

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Pengertian Administrasi

Pada dasarnya administrasi merupakan kegiatan-kegiatan beberapa orang melalui proses kerjasama baik dalam suatu organisasi maupun antar organisasi untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan bersama sebelumnya. Hal ini sesuai dengan pengertian yang telah diberikan oleh Siagian yang dikutip oleh Pasolong (2007: 3) mengatakan: “Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi di atas. *Pertama*, administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak diketahui. *Kedua*, administrasi mempunyai unsur-unsur manusia baik dua atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas atau tugas-tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu.

Menurut Max Webber dalam Kumorotomo (2005:82) administrasi berarti penyelenggaraan wewenang dan otoritas. Otoritas disini dapat dimiliki oleh para aparat birokrasi karena mereka telah mendapatkan legitimasi dari rakyat melalui Negara.

Siagian (2001:4) menguraikan administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Syafie (2006:24) administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Penulis menyimpulkan bahwa administrasi publik merupakan suatu proses yang berkaitan dengan pelaksanaan-pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan pemerintah, melalui upaya-upaya yang terencana, terstruktur, dan sistematis agar pelaksanaan tersebut mencapai sasaran sebagaimana tujuan yang diharapkan.

## **2. Pengertian Organisasi**

Peneliti akan mengemukakan pengertian organisasi dari beberapa ahli. Menurut Siagian (2015:6) organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Definisi di atas menunjukkan bahwa organisasi dapat ditinjau dari dua segi pandangan, yaitu sebagai berikut : 1) Organisasi sebagai wadah di mana kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan. 2). Organisasi sebagai rangkaian hierarki dan interaksi antara orang-orang dalam suatu ikatan formal.

Menurut Tangkilisan (2005: 132) organisasi adalah suatu bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan bersama-sama secara efisien dan efektif melalui kegiatan yang telah ditentukan secara sistematis dan didalamnya ada pembagian tugas, wewenang, dan tanggungjawab yang jelas dalam mencapai tujuan organisasi tersebut.

Dwight Waldo dalam Syafie (2004:96) menyebutkan organisasi sebagai suatu struktur dan kewenangan-kewenangan dan kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suatu sistem administrasi.

Definisi-definisi tersebut di atas dapat disimpulkan organisasi antara lain adalah sebagai berikut: 1). Wadah atau tempat terselenggaranya administrasi. 2). Di dalamnya terjadi hubungan antar individu atau kelompok, baik dalam organisasi itu sendiri maupun keluar organisasi. 3). Terjadi kerja sama dan pembagian tugas dalam organisasi tersebut. 4). Berlangsungnya proses aktivitas berdasarkan kinerja masing-masing.

Muhammad (2004:29) menjelaskan bahwa tiap organisasi disamping mempunyai elemen yang umum juga mempunyai karakteristik organisasi yang umum diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Dinamis, disebabkan karena adanya perubahan ekonomi, kondisi, sosial dan teknologi.
- b. Memerlukan informasi, dan melalui proses komunikasi.
- c. Mempunyai maksud dan tujuan tertentu.
- d. Testruktur, organisasi dalam usaha mencapai tujuan biasanya membuat aturan-aturan, undang-undang dan hierarki hubungan dalam organisasi.

Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa organisasi merupakan wadah atau tempat terselenggaranya administrasi yang di dalamnya terdapat hubungan antar individu atau kelompok, baik dalam organisasi itu sendiri maupun keluar organisasi, sehingga menimbulkan kerja sama dan pembagian tugas dalam organisasi tersebut untuk mencapai tujuan organisasi.

### **3. Pengertian Manajemen**

Manajemen merupakan inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya dikemukakan oleh Gibson, Donelly dan Ivancevich dalam Ratminto (2005:1) manajemen adalah suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Menurut George Terry dalam Syafiie (2004:101) menjelaskan manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencaapai sasaran yang telah dilakukan ditentukan melalui pemanfaatan dan sumber lain.

John D. Millet dalam Syafiie (2004:101) mengatakan manajemen adalah proses kepemimpinan dan pemberian arah terhadap pekerjaan yang terorganisir dalam kelompok formal untuk menacapai tujuan yang dikehendaki.

Manajemen merupakan proses yang terencana secara terukur dengan berbagai langkah yang dimatangkan secara detil dan seksama untuk mencaapai tujuan serta melakukan evaluasi atas pelaksanaan yang dilaksanakan untuk

melakukan perbaikan manajemen yang ada agar mengarah kepada efektif dan efisiensi organisasi.

#### 4. Konsep Strategi Organisasi

Menurut Sedarmayanti (2004:220) Strategi merupakan penetapan tujuan dasar jangka panjang dan sasaran organisasi, penerapan serangkaian tindakan serta alokasi sumber daya, penting untuk melaksanakan sasaran ini. Strategi merupakan sekumpulan pilihan dasar atau kritis mengenai tujuan dan cara dari suatu kegiatan.

Christensen, Andrews, dan Bower sebagaimana dikutip oleh Salusu (2006:89) melihat pengertian strategi lebih tajam ketika menegaskan bahwa strategi itu sesungguhnya adalah pola keputusan di dalam suatu organisasi yang membentuk dan menampilkan tujuan dan sasaran dari organisasi tersebut, ia melahirkan kebijaksanaan dan rencana-rencana untuk mencapai tujuan tadi.

Menurut Amstrong sebagaimana dikutip oleh Sedarmayanti (2004:220) terdapat 3 konsep utama strategi yang terdiri dari:

1. Keunggulan kompetitif. Tiga strategi generik yang dapat digunakan oleh organisasi untuk mendapatkan keunggulan kompetitif adalah: inovasi, kualitas, dan kepemimpinan biaya
2. Kapabilitas khusus, adalah karakteristik yang tidak dapat atau sulit ditiru pesaing
3. Kesesuaian strategik. Untuk memaksimalkan keunggulan kompetitif, organisasi harus menyesuaikan kapabilitas dan sumber daya yang ada dengan peluang yang tersedia dalam lingkungan eksternal

Menurut Wechsler dan Backoff sebagaimana dikutip oleh Heene (2010:62) bahwa penerapan strategi organisasi publik pada akhirnya dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal sebagai berikut:

1. Faktor Internal

- a. Kepemimpinan
- b. Kapasitas dari organisasi
- c. Kesepakatan internal mengenai wewenang yang berlaku
- d. Ruang kebebasan yang tersedia melalui pelimpahan pengendalian oleh atasan
- e. Bonafiditas dari sumber-sumber keuangan alternative
- f. Keragaman akan wewenang
- g. Perkembangan dalam teknologi jasa

2. Faktor Eksternal

- a. Sarana yang tersedia
- b. Persyaratan yang diminta para stakeholders
- c. Pengaruh dari berbagai agenda politik
- d. Dukungan publik terhadap organisasi dan aktivitasnya
- e. Alokasi anggaran yang dikendalikan atasan
- f. Perimbangan kekuatan politik
- g. Badan hukum dalam organisasi

Dalam penetapan sebuah strategi diperlukan analisis lingkungan strategis, menurut Tangkilisan (2005:258-260) tujuan dari analisis lingkungan strategis tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh-pengaruh kunci serta pemilihan

strategi yang sesuai dengan tantangan yang datangnya dari lingkungan baik itu lingkungan internal maupun eksternal.

Menurut Rangkuti sebagaimana dikutip oleh Tangkilisan (2005:259-260) dalam analisis lingkungan strategis yang dipengaruhi oleh lingkungan internal dan lingkungan eksternal tersebut dengan menggunakan analisis model SWOT. Penjelasan mengenai analisis SWOT dan kedua lingkungan tersebut sebagai berikut:

#### 1. Lingkungan internal

Lingkungan internal adalah analisis organisasi secara internal dalam rangka menilai atau mengidentifikasi kekuatan (*strenght*) dan kelemahan (*weakness*) dari satuan organisasi yang ada. Dengan demikian, proses analisis lingkungan internal merupakan proses yang sangat penting dan tidak dapat disepelekan, karena dengan analisis lingkungan internal akan diketahui kekuatan dan kelemahan yang ada. Faktor-faktor yang tercakup dalam lingkungan internal adalah sumber daya, strategi yang saat ini digunakan dan kinerja

#### 2. Lingkungan eksternal

Lingkungan eksternal adalah faktor-faktor yang merupakan kekuatan yang berada di luar organisasi, dimana organisasi tidak mempunyai pengaruh sama sekali terhadapnya, namun perubahan-perubahan yang terjadi pada lingkungan ini akan mempengaruhi institusi dalam suatu hubungan timbal balik. Terdapat dua faktor di lingkungan eksternal, yaitu peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*). Lingkungan eksternal suatu institusi atau organisasi memiliki

pengaruh yang kuat terhadap pencapaian misi yang disepakati. Pengaruhnya yang cukup kuat menyebabkan perlunya perhatian yang serius terhadap dimensi atau aspek yang terkandung di dalamnya meskipun berada diluar organisasi. Adapun faktor-faktor yang ada dalam lingkungan eksternal tersebut adalah aspek politik, ekonomi, sosial dan teknologi.

### **5. Konsep Pariwisata**

Pengertian pariwisata menurut Norval dalam Muljadi (2002 : 80) adalah keseluruhan kegiatan yang berhubungan dengan masuk, tinggal, dan pergerakan penduduk asing di dalam atau di luar suatu negara, kota, atau wilayah tertentu.

Menurut definisi yang lebih luas yang dikemukakan oleh Kodhyat (1996 : 4) pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat lain bersifat sementara, dilakukan perorangan atau kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam, dan ilmu. Selanjutnya menurut Musanef (1995 : 11) mengartikan pariwisata sebagai suatu perjalanan yang dilaksanakan untuk sementara waktu, yang dilakukan dari satu tempat ke tempat yang lain untuk menikmati perjalanan bertamasya dan berekreasi.

Menurut Yoeti (2008:8) pariwisata harus memenuhi empat kriteria di bawah ini, yaitu:

- 1) Perjalanan dilakukan dari suatu tempat ke tempat lain, perjalanan dilakukan di luar tempat kediaman di mana orang itu biasanya tinggal;
- 2) Tujuan perjalanan dilakukan semata-mata untuk bersenang-senang, tanpa mencari nafkah di negara, kota atau DTW yang dikunjungi.



- 3) Uang yang dibelanjakan wisatawan tersebut dibawa dari negara asalnya, di mana dia bisa tinggal atau berdiam, dan bukan diperoleh karena hasil usaha selama dalam perjalanan wisata yang dilakukan; dan
- 4) Perjalanan dilakukan minimal 24 jam atau lebih.

Dalam pengertian kepariwisataan terdapat empat faktor yang harus ada dalam batasan suatu definisi pariwisata. Faktor-faktor tersebut adalah perjalanan itu dilakukan dari satu tempat ke tempat lain, perjalanan itu harus dikaitkan dengan orang-orang yang melakukan perjalanan wisata semata-mata sebagai pengunjung tempat wisata tersebut.

## **6. Pengembangan Organisasi**

### **a. Pengertian**

Pareek (1996:265) mengatakan pengembangan organisasi adalah suatu usaha yang direncanakan, yaitu dimulai oleh para ahli proses untuk membantu sebuah organisasi mengembangkan ketrampilan diagnostiknya, kemampuan penguasaannya, strategi hubungannya dalam bentuk sistem- sistem sementara atau setengah tetap, dan persamaan budaya. Sedangkan Nimran (1997:108) mengemukakan pengembangan organisasi adalah suatu pendekatan yang sistematis, terpadu dan terencana untuk meningkatkan efektifitas organisasi.

Winardi (2008:115) menyebutkan Pengembangan organisasi merupakan sebuah pendekatan komprehensif, terhadap perubahan yang direncanakan, yang didesain untuk memperbaiki efektifitas organisasi-organisasi secara menyeluruh. Pengembangan organisasi pada intinya menyatakan bahwa pengembangan organisasi senantiasa berkaitan dengan perubahan yang direncanakan. (tindakan

perekayasa, guna menciptakan perubahan-perubahan tertentu yang diinginkan di dalam suatu organisasi). Ia mempunyai sasaran pokok berupa meningkatkan efektifitas keorganisasian (dan sudah tentu pula efisiensi keorganisasian). Dengan demikian dapat kita mengatakan bahwa pengembangan organisasi bukanlah merupakan tehnik tunggal, tetapi merupakan sebuah kumpulan tehnik-tehnik yang memiliki persamaan-persamaan sehubungan dengan falsafah dan petuah kumpulan pengetahuan.

Pengembangan Organisasi merupakan program yang berusaha meningkatkan efektifitas keorganisasian dengan mengintegrasikan keinginan individu akan pertumbuhan dan perkembangan dengan tujuan keorganisasian dan langkah suatu organisasi dalam mengembangkan organisasinya agar bisa bersaing dalam era globalisasi ini, yang khususnya bidang yang dituju oleh organisasi tersebut.

#### b. Karakteristik Pengembangan Organisasi

Para penulis dan peneliti Pengembangan Organisasi (PO) percaya bahwa PO merupakan strategi pembaharuan yang unik. PO mempunyai sifat-sifat khusus. Mempunyai karakteristik yang menonjol dan dapat membedakan suatu kegiatan PO dengan bukan PO. French dan Bell (dalam Toha,1997:17) merumuskan yang mengidentifikasi sifat-sifat kegiatan PO. Adapun sifat yang dikemukakan adalah:

- 1) Lebih memberikan penekanan, walaupun tidak eksklusif pada proses kelompok dan organisasi dibandingkan dengan isi yang substantive.

- 2) Memberikan penekanan pada kerja tim sebagai suatu kunci untuk mempelajari lebih efektif berbagai macam perilaku organisasi.
- 3) Memberikan penekanan pada manajemen yang kolaboratif dari budaya kerja tim.
- 4) Memberikan penekanan pada manajemen yang berbudaya system keseluruhan.
- 5) Mempergunakan model “*action research*”.
- 6) Mempergunakan ahli-ahli perilaku sebagai agen pembaharuan atau katalisator.
- 7) Suatu pemikiran dari usaha perubahan tersebut haruslah di tujukan bagi proses-proses yang sedang berlangsung.
- 8) Memberikan penekanan kepada hubungan-hubungan kemanusiaan dan sosial.

Dalam memahami karakteristik diatas, seseorang dapat membedakan setiap perubahan, pengembangan, atau pembinaan organisasi dikatakan PO atau bukan.

#### c. Tujuan

Walaupun dalam organisasi mempunyai tujuan yang berbeda-beda dalam mengembangkan, membina, membaharui, dan menyempurnakan organisasinya, akan tetapi secara umum tujuan PO menurut Toha (1997:25) adalah :

- 1) Untuk meningkatkan kepercayaan dan dukungan diantara para anggota organisasi.

- 2) Untuk meningkatkan kesadaran berkonfrontasi dengan masalah-masalah organisasi, baik dalam kelompok ataupun diantara anggota-anggota kelompok.
- 3) Meningkatkan suatu lingkungan “kewenangan dalam tugas” yang di dasarkan atas pengetahuan dan ketrampilan.
- 4) Untuk meningkatkan keterbukaan dalam berkomunikasi baik vertical, horizontal, maupun diagonal.
- 5) Untuk meningkatkan tingkat kesemangatan dan kepuasan orang-orang yang ada di dalam organisasi.
- 6) Untuk mendapatkan pemecahan yang sinergitik terhadap masalah-masalah yang mempunyai frekuensi besar.
- 7) Untuk meningkatkan tingkat pertanggungjawaban pribadi dan kelompok baik di dalam pemecahan masalahnya maupun di dalam pelaksanaannya.

Suprianto (2003:161) mengatakan Tujuan PO juga memberikan informasi yang lengkap dan benar dari dalam organisasi untuk membantu organisasi dan anggota organisasi dalam membuat pilihan secara bebas dalam menyelesaikan masalah .Sedangkan tujuan akhir PO adalah menyatukan tujuan organisasi, kelompok dan individu melalui peningkatan dan efektifitas, ketrampilan melaksanakan kegiatan organisasi. Jadi tujuan organisasi terdiri dari perubahan sikap, modifikasi perilaku dan perubahan struktur serta kebijakan.

## **7. Pengembangan Pariwisata**

Menurut Suryono (2004 : 80) strategi pada prinsipnya berkaitan dengan persoalan: Kebijakan pelaksanaan, penentuan tujuan yang hendak dicapai, dan

penentuan cara-cara atau metode penggunaan sarana-prasarana. Strategi selalu berkaitan dengan 3 hal yaitu tujuan, sarana, dan cara. Oleh karena itu, strategi juga harus didukung oleh kemampuan untuk mengantisipasi kesempatan yang ada. Dalam melaksanakan fungsi dan peranannya dalam pengembangan pariwisata daerah, pemerintah daerah harus melakukan berbagai upaya dalam pengembangan sarana dan prasarana pariwisata.

Ada dua pedoman umum untuk suatu organisasi pariwisata yang baik. Yaitu harus terjalinnya kerjasama dan koordinasi diantara :

- 1) Para pejabat yang duduk dalam organisasi baik tingkat nasional, propinsi dan lokal.
- 2) Para pengusaha yang bergerak dalam industri pariwisata seperti usaha perjalanan, usaha penginapan, usaha angkutan, usaha rekreasi dan sektor hiburan, lembaga keuangan pariwisata, usaha cinderamata, dan pedagang umum.
- 3) Organisasi yang tidak mencari untung yang erat kaitannya dengan pariwisata (misalnya klub-klub wisata dan klub, mobil).
- 4) Asosiasi profesi dalam pariwisata. (Wahab, 1997: 267)

Soemarwoto (1993: 134) menyatakan bahwa pengembangan pariwisata merupakan kegiatan kompleks, menyangkut wisatawan, kegiatan, sarana prasarana, objek dan daya tarik, fasilitas penunjang, sarana lingkungan dan sebagainya. Oleh karena itu, dalam pengembangannya harus memperhatikan terbinanya mutu lingkungan. Tata letak peruntukan perlu dilakukan untuk menghindari benturan antara kepentingan pariwisata dengan kepentingan

pencagaran. Melalui zonasi yang baik keanekaragaman dapat terpelihara, sehingga wisatawan atau pengunjung dapat memilih rekreasi yang baik.

Yoeti (2008: 2-3), pengembangan pariwisata ini ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan yaitu :

1) Wisatawan (Tourist)

Harus diketahui karakteristik dari wisatawan, dari negara mana mereka datang, usia, hobi, dan pada musim apa mereka melakukan perjalanan.

2) Transportasi

Harus dilakukan penelitian bagaimana fasilitas transportasi yang tersedia untuk membawa wisatawan ke daerah tujuan wisata yang dituju.

3) Atraksi/obyek wisata

Bagaimana obyek wisata dan atraksi yang akan dijual, apakah memenuhi tiga syarat berikut, apa yang dapat dilihat, apa yang dilakukan dan apa yang dapat dibeli di Daerah Tempat Wisata (DTW) yang dikunjungi.

4) Fasilitas pelayanan

Fasilitas apa saja yang tersedia di Daerah Tempat Wisata (DTW) tersebut, bagaimana akomodasi perhotelan yang ada, restoran, pelayanan umum seperti Bank/money changers, kantor pos, telepon/teleks di DTW yang akan dikunjungi wisatawan

5) Informasi dan promosi

Diperlukan publikasi atau promosi, kapan iklan dipasang, kemana *leaflets*/ brosur disebarakan sehingga calon wisatawan mengetahui tiap paket wisata dan wisatawan cepat mengambil keputusan.

Menurut James J. Spillane (1994: 63-72) suatu obyek wisata atau destination, harus meliputi lima unsur yang penting agar wisatawan dapat merasa puas dalam menikmati perjalanannya, maka obyek wisata harus meliputi :

### 1. *Attractions*

Merupakan pusat dari industri pariwisata. Menurut pengertiannya attractions mampu menarik wisatawan yang ingin mengunjunginya. Motivasi wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat tujuan adalah untuk memenuhi atau memuaskan beberapa kebutuhan atau permintaan. Biasanya mereka tertarik pada suatu lokasi karena ciri-ciri khas tertentu. Ciri-ciri khas yang menarik wisatawan adalah :

- a) Keindahan alam
- b) Iklim dan cuaca
- c) Kebudayaan
- d) Sejarah
- e) *Ethnicity*-sifat kesukuan
- f) *Accessibility*-kemampuan atau kemudahan berjalan atau ketempat tertentu.

### 2. *Facility*

Fasilitas cenderung berorientasi pada attractions disuatu lokasi karena fasilitas harus dekat dengan pasarnya. Fasilitas cenderung mendukung bukan mendorong pertumbuhan dan cenderung berkembang pada saat yang sama atau sesudah attractions berkembang. Suatu attractions juga dapat merupakan fasilitas. Jumlah dan jenis fasilitas tergantung kebutuhan wisatawan. Seperti fasilitas harus cocok dengan kualitas dan harga penginapan, makanan, dan minuman yang juga

cocok dengan kemampuan membayar dari wisatawan yang mengunjungi tempat tersebut.

### 3. Infrastructure

*Attractions* dan fasilitas tidak dapat tercapai dengan mudah kalau belum ada infrastruktur dasar. Infrastruktur termasuk semua konstruksi di bawah dan di atas tanah dan suatu wilayah atau daerah. Yang termasuk infrastruktur penting dalam pariwisata adalah :

a) Sistem pengairan/air

Kualitas air yang cukup sangat esensial atau sangat diperlukan. Seperti penginapan membutuhkan 350 sampai 400 galon air per kamar per hari.

b) Sumber listrik dan energi

Suatu pertimbangan yang penting adalah penawar tenaga energi yang tersedia pada jam pemakaian yang paling tinggi atau jam puncak (peak hours). Ini diperlukan supaya pelayanan yang ditawarkan terus menerus.

c) Jaringan komunikasi

Walaupun banyak wisatawan ingin melarikan diri dari situasi biasa yang penuh dengan ketegangan, sebagian masih membutuhkan jasa-jasa telepon dan/atau telgram yang tersedia.

d) Sistem pembuangan kotoran/pembuangan air

Kebutuhan air untuk pembuangan kotoran memerlukan kira-kira 90% dari permintaan akan air. Jaringan saluran harus didesain berdasarkan permintaan puncak atau permintaan maksimal.



e) Jasa-jasa kesehatan

Jasa kesehatan yang tersedia akan tergantung pada jumlah tamu yang diharapkan, umumnya, jenis kegiatan yang dilakukan atau faktor-faktor geografis lokal.

f) Jalan-jalan/jalan raya

Ada beberapa cara membuat jalan raya lebih menarik bagi wisatawan :

- a). Menyediakan pemandangan yang luas dari alam semesta
- b). Membuat jalan yang naik turun untuk variasi pemandangan
- c). Mengembangkan tempat dengan pemandangan yang indah
- d). Membuat jalan raya dengan dua arah yang terpisah tetapi sesuai dengan keadaan tanah
- e). Memilih pohon yang tidak terlalu lebat supaya masih ada pemandangan yang indah.

4. *Transportation*

Ada beberapa usul mengenai pengangkutan dan fasilitas yang dapat menjadi semacam pedoman termasuk :

- a) Informasi lengkap tentang fasilitas, lokasi terminal, dan pelayanan pengangkutan lokal ditempat tujuan harus tersedia untuk semua penumpang sebelum berangkat dari daerah asal.
- b) Sistem keamanan harus disediakan di terminal untuk mencegah kriminalitas.
- c) Suatu sistem standar atau seragam untuk tanda-tanda lalu lintas dan simbol-simbol harus dikembangkan dan dipasang di semua bandara udara.

- d) Sistem informasi harus menyediakan data tentang informasi pelayanan pengangkutan lain yang dapat dihubungi di terminal termasuk jadwal dan tarif.
- e) Informasi terbaru dan sedang berlaku, baik jadwal keberangkatan atau kedatangan harus tersedia di papan pengumuman, lisan atau telepon.
- f) Tenaga kerja untuk membantu para penumpang.
- g) Informasi lengkap tentang lokasi, tarif, jadwal, dan rute dan pelayanan pengangkutan lokal.
- h) Peta kota harus tersedia bagi penumpang.

#### 5. *Hospitality* (keramahtamahan)

Wisatawan yang sedang berada dalam lingkungan yang belum mereka kenal maka kepastian akan jaminan keamanan sangat penting, khususnya wisatawan asing.

Menurut Hari Lubis dan Martani Huseini, didalam sebuah organisasi melakukan pertumbuhan melalui pengembangan, menurut para ahli ada alasan mengapa melakukan pertumbuhan dalam organisasi yaitu :

##### 1) Keinginan untuk menjadi lengkap (*organizational self-realization*)

Para pimpinan organisasi umumnya memiliki keinginan agar organisasi menjadi lebih lengkap, mempunyai kegiatan yang lebih luas, dan mampu mencapai kemajuan. Konsumen juga menginginkan kebutuhannya dapat dipenuhi oleh satu perusahaan. Para pimpinan menjadi tertantang untuk melakukan setiap tantangan. Itu menyebabkan organisasi mengalami pertumbuhan.

## 2) Mobilitas para eksekutif

Organisasi yang mengalami pertumbuhan merupakan tempat bekerja yang menarik bagi para eksekutif. Pertumbuhan akan memberikan tantangan bagi para eksekutif, maupun kesempatan untuk maju. Hal ini menyebabkan organisasi selalu ingin tumbuh.

## 3) Faktor ekonomi

Pertumbuhan organisasi mampu membawa berbagai jenis keuntungan finansial. Volume produksi yang tinggi menyebabkan ongkos-ongkos dapat berkurang karena skala ekonomis dapat dicapai atau dilampaui.

## 4) Kemampuan menjaga kelangsungan hidup (survival)

Menjaga kelangsungan hidup mungkin menjadi alasan utama dalam pertumbuhan organisasi. Organisasi akan tumbuh besar jika ingin kelangsungan hidupnya terjaga, karena persaingan sangatlah ketat (Lubis dan Huseini, 2004: 119-127)

Instrumen ilmiah untuk mewujudkan perubahan pada organisasi dikenal dengan pengembangan organisasi (*Organizational Development*). Pengalaman banyak orang menunjukkan bahwa pengembangan sangat bermanfaat bagi organisasi untuk menghadapi berbagai perubahan yang pasti terjadi. Pengembangan organisasi memungkinkan organisasi meningkatkan efektivitas dan kemampuannya beradaptasi dengan kondisi dan tuntutan lingkungan yang selalu berubah.

Upaya-upaya pengembangan organisasi merupakan pendekatan terprogram dan sistematis dalam mewujudkan perubahan. Sasaran utamanya adalah :

- 1) Peningkatan efektivitas organisasi sebagai suatu sistem yang terbuka;
- 2) Mengembangkan potensi yang masih terpendam;
- 3) Intervensi berperilaku dilaksanakan melalui kerjasama antara manajemen dengan para anggota organisasi untuk menemukan cara-cara yang lebih baik demi tercapainya tujuan individu dalam organisasi dan tujuan organisasi sebagai keseluruhan (Siagian, 2015: 3)

Dalam banyak hal pengembangan organisasi merupakan suatu perubahan organisasi secara berencana. Perubahan berencana adalah perubahan yang dilakukan secara sengaja, lebih banyak atas kemauan sendiri. Perubahan berencana ini dimaksudkan agar sistem tersebut dapat berfungsi secara efektif dan adanya tekanan dari luar dijadikan sebagai pendorong untuk melakukan perubahan.

Proses pengembangan organisasi adalah suatu proses yang dilakukan secara bertahap, baik dalam usaha peningkatan kemajuan, memecahkan masalah maupun dalam rangka meningkatkan kemampuan melakukan adaptasi terhadap tuntutan perubahan akan masa depan. Pengembangan organisasi tidak hanya memberikan perhatian pada pencapaian hasilnya suatu hasil yang diharapkan tetapi dalam proses pencapaiannya diusahakan memberikan kepuasan kepada mereka berperan serta dalam pencapaiannya.

Pengembangan pariwisata tidak lepas dari perkembangan politik, ekonomi, sosial dan pembangunan disektor lainnya. Maka didalam pengembangan pariwisata dibutuhkan perencanaan terlebih dahulu.

Dari pemikiran diatas dapat disimpulkan bahwa pengembangan adalah suatu proses yang terjadi secara terus menerus, untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya terhadap ancaman yang ada untuk dapat berkembang dalam mencapai tujuan individu dalam organisasi dan tujuan organisasi secara keseluruhan.

Yoeti (1997: 13-14) mengungkapkan beberapa prinsip perencanaan pariwisata :

- 1) Perencanaan pengembangan kepariwisataan haruslah merupakan satu kesatuan dengan pembangunan regional atau nasional dari pembangunan perekonomian negara. Karena itu perencanaan pembangunan kepariwisataan hendaknya termasuk dalam kerangka kerja dari pembangunan.
- 2) Seperti halnya perencanaan sektor perekonomian lainnya, perencanaan pengembangan kepariwisataan menghendaki pendekatan terpadu dengan sektor-sektor lainnya yang banyak berkaitan dengan bidang kepariwisataan.
- 3) Perencanaan pengembangan kepariwisataan pada suatu daerah haruslah dibawa koordinasi perencanaan fisik daerah tersebut secara keseluruhan.
- 4) Perencanaan suatu daerah untuk tujuan pariwisata harus pula berdasarkan suatu studi yang khusus dibuat untuk itu dengan memperhatikan perlindungan terhadap lingkungan alam dan budaya di daerah sekitar.

- 5) Perencanaan fisik suatu daerah untuk tujuan pariwisata harus didasarkan atas penelitian yang sesuai dengan lingkungan alam sekitar dengan memperhatikan faktor geografis yang lebih luas dan tidak meninjau dari segi administrasi saja.
- 6) Rencana dan penelitian yang berhubungan dengan pengembangan kepariwisataan pada suatu daerah harus memperhatikan faktor ekologi daerah yang bersangkutan.
- 7) Perencanaan pengembangan kepariwisataan tidak hanya memperhatikan masalah dari segi ekonomi saja, tetapi tidak kalah pentingnya memperhatikan masalah sosial yang mungkin ditimbulkan.
- 8) Pada masa-masa yang akan datang jam kerja para buruh dan karyawan akan semakin singkat dan waktu senggangnya akan semakin panjang, karena itu dalam perencanaan pariwisata khususnya di daerah yang dekat dengan industri perlu diperhatikan pengadaan fasilitas rekreasi dan hiburan disekitar daerah yang disebut sebagai pre-urban.
- 9) Pariwisata walau bagaimana bentuknya, tujuan pembangunan tidak lain untuk meningkatkan kesejahteraan orang banyak tanpa membedakan ras, agama, dan bahasa, karena itu pengembangan pariwisata perlu pula memperhatikan kemungkinan peningkatan kerjasama bangsa-bangsa lain yang saling menguntungkan.

Untuk pengembangan ini dilakukan pendekatan-pendekatan dengan organisasi pariwisata yang ada (pemerintah dan swasta) dan pihak-pihak terkait yang diharapkan dapat mendukung kelangsungan pembangunan pariwisata didaerah itu.

## B. Kerangka Pikir

Pembangunan kepariwisataan pada umumnya diarahkan sebagai sektor andalan dan unggulan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan pendapatan daerah, memberdayakan perekonomian masyarakat, memperluas lapangan kerja dan kesempatan berusaha, serta meningkatkan kesejahteraan rakyat dengan tetap memelihara kepribadian bangsa, nilai-nilai agama, serta kelestarian fungsi dan mutu lingkungan hidup. Demikian pula kebijakan pemerintah kabupaten dalam pengembangan kawasan wisata yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti, diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi kehidupan sosial ekonomi masyarakat lokal.

Wisatawan memiliki beragam motif, minat, karakteristik sosial, ekonomi, dan budaya yang berbeda-beda dan menjadikan mereka pihak yang menciptakan permintaan produk dan jasa wisata. Wisatawan adalah konsumen atau pengguna produk dan layanan. Perubahan-perubahan yang terjadi dalam kehidupan mereka berdampak pada kebutuhan wisata, dalam hal ini adalah permintaan wisata. Wisatawan sebagai salah satu pelaku industri pariwisata memegang peranan penting dalam pengembangan dunia pariwisata.

Adapun kerangka pikir penelitian yaitu sebagai berikut :

Gambar II.1 : Kerangka Pikir Tentang Pengembangan Destinasi Pariwisata Desa Wisata Di Desa Sungai Tohor Kecamatan Tebing Tinggi Timur Kabupaten Kepulauan Meranti



Sumber: Olahan Peneliti, 2017.



### C. Hipotesis

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yakni: Diduga pengembangan Destinasi Pariwisata Desa Wisata Di Desa Sungai Tohor Kecamatan Tebing Tinggi Timur Kabupaten Kepulauan Meranti berjalan dengan baik apabila memiliki indikator wisatawan, transportasi, atraksi/obyek wisata, fasilitas pelayanan, informasi dan promosi.

### D. Konsep Operasional

Untuk menghindari kesalahan dan kekeliruan pada penelitian ini, maka penulis mengoperasionalkan istilah-istilah yang ada sebagai berikut:

- a. Administrasi adalah segala kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan, dimulai dari proses pemikiran, proses pelaksanaan sampai proses tercapainya tujuan.
- b. Organisasi adalah organisasi adalah suatu bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan bersama-sama secara efisien dan efektif melalui kegiatan yang telah ditentukan secara sistematis dan didalamnya ada pembagian tugas, wewenang, dan tanggungjawab yang jelas dalam mencapai tujuan organisasi tersebut.
- c. Manajemen adalah suatu proses untuk mencapai tujuan yang diharapkan menjadi sasaran.
- d. Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti adalah salah satu pemerintah daerah yang memiliki kewenangan untuk melaksanakan kewenangan menjalankan bidang pariwisata.

- e. Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Kepulauan Meranti adalah salah satu Dinas yang menjalankan kewenangan daerah di bidang pariwisata.
- f. Desa Wisata Sungai Tohor adalah salah satu dari 2 desa yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti yang ditetapkan sebagai desa wisata.
- g. Pengembangan Destinasi Pariwisata Desa Wisata Di Desa Sungai Tohor Kecamatan Tebing Tinggi Timur Kabupaten Kepulauan Meranti, digunakan indikator sebagai berikut :
- 1) Wisatawan (*Tourist*) dalam penelitian ini adalah pemerintah daerah melalui dinas terkait telah menargetkan kunjungan ke objek wisata yang dengan menetapkan asal pengunjung, jumlah pengunjung, tujuan pengunjung, dan waktu kunjungan.
  - 2) Transportasi dalam penelitian ini adalah ketersediaan transportasi darat dan laut yang telah terkoneksi untuk menuju lokasi objek wisata yang telah ditata dengan baik.
  - 3) Atraksi/obyek wisata dalam penelitian ini yakni obyek wisata dan atraksi yang akan dijual, apakah memenuhi tiga syarat berikut, apa yang dapat dilihat, apa yang dilakukan dan apa yang dapat dibeli ditempat wisata yang dikunjungi.
  - 4) Fasilitas pelayanan dalam penelitian ini adalah fasilitas yang tersedia ditempat wisata seperti akomodasi perhotelan, restoran/rumah makan, pelayanan umum (Bank/money changers, jaringan komunikasi)

- 5) Informasi dan promosi dalam penelitian ini yakni dilakukan publikasi dan promosi melalui berbagai media.

#### D. Operasionalisasi Variabel

Variabel yang akan dianalisis dalam penelitian dioperasionalkan sebagai berikut:

Tabel II.1 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Pengembangan Destinasi Pariwisata Desa Wisata Di Desa Sungai Tohor Kecamatan Tebing Tinggi Timur Kabupaten Kepulauan Meranti

Konsep	Variabel	Indikator	Sub indikator	Skala Pengukuran
Manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah dilakukan ditentukan melalui pemanfaatan dan sumber lain (Syafiie, 2004:10)	Pengembangan Destinasi Pariwisata	Wisatawan (Tourist)	a. Target asal pengunjung b. Jumlah pengunjung c. Tujuan pengunjung d. Waktu/Lama kunjungan.	Baik Cukup baik Kurang baik
		Transportasi	a. Transportasi darat b. Transportasi laut	Baik Cukup baik Kurang baik
		Atraksi/obyek wisata	a. Apa yang dapat dilihat b. Apa yang dilakukan c. Apa yang dapat dibeli ditempat wisata.	Baik Cukup baik Kurang baik
		Fasilitas pelayanan	a. Penginapan b. Restoran/ rumah makan c. Jaringan komunikasi	Baik Cukup baik Kurang baik
		Informasi dan promosi	a. Publikasi b. Promosi	Baik Cukup baik Kurang baik

Sumber: Olahan Penelitian, 2018

### E. Teknik Pengukuran

Skala yang digunakan adalah *Skala Likert*, dengan mengajukan item pertanyaan yang terdiri dari tiga jawaban yaitu a, b dan c. Masing-masing jawaban tersebut diberi nilai sebagai berikut:

1. Ukuran variabel penelitian, yakni:

Baik : Apabila keseluruhan indikator dari pengembangan Destinasi Pariwisata Desa Wisata Di Desa Sungai Tohor Kecamatan Tebing Tinggi Timur Kabupaten Kepulauan Meranti berjalan dengan baik atau jawaban responden berada pada kategori baik sebesar > 67%.

Cukup baik : Apabila keseluruhan indikator dari pengembangan Destinasi Pariwisata Desa Wisata Di Desa Sungai Tohor Kecamatan Tebing Tinggi Timur Kabupaten Kepulauan Meranti berjalan dengan baik atau jawaban responden berada pada kategori baik sebesar 34-66%.

Kurang baik : Apabila keseluruhan indikator dari pengembangan Destinasi Pariwisata Desa Wisata Di Desa Sungai Tohor Kecamatan Tebing Tinggi Timur Kabupaten Kepulauan Meranti berjalan dengan baik atau jawaban responden berada pada kategori baik sebesar < 33%.

2. Ukuran indikator variabel penelitian, yakni:

a. Wisatawan (*tourist*), pengukurannya adalah:

Baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana  $\geq 67\%$ .

Cukup baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana 34 – 66%.

Kurang baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana  $\leq 33\%$ .

b. Transportasi, pengukurannya adalah:

Baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana  $\geq 67\%$ .

Cukup baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana 34 – 66%.

Kurang baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana  $\leq 33\%$ .

c. Atraksi/Obyek Wisata, pengukurannya adalah:

Baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana  $\geq 67\%$ .

Cukup baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana 34 – 66%.

Kurang baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana  $\leq 33\%$ .

d. Fasilitas Pelayanan, pengukurannya adalah:

Baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana  $\geq 67\%$ .

Cukup baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana 34 – 66%.

Kurang baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana  $\leq 33\%$ .

e. Informasi dan promosi, pengukurannya adalah:

Baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana  $\geq 67\%$ .

Cukup baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana 34 – 66%.

Kurang baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana  $\leq 33\%$ .