

**PERAN DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN DALAM MEMBINA
ETIKA KERJA PEMANDU WISATA DI KOTA SABANG**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

**RISCA FITRA RAMADHANA
NIM. 160402093
Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM, BANDA ACEH
1442 H/2021 M**

SKRIPSI

**PERAN DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN DALAM
MEMBINA ETIKA KERJA PEMANDU WISATA DI KOTA
SABANG**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam
Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah Jurusan Bimbingan dan
Konseling Islam**

Diajukan Oleh:

**RISCA FITRA RAMADHANA
NIM. 160402093**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

**Drs. Mahdi NK , M.Kes
NIP:196108081993031001**

**RIZKA Heni, M, Pd
NIP:**

SKRIPSI

**Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
Dinyatakan Lulus Serta Disahkan Sebagai
Tugas Akhir Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Prodi Bimbingan Konseling Islam**

Diajukan Oleh:

**Risca fitra Ramadhana
160402093**

**Pada Hari/Tanggal
Kamis, 05 Agustus 2021 M
26 Dzulhijjah 14442 H**

**Di
Darussalam-Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah**

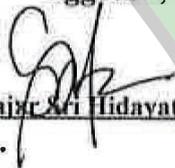
Ketua,


**Drs. Mahdi NK.M.Kes
NIP: 196108081993031001**

Sekretaris,


**Rizka Heni M.Pd
NIP:--**

Anggota I,


**Siti Hajir Sri Hidayati, MA
NIP:..**

Anggota II,


**Azhari, S.Sos.L, MA
NIDN:2013078902**

Mengetahui
Dean Fakultas Dakwa dan Komunikasi UIN Ar-Raniry

**Dr. Fakhri, S.Sos. MA
NIP: 196411291998031004**



PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Risca Fitra Ramadhana
NIM : 160402093
Jenjang : Strata Satu (S-1)
Jurusan/Prodi : Bimbingan Konseling Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulisan yang berjudul “Peran Dinas Pariwisata dan kebudayaan dalam membina Etika kerja pemandu wisata di kota Sabang” tidak terdapat karya pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Banda Aceh, 26 Juli 2021
Yang Menyatakan,




Risca Fitra Ramadhana
NIM. 160402093

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

ABSTRAK

Pada kenyataan tugas dan fungsi Peran Dinas pariwisata dan kebudayaan Indonesia masih perlu dipertanyakan, buktinya masih muncul keluhan dari pengunjung wisatawan seperti kurangnya, etika kerja secara moral terhadap wisatawan dari dilihat dari kostum, berbusana yang sopan dan sewajarnya, serta attitude berbicara yang sopan, ramah dan santun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Dinas pariwisata dan kebudayaan dalam membina etika kerja pemandu wisata di kota Sabang, untuk mengetahui bagaimana tugas pokok, dan fungsi peran Dinas pariwisata dalam membina etika kerja pemandu wisata di kota Sabang, serta mengetahui bagaimana bentuk pembinaan etika kerja yang dilakukan dinas pariwisata kepada pemandu wisata kota Sabang. penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara metode observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Penelitian ini dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun analisis data menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran dinas pariwisata dan kebudayaan yang dituangkan ke dalam program bentuk pembinaan adapun Dinas pariwisata yang diberikan oleh Dinas pariwisata yang masih belum terealisasi dengan baik hanya seperti bimbingan informasi, mengatur, dan melaksanakan kegiatan perjalanan wisata dari pemandu sendiri tidak begitu dijalankan oleh pemandu wisata, karena ada didapatkan beberapa kendala tidak memaksimalkan dalam peran Dinas pariwisata dan kebudayaan beberapa kendala yang terjadi antar sesama pemandu tidak kompak dalam keseragaman bahasa. tidak ada pembinaan khusus dari Dinas Saran yang diberikan peneliti Dinas. Saran yang disampaikan peneliti kepada Dinas pariwisata dan kebudayaan sendiri adalah untuk lebih sering memperhatikan, mengamati secara bimbingan kepada pemandu wisata secara akurat agar pemandu lebih memahami bagaimana cara memeberikan bimbingan yang spesifik secara keseluruhan kepada pemandu wisata. Agar pemandu lebih professional dalam berkerja kepada pemandu agar lebih banyak mempelajari, mengetahui standar etika kerja yang baik agar mereka dapat bisa mengerti dan memahami apa yang telah kita jelaskan saat ada pengunjung wisata yang berkunjung ke tempat wisata kepada peneliti sealnjutnya berharap lebih - untuk Lebih memperluaskan fokus masalah penelitiaanya tidak hanya tentang peran Dinas pariwisata dan kebudayaan

Kata kunci: Peran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Dalam Membina Etika Kerja Peamandu Wisata di Kota Sabang

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, segala puji hanya milik Allah yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya terutama memberikan penulis kesehatan, dan kesungguhan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi sesuai dengan yang direncanakan. Shalawat dan salam tidak lupa pula penulis hadiahkan kepada baginda Rasulullah saw yang mana beliau telah memperkenalkan ilmu pengetahuan kepada umatnya, dari masa yang penuh dengan kebodohan menjadi masa yang berilmu pengetahuan sehingga manusia berlomba-lomba dalam mencari ilmu.

Alhamdulillah dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis telah menyelesaikan penyusunan skripsi guna memenuhi dan melengkapi tugas akhir sarjana Prodi Bimbingan Konseling Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang berjudul **“Peran Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Dalam Membina Etika Kerja Pemandu Wisata Di Kota Sabang”**. Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa ada bantuan dari berbagai pihak. Oleh Karena itu, izinkan penulis menyampaikan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ayahanda (Alm Mulyono dan Ibunda (Asma) tersayang beserta keluarga besar yang telah mendukung dan terus memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini

2. Drs. Mahdi NK, M. Kes selaku pembimbing I dan Rizka Heni, M.Pd selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk mengajari dan membimbing penulis sampai akhir.
3. Dr. Fakhri, S. Sos, MA selaku Dekan fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Ketua prodi Bimbingan Konseling Islam Drs. Umar Latif, MA beserta staf dan seluruh dosen fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya prodi Bimbingan Konseling Islam.
5. Pengurus Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Ketua HPI ibu Nani Murnilawati, bapak irwan Mahdi selaku wakil (HPI) dan beserta anggota pemandu wisata di Iboih Kota Sabang .
6. Para sahabat dan teman seperjuangan yang menguatkan peneliti dalam melaksanakan penelitian
7. Serta terakhir kepada diri sendiri yang luar biasa kuat, ini menjadi salah satu pembuktian terhadap diri sendiri bahwa mampu menyelesaikan dengan baik.

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Penulis tidak sanggup membalas semua kebaikan yang telah diberikan semoga Allah membalas semua kebaikan ini. Kepada semua pihak yang turut berpartisipasi dalam pembuatan penelitian ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna baik dari segi penulisan atau lainnya, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk para calon konselor ataupun pembaca. *Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.*

Banda Aceh, 27 Juli 2021

Penulis ,

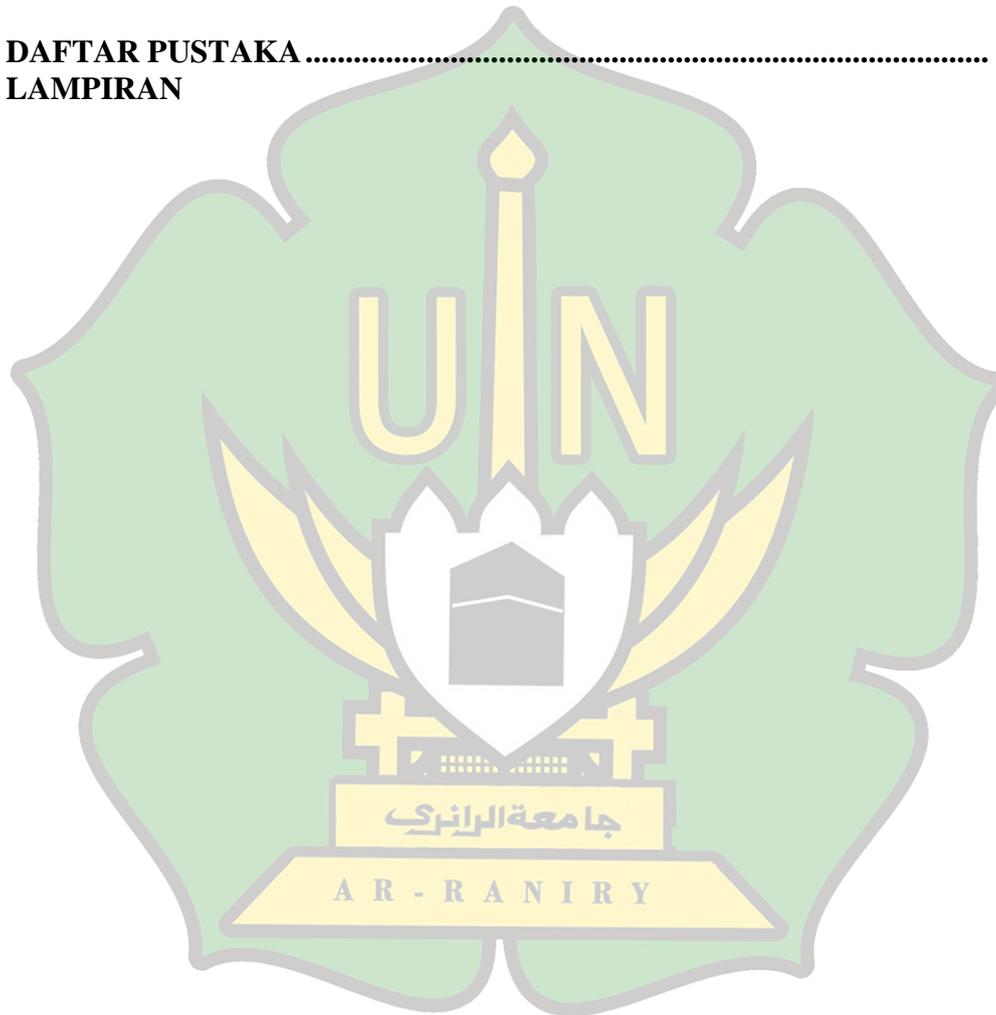
Risca Fitra Ramadhana



DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR LAMPIRAN | iv |
| DAFTAR ISI | v |
| | |
| BAB I : PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 3 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 3 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 4 |
| E. Defenisi Operasional | 4 |
| F. Kajian Terhadap Hasil Penelitian Terdahulu..... | 5 |
| G. Sistematika Penulisan..... | 8 |
| | |
| BAB II : KAJIAN TEORITIS | 10 |
| A. Konsep Etika Kerja Pariwisata | 10 |
| 1. Pengertian Etika Kerja pariwisata..... | 10 |
| 2. Tugas dan Fungsi Etika Kerja..... | 13 |
| 3. Standar Etika Kerja..... | 13 |
| 4. Karakteristik Etika Kerja..... | 16 |
| 5. Etika dalam Pandangan Islam | 19 |
| B. Konseptual Pariwisata dan kebudayaan di Kota Sabang | 21 |
| 1. Pengertian Pariwisata..... | 21 |
| C. Konsep Pemandu | 32 |
| 1. Pengertian Pemandu..... | 32 |
| 2. Tugas dan Fungsi Kerja Pemandu Wisata | 32 |
| 3. Jenis- jenis Pemandu Wisata..... | 33 |
| 4. Karakteristik Pemandu Wisata..... | 34 |
| | |
| BAB III : METODE PENELITIAN | 37 |
| A. Jenis Data Penelitian | 37 |
| B. Subjek dan objek Penelitian..... | 38 |
| C. Teknik Pengumpulan Data..... | 39 |
| 1. Observasi..... | 39 |
| 2. Wawancara..... | 39 |
| 3. Dokumentasi | 40 |
| D. Prosedur Penulisan..... | 43 |

| | |
|--|-----------|
| BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 45 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 45 |
| B. Hasil Penelitian..... | 49 |
| C. Pembahasan | 54 |
| BAB V: PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 57 |
| B. Saran..... | 57 |
| DAFTAR PUSTAKA | 59 |
| LAMPIRAN | |



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kota Sabang adalah salah satu di Aceh, Indonesia. Kota ini merupakan suatu kepulauan bagian ujung Indonesia, yang sangat ramai dikunjungi oleh masyarakat lokal maupun manca negara. Ketika masyarakat luar Aceh berwisata ke kota Sabang akan di pandu oleh pemandu yang bertugas. Pemandu wisata merupakan yang bekerja di bidang wisata yang bertugas untuk memberikan informasi dan bimbingan serta saran kepada wisatawan pada saat melakukan aktivitas wisatanya. Masing- masing kerja pemandu yaitu: pertama *To conduct/ to direct*, yaitu mengatur dan melaksanakan kegiatan perjalanan wisata bagi wisatawan yang ditanganinya. Berdasarkan program perjalanan (*itinerary*) yang telah ditetapkan. Ke dua *To point out*, yaitu menunjukkan dan mengantarkan wisatawan ke objek-objek dan daya tarik wisata yang dikehendaki, Ke tiga *To inform*, yaitu memberikan informasi dan penjelasan mengenai objek dan daya tarik wisata yang dikunjungi, informasi sejarah dan budaya.¹

Pada saat ini, kegiatan wisata adalah sebuah keniscayaan. Berbagai alat transportasi telah memudahkan seseorang untuk melakukan perjalanan dan satu daerah ke daerah yang lain. Agar dapat disebut sebagai wisatawan (*tourist*), seseorang haruslah melakukan perjalanan.²

Ditinjau dari segi destinasi, para wisatawan dapat dibagi kepada 2 kelompok, yaitu wisatawan lokal (domestik), dan wisatawan internasional (manca Negara), Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh beberapa lembaga dalam kegiatannya dengan destinasi wisata- wisata, yaitu dikarenakan

¹ Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Wonderful Indonesian, *Pola Perjalanan wisata Aceh Travel Pattern*, 2011, hal 65.

² Zalikha, Peluang & Tantangan Pelaksanaan Wisata di Kota Sabang. *Jurnal Al- Bayan*: 2015 Hal. 92

pemandangan alam yang indah, kedua masyarakat yang ramah dan hangat ketiga, Stabilitas politik yang negara kondusif, keempat, akomodasi yang layak dan yang kelima adat istiadat kehidupan masyarakat.

Tempat wisata kota Sabang hampir sama seperti Bali. Sabang merupakan tempat wisata yang sangat menarik serta berderetan dengan pulau Sabang adanya pulau rubiah. Tempat wisata yang sangat tersorot dengan panorama taman bawah laut dan juga bisa *sinorkling*, *driving*, dan *surfing* Sabang dijuluki sebagai destinasi yang mempunyai daya tarik wisata surga dunia. Sedangkan tempat wisata bangunan dapat berupa peninggalan sejarah, museum, serta cafe-cafe bernuansa Alami yang sangat menyatu dengan alam. Adapun tempat wisata bahari (yang banyak di kunjungi) yaitu, Iboih, Pulau Rubiah Gapang, KM 0, Gua Sarang, Pasir Putih, Benteng Ano Itam, Pantai Kasih.

Nilai- nilai dan budaya lokal dilestarikan dengan adanya tempat wisata. Munculnya dampak positif dan negatif bagi para pengunjung wisatawan, adapun dampak positifnya yaitu: dilihat dari sisi pariwisata menyebabkan perekonomian masyarakat lokal meningkat drastik. Perdagangan yang semakin meningkat karena industri semakin maju. Adapun dampak negatif banyaknya wisatawan yang masuk menambah potensi kerusakan lingkungan alam dan sekitarnya. Seperti tidak melaksanakan aturan yang sesuai dengan adat dan ketentuan yang benar.

Berdasarkan hasil observasi awal masih ada ditemukan kesenjangan antara Peran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan serta etika kerja pemandu wisata di kota Sabang, tidak ada pembinaan atau pelatihan khusus bidang agama untuk pemandu sehingga pemandu tidak menerapkan etis kerja yang sesuai dengan adat dan aturan agama yang berlaku, serta tidak ada di temukan kerja sama pemandu dengan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Sabang, sehingga menimbulkan persepsi yang negatif baik dari pengunjung atau masyarakat sekitar tentang wisata di kota Sabang, seperti; kedatangan bule atau *tourist* dari luar berjemur tanpa

busana seharusnya pemandu memberikan arahan sesuai dengan aturan yang berlaku di kota Sabang.³

Oleh karena itu, perlu adanya peran dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam membantu adanya pembinaan perihal etika pemandu ini. Berdasarkan kondisi tersebut peneliti tertarik mengkaji lebih rinci tentang “Peran Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Dalam Membina Etika Kerja Pemandu Wisata Di Kota Sabang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, maka peneliti secara umum merumuskan fokus masalah bagaimana peran dinas pariwisata dan kebudayaan dalam membina etika kerja pemandu wisata di kota Sabang sedangkan secara khusus penelitian ini di rumuskan dalam beberapa pertanyaan yaitu:

1. Bagaimana Tugas dan Fungsi Dinas Pariwisata dalam membina Etika Kerja Pemandu Wisata di kota Sabang?
2. Bagaimana Metode Pembinaan Etika Kerja yang dilakukan Dinas Pariwisata Kepada Pemandu wisata Kota Sabang?
3. Bagaimana Kendala yang dihadapi para pemandu wisata dalam menerapkan aturan- aturan wisata di kota Sabang?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah di uraikan di atas maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Peran Dinas Pariwisata dalam Membina Etika Kerja Pemandu Wisata Kota Sabang
2. Untuk Mengetahui Metode pembinaan yang dilakukan Dinas Pariwisata.
3. Untuk Mengetahui kendala yang dihadapi para pemandu wisata di Kota Sabang.

³ Wawancara dengan (Pak Ismayudin Doden) Tanggal 23 Maret 2021

D. Manfaat Penelitian

kegunaan penelitian ini dapat antara lain:

1. Bagi masyarakat umum, penelitian ini dapat di jadikan sebagai bahan tambahan, wawasan dan pengetahuan tentang mengembangkan kerja kelompok.
2. Sebagai rekomendasi bagi membina etika kerja pemandu.
3. Dapat di gunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menyikapi berbagai permasalahan di kalangan masyarakat pada umumnya.

E. Definisi Operasioal

Pertama, Peran dalam kamus KBBI peran diartikan sebagai tingkah laku yang dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Sesuatu yang jadi bagian atau yang memegang pimpinan yang terutama (terjadi sesuatu hal atau peristiwa) peran dalam kamus Bahasa Inggris yaitu *role* artinya karakter. Peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.⁴ karakteristik dalam melaksanakan tugas, kewajiban atau tanggung jawab yang telah diberikan oleh masing-masing organisasi atau lembaga.⁵ Yang dimaksud dengan “peran” dalam penelitian ini adalah tentang bagaimana cara Dinas Pariwisata dan Kebudayaan kota Sabang memposisikan diri sebagai sebuah instansi yang menerapkan kerja sama terhadap etika kerja pemandu wisata di kota Sabang.

Kedua, Pariwisata dalam kamus (KBBI) pariwisata adalah pelancongan pariwisata segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata beserta usaha-usaha yang terkait dengan bidang tersebut. Objek dan daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi sasaran

⁴ Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hal.870

⁵ Mulat Wigati Abdullah, *Sosiologi* (Jakarta: Grasindo, 2006), hal. 53

wisata.⁶ Yang dimaksud dengan “Pariwisata” dalam penelitian ini adalah tentang orang melakukan perjalanan ke kota Sabang yang menghabiskan waktunya untuk menikmati keindahan objek wisata kota Sabang. Salah satu objek wisata yang ramai dikunjungi yaitu Pantai Iboih, KM 0, Gua Sarang, Pria Laot, dan tempat wisata lainnya.

Ketiga, Etika dalam kamus KBBI merupakan Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk, tentang hak dan kewajiban moral (akhlak) “Etika” dalam penelitian ini adalah tentang etika seseorang dalam bekerja yang ada nilai islami sesuai dengan tingkah laku atau perbuatan yang tidak melenceng dari norma agama.⁷

Keempat, kebudayaan dalam kamus (KBBI) merupakan pikiran, akal budi atau adat-istiadat. Secara tata bahasa, Pengertian kebudayaan diturunkan dari kata budaya yang cenderung menunjuk pada pola pikir manusia. Kebudayaan sendiri diartikan sebagai segala hal yang berkaitan dengan akal atau pikiran manusia, Sehingga dapat menunjuk pada pola pikir. Perilaku serta karya fisik sekelompok manusia. Dalam penelitian ini adalah tentang kebudayaan dimana yang sangat melekat pada adat istiadat yang ada pada satu daerah yang menganut kebudayaan- kebudayaan yang ternilai menjunjung tinggi nilai islami yang ada pada daerah kota Sabang yang tidak terlepas dengan nilai- nilai yang menjalankan syariat islam di Aceh.⁸

f. Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu

Dari beberapa hasil penelitian yang di lakukan sebagai bahan bacaan penulis mengambil hasil- hasil dari beberapa penelitian yang telah di lakukan di antaranya yakni:

⁶ M. Dahlan Al Bahry, *Kamus Modern Bahasa Indonesia*, (Arkola, tt), hal . 448.

⁷ Faisal Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam*, (jakarta; Kencana Perdana Media group, 2006),cet, Ke-hal. 5

⁸ Drs.Suharso & drs. Ana Retnoningsih, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Widya Karya, Semarang: 2005)

Pertama: Peran Dinas pariwisata dan Kebudayaan Penelitian yang di lakukan oleh Bima, 2017 yang berjudul, “Peran Dinas dan kebudayaan dalam Pengembangan daerah wisata Pantai Bandengan Jepara”. Ia menyatakan bahwa peran dinas pariwisata dan kebudayaan pelaksanaan pengembangan daerah wisata Pantai Bandengan membawa dampak sosial ekonomi bagi kehidupan masyarakat daerah wisata Pantai Bandengan. Kendala yang di alami oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam Pengembangan daerah wisata pantai Bandengan terdiri dari kendala internal dan kendala eksternal. Kendala internal ini berupa terbatasnya anggaran dan masih minimnya tenaga ahli Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. Sedangkan kendala eksternal dari masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat menjadi kendala utama dalam pengembangan daerah wisata pantai Bandengan.⁹

Kedua penelitian ini di lakukan oleh Rizki Saputra, 2019 yang berjudul “Peran dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Sabang dalam menerapkan kearifan lokal kepada wisatwan Kota Sabang”. Merupakan dinas yang berada dalam kekuasaan pemerintah daerah. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan diberikan kewenangan oleh pemerintah untuk mengatur dan mengelola pariwisata di kota Sabang. Dengan membangun infrastruktur, memberikan fasilitas, dan mempromosikan kawasan wisata kota Sabang. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan juga bekerjasama dengan instansi lain seperti, dinas BPKS, Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan yang berdampak pada pengembangan pariwisata. Kota Sabang memiliki taman laut yang indah, pengunungan yang menarik, kuliner yang lezat, sehingga parawisatawan tertarik untuk datang ke kota Sabang. Dengan terbentuknya kelompok sadar wisata atau disingkat dengan POKDARWIS.¹⁰. Kearifan Lokal di kota Sabang diwariskan secara turun-temurun. Adat istiadat Aceh termasuk juga sebagai kearifan lokal kota Sabang yang bersyariat Islam. Setiap wisatawan lokal maupun asing hanya dihibau oleh masyarakat kota

⁹ Yunita, *Strategi Pengembangan Pariwisata di Desa Sawrna Kecamatan Bayag Kabupaten Lebak*. Banten: universitas Ageng Tirtayasa 2015.

¹⁰ Ibid

Sabang untuk menghargai dan menghormati kearifan lokal yang berlaku di kota Sabang.

Adapun persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang penelitian lakukan adalah terletak pada peran dinas sedangkan yang membedakan penelitian terdahulu dengan peneliti lakukan adalah (1) terletak pada variabel penelitian ke - 2 yaitu peran dinas terhadap kinerja pemandu penelitian terdahulu menggunakan variabel gaya hidup dalam penelitiannya (2) Penelitian terdahulu yang hanya berfokus pada cara yang peneliti lakukan adalah melihat peran dinas terhadap etika kerja pemandu. Maka dari itu penelitian terdahulu dengan peneliti lakukan terdapat perbedaan sehingga menunjukkan hasil yang berbeda.

Ketiga jurnal penelitian yang berjudul “Peran Pemerintah Daerah dalam Pengembangan Pariwisata alam dan Budaya di Kabupaten Tapanuli Utara” yang di lakukan Rotua Kristin Simamora (2016), Kabupaten Tapanuli Utara memiliki berbagai potensi alam, budaya dan sejarah yang dapat digali serta dilestarikan dan dijadikan sebagai aset dalam mendukung pengembangan sektor pariwisata. Potensi tersebut sangat berhubungan dengan daya tarik dan nilai obyek wisata yang tersebar di beberapa Kecamatan yang terdiri atas obyek wisata rohani, wisata alam atau rekreasi, sejarah atau budaya serta obyek wisata hutan atau agrowisata. Obyek wisata yang berpotensi untuk dikembangkan adalah obyek wisata alam atau rekreasi panorama Danau Toba seluas 660 ha yang berpeluang cukup besar menjadi daerah tujuan wisata di Indonesia, khususnya di Provinsi Sumatera Utara. Obyek wisata alam yang terdapat di sekitar Danau Toba dalah panorama indah Hutaginjang, pantai Muara dan Pulau Sibandang.¹¹

Kempat jurnal penelitian yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pengembangan Pariwisata di kabupaten wonosobo” yang dilakukan Ika nur Afni dkk. Dalam penelitian ini terdapat dua komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan yaitu komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi internal yaitu komunikasi antar pelaksana kebijakan. Komunikasi ini

¹¹ Rotura Kristis dkk., *Peran Pemerintah Dalam Pengembangan* (2016), hal.79- 96

dilakukan dengan cara rapat koordinasi rutin yang dilakukan dua bulan sekali. Rapat koordinasi ini bertujuan untuk menyampaikan program- program pengembangan serta monitoring pada program yang telah dilakukan.

Apabila terdapat beberapa masalah teknis dilapangan maka biasanya akan ada rapat insidental untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Sedangkan untuk komunikasi eksternal dilakukan melalui sosialisasi langsung kepada masyarakat melaluiseminar dan berbagai macam event. Selain itu juga melalui brosur yang dibuat oleh Disparbud dalam mempromosikan obyek wisata yang ada di Kabupaten Wonosobo.¹² Selain itu promosi obyek wisata juga terbantu oleh masyarakat yang saat ini aktif menggunakan sosial media. Semakin banyak masyarakat yang mengunggah foto ke media sosial menjadikan pariwisata di Kabupaten Wonosobo juga ikut berkembang.¹³

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan bagi pembaca dalam menelaah hasil penelitian ini maka penulis menjelaskan sistematika pembahasan yang dibagi dalam lima bab yang tertuang dalam berbagai sub bab. Dalam masing-masing bab ini memiliki hubungan keterkaitan dengan bab dan sub bab lainnya. Pada bab I merupakan pendahuluan yang didalamnya akan dibahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, definisi operasional, dan sistematika pembahasan.

Pada II bab ini terdapat landasan teoritis yang mana didalamnya penulis menyajikan teori-teori yang berkaitan dengan peran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Dalam Membina Etika kerja pemandu wisata di kota Sabang

Bab III berisikan tentang metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, fokus dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

¹² Joko, Widodo. *Analisa Kebijakan Publik*. Malang:Bayu Media Publishing 2007

¹³ Logframe RPJMD Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Wonosobo. LKPJ AMJ Kabupaten Wonosobo Tahun 2015 2016-2021

Bab IV menjelaskan tentang hasil penelitian dan analisis terhadap temuan lapangan menyangkut peran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Sabang Dalam Membina etika kerja pemandu wisata di Kota Sabang.

Dan bab V berisi tentang kesimpulan dan saran sebagai penutup tulisan ini. berisi mencantumkan jalan keluar untuk mengatasi masalah dan kelemahan yang ada. Saran ini tidak lepas ditujukan untuk ruang lingkup penelitian.



BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Konsep Etika Kerja Pariwisata

1. Pengertian Etika Kerja

kriteria sebagai pekerja yang profesional dituntut memiliki karakter antara lain, fleksibel, sopan, kompeten, efisien, sabar, bertanggung jawab, berpengetahuan luas, menjadi komunikator yang baik, pendengar yang baik, bisa bekerja dalam tim, mau membantu serta konsisten menunjukkan sikap positif. Selain itu, penampilan seorang pekerja yang profesional harus menyesuaikan dengan pekerjaannya. Cara berpenampilan juga menjadi salah satu hal yg paling penting. Penampilan yang menarik dan sesuai akan memunculkan kesan adanya standar kompetensi, kepercayaan diri, dan *respect* dari orang lain. Semakin profesional penampilan kalian akan menunjukkan semakin tinggi kredibilitas dan kompetensi yang dimiliki. Penampilan dan karakter tentunya juga harus didukung kuat oleh kemampuan komunikasi yang baik. Jika mampu berkomunikasi dengan baik, tentunya akan mencerminkan semakin baik kompetensi yang dimiliki.

Etika kerja pariwisata seperti pemandu wisata Pada saat bekerja mampu menunjukkan etos kerja yang baik, memiliki kecenderungan untuk mendapatkan posisi yang lebih baik. Seperti melayani, menghargai menjunjung tinggi, ramah dan sopan santun, menunjukkan etos kerja yang baik. Agar pengunjung wisata senang saat berada dalam kegiatan wisata

Etika kerja “etika” merupakan cabang dari filsafat mencari buruknya tingkah laku manusia”. Etika hendak mencari, tindakan manusia yang manakah yang baik. Etika berhubungan dengan seluruh ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan manusia dan masyarakat

seperti, antropologi, psikologi, sosiologi, ekonomi, ilmu politik, dan ilmu hukum. bahwa etika merupakan salah satu cabang ilmu filsafat Tujuannya adalah mempelajari perilaku, baik moral maupu immoral dengan tujuan membuat pertimbangan yang cukup beralasan dan akhirnya sampai pada rekomendasi yang memadai tentunya dapat diterima oleh suatu golongan tertentu atau individu.

Etika kerja pariwisata dapat disimpulkan sebagai keyakinan yang berfungsi sebagai panduan tingkah laku untuk seseorang, sekelompok, atau institusi. Jadi, etika kerja dapat diartikan sebagai doktrin tentang kerja yang diyakini oleh seseorang atau sekelompok orang sebagai baik dan benar yang terwujud nyata secara khas dalam perilaku kerja mereka. Menurut Rudito yang menyatakan etika kerja sebagai semangat kerja yang didasari oleh nilai-nilai atau norma-norma tertentu. Hal ini sesuai dengan pendapat dan menyatakan bahwa etika kerja adalah suatu semangat kerja yang dimiliki oleh masyarakat untuk mampu bekerja lebih baik guna memperoleh nilai hidup mereka.

Etika kerja menentukan penilaian manusia.¹⁴ Sedangkan menurut Ernawan etika kerja merupakan sikap, pandangan, kebiasaan, ciri-ciri atau sifat mengenai cara bekerja yang dimiliki seseorang, suatu golongan atau suatu bangsa. Etika kerja yang tinggi tentunya rutinitas tidak akan membuat bosan, bahkan mampu meningkatkan prestasi kerjanya atau kinerja.

Hal yang mendasari etika kerja tinggi diantaranya keinginan untuk menjunjung tinggi mutu pekerjaan, maka individu yang mempunyai etos kerja tinggi akan turut serta memberikan masukan-masukan ide di tempat bekerja Etika adalah suatu ilmu yang membahas tentang moralitas. Etika kerja dapat diartikan sebagai konsep tentang kerja atau paradigma kerja yang diyakini oleh seseorang atau sekelompok orang sebagai baik dan

¹⁴ Ernawan & Erni, *Etika Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2007), hal. 35.

benar pekerjaan yang diwujudkan nyatakan melalui perilaku kerja mereka secara khas.¹⁵ Ada tiga pendekatan dalam konteks etika, yaitu etika deskriptif, etika normatif, dan metaetika, yaitu:¹⁶

Berdasarkan paparan di atas pendapat para ahli; dapat disimpulkan bahwa sebagai panduan tingkah laku untuk seseorang, sekelompok, atau institusi. Jadi, etika kerja oleh seseorang atau sekelompok orang sebagai baik dan benar untuk mewujudkan secara nyata dan khas dalam perilaku kerja mereka. Sebagaimana etika kerja pemandu yang sesuai dengan syariat yang ada di Aceh di Kota Sabang. dinyatakan bahwa ada tiga pendekatan dalam konteks etika kerja, yaitu:

a. Etika Deskriptif

Etika yang mempelajari moralitas yang terdapat pada individu-individu tertentu dalam kebudayaan suatu periode sejarah dan sebagainya. Kerena etika deskriptif ini hanya melukiskan, ia tidak memberikan penilaian.

b. Etika Normatif

Etika ini merupakan bagian terpenting dari etika dan bidang mana berlangsung diskusi yang paling menarik tentang masalah moral. Yang menentukan benar tidaknya tingkah laku atau tanggapan moral adalah etika normatif. Etika normatif mempunyai tujuan dalam mempertanggung jawabkan rumusan dari prinsip - prinsip etis dengan cara rasional dan dapat digunakan dalam praktik.

Sedangkan menurut *Aristoteles filsuf* besar Yunani ia mengatakan etika di bedakan menjadi tiga macam, yaitu etika deskriptif, etika normative,. Etika deskriptif mempelajari tingkah laku moral dalam arti arti luas, seperti adat

¹⁵ Sinamo, J H, *Ethos Kerja*, (Jakarta: Mahardika,2003), hal. 2

¹⁶ Bertens, *Etika*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011) hal. 11-21

kebiasaan, pandangan tentang baik dan buruk, perbuatan yang diwajibkan, di bolehkan atau di larang dalam suatu masyarakat atau lingkungan,¹⁷

2. Tugas dan Fungsi Etika Kerja

Tugas dan fungsi etika kerja secara umum adalah alat penggerak atau perbuatan dan kegiatan individu. Serta fungsi etika kerja adalah:

- 1) Pendorong timbulnya perbuatan Etika kerja dapat menjadi pendorong timbulnya perbuatan, dimana etika kerja dapat membuat individu atau dalam kelompok dapat melakukan msuatu perbuatan agar dapat mencapai hal yang diinginkan.
- 2) Penggairah dalam aktivitas Dalam melakukan sebuah aktivitas sehari-hari baik itu secara individu atau dalam kelompok, etika kerja dapat menjadikannya lebih bersemangat dalam menjalankan aktivitas tersebut. Sehingga dapat dicapai hasil yang diinginkan.
- 3) Penggerak seperti mesin bagi mobil besar Etika kerja dapat menggerakkan individu atau sekelompok orang agar mau melakukan sesuatu untuk mencapai hal yang diinginkan, sehingga terciptalah kesepakatan dalam pencapaian target tersebut.

3. Standar Etika Kerja

Standar etika kerja seseorang yang memegang peranan penting dalam kegiatan tur maupun transfer. Ia menjadi tumpuan harapan wisatawan, perusahaan yang mempekerjakannya, bahkan daerah atau negara tempat ia bekerja. Untuk itulah, ia harus memenuhi persyaratan tertentu agar dapat mengemban amanat yang demikian berat secara profesional. Persyaratan tersebut menyangkut hal-hal yang bersifat fisik maupun psikis Syarat fisik/Penampilan.

¹⁷ M. Taufik *Jurnal Pengaruh Pemikiran Etika* (Vol. 18, No. 1, 2018) hal. 384- 322

- 1.) Parawisata berpakaian dalam pengertian ini mengandung makna yang luas, tidak sekedar baju, celana, rok, sandal, dan sebagainya akan tetapi keseluruhan yang tampak dari luar diri seseorang itu. Secara manusiawi kesan seseorang terhadap orang lain pertamanya biasanya dipengaruhi oleh penampilan orang yang dihadapi tersebut. Sebagai petugas yang pertama kali berhubungan dengan wisatawan saat penyelenggaraan tur, maka pramuwisata harus dapat berpenampilan secara maksimal, karena apa yang ditampilkan pertama kali itu akan berdampak terhadap kesan wisatawan selanjutnya
- 2.) Syarat Psikis/Kepribadian Pramuwisata: Secara teori yang dimaksud dengan kepribadian adalah integritas psiko-fisik sebagai resultan dari hereditas, lingkungan dan kematangan yang bersifat unik dan dinamis serta berbeda satu dengan yang lainnya. Jelasnya, kepribadian lahir karena perpaduan tiga faktor, yakni keturunan, lingkungan atau pergaulan, dan waktu atau kematangan. Ketiga unsur ini saling berkaitan dalam membentuk satu wujud kepribadian. Karena sifatnya yang spesifik, maka setiap orang memiliki kepribadiannya masing-masing.
- 3.) Menurut ilmu jiwa, kepribadian seseorang dapat berkembang karena dua hal, yaitu bakat dan didikan. Kepribadian karena faktor bakat sulit untuk diubah atau diciptakan, akan tetapi kepribadian itu dapat pula dikembangkan melalui proses pendidikan. Agar dapat mengembangkan kepribadian yang menarik maka seseorang pramuwisata hendaknya menampilkan sifat-sifat: (penuh perhatian, ketajaman daya ingatan, pandai bergaul, periang, jujur dan dapat dipercaya, penuh inisiatif, humoris, suka menolong, empati, pemimpin yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting yang harus ada di industri perhotelan untuk memberikan kesan atau citra yang positif dimata wisatawan.

Cara mengetahui bahwa pelayanan kita bagus atau tidak yaitu dari ekspektasi dan persepsi konsumen kepada sistem pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang kita pekerjakan. Berdasarkan persepsi tadi kita pihak penyedia jasa dapat memperbaiki sistem pelayanannya dengan melihat karakteristik pelanggan sehingga kedepannya bisa dirancang dan dikembangkan sistem pelayanan yang lebih baik. Salah satu industri jasa yang perkembangannya cukup besar adalah industri perhotelan.

Etika Melayani Tamu yang Baik *Front office* departement mencerminkan kualitas bagi tamu saat pertama kali memasuki suatu hotel, kemampuan, ketepatan, kesiapan, ketepatan dan kemampuan karyawan didalam menjalankan fungsi serta tugas dan tanggung jawabnya sangatlah penting dalam memberikan kesan yang positif bagi wisatawan.

Adapun etika yang harus dilakukan oleh *Receptionist* ketika melayani tamu adalah:

- 1) Setiap orang yang datang hendaknya kita mengucapkan salam disertai dengan senyum karena itu akan membuat tamu merasa nyaman. Dan berikanlah perhatian kepada tamu yang datang.
- 2) Usahakan cepat, tepat, cermat, cekatan, teliti, benar, ramah dan sopan dalam merespon permintaan dari tamu, dan usahakan memberikan pelayanan yang terbaik.
- 3) Biarkanlah tamu berbicara terlebih dahulu Jangan sekali-kali memotong pembicaraan tamu, usahakan kita mendengar semua apa yang tamu katakan, usahakan bersikap rileks tidak tegang dan jangan pernah berpikiran negatif kepada tamu bicaralah yang jelas, dan mudah dipahami serta sewajarnya, jangan bertanya yang akan membuatnya tersinggung.
- 4) Responsif dalam menangani keluhan tamu , usahakan anda mendengarkan keluhan tamu dengan baik dan selalu bersikap

bijaksana dan tidak lupa selalu ucapkan terimakasih kepada tamu.

- 5) Sikap Perilaku dan Ekspresi Wajah ini sangat penting guna memberikan kepuasan kepada wisatawan.
- 6) Penampilan merupakan hal yang paling penting karena ketika wisatawan datang yang pertama yang dilihat oleh wisatawan adalah penampilan. Hendaknya Selalu ceria, Rapi dalam berpakaian dan menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan ditempat kerja, hendaknya selalu fokus dengan apa yang sedang dikerjakan.

Etika dalam melayani tamu komplek (*complaint*) adalah tanggapan yang muncul dari seseorang atas perbedaan apa yang dilihat dengan apa yang mereka harapkan atau inginkan biasanya dikenal dengan ketidakpuasan seseorang terhadap apa yang mereka rasakan. Komplain terdiri dari beberapa jenis yaitu keluhan mengenai fasilitas, pelayanan karyawan, pelayanan yang tidak menyenangkan dan keluhan khusus.

4.) Karakteristik Etika Kerja

Karakteristik Etika kerja adalah tingkah laku atau perbuatan manusia yang dipandang dari segi baik dan buruk, sejauh yang dapat diterima akal dan tidak menyalahi kepentingan orang lain serta memiliki moral dan komitmen yang dapat memberikan pencitraan sebuah karakter yang baik dalam mencapai sebuah tujuan. Indikator etika kerja yang diperhatikan terutama pada aspek norma-norma yang dianut dalam organisasi, etika berkomunikasi, etika melaksanakan tridharma perguruan tinggi, memiliki sasaran kerja, ketangguhan bekerja dan disiplin kerja.

Etika juga merupakan perilaku tentang moral individu dan saling menghargai sebuah kepercayaan terhadap individu dengan adanya norma-norma dan kaidah-kaidah yang berlaku dalam disiplin, untuk mencapai tujuan individu dan tujuan

bersama, yang merupakan etika kinerja organisasi dalam melaksanakan, tingkah laku atau perbuatan manusia yang dipandang dari.

Segi baik dan buruk, sejauh yang dapat diterima akal dan tidak menyalahi kepentingan orang lain serta memiliki moral dan komitmen yang dapat memberikan pencitraan sebuah karakter yang baik dalam mencapai sebuah tujuan.¹⁸

Karakteristik etika kerja adalah tim penilaian ketua program studi terhadap ciri spesifik suatu tim kerja yang ada di program studi untuk mendukung pencapaian tujuan program studi dengan melaksanakan komponen- komponen tertentu yaitu interaksi, struktur pekerjaan, peran teknis anggota, sasaran bersama, tanggung jawab, *sharing* nilai kultur, memiliki nilai budaya yang ada (spesifik), dan sinergi antar anggota.¹⁹

Dengan demikian karakteristik tim akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam melakukan sesuatu, mempertahankan kegiatan ke arah tercapainya tujuan yang telah ditentukan.

Sejalan dengan itu, maka seorang pekerja memiliki karakteristik tim yang solid akan memperlihatkan prestasinya, meminta pengakuan atas apa yang diperolehnya, dan mempunyai etika kerja. Seseorang yang memiliki karakteristik tim ditandai dengan kerja sama dan interaksi yang baik antara satu dengan lain dalam sebuah tim, terutama saling memberikan kesempatan untuk memberikan masukan.²⁰

Tentang pengetahuan dan keterampilan dan saling mengisi antara satu dengan yang lain sebagai tanggung jawab untuk mencapai dan mengatasi berbagai rintangan. Seorang yang memiliki etika kerja ditandai dengan rasa senang terhadap organisasi tanda ini sekaligus kebanggaan, tingkat kehadirannya tinggi, sangat menikmati kerja, dan menempatkan pekerjaan sebagai citra dirinya.

¹⁸ Absah, Yeni. *Pengaruh Kemampuan Pembelajaran Organisasi Terhadap Kompetensi, Tingkat Diversifikasi Dan Kinerja Perguruan Tinggi Swasta Di Sumatera Utara*. Disertasi, Pascasarjana, Surabaya, 2010 Universitas Airlangga.

¹⁹ Stephen P. Robbins, Timothy A, Judge *Organizational Behavioral*, (Jakarta 2008)

²⁰ Ibid...

Pengaruhnya, dengan karakteristik kerja akan menumbuhkan konsep diri, yaitu kerja sama yang bersinergi positif, menikmati kerja, sukarela menerima tugas dan tanggung jawab, dengan bersedia menghadapi resiko. Bila berhasil melakukan kerja, secara instrinsik akan merasa senang dengan hasil yang dicapainya dan akan memiliki karakteristik tim kerja yang bersinergi positif terhadap organisasinya, sehingga ia akan loyal, tidak mangkir, dan tidak terlambat melaksanakan tugasnya.²¹

Para pekerja mereka khususnya, pengalaman, penilaian, etika kerja yang kuat dan komitmen terhadap kualitas. organisasi secara aktif mencari individu yang dapat dengan mudah menyesuaikan diri dan terbuka pada perubahan dan sifat-sifat negatif terkait usia atas para pekerja baik yang lebih muda atau lebih tua serta meningkatkan mutu kerja sama serta konsisten, memecahkan masalah, menganalisis, dorongan, kompetitif, motivasi, sosiabilitas, atau kemampuan belajar.²²

Menurut pandangan Islam, ilmu akhlaq atau yang disebut dengan. Etika dalam Islam adalah suatu pengetahuan yang, mengajarkan mana yang baik dan mana yang buruk berdasarkan ajaran Allah dan Rasul-Nya. Perlu diketahui bahwa etika Islam berbeda dengan etika filsafat, hal ini dikarenakan:

- a. Etika Islam mengajarkan dan menuntun manusia ke pada tingkah laku yang baik dan menjauhkan diri tingkah laku yang buruk.
- b. Etika Islam menetapkan bahwa yang ennjjaad di sumber moral, uku'ran baik buruknya perbuatan didasarkan ~ epppaqqa ajaran Allah S.WT (AI Qur'an) dan ajaran Rasul-Nya (Sunnah).
- c. Etlka Islam bersifat universal dan komprehensif, dapat diterima oleh seluruh umat manusia di segala waktu dan tempat.
- d. Dengan fitrah (naluri) dan akal fikiran manusia, maka etika Islam. dapat dijadikan pedoman bagi seluruh umat manusia.
- e. Etika Islam mengatur dan mengarahkan. fitrah manusia kepada akhlaq yang luhur dan meluruskan per-buatan manusia dibawah pancaran sinar

²¹ Ibid...

²² Ibid,...

petunjuk Allah SWT, sehingga selamatlah, manusia dari pikir dan perbuatan-perbuatan yang keliru.

Jika hal ini diterapkan kepada perilaku pemandu dalam bekerja, maka diharapkan etika kerja yang tinggi, bermoral serta dalam bekerja juga memperhatikan unsur-unsur yang mempengaruhi karakteristiknya. Dan kerja yang professional sesuai dengan kerangka pemikiran ini, maka dapat diduga terdapat pengaruh langsung positif karakteristik pemandu terhadap etika.

Dalam Etika kerja merumuskan profesi sebagai pekerjaan tetap bidang tertentu berdasarkan keahlian khusus yang dilakukan secara bertanggung jawab, keahlian khusus yang dilakukan secara bertanggung jawab, dengan tujuan memperoleh penghasilan. Pekerja yang menjalankan profesi tersebut disebut dengan profesional. Berikut ini dideskripsikan secara detail kriteria profesi tersebut sebagai berikut:

- 1) Pekerjaan bidang tertentu itu berdasarkan keahlian dan keterampilan khusus, yang diperolehnya melalui pendidikan dan latihan. Pendidikan dan pelatihan itu ditempuhnya secara resmi pada lembaga pendidikan latihan yang diakui oleh pemerintah (negara) berdasarkan peraturan-peraturan undangan yang berlaku (*jus constitutum*) keahlian dan keterampilan itu dibuktikan oleh sertifikat yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah atau lembaga.
- 2) Tanggung jawab Dalam memberikan pelayanannya, harus profesional itu bertanggung jawab kepada diri sendiri, artinya dia bekerja karena integritas moral, intelektual, dan profesional.

5.) Etika dalam Pandangan Islam

Akhlak berasal dari bahasa Arab jama' dari bentuk mufradatnya "*khuluqun*" yang berarti budi pekerti, perangai, tingkah laku dan tabiat. Sedangkan menurut istilah adalah pengetahuan yang menjelaskan tentang baik dan buruk (benar dan salah), mengatur pergaulan manusia, dan menentukan tujuan akhir dari usaha dan pekerjaannya. Akhlak pada dasarnya melekat dalam

diri seseorang, bersatu dengan perilaku atau perbuatan. Jika perilaku yang melekat itu buruk, maka disebut akhlak yang buruk atau akhlak mazmumah. Sebaliknya, apabila perilaku tersebut baik disebut akhlak mahmudah. Golongan akhlak yang seharusnya dimiliki oleh seorang muslim Selain akhlak digunakan pula istilah etika dan moral. Etika berasal dari bahasa Yunani “*ethes*” artinya adat.²³

Etika adalah ilmu yang menyelidiki baik dan buruk dengan memperhatikan perbuatan manusia sejauh yang diketahui oleh akal pikiran. Sedangkan moral berasal dari bahasa Latin “*mores*” yang berarti kebiasaan. Persamaan antara akhlak dengan etika adalah keduanya membahas masalah baik dan buruk tingkah laku manusia. Perbedaannya terletak pada dasarnya sebagai cabang filsafat, etika bertitik tolak dari pikiran manusia. Sedangkan akhlak berdasarkan ajaran Allah dan Rasul-Nya. Akhlak tidak terlepas dari aqidah dan syariah.

Akhlak Islam dapat dikatakan sebagai akhlak yang Islami adalah akhlak yang bersumber pada ajaran Allah dan Rasulullah. Akhlak Islami ini merupakan amal perbuatan yang sifatnya terbuka sehingga dapat menjadi indikator seseorang apakah seorang muslim yang baik atau buruk. Akhlak ini merupakan buah dari akidah dan syariah yang benar. Secara mendasar, akhlak ini erat kaitannya dengan kejadian manusia yaitu *khaliq* (pencipta) dan *makhluk* (yang diciptakan). Rasulullah diutus untuk menyempurnakan akhlak manusia yaitu untuk memperbaiki hubungan *makhluk* (manusia) dengan *khaliq* (Allah Ta’ala) dan hubungan baik antara *makhluk* dengan *makhluk*.²⁴ Sebagaimana al-Quran At-taubah ayat 105

²³ M. Asy’ari *Al-Ulum* (Jakarta, Vol. 10, No.1, 2010) hal. 59- 72

²⁴ Syamsul Rizal Mz., *akhlak Islami Perspektif Ulama Salaf* (Vol.7, No.1, 2018) hal. 67

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: "Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ

artinya: Sungguh, orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan, mereka itu adalah sebaik-baik makhluk. (QS. Al- Bayyinah:7)

فَأَمَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ فَيُدْخِلُهُمْ رَبُّهُمْ فِي رَحْمَتِهِ ۗ ذَٰلِكَ هُوَ الْفَوْزُ الْمُبِينُ

Artinya: Maka adapun orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan, maka Tuhan memasukkan mereka ke dalam rahmat-Nya (surga). Demikian itulah kemenangan yang nyata.” (QS Al- jasiyah: 30)

B. Konsep Pariwisata dan Kebudayaan di Kota Sabang

1. Pengertian Pariwisata

Pariwisata merupakan suatu perubahan tempat tinggal sementara seseorang diluar tempat tinggalnya karena suatu alasan dan bukan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan upah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih dengan tujuan antara lain untuk mendapatkan kenikmatan dan memenuhi hasrat ingin mengetahui sesuatu. Dapat juga karena kepentingan yang berhubungan dengan kegiatan olah raga untuk kesehatan, konvensi, keagamaan, dan keperluan usaha lainnya. Potensi wisata adalah semua obyek (alam, budaya, buatan) yang

memerlukan banyak penanganan agar dapat memberikan nilai daya tarik bagi wisatawan.²⁵

Daerah tujuan wisata (DTW) merupakan daerah yang menjadi incaran para wisatawan untuk melakukan wisata karena (DTW) memiliki daya tarik untuk dikunjungi, sekaligus menjadi energi dari keseluruhan sistem pariwisata. DTW harus mampu memenuhi kebutuhan pasar wisata dan juga menciptakan permintaan bagi DAW. Dengan kata lain, DTW sebagai daerah tempat wisatawan melakukan kegiatan yang bukan untuk mencari nafkah. Pada umumnya, DTW menawarkan beragam keunikan baik yang bersifat alam maupun budaya sehingga menarik wisatawan untuk mengunjunginya.²⁶

Pariwisata merupakan kegiatan dapat dipahami dari banyak pendekatan, Dalam Undang-undang RI nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan dijelaskan bahwa:

- 1) Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi, dalam jangka waktu sementara.
- 2) Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata.
- 3) Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta adalah berbagai macam kegiatan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah.
- 4) Kepariwisatawan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta, multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara

²⁵ Kencana Syafli, *Pengantar Ilmu Pariwisata* (Bandung : Masdar Maju : 2009). Hal. 14-15

²⁶ Ismayanti Djony Harpan *Pengantar Pariwisata* (Jakarta,Grasindo, 2010) hal. 2-4

serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, Daerah dan pengusaha.

- 5) Usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.
- 6) Pengusaha pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata.
- 7) Industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.

Kepariwisataan mendefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multi disiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha (UU No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan revisi dari UU No. 9 Tahun 1990 Kepariwisataan). Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah daerah {UU No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan (revisi dari UU No. 9 Tahun Kepariwisataan).²⁷

Presiden Soekarno Indonesia mendefinisikan dalam suatu percakapan sebagai pandangan dari istilah asing *tourism* “Arti pariwisata ialah bahwa kalau semua kegiatan itu dianggap gagal”.Tanda adanya wisatwan semua kegiatan pembangunan hotel, persediaan angkutan dan sebagainya itu tidak memiliki makna kepariwisataan. Setiap usaha Pariwisata yang ada, membutuhkan berbagai sarana yang memadai untuk menunjang kebutuhan para wisatawan, yaitu salah satunya adalah sarana akomodasi. Karena tanpa adanya sarana akomodasi yang memadai, usaha parwisata tidak dapat berjalan dengan baik dan begitupun

²⁷ Ibid,..hal.10

sebaliknya tanpa kegiatan pariwisata usaha akomodasi tidak akan berjalan secara optimal. Diantara bermacam-macam bentuk jasa kepariwisataan yang terpenting dan terlengkap ialah yang biasanya disebut hotel. Keseluruhan kegiatan dunia usaha dan masyarakat yang ditujukan untuk menata kebutuhan perjalanan dan persinggahan wisatawan. terdapat tiga potensi kepariwisataan, yaitu:

- a. Modal dan potensi alam.
- b. Modal potensi dan Kebudayaan.
- c. Modal dan potensi manusia.²⁸

Pariwisata menurut undang-undang No 10 tahun 2019 pariwisata memerlukan pemandu wisata yang berperan penting dalam sebuah perjalanan wisata pemandu wisata merupakan orang membawa wisatawan untuk melakukan kunjungan (ekskursi) dalam jangka waktu tertentu pariwisata adalah pelancongan.²⁹

Pariwisata dan kebudayaan merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata beserta usaha-usaha yang terkait dengan bidang tersebut. Objek dan daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata. Kebudayaan dalam bahasa Belanda disebut *cultur*, dalam bahasa Inggris disebut *culture*, dalam bahasa latin disebut *Colera* yang berarti mengolah, mengajarkan, menyuburkan, dan mengembangkan terutama mengolah tanah atau bertani.

Melihat beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pariwisata dan kebudayaan di bangun oleh beberapa yang berdasarkan undang-undang, asas, prinsip tujuan merupakan kegiatan yang dilakukan orang atau kelompok dengan melakukan perjalanan yang berpindah dari tempat tinggal ke tempat lain dan tinggal dalam kurun waktu yang tidak lama dengan tujuan bersenang-senang, bisnis, dan tujuan lainnya.

²⁹ Kementerian Pariwisata RI, *Rencana Strategis Pengembangan Destinasi dan Industri Pariwisata Tahun 2015-2019* (jakarta, Kemenpar RI, 2015)

- a. Unsur- unsur Pariwisata adalah Pariwisata yang baik harus memiliki daya tarik, kemudahan perjalanan, sarana dan fasilitas serta promosi. Pengembangan pariwisata perlu didukung dengan perencanaan yang matang dan harus mencerminkan tiga dimensi kepentingan, yaitu industri pariwisata, daya dukung lingkungan (sumber daya alam), dan masyarakat setempat dengan sasaran untuk peningkatan kualitas hidup.

Adapun Unsur- unsur pariwisata sebagai berikut yaitu:

- a. Akomodasi. Tempat menginap dapat dibedakan antara yang dibangun untuk keperluan umum (hotel, hotel, tempat *home stay* pondokan, wisma tempat berkemah waktu liburan) dan yang diadakan khusus peorangan untuk menampung menginap keluarga, kenalan atau anggota perkumpulan tertentu atau terbatas.
- b. Fasilitas Pelayanan. Penyediaan fasilitas dan pelayanan makin berkembang dan bervariasi sejalan dengan perkembangan arus wisatawan. Perkembangan pertokoan dan jasa pelayanan pada tempat wisata dimulai dengan adanya pelayanan jasa kebutuhan sehari-hari (penjual makanan, warung minum atau jajanan), kemudian jasa-jasa perdagangan (pramuniaga, tukang-tukang atau jasa pelayanan lain), selanjutnya jasa untuk kenyamanan dan kesenangan (toko pakaian, toko perabot rumah tangga, dll), lalu jasa yang menyangkut keamanan dan keselamatan (dokter, apotek, polisi dan pemadam kebakaran) dan pada akhirnya perkembangan lebih lanjut menyangkut juga jasa penjualan barang mewah.
- c. Infrastruktur. yang memadai diperlukan untuk mendukung jasa pelayanan dan fasilitas pendukung. Pembangunan infrastruktur secara tidak langsung juga memberi manfaat (dapat digunakan) bagi penduduk setempat disamping mendukung pengembangan pariwisata. Hal ini menyangkut tidak saja pembangunan infrastruktur transportasi (jalan, pelabuhan, jalan kereta api, dll), tetapi juga penyediaan saluran air minum, penerangan listrik, dan juga saluran pembuangan limbah.

- d. Jasa Boga dan Restoran, Industri jasa di bidang penyelenggaraan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial.
- e. Attraksi Wisata, kegiatan wisata yang dapat menarik perhatian wisatawan atau pengunjung.
- f. Akomodasi, tempat seseorang untuk tinggal sementara.
- g. Cindremata (souvenir), benda yang dijadikan kenang- kenangan untuk di bawa oleh wisatawan pada saat kembali ke tempat asal.
- h. Biro perjalanan, badan usaha pelayanan, badan usaha pelayanan semua proses perjalanan dari berangkat hingga kembali.³⁰

b. Daya Tarik Wisata

Daya tarik wisata merupakan sejatinya kata lain dari obyek wisata namun sesuai peraturan pemerintah Indonesia tahun 2009 kata obyek wisata sudah tidak relevan lagi untuk menyebutkan suatu daerah tujuan wisatawan maka digunakanlah kata “ Daya Tarik Wisata” maka untuk mengetahui apa arti dan makna dari daya tarik wisata di bawah ini adalah beberapa definisi /pengertian mengenai daya tarik wisata menurut beberapa ahli; Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 tahun 2009, Daya Tarik Wisata dijelaskan sebagai segala sesuatu yang memiliki keunikan, kemudahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau kunjungan wisatawan.

Daya tarik wisata atau “*tourist attraction*”, istilah yang lebih sering digunakan, yaitu segala sesuatu yang menjadi daya tarik bagi orang untuk mengunjungi suatu daerah tertentu mendefinisikan daya tarik wisata sebagai segala sesuatu yang menarik dan bernilai untuk dikunjungi dan dilihat.

³⁰ Sugiama, A Gima. *Manajemen Aset Pariwisata Pelayanan Berkualitas Agar Wisatawan Puas dan Loyal*. Bandung: 2013 Guardaya Intimarta. Hal.

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat dilihat kesimpulan bahwa daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang mempunyai daya tarik, keunikan dan nilai yang tinggi, yang menjadi tujuan wisatawan datang ke suatu daerah tertentu. Suatu daerah untuk menjadi DTW (Daerah Tujuan Wisata) yang baik harus dikembangkan 3 (tiga) hal agar daerah itu menarik untuk dikunjungi, yaitu:³¹

- a. Adanya *something to see* Maksudnya adalah sesuatu yang menarik untuk dilihat.
- b. Adanya *something to buy* Maksudnya adalah sesuatu yang menarik dan khas untuk dibeli.
- c. Adanya *something to do* Maksudnya adalah sesuatu aktivitas yang dapat dilakukan di tempat itu.³²

Kualitas objek daya tarik wisata merupakan hal yang penting dalam pariwisata. Mutu objek daya tarik wisata yang baik akan berdampak positif pada besaran jumlah wisatawan dan lama tinggal di suatu destinasi wisata. Di dalam hal ini persepsi wisatawan yang menjadi tolak ukur untuk melihat tingkat mutu objek daya tarik wisata tersebut. Berpendapat bahwa suatu objek wisata harus meliputi lima unsur penting agar wisatawan merasa puas dalam menikmati perjalanannya.³³

Fasilitas unsur fasilitas cenderung berorientasi pada atraksi disuatu lokasi karena fasilitas harus dekat dengan pasarnya. Fasilitas cenderung mendukung dan bukan mendorong pertumbuhan dan cenderung berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang. Suatu atraksi juga dapat merupakan fasilitas.

³¹ Suwartono Gamal, *Dasar- Dasar Pariwisata* Edisi Pertama Cetakan Pertama (1997) Yogyakarta. Hal.3

³² Basiyah, *Dinamika Kepariwisatawan dan Objek Daya Tarik* (vol,1. No,11. No,2. 2012) hal.3

³³ Marcella Hidayat *Objek Daya Tarik Wisata*, (vol, 1. No, 1. 2011) hal.39

Jumlah dan jenis fasilitas tergantung kebutuhan wisatawan. Menurut *Gunn* dan *Turgut* (2002) fasilitas merupakan fasilitas pelayanan dan sarana prasarana penunjang pariwisata yang nantinya akan dapat memenuhi kebutuhan wisatawan selama berwisata di suatu tempat. Dalam karakteristik ini, fasilitas yang dimaksud meliputi fasilitas dasar dan penunjang kegiatan wisata. Adapun Kriteria ini dapat diuraikan menjadi beberapa indikator sebagai berikut yaitu:

- a. Memiliki fasilitas penginapan atau akomodasi setidaknya di sekitar lokasi kampung wisata
- b. Memiliki fasilitas perbelanjaan baik di dalam maupun di sekitar lokasi kampung wisata
- c. Memiliki fasilitas tempat makan setidaknya di sekitar lokasi kampung wisata
- d. Memiliki fasilitas dasar pariwisata (meliputi ruang publik, informasi, peribadatan, keamanan, sanitasi, dll) dan fasilitas penunjang pariwisata yang dapat mendukung pengembangan dan penguasaan objek daya tarik wisata (area pertunjukkan kesenian, panggung kesenian, bangku penonton, dll.)

Keberhasilan suatu tempat wisata hingga tercapainya kawasan wisata sangat tergantung pada 3 A yaitu: atraksi (*attraction*), aksesibilitas (*accessibility*), dan fasilitas (*amenities*).³⁴

- a) Atraksi (*attraction*) Atraksi wisata adalah segala sesuatu yang terdapat di daerah tujuan wisata yang merupakan daya tarik agar orang-orang mau datang berkunjung ke suatu tempat tujuan wisata. Atraksi juga merupakan sesuatu yang dipersiapkan terlebih dahulu agar dapat dilihat, dan dinikmati oleh wisatawan yang meliputi tari-tarian, nyanyian kesenian rakyat tradisional, upacara adat, dan lain-lain.

³⁴ Ibid,... hal. 40-41

- b) Aksesibilitas (*Accessibility*) Aksesibilitas meliputi moda transportasi untuk mencapai tempat wisata serta prasarana meliputi jalan, jembatan, terminal, stasiun, dan bandara. Prasarana ini berfungsi untuk menghubungkan suatu tempat dengan tempat yang lain. Keberadaan prasarana transportasi akan mempengaruhi laju tingkat transportasi itu sendiri. Kondisi prasarana yang baik akan membuat laju transportasi optimal.
- c) Fasilitas (*Amenities*) Fasilitas wisata atau amenities merupakan hal-hal penunjang terciptanya kenyamanan wisatawan untuk dapat mengunjungi suatu daerah tujuan wisata.

c. Masyarakat atau lingkungan

Daerah dan tujuan wisata yang memiliki berbagai objek dan daya tarik wisata akan mengundang kehadiran wisatawan.

1. Masyarakat sekitar objek wisata adalah yang akan menyambut kehadiran wisatawan tersebut dan sekaligus akan memberikan layanan yang diperlukan oleh para wisatawan tersebut sekaligus akan memberikan layanan yang akan dibutuhkan oleh para wisatawan. Dalam hal ini pemerintah melalui instansi- instansi terkait telah menyelenggarakan berbagai penyuluhan kepada masyarakat. Salah satunya adalah bentuk bina masyarakat sadar wisata. Dengan terbinanya masyarakat yang sadar akan berdampak positif karena mereka akan memperoleh keuntungan dari para wisatawan maupun yang membelanjakan uangnya. Para wisatawan akan untung karena mendapat pelayanan yang memadai dan juga dapatkan berbagai kemudahan dalam memenuhi kebutuhannya.

2. Lingkungan

Lingkungan masyarakat di sekitar objek wisata, lingkungan alam sekitar objek wisata perlu diperhatikan dengan seksama agar tidak rusak dan tercemar, lalu lalang manusia yang terus meningkat dari tahun ketahun dapat mengakibatkan rusaknya ekosistem dari fauna dan

flora di sekitar objek wisata. Oleh sebab itu perlu ada upaya menjaga kelestarian melalui penegakan berbagai aturan dan persyaratan dalam pengelolaan suatu objek wisata.

3. Budaya

Budaya merupakan lingkungan masyarakat dalam lingkungan budaya yang menjadi pilar penyangga kelangsungan hidup suatu masyarakat. Oleh karena itu lingkungan budaya inipun kelestariannya tidak boleh tercemar oleh budaya asing, tetapi harus ditingkatkan kualitasnya sehingga dapat memberikan kenangan yang mengesankan bagi setiap wisatawan yang berkunjung masyarakat yang memahami, menghayati, dan mengamalkan sapa pesona wisata di daerah tujuan wisata menjadi harapan semua pihak untuk mendorong pengembangan pariwisata yang ada akhirnya akan meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat.³⁵

4. Sejarah pariwisata berdiri sejak tahun 1910-1920, yakni sesudah keluarnya keputusan Gubernur Jenderal Belanda atas pembentukan *Vereniging TouristenVerker* (VTV) suatu badan official Tourist Bureau, juga bertindak sebagai tour operator atau Travel agent. Meningkatnya perdagangan antara dunia Eropa dengan negara-negara di Asia termasuk di Indonesia menjadikan lalu lintas orang-orang yang berpergian dengan motif yang berbeda-beda sesuai dengan keperluannya masing-masing meningkat. Pada tahun 1913 VTV menerbitkan Guide Book mengenai daerah-daerah di Banten, Jawa Barat, Sumatera, selatan, dan Tanah Toraja di Sulawesi.

Pada tahun 1923, surat kabar mingguan *Java Tourist Guide* juga diterbitkan berisi antara lain, mengenai *Express Train Service, News, From Abroad in Brief, Who- Where-When to hotels, Postal news*. Untuk dapat memberikan pelayanan kepada mereka yang melakukan perjalanan, maka didirikan travel

³⁵ Oka A Yoeti, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Angkasa Offset Bandung, 1992 hal. 21-22

agent di Batavia pada 1926, bernama Linsone Linderman (lisdin) yang berpusat di negeri Belanda. *Travel agent* ini kemudian ini kenal dengan nama *Netherlands Indische Touristern Burean (NITour)*.

Majalah *Tourist* di terbitkan dalam rangka mempromosikan indonesia dengan megangkat *Come To Java, Bandung The Mountain City To Netherland India, Batavia Queen city of The Wayang Wong or wayang orang* pada masa penjajahan Belanda, kegiatan kepariwisataan di indonesia hanya terbatas pada kalangan orang-orang yang kulit putih saja sehingga perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang kepariwisataan menjadi monopoli *NITour*, walaupun kunjungan wisatawan pada masa itu sangat terbatas, di beberapa kota dan tempat di indosnesia telah berdiri hotel, untuk memfasilitasi akomodasi bagi wisatawan yang berkunjung ke daerah hindia belanda.³⁶

Menurut pariwisata dalam kamus Bahasa Indonesia (KBBI) Kapariwisata dapat diartikan adalah Pelancongan Segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata beserta usaha-usaha yang terkait dengan bidang tersebut. Objek dan daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata. Kebudayaan dalam bahasa Belanda disebut *cultur*, dalam bahasa Inggris disebut *culture* dalam bahasa latin disebut *Colera* yang berarti mengolah, mengajarkan, menyuburkan dan mengembangkan terutama mengolah tanah atau bertani. جامعة البرانيري

Dari segi arti ini berkembanglah arti *culture* sebagai sebagai segala daya dan aktivitas manusia untuk mengolah dan mengubah alam. Dilihat dari sudut bahasa Indonesia kebudayaan berasal dari bahasa sangsekerta “buddhayah “, yaitu berbentuk jamak dari buddhi yang berarti budi atau akal

Berdasarkan paparan diatas dapat di simpulkan peneliti sendiri maka menjadikan sejarah sebagai daya tarik wisatanya. Komponen komponen dari kota itu sendiri kita menjaga dan merawatnya serta wisata sejarah in antara lain

³⁶ M. Dahlan Al Bahry, Kamus Modern Bahasa Indonesia, (Arkola, tt), hal . 448

lingkungan dengan arsitektur sejarah dan morfologi perkotaan *even* sejak tahun 1910-1920 sudah meningkatnya pengembangan untuk menjaring wisatawan mancanegara tetapi juga wisatawan nusantara. Sejalan dengan perkembangan dunia pariwisata.

C. Konsep Pemandu

1. Pengertian Pemandu

Pemandu adalah orang yang pertama kali dijumpai oleh wisatawan dalam rangka mewujudkan harapan dan impian atas tour yang telah dibayarnya. Wisatawan tentunya asing dengan daerah yang baru saja mereka kunjungi. Mereka tidak tahu harus melangkah ke mana, mereka membutuhkan bimbingan untuk mendapatkan apa yang diinginkannya. Oleh karena itu, wisatawan sering menggunakan pemandu untuk menemani, mengarahkan, membimbing, menyarankan wisatawan di tengah tengah ketidak tahuannya. Wajarlah jika Wisatawan mempercayakan aktivitasnya.

2. Tugas dan Fungsi Kerja Pemandu wisata

Menurut Irawati tugas pemandu merupakan pemimpin dalam suatu perjalanan wisata, secara umum tugas seorang pemandu wisata adalah sebagai berikut:

1. *To conduct to direct*, yaitu mengatur dan melaksanakan kegiatan perjalanan wisata bagi wisatawan yang ditanganinya berdasarkan program perjalanan yang telah ditetapkan.
2. *To point out*, yaitu menunjukkan dan mengantarkan wisatawan ke objek - objek dan daya tarik wisatayang di kehendaki.
3. *To inform*, yaitu memberikan informasi dan penjelasan mengenai objek dan daya tarik wisata yang dikunjungi, informasi sejarah dan budaya, dan berbagai informasi lainnya.

Pendapat lain mengatakan tugas utama pemandu wisata terbagi menjadi tiga yaitu adalah:

- a. Untuk mengatur dan melaksanakan kegiatan perjalanan wisata bagi wisatawan yang ditanganinya berdasarkan program perjalanan (itinerary) yang telah ditetapkan
- b. Untuk menunjukkan dan mengantarkan wisatawan ke objek-objek dan daya tarik wisata yang dikehendaki,
- c. Untuk memberikan informasi dan penjelasan mengenai objek dan daya tarik wisata yang dikunjungi.³⁷

4. Jenis-jenis Pemandu Wisata

Menurut Desky berdasarkan posisi pemandu wisata (*guide*) dalam perjalanan biro wisata maka dikenal tiga jenis *guide* yaitu *guid freelance*, *guide* semi staff, dan *guide* staff. Selanjutnya akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. *Guide Freelance* adalah seorang guide lepas yang sama sekali tidak mempunyai ikatan dengan manajemen biro perjalanan wisata. Mereka bekerja untuk sebuah biro perjalanan wisata selama tenaganya dibutuhkan oleh biro perjalanannya. Imbalan atau pendapatan yang diperoleh berdasarkan jam kerja mereka.
- b. *Guide Semi Staff* Adalah seorang guide yang bekerja hanya pada satu biro perjalanan saja. Oleh karenanya biro perjalanan tersebut berkewajiban memberikan prioritas kepadanya untuk memandu wisatawan yang ada dalam biro perjalanan tersebut. Mereka tidak memperoleh gaji bulanan, tetapi tetap gaji imbalan sesuai dengan jam kerjanya.
- c. *Guide Staff* Adalah guide yang memiliki status sebagai pegawai resmi sebuah biro perjalanan wisata. Mereka memperoleh gaji bulanan sebagaimana karyawan yang lain. Selama tidak ada tugas

³⁷ Endang Ekawati, *Nasional Pariwisata*, (Jakarta Vol. 5, No. 3, 2013), hal

pemanduan, mereka harus ikut membantu pekerjaan lain yang ada dalam biro perjalanan tersebut.³⁸

5. Karakteristik Pemandu Wisata

Karakteristi pemandu merupakan personal, yang termasuk dalam kategori ini adalah umur dan daur hidup, pekerjaan dan ekonomi, kepribadian dan konsep diri, dan gaya hidup dan nilai. Karena beberapa karakteristik ini memiliki dampak yang langsung dalam perilaku wisatawan, hal ini sangat penting untuk pemasar dalam mendekati wisatawan. Terdapat empat kunci proses psikologi yaitu, motivasi, persepsi, pembelajaran dan memori yang merupakan hal dasar untuk mempengaruhi tanggapan wisatawan. Dari berbagai motivasi yang mendorong perjalanan,³⁹

Bahwa Motivasi dapat dikelompokkan menjadi empat kelompok besar yaitu sebagai berikut: *Physical or physiological motivation* (motivasi yang bersifat fisik atau fisiologis), antara lain untuk relaksasi, kesehatan, kenyamanan, berpartisipasi dalam kegiatan olah raga, bersantai dan sebagainya *Cultural motivation* (motivasi budaya), yaitu keinginan untuk mengetahui budaya, adat, tradisi dan kesenian daerah lain. Termasuk juga ketertarikan akan berbagai objekinggalan budaya (bangunan bersejarah).

- a. *Social motivation* atau interpersonal motivation (motivasi yang bersifat sosial), seperti mengunjungi teman dan keluarga, menemui mitra kerja, melakukan hal yang dianggap mendatangkan gengsi (nilai prestise), melakukan ziarah, pelarian dari situasi-situasi yang membosankan dan sebagainya.
- b. *Fantasy motivation* (motivasi karena fantasi), yaitu adanya fantasi bahwa di daerah lain seseorang kan bisa lepas dari rutinitas keseharian.

³⁸ Syan Nyoman Bagus Satya wira *Jurnal kajian Bali* (Vol. 7, No. 2, 2019), hal. 59- 80

³⁹ Abdimas, *Pariwisata* (Vol. 1, No. 1, 2020), hal. 2685

a) Hal-hal yang harus diperhatikan oleh pemandu dalam penggunaan bahasa lisan antara lain:

- 1) Berbicara pada waktu yang tepat
- 2) Tunjukan kesan ramah selama berbicara
- 3) Hindari penggunaan bahasa dan logat daerah, kecuali jika bahasa tersebut dijadikan sebagai materi pemanduan
- 4) Bersikap dengan baik selama berbicara
- 5) Padukan bahasa lisan dengan bahasa tubuh secara harmonis

b) Penanganan masalah Itinerary yang telah disusun sebelum dilakukan dilaksanakan adalah sebuah rencana yang diharapkan dapat dilaksanakan sesuai dengan apa yang disebutkan didalamnya, namun tidak menutup kemungkinan terjadinya penyimpangan atas program tersebut. Penyimpangan dapat terjadi karena kondisi yang berada di luar jangkauan manusia seperti banjir, kerusakan massa. Kondisi tersebut mengakibatkan kegiatan tur tidak dapat dilaksanakan sebagaimana direncanakan. Penyimpangan dapat pula terjadi karena unsur kesengajaan baik oleh wisatawan sendiri maupun oleh pramuwisata.

Adapun cara menangani masalah tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila penyimpangan terjadi karena kondisi di luar jangkauan manusia maka pramuwisata harus merundingkan kondisi yang terjadi dengan wisatawan atau tour leader serta kemungkinan-kemungkinan yang dapat dilakukan
- 2) Apabila penyimpangan terjadi karena unsur kesengajaan maka harus dijelaskan alasannya serta kompensasi atas penyimpangan. Jika hal tersebut atas permintaan wisatawan maka tidak merupakan keharusan bagi pramuwisata untuk memberikan kompensasi atas penyimpangan yang dilakukan.
- 3) Hal penting yang perlu diingat oleh pramuwisata bahwa untuk setiap keputusan alternatif yang diambil dalam menyelesaikan penyimpangan pelayanan harus didukung dengan bukti tertulis yang disetujui oleh bersama antara pramuwisata dan wisatawan. Kehilangan dapat

berupa kehilangan barang maupun kehilangan peserta wisatawan. Kehilangan barang dapat berupa barang bawaan, paspor, uang, tiket perjalanan. Kehilangan dapat terjadi di airport, terminal atau pelabuhan, hotel, atau di tempat-tempat lain. Bentuk bantuan yang diberikan oleh pramuwisata tergantung dari tempat kejadian kehilangan. Kehilangan yang terjadi di airport menuntut pramuwisata lebih aktif memberikan bantuan pencarian dibandingkan dengan kehilangandi hotel karena hotel telah memiliki prosedur sendiri atas kasus kehilangan.⁴⁰



⁴⁰ Ibid,...

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Data Penelitian

Metode penelitian ini adalah metode deskriptif analitis. Dengan model pendekatan kualitatif. Menurut Mohd Nazir metode deskriptif analitis merupakan suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, kondisi, sistem, pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang untuk membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis dan akurat mengenai fakta- fakta yang terjadi.⁴¹ Menurut Suharsimi Arinkoto penelitian deskripsi atau gambaran secara sistematis dan akurat mengenai fakta- fakta yang terjadi di lapangan atau wilayah tertentu.⁴²

Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif. Menurut Sugiono pendekatan kualitatif yaitu suatu pendekatan untuk mendapatkan data mendalam dilapangan, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya. Data yang pasti merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak.⁴³

Berdasarkan konsep di atas, mengapa peneliti mengambil metode deskriptif analitis adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, kondisi, sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang bentuk membuat gambaran secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta yang terjadi, karena peneliti ingin menggambarkan adapun Peran Dinas

⁴¹ Mohd Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hal. 54.

⁴² Suharsimi Arinkunto, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal.3.

⁴³ Sugiyono, *metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), Hal. 9.

Pariwisata dan Kebudayaan dalam melihat Etika Kerja Pemandu Wisata di Kota sabang secara apa adanya tanpa merekayasa berdsarkan kajian Konseptual

B. Objek dan subjek Penelitian

Sugiyono mendefinisikan objek penelitian merupakan permasalahan dan berbagai variable yang akan diteliti. Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut.⁴⁴ Dalam penelitian, jadi objek penelitian ini ada tiga: (1) Peran Dinas Pariwisata. (2) berprofesi sebagai anggota pemandu. Dan (3) pemandu yang sudah berpengalaman dan yang sudah tersertifikasi.

Subjek penelitian adalah informan penelitian yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian. Menurut Burhan Mungin menjelaskan bahwa informan penelitian adalah orang yang diwawancarai, atau diminta informasi oleh pewawancara. Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data , informasi ataupun fakta dari suatu objek penelitian.⁴⁵

Subjek dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sugiyono menyatakan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu misalnya, subjek tersebut merupakan orang yang mengetahui atau sebagai informan yang diharapkan oleh peneliti sehingga akan memudahkan peneliti untuk mendapat data yang diperlukan.⁴⁶ Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui adapun

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2013) hal 20

⁴⁵ Burhan Mungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 111.

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, Cet ke 28 (Bandung, 2018), Hal. 85.

Peran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam melihat Etika kerja Pemandu wisata di kota Sabang.⁴⁷

Untuk itu peneliti mengambil beberapa sebagai sumber informasi dengan kriteria yang telah ditentukan yaitu: (a) Anggota Dinas Pariwisata 3 orang, sebagai kepala Dinas serta Kasi Dinas (b) Pemandu yang sudah memiliki sertifikasi 5 orang, sebagai pemandu yang sudah berpengalaman (c) Berprofesi sebagai Pemandu 5 orang sebagai diantaranya pemandu dan anggota.

D. Teknik pengumpulan data

1. Observasi

Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi nonpartisipan yakni peneliti hanya terlibat sebagai pengamat independen dan tidak ikut serta dalam kegiatan. Sugiyono mengatakan observasi nonpartisipan adalah observasi yang dilakukan dengan peneliti tidak terlibat langsung dan hanya sebagai pengamat independen.⁴⁸ Observasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah peneliti mengamati, mendengarkan ketika mewawancarai melihat etika kerja pemandu wisata terhadap perilaku para pemandu wisata.

2. Wawancara

Menurut Nasution dalam bukunya menjelaskan wawancara atau interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.⁴⁹ Wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara sebagai bahan untuk mendukung atau penambahan data dari proses observasi yang terdiri dari dua pihak yaitu pewawancara dan terwawancara. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatapan muka (*face to face*).

⁴⁷ Ibid

⁴⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal 145

⁴⁹ Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hlm. 113.

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur yaitu pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Wawancara dilakukan pada studi pendahuluan dan pada saat penggalian masalah lebih dalam.

Wawancara jenis ini bertujuan untuk memberikan kebebasan kepada responden untuk pemberian jawaban secara mendalam dan memungkinkan akan munculnya jawaban secara mendalam yang tidak diperkirakan sebelumnya oleh peneliti. Adapun teknik ini yang peneliti gunakan untuk mencari data tentang Peran Dinas Pariwisata terhadap Etika kerja pada pemandu wisata di kota Sabang

3. Studi Dokumentasi

Menurut sugiyono dokumentasi merupakan menitik beratkan pengumpulan data melalui fakta yang tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi dokumentasi ini bisa berbentuk tulisan, gambar, karya-karya monumental dari seseorang. Sifat utama data ini tidak terbatas ruang dan waktu sehingga memberi ruang bagi peneliti untuk mengetahui hal-hal yang telah terjadi di masa lampau.⁵⁰ Dokumentasi yang diambil dalam bahan data adalah dokumen-dokumen yang berhubungan dengan kegiatan-kegiatan dan terkait dengan penelitian yang diteliti, seperti foto, video maupun rekaman suara.

4. Teknik Analisis Data

Tumiyem mengatakan bahwa analisis data adalah upaya yang dilakukan analisis makna di balik data yang telah dikumpulkan dengan mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, melakukan sintesa, mencari, menemukan dan menyusun pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁵¹

⁵⁰ Sugiyono, *memahami penelitian kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 72.

⁵¹ Tumiyem, Tesis, *Analisis terhadap Siswa yang Berasal dari Keluarga Broken Home*, (Padang: tidak diterbitkan, 2015), hlm. 48

Berdasarkan hal tersebut Suharsimi Arikunto juga berpendapat bahwa, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengkoordinasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁵²

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution menyatakan analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terju ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang grounded". Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih di fokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Dalam kenyataannya, analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data dari pada setelah selesai pengumpulan data.⁵³

Miles and Huberman sebagaimana yang di kutip dari Sugiyono mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction, data display, conclusion drawing/verification dan, conclusion drawing/verification*.⁵⁴

⁵² Saharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 274

⁵³ Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hlm. 120

⁵⁴ Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 246-252.

Berdasarkan konsep di atas, maka peneliti mengambil teknik Miles and Huberman yang di kutip dari Sugiono yaitu dengan menganalisis (1) *Data Reduction*, (2) *Data Display*, dan (3) *Conslusion Drawing/ Verificatiom*

1. *Data reducation* (reduksi data)

Sugiyono menyatakan reduksi data yaitu data yang diperoleh dilapangan dalam jumlah yang sangat banyak dan kompleks dan harus dicatat oleh semua peneliti. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.⁵⁵ Pada tahap ini data sudah terkumpul dan diolah dengan tujuan untuk mengetahui Peran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam membina Etika Kerja Pemandu Wisata di kota Sabang

2. *Data Diplay* (penyajian data)

Penyajian data merupakan kegiatan terpenting yang kedua dalam penelitian kualitatif. Penyajian data melibatkan langkah-langkah pengorganisasian data, yakni menyatukan data yang satu dengan data yang lain sehingga seluruh data yang dianalisis saling dilibatkan dalam kesatuan, pada umumnya Penyajian data (*Data Display*) diyakini sangat membantu proses analisis. Dalam hal ini peneliti membuat rangkuman temuan penelitian secara sistematis terhadap Peran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam membina Etika Kerja Pemandu Wisata di kota Sabang

3. *Conclusion Drawing/Verification* (Menarik kesimpulan/Verifikasi)

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal 247

kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya.⁵⁶ Kesimpulan ini memiliki tujuan untuk menjawab semua dari rumusan masalah mengenai Peran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam membina Etika Kerja Pemandu Wisata di kota Sabang

D. Prosedur Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam 3 tahapan yaitu: (1) tahap pra lapangan, (2) tahap lapangan dan, (3) tahap laporan.

1. Tahap pra lapangan

Pada tahap pra lapangan peneliti melakukan persiapan untuk melakukan penelitian lapangan seperti, mengurus surat izin penelitian dari fakultas untuk melakukan penelitian, kemudian membuat pedoman wawancara dan menyiapkan keperluan-keperluan lain seperti alat perekam suara, buku catatan dan alat tulis.

2. Tahap lapangan

Pada tahap lapangan, peneliti bertemu dengan responden atau melakukan wawancara secara mendalam dengan berdasarkan daftar wawancara yang telah di persiapkan sebelumnya. Agar tidak terjadinya kesalahpahaman dan kehilangan data maka hasil wawancara dapat menggunakan alat perekam suara dengan menggunakan alat (tipe recorder) supaya data yang telah didapatkan agar dapat disimpan dan peneliti dapat menganalisis secara mendalam.

3. Tahap penulisan laporan

Langkah terakhir dalam setiap kegiatan penelitian adalah laporan penelitian. Dalam tahap ini peneliti menulis laporan penelitian, dengan menggunakan rancangan penyusunan laporan penelitian yang telah tertera dalam

⁵⁶ *Ibid*, hal 235

sistematika penulisan penelitian. Peneliti berusaha melakukan konsultasi dan pembimbingan dengan dosen pembimbing yang telah ditentukan.

Panduan penulisan skripsi UIN Ar-Raniry, menyatakan sistematika penulis ini dimaksudkan sebagai suatu cara yang ditempuh untuk menyusun suatu karya tulis, sehingga masalah yang ada di dalamnya menjadi lebih jelas, teratur, berurutan dan mudah dipahami. Dalam karya ilmiah ini, penulis menggunakan pedoman buku panduan skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh 2013. Sedangkan penulisan bahasa lain dan bahan-bahan yang digunakan disesuaikan dengan penulisan tulisan inggris dan penulisan latin yang digunakan berdasarkan pedoman buku panduan penulisan-penulisan skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh 2013 dan arahan yang diperoleh penulis.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Pariwisata

1. Sejarah Dinas pariwisata dan Kebudayaan Kota Sabang

Sejarah Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Sabang merupakan daerah pelabuhan bebas pada tahun 1974 sampai 1985 Sabang salah satu daerah yang paling maju di zamannya sebagai daerah perdagangan, setelah di tahun 1985 Sabang berhenti sebagai pusat perdagangan pelabuhan bebas sehingga ekonomi masyarakat turun dan direspon oleh pemerintah daerah karena pariwisata kota Sabang. Adapun menurut peraturan pemerintah Kota Sabang Instansi yang paling berwenang dalam mengendalikan dan mengelola objek wisata kota Sabang adalah Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Sabang.⁵⁷

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Sabang dibentuk berdasarkan Qanun Kota Sabang Nomor 4 Tahun 2008 Tanggal 10 Oktober 2008 Tentang Kepariwisataan. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Sabang mempunyai tugas antara lain membantu walikota melalui Sekretaris Daerah dalam melaksanakan urusan rumah tangga daerah di Bidang Kebudayaan, Pemasaran dan Pariwisata Daerah yang terdiri dari Sekretariat dan bidang-bidang lain yang meliputi: Bidang Destinasi, Bidang Pemasaran, Bidang Kebudayaan, dan Bidang Industri dan Tata Kelola.

⁵⁷ Wawancara dengan Bapak Faisal , ST, MTP (Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Sabang) tanggal 28 juni 2021

Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Sabang

Tugas Pokok Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Sabang adalah Menyelenggarakan urusan Pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan Kebudayaan dan Kepariwisata serta mengkoordinir secara komprehensif seluruh aspek kegiatan Pelayanan di bidang Kebudayaan, Pariwisata dan Pemasaran yang meliputi Aspek Kesiapan Tenaga, Kinerja, Mutu Pelayanan dan Peningkatan Kualitas Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Pemerintah Kota Sabang Tahun 2018.

Dalam melaksanakan Tugas Pokok tersebut, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Sabang mempunyai fungsi sebagai berikut : 1.) Merumuskan penyusunan dan penjabaran kebijakan teknis sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2.) Menyusun Program Kerja Tahunan Jangka Menengah dan jangka Panjang Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Sabang. 3.) Melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan tugas di bidang Pariwisata, Pemasaran, Kebudayaan serta Industri dan Tata Kelola. 4.) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan sesuai bidang tugasnya.⁵⁸

2. Visi dan misi Dinas pariwisata dan kebudayaan kota Sabang Visi dan Misi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Sabang Visi dan misi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Sabang yang dijabarkan dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) adalah Implementasi atau Penjabaran Visi dan Misi Walikota Sabang yang

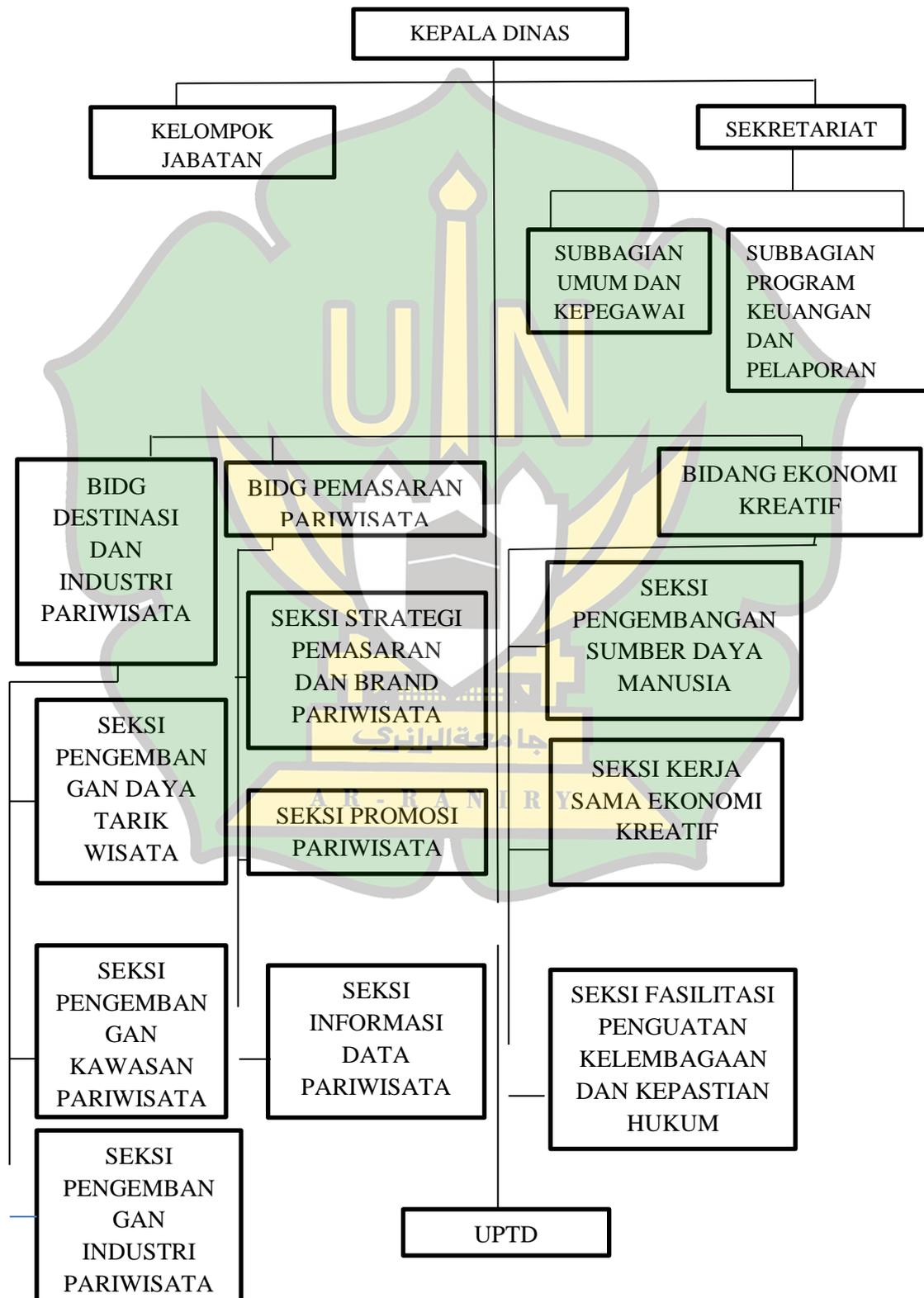
⁵⁸ Laporan akuntabilitas.,

tertuang dalam RPIM Kota Sabang Tahun 2018-2022. Setiap Organisasi perlu memiliki Visi agar mampu eksis dan unggul dalam lingkungan yang berubah dengan cepat. Perumusan Visi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Sabang mencerminkan apa yang ingin dicapai, memberikan arah dan fokus strategi yang jelas, mampu menjadi perekat seluruh komponen Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Sabang serta pemerintah 55 beserta masyarakat yang menjadi subyek dan obyek pembangunan, sehingga memiliki orientasi masa depan dan mampu menumbuhkan komitmen untuk Pembangunan Daerah.⁷⁹ Visi dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Sabang adalah “ Terwujudnya Pembangunan Sabang yang Mandiri, Sejuk, Tentram, yang Berbasis Wisata Maritim dan Berazaskan Syari’ah Dengan Semangat Kebersamaan Ulama dan Umara”.

Misi adalah pernyataan yang menerapkan tujuan/sasaran instansi yang ingin dicapai dalam kurun waktu tertentu melalui gerapan strategi yang telah di pilih. Misi harus jelas dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Organisasi dalam menjalankan tugas pemerintahan. Disamping itu misi juga harus menyediakan celah untuk melakukan penyesuaian terhadap perubahan lingkungan strategis organisasi yang terjadi. Misi merupakan penjabaran lebih lanjut visi dan berisi pernyataan tentang apa yang akan dilakukan untuk mencapai visi. Filosofis makna yang terkandung dalam Visi tersebut diuraikan melalui Misi sebagai berikut : 1.) Peningkatan Pelayanan Publik dan Administrasi Perkantoran secara Optimal. 2.) Peningkatan Kreativitas, Apresiasi dan Pelestarian Seni dan Budaya Sabang. 3.) Pengembangan Jaringan Kerjasama Kepariwisata Kota Sabang guna meningkatkan Jumlah Kunjungan Wisata ke Sabang. Laporan akuntabilotas,

Pengembangan dan Peningkatan Kuantitas dan Kualitas Produk serta Daya Tarik Wisata Sabang yang layak jual di tingkat Nasional dan Internasiona

3. Struktur Organisasi Dinas pariwisata dan kebudayaan



B. Hasil Penelitian

1. Tugas Pokok dan Fungsi Peran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata wilayah Kota Sabang, Nanggroe Aceh Darussalam memiliki tugas untuk melaksanakan urusan pemerintahan Kota Sabang dalam bidang budaya dan pariwisata berdasarkan asas otonomi daerahnya. Melalui kantor Dinas pariwisata dan kebudayaan atau yang disingkat Disparbud ini, berbagai urusan pemerintah daerah terkait bidang pariwisata dan kebudayaan dilakukan.

Adapun tugas Disparbud adalah sebagai pelaksana urusan pemerintah daerah pada bidang pariwisata dan pelestarian budaya di wilayah kerjanya. Fungsi Disparbud ialah merumuskan kebijakan bidang pariwisata, kesenian, kebudayaan dan perfilman, penyelenggara pariwisata dan kebudayaan, pembinaan dan pembimbingan pada pelaku pariwisata dan budaya di wilayah kerjanya, koordinator UPTD, hingga pelaporan dan koordinasi urusan pariwisata dan budaya. Pemandu ini dibawah naungan Dewan pimpinan Cabang Himpunan Prmauwisata Indonesia (HPI) tugas Pemandu dibimbing, difasilitasi agar meningkat sektor ekonomi daerah wisata sendiri.

Adapun hasil peneliti dari tugas pokok dan fungsi peran Dinas pariwisata dan kebudayaan Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengenai bimbingan yang diberikan dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan.

Peneliti memperoleh data melalui wawancara maupun dokumentasi tentang peran tugas fungsi dan peran Dinas pariwisata yang diberikan dari beberapa

jumlah responden adapun tugas dan fungsi yang diberikan dari wawancara dengan sekretaris ibu yulia mengatakan bahwa: bimbingan yang diberikan saat ini masih belum terealisasi dengan baik hanya dijalankan dan dikembangkan atas kesepakatan bersama mereka menjalankan sesuai dengan yang disepakati secara bersama seperti, menyambut tamu, berbicara ramah, dan sopan santun, mampu menguasai bahasa asing.

Adapun ibu Yunita Herawati T, S, ST Kasi Ekonomi Kreatif Wisata mengatakan bahwa:

“Pembinaan yang diberikan seperti pembinaan secara umum seperti bagaimana menyambut tamu, berpakaian rapi dan bersih dijalankan bahwasanya Dinas pariwisata ini tidak mengingkari wisatawan yang datang dengan peraturan- peraturan di luar peraturan syariat islam, hanya sekedar menghimbau kepada wisata- wisatawan yang datang agar dapat berperilaku sopan santun, berpenampilan menarik, rapi dan bersih.”⁵⁹

Adapun ibu Nani Murnilawati sebagai ketua HPI mengatakan:

“Pembinaan yang diberikan oleh Dinas hanya secara mandiri seperti pelatihan yang ada setahun sekali tidak ada pembinaan secara khusus seperti bidang keagamaan pemandu yang sudah tersertifikasi 128 pemandu wisata beberapa pemandu sudah ikut pelatihannya seperti kepada para pemandu memberikan intruksi kepada tamu, *attitude* dengan tamu pemandu wisata masing- masing pemandu ada tingkatan-tingkatan nya seperti pemandu yang sudah senior, mayor sudah ada dari sertifikasi dari kementerian bekerja sama dengan sertifikat provinsi mereka tunduk dibawah badan nasional sertifikat provinsi kendala dari dinas sendiri masih banyak pemandu yang belum bisa berbahasa inggris karena setiap tahunnya datang tamu khusus kapal pesiar mereka harus bisa berkomunikasi dengan baik dengan *touris*.”⁶⁰

⁵⁹ Wawancara dengan ibu yunita T, S,ST. Selakuk Kasi Ekonomi Kreatif

⁶⁰ Wawancara dengan Ibu Trisnani anggota HPI Tanggal 28 juni 2021

Berdasarkan pengamatan peneliti benar masih banyak dilihat dari peran Dinas pariwisata dan kebudayaan sendiri masih belum terealisasi dengan seharusnya bentuk pembinaan yang diberikan harus sangat efektif.

2. Metode Pembinaan Etika Kerja yang dilakukan Dinas pariwisata kepada pemandu wisata

Metode dari Dinas pariwisata dan kebudayaan sendiri yang diberikan hanya seperti: pelatihan secara mandiri, kedua cara berbicara ramah dan sopan santun, ketiga tidak menguasai bahasa asing, keempat tidak ada prosedur *guide*

Pernyataan bapak Ismayudin Dodent selaku instruktur *sinorkling* atau *driving* mengatakan bahwa:

“Wisata *driving* maupun *sinorkling* metode yang diberikan tidak maksimal atau efisien yang mereka membuat pelatihan secara mandiri seperti dengan sesama anggota pemandu menonton video, dan dan mempraktekan langsung di dalam laut pada saat *sinorkling* kedalaman laut, dan mendapat dari instruktur pemandu seadanya saja.”⁶¹

Pernyataan dari Mawardi Ali selaku pemandu mengatakan bahwa:

“Mereka tidak mendapatkan pelatihan dari Dinas melainkan hanya saja pelatihan yang dibuat oleh instruktur pemandu itupun kadang-kadang ada yang dari pemandu yang ikut ada juga yang beberapa dari pemandu tidak ikut pelatihan seperti bimbingan yang diberikan oleh instruktur *driving* seperti bimbingan pelatihan simulasi *driving*, *sinorkling*, contoh materi yang diberikan seperti nonton video, praktek langsung ke lapangan tapi mereka dari keseluruhan tidak dapat bimbingan keagamaan hanya saja secara performatitas saja seperti menjaga komunikasi dengan *tourist*, memperkenalkan daerah-daerah wisata yang akan dikunjungi memperkenalkan juga bagaimana menjaga ekosistem laut terumbu

⁶¹ Wawancara dengan Bapak Ismayudin Dodent Selaku Instruktur Pemandu

karang, yang samapai sekarang ini yang masih sangat aktif di taman bawah laut pulau rubiah.”⁶²

Pernyataan dengan Mustapha selaku pemandu *driving* atau *sinorkling* bahawasanya mengatakan bahwa:

“Beliau mengatakan tida jauh dengan yang dikatakan oleh mawardi ali mereka tidak mendapatkan pembinaan langsung dari Dinas pariwisata dan kebudayaan melainkan hanya saja pelatihan secara mandiri dari instruktur pemandu seperti bimbingan yang diberikan oleh instruktur *driving* seperti pelatihan simulasi *driving sinorkling*, contoh materi yang diberikan seperti nonton video serta praktek lansung ke lapangan.”⁶³

Berdasarkan pengamatan peneliti metode yang diberikan dari Dinas pariwisata dan kebudayaan tidak memuaskan dan tidak ada terlihat paraturan yang seharusnya dijalankan sebagai peranan Dinas pariwisata dan kebudayaan bagi sesama anggota pemandu, mereka tidak dapat metode lansung dari Dinas hanya metode yang diperoleh, atas kesepakatan sesama.

3. Bagaimana kendala yang dihadapi para pemandu wisata dalam menerapkan aturan- aturan wisata di kota sabang

Kendala yang dihadapi oleh para pemandu pertama para pemandu ini, tidak ada keseragaman informasi *guiding* kedua tidak menguasai bahasa asing, ketiga keterbatasan alat yang memadai.

wawancara dengan bapak afrizal mengatakan bahwa,

“Kendala yang dikatakan oleh Adison selaku pemandu saat kedatangan tamu atau pengunjung wisata selama di dalam perjalanan wisata ada

⁶² Wawancara dengan Mawardi Ali Selaku Pemandu wisata Tanggal 29 Juni 2021

⁶³ Wawancara dengan Mustapha Selaku Pemandu *Driving* Tanggal 30 Juni 2021

pemandu yang penyampaian informasi tidak jelas, seperti berbicara setengah-setengah komunikasinya tidak lancar dan berbeda-beda saat memperkenalkan tentang wisata.”⁶⁴

Wawancara dengan putra selaku pemandu wisata *sinorkling*

“Kendalanya saat pengunjung wisata atau *tourist* yang berkunjung saat wisata ini para pemandu masih kekurangan alat perlengkapan yang memadai terutama saat ada para *tourist* yang ingin *driving*, ke tengah laut mereka saat ikut *driving* bersama para *tourist* ini membutuhkan alat oksigen dengan jumlah beberapa penampungan oksigen yang dibutuhkan tetapi itu tidak ada stok.”⁶⁵

Wawancara dengan Mawardi Ali pemandu *driving* beliau mengatakan:

“Saat ada *briving* antara sesama pemandu mereka kurang semangat dikumpulkan karena mereka tidak mau datang kalau tidak ada upah.”

Wawancara dengan Fitra pemandu selam mengatakan:

“Kendala yang dihadapi oleh pemandu seperti ketika ada pelatihan yang khusus *driving* permula dari ambil lasens dari *sinorkling* seperti berenang, menahan napas kendala ketika mereka dipanggil untuk mengikuti rapat internal organisasi mereka juga dibenahi jika ada kekurangan-kekurangan yang ada pada pemandu mereka juga pernah meminta dari organisasi kurang di dengar support dari dinas mereka ingin meminta bantuan kapal basarnas jika ada terjadi insiden tetapi sampai sekarang itu tidak terlaksanakan.”⁶⁶

Wawancara dengan ibu Trishani mengatakan (Anggota Pemandu) bahwasanya:

“Kendala yang di hadapi oleh pemandu pertama ada beberapa pemandu yang tidak ingin mengikuti pelatihan jika ada pelatihan mereka tidak mau datang mereka ada beberapa dari anggota HPI dari organisasi pemandu-

⁶⁴ Wawancara Dengan Afrizal selaku Pemandu wisata 30 Juni 2021

⁶⁵ Wawancara Dengan Putra Selaku Pemandu wisata 30 Juni 2021

⁶⁶ Wawancara dengan fitra selaku pemandu *driving* tanggal 30 Juni 2021

pemandu ini susah di kumpulkan karena tidak mendapat bayaran, upah tidak ada uang jajan makan, snack, kemudian tidak ada uang kopi, kerana itulah mereka tidak mau datang ke pelatihan yang sudah di atur ataupun dibuat oleh ketua HPI sendiri.⁶⁷ Hasil wawancara dengan Ismayudin Doden Mengatakan kendala yang sering terjadi pada pemandu tergantung pemandu yang lebih banyak mendapatkan pengalaman selama menjadi anggota pemandu namun yang sering ditemukan rata- rata tidak ada keseragaman dalam bahasa.”

Wawancara dengan yunita mengatakan:

“Pemandu kurang siap berkomunikasi dalam ketika datang tamu dari luar negeri seperti tamu kapal pesiar mereka tidak ada persiapan untuk menyambut tamu.⁶⁸ hasil wawancara dengan Trisnani mengatakan juga sama tidak ada kekompakan hasil wawancara dengan pemandu mustapha sebagai penyewa alat perlengkapan renang mereka sulit antar sesama pemandu sulit berbicara bahasa internasional bahasa inggris malah mengalihkan kepada pemandu yang sudah senior.”⁶⁹

Berdasarkan pengamatan peneliti benar bahwa ada kendala selama menjadi pemandu tidak ada bimbingan khusus, sehingga anggota pemandu tidak bekerja dengan profesional, sesuai terhadap kinerja para pemandu pengelolaan dan dukungan tidak diberikan oleh peranan sebagai Dinas seharusnya dijalankan dan dibantu hanya dalam kelima responden mereka melaksanakan atas kesepakatan bersama Dinas pariwisata sebagai tugas, fungsi mengatur, menjalankan yang belum diaplikasikan dengan secara optimal serta lebih diperhatikan lagi.

C. Pembahasan

Dari hasil penelitian di atas dapat dipahami bahwa peran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan merupakan dinas yang berada dalam kekuasaan pemerintah

⁶⁷ Wawancara dengan Ibu Trisnani sebagai anggota HPI tanggal 30 Juni 2021

⁶⁸ Wawancara dengan Ibu Yunita selaku Kasi Dinas Pariwisata tanggal 30 Juni 2021

⁶⁹ Wawancara dengan Mustapha selaku pemandu driving tanggal 30 Juni 2021

daerah. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan diberikan kewenangan oleh pemerintah untuk mengatur dan mengelola pariwisata di kota Sabang. Dengan membangun infrastruktur, memberikan fasilitas, dan mempromosikan kawasan wisata. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan juga bekerjasama dengan instansi lain seperti, dinas BPKS, Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan yang berdampak pada pengembangan pariwisata.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata wilayah Kota Sabang, Nanggroe Aceh Darussalam memiliki tugas untuk melaksanakan urusan pemerintahan Kota Sabang dalam bidang budaya dan pariwisata berdasarkan asas otonomi daerahnya. Melalui kantor Dinas pariwisata dan kebudayaan atau yang disingkat Disparbud ini, berbagai urusan pemerintah daerah terkait bidang pariwisata dan kebudayaan dilakukan. Adapun tugas Disparbud adalah sebagai pelaksana urusan pemerintah daerah pada bidang pariwisata dan pelestarian budaya di wilayah kerjanya. Fungsi Disparbud ialah merumuskan kebijakan bidang pariwisata, kesenian, kebudayaan dan perfilman, penyelenggara pariwisata dan kebudayaan, pembinaan dan pembimbingan pada pelaku pariwisata dan budaya di wilayah kerjanya, koordinator UPTD, hingga pelaporan dan koordinasi urusan pariwisata dan budaya.

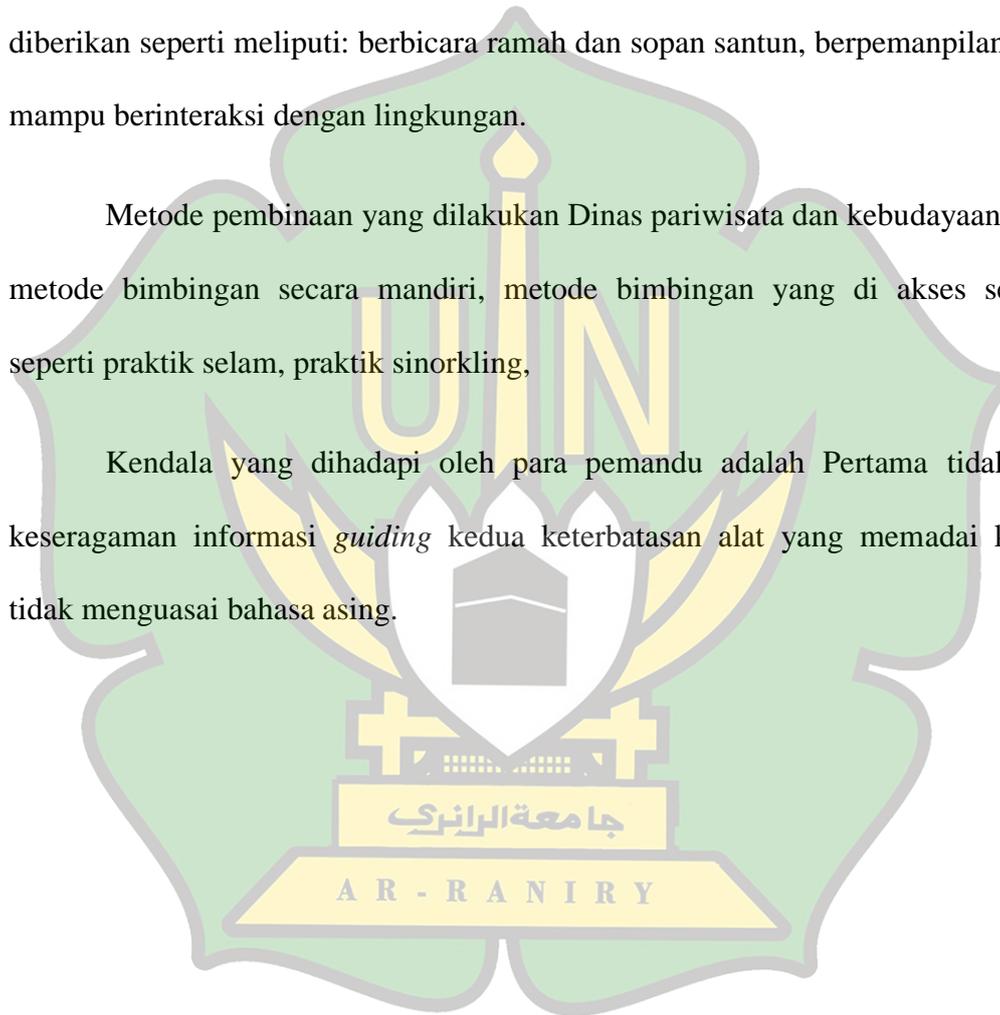
Terkait dengan tugas dan fungsinya, Disparbud berwenang untuk mengeluarkan izin-izin bidang pariwisata meliputi Izin Usaha Pariwisata untuk travel agent dan lainnya, mengurus Izin Tetap Usaha Pariwisata (ITUP), Tanda Daftar Usaha Pariwisata atau TDUP meliputi surat Tanda Daftar Usaha Jasa Perjalanan Wisata, Tanda Daftar Usaha Penyedia Akomodasi, Tanda daftar Usaha

Kawasan Pariwisata, dan lainnya. Selain izin-izin bidang pariwisata, Disparbud juga memiliki wewenang dalam mengeluarkan izin terkait bidang kebudayaan seperti kegiatan kebudayaan, alih fungsi bangunan bersejarah dan lainnya.

Adapun Tugas dan fungsi peran Dinas pariwisata dan kebudayaan yang diberikan seperti meliputi: berbicara ramah dan sopan santun, berpemanpilan rapi, mampu berinteraksi dengan lingkungan.

Metode pembinaan yang dilakukan Dinas pariwisata dan kebudayaan yaitu metode bimbingan secara mandiri, metode bimbingan yang di akses sendiri seperti praktik selam, praktik sinorkling,

Kendala yang dihadapi oleh para pemandu adalah Pertama tidak ada keseragaman informasi *guiding* kedua keterbatasan alat yang memadai ketiga tidak menguasai bahasa asing.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti dilapangan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan tentang pelatihan secara mamndiri, tidak menguasai bahasa asing, tidak ada alat yang memadai sebagai berikut:

Tugas pokok dan fungsi Peran Dinas pariwisata dan kebudayaan seperti pelatihan secara mandiri, seharusnya dijalankan sebagai tugas pokok dan fungsi peranan Dinas pariwisata dan kebudayaan bimbingan yang dilakukan dengan cara mandiri para pemandu hanya menjalankan mengembangkan dengan kesepakatan bersama maka tugas dan fungsi dari Dinas tidak berjalan dan terelisasi dengan dengan maksimal dan efektif.

Metode pembinaan etika kerja yang dilakukan dinas pariwisata dan kebudayaan seperti, pelatihan secara mandiri, tidak menguasai bahasa asing, alat yang tidak memadai.

Kendala dari para pemandu yang pertama tidak ada keseragaman informasi *guiding*, seperti berbicara pelan- pelan dengan intonasi yang jelas, tidak menguasai bahasa asing.

B. Saran

Penulis merekomendasikan peran Dinas pariwisata dan kebudayaan tugas pokok dan fungsi tidak direalisasikan dengan seharusnya peranan dinas sendiri metode yang didapatkan oleh para pemandu atas dikembangkannya dengan kesepakatan bersama Penulis merekomendasikan bimbingan atau metode yang

diberikan oleh dinas yaitu pelatihan secara mandiri, meliputi seperti ramah dan sopan terhadap ke pengunjung wisata, mampu berbahasa asing, maka etika kerja yang diterapkan tidak begitu efektif seharusnya mereka para pemandu bisa memaksimalkan dalam bekerja atas bimbingan yang telah di perolehnya.

Kendala yang didapatkan oleh para pemandu yang pertama mereka tidak menguasai bahasa asing, tidak ada keseragaman informasi *guiding* ketiga keterbatasan alat yang memadai maka seharusnya peran dinas pariwisata pemandu sangat mengharapkan perhatian dari peranan Dinas sendiri yang harus diperhatikan.



DAFTAR PUSTAKA

Alphabeta, 2008 Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2013)

Absah, Yeni. *Pengaruh Kemampuan Pembelajaran Organisasi Terhadap Kompetensi*,

Burhan Mungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu*

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Wonderful Indonesian, *Pola Perjalanan wisata Aceh*

Endang Ekawati, *Nasional Pariwisata*, (Jakarta Vol. 5, No. 3, 2013)
2010)

Faisal Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta; Kencana Perdana Media group,

Ismayanti Djony Harpan *Pengantar Pariwisata* (Jakarta, Grasindo, 2010)

Joko, Widodo. *Analisa Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media Publishing

Kabupaten Lebak. Banten: universitas Ageng Tirtayasa 2015.
Logframe RPJMD Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Wonosobo.
LKPJ AMJ

M. Dahlan Al Bahry, *Kamus Modern Bahasa Indonesia*, (Arkola, tt)

Mulat Wigati Abdullah, *Sosiologi* (Jakarta: Grasindo, 2006)

M. Asy'ari *Al- Ulum* (Jakarta, Vol. 10, No.1, 2010)

Mohd Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005)

Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011)

Oka A Yoeti, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Angkasa OFFSet Bandung, 1992

Pariwisata Edisi Pertama Cetakan Pertama (1997) Yogyakarta. Basiyah, *Dinamika*

Rotura Kristis dkk., *Peran Pemerintah Dalam Pengembangan* (2016)

Syamsul Rizal Mz., *ahklak Islami Perpektif Ulama Salaf* (Vol.7, No.1, 2018)

Syan Nyoman Bagus Satya wira *Jurnal kajian Bali* (Vol. 7, No. 2, 2019)

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*, (Jakarta: Rineka Cipta,

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka

Sugiyono, *metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif R&D*, (Bandung: *Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2011) Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, Cet ke 28 (Bandung, 2018)

Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011)

Sugiyono, *memahami penelitian kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014)

Travel Pattern, 2011,

Zalikha, *Peluang & Tantangan Pelaksanaan Wisata di Kota Sabang*. Jurnal Al- Bayan: 2015 Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007)

2006)Yunita, *Strategi Pengembangan Pariwisata di Desa Sawrna Kecamatan Bayag*

Kabupaten Wonosobo Tahun 2015 2016-2021

Kencana Syaflia, *Pengantar Ilmu Pariwisata* (Bandung : Masdar Maju : 2009)

Kementerian Pariwisata RI, *Rencana Strategis Pengembangan Destinasi dan Industri Pariwisata Tahun 2015-2019* (jakarta, Kemenpar RI, 2015)

Tumiyem, Tesis, *Analisis terhadap Siswa yang Berasal dari Keluarga Broken Home*,

(Padang: tidak diterbitkan, 2015)

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010) Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011)

Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif R&D*, (Bandung: Alphabeta,

Pedoman Wawancara:

PERAN DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN DALAM MEMBINA ETIKA KERJA PEMANDU WISATA KOTA SABANG

Oleh Risca Fitra Ramadhana

| No | Aspek | Uraian |
|----|---|--|
| 1 | Tujuan | Memperoleh data/informasi yang mendalam tentang: <ol style="list-style-type: none">1. Bagaimana Tugas dan Fungsi Dinas Pariwisata Dalam Membina Etika Kerja Pemandu Wisata di Kota Sabang2. Metode Pembinaan Etika kerja yang dilakukan Dinas Kepada Pemandu Wisata kota sabang3. Kendala yang dihadapi para pemandu wisata kota Sabang |
| 2 | Teknik Pengumpulan Data | <ol style="list-style-type: none">1. Observasi2. Wawancara3. Dokumentasi |
| 3 | Jumlah Informan | 1. Anggota Pemandu |
| 4 | Waktu | Durasi setiap wawancara |
| 5 | Lokasi | Kota Sabang |
| 6 | Langkah-langkah (proses) wawancara mendalam | <ol style="list-style-type: none">1. Memperkenalkan diri2. Menjelaskan maksud dan tujuan penelitian3. Meminta kesediaan informan untuk diwawancarai, dicatat dan/atau direkam sebagai data penelitian.4. Mengajukan pertanyaan-pertanyaan untuk dijawab sesuai dengan pedoman wawancara.5. Meminta persetujuan informan bahwa data yang diberikan akan dijadikan dokumen dalam penelitian.6. Konfirmasi semua hasil catatan dan rekaman dengan informan untuk akurasi informasi yang diperoleh.7. Menyampaikan terima kasih kepada informan atas waktu dan informasi yang telah diberikan.8. Meminta kesediaan informan menerima peneliti kembali jika memerlukan informasi tambahan.9. Mengakhiri wawancara dan berpamitan. |



Wawancara dengan ibu yunita selaku sekretaris wisata



Wawancara dengan bapak iskandar selaku instruktur wisata

جامعة الرانيري

AR - RANIRY



Wawancara dengan pemandu sinorkling



Wawancara dengan bapak faisal selaku kepala Dinas Pariwisata

