Alpha tabel	Keterangan
		Kinerja	Kepentingan		
30	T15	0,886	0,889	0,60	Reliabel
31	T16	0,886	0,889	0,60	Reliabel
32	T17	0,886	0,890	0,60	Reliabel
33	T18	0,886	0,889	0,60	Reliabel
34	T19	0,885	0,889	0,60	Reliabel
35	T20	0,886	0,890	0,60	Reliabel
36	T21	0,886	0,890	0,60	Reliabel
37	T22	0,885	0,889	0,60	Reliabel
38	T23	0,886	0,889	0,60	Reliabel
39	T24	0,886	0,889	0,60	Reliabel
40	T25	0,886	0,889	0,60	Reliabel
41	T26	0,886	0,889	0,60	Reliabel
42	T27	0,886	0,889	0,60	Reliabel
43	E1	0,885	0,889	0,60	Reliabel
44	E2	0,886	0,888	0,60	Reliabel
45	E3	0,886	0,889	0,60	Reliabel
46	E4	0,886	0,889	0,60	Reliabel
47	E5	0,886	0,889	0,60	Reliabel
48	E6	0,886	0,889	0,60	Reliabel
49	E7	0,886	0,888	0,60	Reliabel
50	RP1	0,886	0,889	0,60	Reliabel
51	RP2	0,886	0,889	0,60	Reliabel
52	RP3	0,886	0,889	0,60	Reliabel
53	RP4	0,886	0,890	0,60	Reliabel
54	S1	0,885	0,890	0,60	Reliabel
55	S2	0,886	0,889	0,60	Reliabel
56	S3	0,886	0,890	0,60	Reliabel
Cronbach's Alpha		0,888	0,891	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Analisis Penyusun, 2017

2. Analisis Distribusi Frekuensi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui sebaran atau distribusi masing-masing variabel ataupun dominasi dari tiap variabel berdasarkan hasil kuesioner sehingga dapat dijadikan dasar analisa pemunculan tiap variabel. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Sarwono (2006) bahwa tabel distribusi frekuensi menggambarkan pengaturan data secara teratur dalam kelas sesuai dengan frekuensi atau tingkatan dan jumlah pada masing-masing kelas. Data yang semua variabel yang dituangkan dalam kebutuhan data.

3. Pembobotan Skala Likert

Pembobotan Skala Likert digunakan untuk mengetahui persepsi individu atau sekelompok orang mengenai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang. Menurut Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan

persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena atau variabel penelitian yang telah ditentukan oleh peneliti. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak (BKB) disusun kuesioner dari berbagai variabel pelayanan. Jawaban atas pertanyaan-pertanyaan kuesioner menggunakan model skala likert agar mempermudah responden dalam menjawab pertanyaan tingkat kinerja atas pelayanan yang diterima dan tingkat kepentingan atas pelayanan yang diharapkan pengunjung. Menurut Durianto dkk. (2004), dalam mengukur kualitas pelayanan digunakan perbandingan *performance* dan *importance*, di mana *performance* (kinerja) yang dimaksud berhubungan dengan kinerja, sedangkan yang dimaksud dengan *importance* (kepentingan) adalah harapan responden terkait variabel pelayanan. Dengan demikian, penilaian pengunjung terhadap tingkat kinerja (*performance*) atas kepuasan pelayanan yang diterima pengunjung, sedangkan tingkat kepentingan (*importance*) atas harapan pengunjung atau pelayanan yang diharapkan pengunjung. Adapun model skala likert dengan menggunakan skala 5 peringkat yang dimintakan kepada responden untuk mengisi jawaban tersebut, yakni sebagai berikut:

Kinerja

- Skor 1 = Jawaban “Tidak Memuaskan”
- Skor 2 = Jawaban “Kurang Memuaskan”
- Skor 3 = Jawaban “Cukup Memuaskan”
- Skor 4 = Jawaban “Memuaskan”
- Skor 5 = Jawaban “Sangat Memuaskan”

Harapan

- Skor 1 = Jawaban “Tidak Diharapkan”
- Skor 2 = Jawaban “Kurang Diharapkan”
- Skor 3 = Jawaban “Cukup Diharapkan”
- Skor 4 = Jawaban “Diharapkan”
- Skor 5 = Jawaban “Sangat Diharapkan”

Dalam pembobotan skala likert ini dilakukan perhitungan total skor jawaban responden dengan melakukan perkalian nilai skor dengan jawaban responden sehingga diperoleh nilai kinerja dan kepentingan pelayanan tersebut. Selanjutnya total skor

tersebut dibandingkan dengan jumlah skor ideal atau tertinggi (skor tertinggi dikalikan total responden) untuk mengetahui nilai rata-rata jawaban tersebut.

4. *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Analisis ini digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan antara tingkat kepentingan (*Importance*) atas pelayanan yang diharapkan (harapan) pengunjung dan tingkat kinerja (*Performance*) atas kepuasan pelayanan yang diterima dari masing-masing atribut atau variabel pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang berdasarkan persepsi pengunjung, serta pada analisis ini pula dapat diketahui kesenjangan antara tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kinerja pelayanan sehingga dapat dirumuskan prioritas pengembangan wisata kawasan sebagai upaya yang dapat dilakukan dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi pengunjung Kawasan Benteng Kuto Besak.

Metode IPA merupakan suatu metode menilai kinerja (*performance*) atas kepuasan (*satisfaction*) yang dibandingkan dengan harapan (*expectation*) dari pengguna jasa (Martilla dan James, 1977). Harapan tersebut untuk kepentingan pelayanan atau dengan kata lain kepentingan (*importance*) yang dimaksud untuk menunjukkan prioritas pelayanan atas harapan pengunjung, sedangkan kinerja (*performance*) pelayanan yang dimaksud berkaitan dengan kepuasan kinerja pelayanan yang diterima oleh pengunjung. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mohebifar, Hasani, Barikani, dan Raflei (2016) bahwa metode IPA digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan dengan membandingkan tingkat kepentingan (harapan pelayanan) dan tingkat kinerja (kepuasan pelayanan yang diterima). Hal ini serupa juga dengan yang dikemukakan oleh Zuna, Hadiwardoyo, dan Rahadian (2015) bahwa nilai harapan atau kepentingan akan dibandingkan dengan nilai kinerja atau kepuasan pada masing-masing atribut pelayanan.

Metode IPA digunakan sebagai alat ukur untuk mengevaluasi kualitas pelayanan karena metode IPA lebih baik dibandingkan dengan pendekatan SERVQUAL (*service quality*) dan SERVPERF (*service performance*) karena dapat diketahui atribut-atribut pelayanan yang memiliki kinerja bagus dan atribut-atribut yang membutuhkan peningkatan kinerja (Wong, Hideki, dan George, 2011). Pada dasarnya, metode IPA lebih kepada mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari sektor jasa/pelayanan, sedangkan pendekatan SERVQUAL digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan

pengguna jasa atas pelayanan yang diterima dengan harapan pengguna jasa, bahkan pendekatan SERVPERF menekankan pada pentingnya pengukuran dilihat dari kinerja pelayanan (*service performance*) yang dirasakan oleh penerima layanan (Kitcharoen, 2004). Berdasarkan kekurangan dari metode SERVQUAL dan SERVPERF yang tidak dapat menggambarkan dengan jelas atribut-atribut pelayanan, maka kelebihan dari metode IPA digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan kepentingan yang menunjukkan prioritas pelayanan atas harapan (ekspektasi) penerima layanan dan mempertimbangkan kinerja pelayanan yang diterima. Pengukuran ini dilakukan agar dapat diidentifikasi kepentingan dan kinerja masing-masing atribut-atribut pelayanan yang selanjutnya dapat dirumuskan prioritas pengembangan strategis sektor jasa/pelayanan.

Masing-masing atribut atau variabel dikelompokkan berdasarkan skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja sehingga dapat teridentifikasi kelompok atribut yang menunjukkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Skor dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan masing-masing atribut pelayanan dimasukkan ke dalam rumus yang hasilnya akan dituangkan ke dalam matriks *Importance-Performance*. Skor masing-masing atribut didapatkan dengan menghitung skor rata-rata dari seluruh responden, dengan persamaan berikut.

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \dots\dots\dots(1.8)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots(1.9)$$

Dengan:

\bar{X}_i = skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y}_i = skor rata-rata tingkat kepentingan

N = jumlah responden

Sumber: Supranto, 2011

Matriks *Importance-Performance Analysis* membentuk 4 (empat) kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus dengan titik X dan titik Y. Garis pada sumbu X merupakan skor rata-rata tingkat kinerja pelayanan yang diterima oleh

pengunjung, sedangkan garis pada sumbu Y merupakan skor rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan dengan persamaan sebagai berikut.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K} \dots\dots\dots(1.10)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{K} \dots\dots\dots(1.11)$$

Dengan:

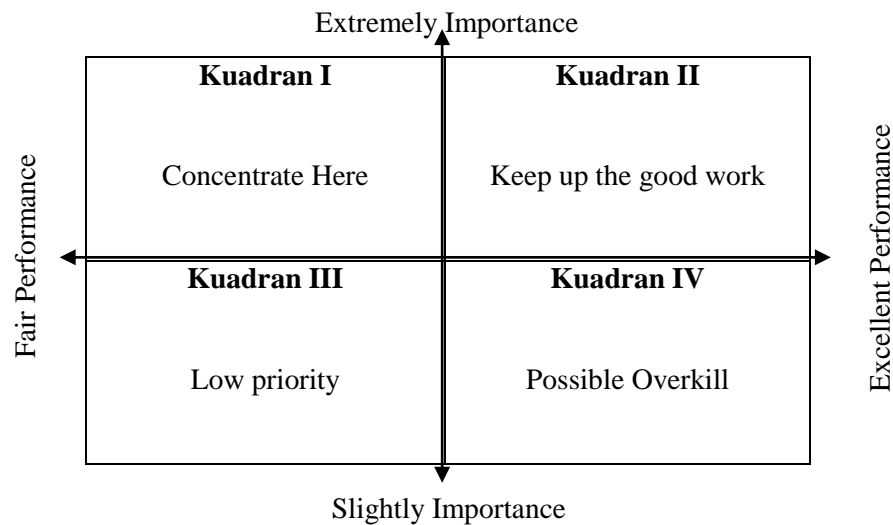
\bar{X} = rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y} = rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan

K = banyaknya atribut

Sumber: Supranto, 2011

Dalam penelitian ini, matriks *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk mendapatkan nilai *importance* tinggi dengan *performance* tinggi atau *performance* yang perlu ditingkatkan dengan *importance* tinggi sehingga perlu diketahui atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi melalui analisis ini berdasarkan persepsi pengunjung. Pada matriks *Importance-Performance Analysis* terdapat sumbu X membagi kuadran menjadi kuadran atas (I dan II) dan kuadran bawah (III dan IV). Variabel-variabel atau atribut-atribut yang berada di atas sumbu Y (kuadran I dan II) merupakan atribut-atribut penting berdasarkan persepsi pengunjung, namun pada kuadran I atribut-atribut penting tersebut memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya. Adapun bentuk matriks IPA dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Sumber: Martilla dan James, 1977

GAMBAR 1.12
MATRIKS IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS

Berdasarkan gambar matrik IPA di atas, maka dapat dijelaskan mengenai informasi dan strategi dari tiap atribut pelayanan (Martilla dan James, 1977), yakni sebagai berikut:

- a. Kuadran I, berisikan atribut-atribut yang dianggap penting atau diharapkan pengunjung, namun kinerjanya kurang memuaskan. Kinerja atribut-atribut ini harus ditingkatkan dengan memperbaiki performanya. Strategi untuk atribut pada kuadran I adalah *concentrate here*.
- b. Kuadran II, berisikan atribut-atribut yang dianggap penting atau diharapkan pengunjung dan kinerja dari atribut sudah memuaskan. Atribut-atribut ini harus dipertahankan performanya sebagai daya tarik bagi pengunjung. Strategi untuk atribut pada kuadran II adalah *keep up the good work*.
- c. Kuadran III, berisikan atribut-atribut yang dianggap kurang penting atau kurang diharapkan pengunjung dan kinerjanya tidak memuaskan. Peningkatan kinerja atribut perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna sangat kecil. Strategi untuk atribut pada kuadran III adalah *low priority*.
- d. Kuadran IV, berisikan atribut-atribut yang dianggap kurang penting atau kurang diharapkan pengunjung, namun kinerjanya dirasa berlebihan. Kinerja

atribut-atribut dapat dikurangi sebagai penghematan bagi pihak penyedia. Strategi untuk atribut pada kuadran IV adalah *possibly overkill*.

Pada analisis ini juga diperhitungkan kesenjangan (*gap*) antara kepentingan pelayanan yang diharapkan pengunjung dengan kinerja pelayanan yang diterima oleh pengunjung. Menurut Parasuraman dkk. (1985), kesenjangan antara harapan pelayanan dan penerimaan pelayanan menunjukkan kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna. Makin besar kesenjangan, makin tidak puas pelanggan, yang implikasinya adalah makin besar skor kesenjangan suatu atribut atau dimensi, maka makin perlu atribut atau dimensi itu dijadikan prioritas perbaikan (Aritonang, 2005). Selain itu, Martilla dan James (1977) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan (*satisfaction*) atas kinerja (*performance*) pelayanan akan dibandingkan dengan harapan (*expectation*) dari pengguna jasa. Harapan tersebut untuk kepentingan pelayanan atau dengan kata lain kepentingan (*importance*) yang dimaksud untuk menunjukkan prioritas pelayanan atas harapan pengunjung. Dalam perhitungan ini diketahui nilai kesenjangan yang bernilai negatif, positif, dan nol. Nilai kesenjangan positif menandakan bahwa pelayanan yang diberikan telah melampaui harapan pengunjung, sedangkan nilai kesenjangan negatif menandakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan pengunjung. Apabila kesenjangan bernilai nol, maka pelayanan yang diberikan sesuai atau pada batas yang diterima oleh harapan pengunjung. Adapun rumus kesenjangan tersebut yakni:

$$G = P - E \quad \dots\dots\dots (1.13)$$

atau

$$G = P - I$$

Keterangan:

G = *Gap* (Kesenjangan)

P = *Perceived Service* (Penerimaan pelayanan)

E = *Expected Service* (Harapan pelayanan)

P = *Performance Service* (Kinerja pelayanan)

I = *Importance Service* (Kepentingan pelayanan)

Sumber: Martilla dan James, 1977; Parasuraman dkk., 1985

5. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Setelah dilakukan *Importance Performance Analysis*, maka selanjutnya dilakukan perhitungan tingkat kepuasan pengunjung wisata Kawasan Benteng Kuto Besak Palembang secara keseluruhan yang dilihat dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan. Pengukuran tingkat kepuasan pengunjung dilakukan dengan menggunakan perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* atau Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) yang diawali dengan menentukan rata-rata skor tingkat kinerja (RSK) atau *Mean Satisfaction Score (MSS)* dan rata-rata skor tingkat kepentingan (RSP) atau *Mean Importance Score (MIS)*. Nilai tersebut didapat dari rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan tiap atribut. Langkah selanjutnya dilakukan perhitungan Faktor Tertimbang (FT) atau *Weight Factors (WF)* yang merupakan presentase nilai MIS tiap atribut terhadap total MIS keseluruhan atribut. Kemudian dilakukan perhitungan Skor Tertimbang (ST) atau *Weight Score (WS)* yang merupakan perkalian antara WF dengan MSS. Pada akhirnya dilakukan penentuan nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang merupakan persentase nilai WS terhadap jumlah nilai maksimum pembobotan skala likert. Adapun masing-masing rumus dimaksud yakni sebagai berikut:

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \dots\dots\dots(1.14)$$

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \dots\dots\dots(1.15)$$

$$WFi = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100\% \dots\dots\dots(1.16)$$

$$WSi = \frac{WFi \times MSSi}{100} \dots\dots\dots(1.17)$$

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots(1.18)$$

Keterangan:

N = Jumlah Responden

Yi = Nilai kepentingan atribut ke-i

X_i = Nilai kinerja ke- i

P = Jumlah atribut

HS = *Highest Scale* (Skala maksimum yang digunakan)

l = Atribut ke- i

i = Atribut ke- n

Sumber: Aritonang, 2005

Setelah perhitungan di atas dilakukan, maka didapat nilai tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh berdasarkan kriteria kepuasan terhadap pelayanan pada kawasan seperti yang terlihat pada **Tabel I.6** di bawah ini:

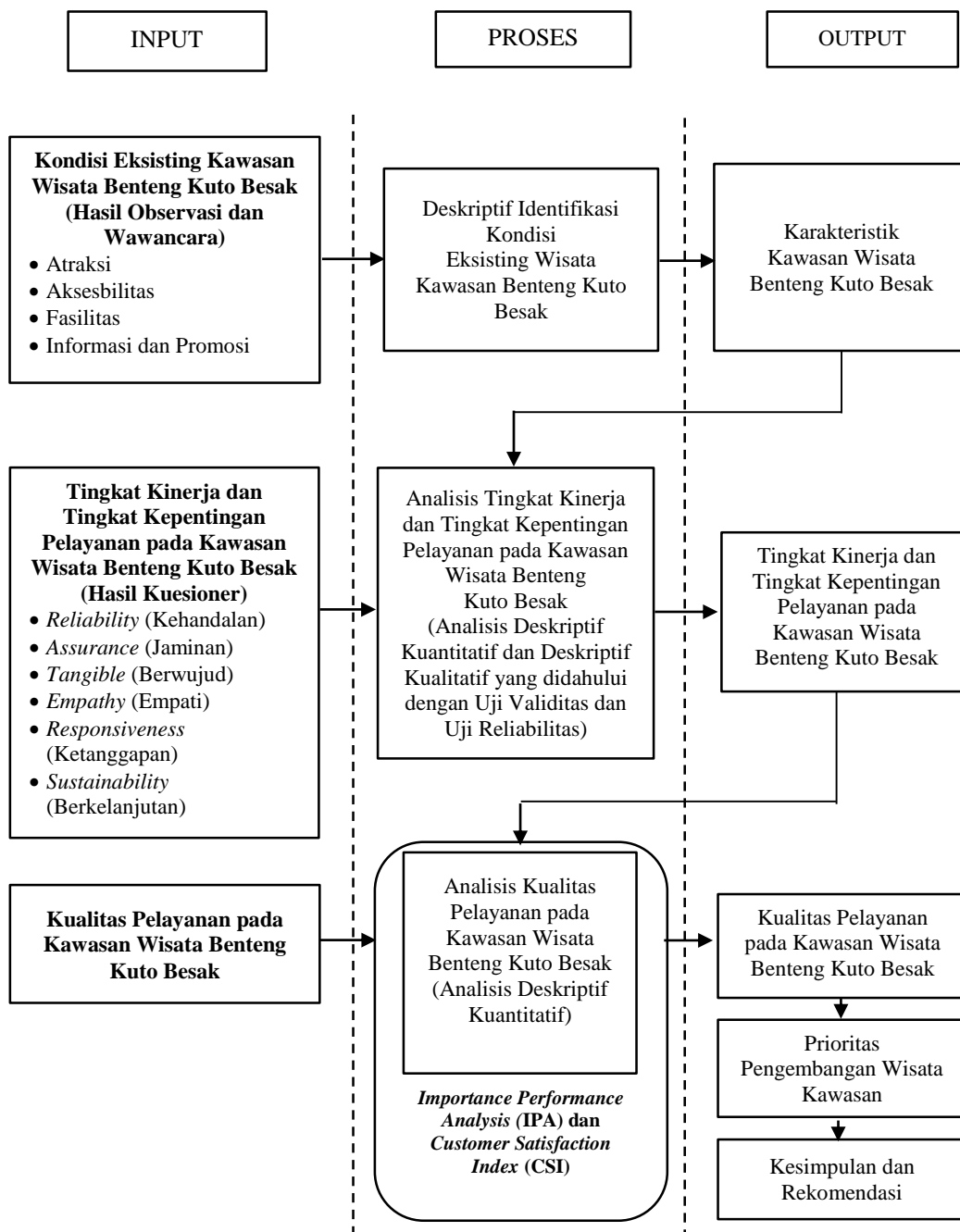
TABEL I.6
KRITERIA DAN KEPUASAN PENGUNJUNG

NILAI CSI	KRITERIA CSI
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

Sumber: Ihsani (2005, dalam Oktaviani dan Suryana, 2006)

Penggunaan masing-masing analisis dan untuk memperjelas variabel yang akan digunakan dalam analisis dapat dijelaskan pada **Gambar 1.19**.

Variabel pelayanan pada kawasan telah dilakukan validasi variabel untuk mendapatkan kesepakatan variabel pelayanan terpilih dari berbagai narasumber terkait, seperti Pemerintah Kota Palembang dan Provinsi Sumatera Selatan (Bappeda, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata), Satuan Kerja Penataan Bangunan dan Lingkungan (PBL) Ditjen Cipta Karya Provinsi Sumatera Selatan, Direktorat Jenderal Cipta Karya Penataan Bangunan dan Lingkungan Khusus Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, budayawan, dan Pengamat Pariwisata sekaligus dosen pariwisata Politeknik Negeri Universitas Sriwijaya yang juga tergabung dalam keanggotaan *Destination Management Organization (DMO)* Palembang.



Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2017

GAMBAR 1.19
DIAGRAM ANALISIS

Validasi variabel-variabel pelayanan dilakukan melalui metode delphi sebanyak 2 (dua) kali putaran sehingga hasilnya disepakati variabel pelayanan terpilih sebanyak 56 variabel. Adapun variabel-variabel pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak beserta parameternya hasil validasi dapat dilihat pada Bab II di **Tabel II.3.**

1.8 Sistematika Pembahasan

Laporan ini disusun secara sistematis yang terbagi menjadi lima bab untuk memudahkan terhadap pemahaman penyusunan laporan penelitian ini yaitu meliputi pembahasan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, sasaran dan manfaat studi, ruang lingkup yang dibahas berdasarkan ruang lingkup spasial dan lingkup substansial, keaslian penelitian, kerangka pemikiran untuk mempermudah dalam memahami alur penulisan, metodologi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN KUALITAS PELAYANAN DALAM KONTEKS PARIWISATA BERDASARKAN PERSPEKTIF LITERATUR

Menguraikan tentang teori-teori atau literatur pelayanan di Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak yang terkait dengan kerangka literatur, sistem pariwisata, kualitas pelayanan dalam pariwisata, dan sintesa variabel penelitian.

BAB III KAWASAN WISATA BENTENG KUTO BESAK PALEMBANG

Menguraikan gambaran umum Kota Palembang dan wilayah studi yakni Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang, serta menguraikan gambaran umum pengujung wilayah studi.

BAB IV ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KAWASAN WISATA BENTENG KUTO BESAK PALEMBANG

Menguraikan secara mendetail analisis tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan pada kawasan yang sebelumnya telah dilakukan pengujian instrumen penelitian baik uji validitas maupun uji reliabilitas. Hasil analisis tersebut menjadi input dalam analisis kualitas pelayanan pada kawasan berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan yang nantinya dapat diketahui prioritas pengembangan wisata Kawasan Benteng Kuto Besak Palembang. Selanjutnya, hasil analisis tersebut diuraikan ke dalam temuan studi.

BAB V PENUTUP

Menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan rekomendasi.