

**STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN
PADA OBJEK WISATA PANTAI GEDAMBAAN
KABUPATEN KOTABARU**

SKRIPSI

**OLEH
ANGGY LIA INDRIANI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2021 M / 1442 H**

**STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN
PADA OBJEK WISATA PANTAI GEDAMBAAN
KABUPATEN KOTABARU**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi Islam**

**Oleh
Anggy Lia Indriani
170101050480**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2021 M / 1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anggy Lia Indriani

NIM : 170101050480

Tempat Tanggal Lahir : Kotabaru, 03 November 1999

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 20 April 2021

Yang membuat pernyataan



Anggy Lia Indriani

NIM: 170101050480

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan pada
Objek Wisata Pantai Gedambaan Kabupaten
Kotabaru
Ditulis Oleh : Anggy Lia Indriani
NIM : 170101050480
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2020/2021
Tempat Tanggal Lahir : Kotabaru, 03 November 1999
Alamat : Jl. Raya Stagen KM.6,5 RT.10 Kec. Pulau Laut
Utara Kabupaten Kotabaru

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan sepenuhnya, kami dapat menyetujuinya
untuk dapat dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 20 April 2021

Pembimbing



Hariyanto, S.E., MM
NIP.19791027200511004

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Robana Faridah, S.E., MM
NIP.197804272009012010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : "Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan pada Objek Wisata Pantai Gedambaan Kabupaten Kotabaru", ditulis oleh Anggy Lia Indriani, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 01 Juli 2021

Dinyatakan LULUS dengan predikat : A (87,3)



Tim Penguji :

Nama :	Tanda Tangan :
1. Dra. Naimah, M.H. (Ketua)	
2. Muhammad Noval, M.Si. (Sekretaris)	
3. Dra. Hj. Fithriana Syarqawi, M.Si. (Anggota)	
4. Hariyanto, S.E., M.M. (Anggota)	

ABSTRAK

Anggy Lia Indriani. 2021. *Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan pada Objek Wisata Pantai Gedambaan Kabupaten Kotabaru.* Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Hariyanto, S.E., M.M.

Kata kunci : Strategi, Kualitas Pelayanan dan Objek Wisata

Faktor-faktor lingkungan internal ekowisata Kabupaten Kotabaru yaitu masih terbatasnya sarana dan prasarana. Hal lainnya yaitu promosi wisata masih kurang optimal. Namun dalam pengelolaan dan pengembangannya dihadapkan pada beberapa permasalahan yaitu kurangnya penyediaan dan penataan sarana prasarana.

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana strategi pengembangan kualitas pelayanan pada objek wisata Pantai Gedambaan Kabupaten Kotabaru. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), bersifat deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data, wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada seorang pimpinan dan 3 karyawan Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kotabaru.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Posisi kuadran berdasarkan matriks SWOT dan analisis IFAS serta EFAS. Penjumlahan dari tabel IFAS jumlah (kekuatan dikurangi kelemahan) yaitu $(1.93 - 0.73)$ sebagai sumbu X adalah 1,2. Sedangkan sumbu Y adalah 1,43 hasil dari $(2.10 - 0.67)$ yaitu (peluang dikurang ancaman). Titik potong yang didapatkan berada di Posisi kuadran I. Rekomendasi strategi yang diberikan adalah strategi progressif, artinya organisasi dalam kondisi prima sehingga dimungkinkan untuk terus melakukan ekspansi dan meraih kemajuan secara maksimal.

MOTTO

”Berangkat dengan penuh keyakinan, Berjalan dengan penuh keikhlasan, Istiqomah dalam menghadapi cobaan. Jadilah seperti karang dilautan yang kuat dihantam ombak dan Kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain. Hanya kepada Allah SWT tempat kita Meminta dan Memohon”

“Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan maka apabila kamu telah selesai (dalam satu urusan), kerjakan dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya Tuhanmu lah hendaknya kamu berharap”

Q.S Al-Insyirah : 6-8

“Bermimpilah dalam hidup, jangan hidup dalam mimpi.”

-Andrea Hirata, Sang Pemimpi-

KATA PERSEMBAHAN

Dengan segenap Cinta dan D'oa kupersembahkan sebuah Karya kecil yang sangat sederhana ini untuk Mama dan Almarhum Papa serta seluruh keluarga yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi serta d'oa yang tak pernah putus serta yang selalu berkorban untuk memberikan yang terbaik untuk kami anak-anaknya.

Guru-guruku dan para dosen yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman untuk bekal hidupku, terimakasih atas kesediaannya membimbing, berbagi ilmu dan sebagai pemandu langkahku untuk menuju masa yang akan datang.

Untuk Kawan-kawan seperjuangan Ekonomi Syariah 2017 terutama keluarga besar ESYP17 yang tak henti-hentinya memberi dukungan dan semangat yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Dan Untuk semua pihak yang telah memberikan kontribusi besar demi terselesaikannya karya ini, saya ucapkan terima kasih yang tak terbatas.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

huruf Arab	Nama	Huruf latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Ža	Ž	Zet (dengan titik atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Šad	Š	Es (dengan titik bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik bawah)
ظ	Ža	Ž	Zet (dengan titik bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik diatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
هـ	Ha'	H	Ha

ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta’addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

3. Ta‘marbutah

a. Apabila dimatikan ditulis h

حكمة	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>jiyah</i>

b. Apabila ta‘ marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah, dan dammah ditulis t

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-ḥiṭri</i>

4. Vokal pendek

-----َ-----	<i>Fathah</i>	Ditulis	A
-----ِ-----	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
-----ُ-----	<i>Dammah</i>	Ditulis	U

5. Vokal panjang

<i>faṭḥah</i> + Alif جا هلية	Ditulis	<i>ā</i> <i>jāhiliyah</i>
<i>faṭḥah</i> + ya’ mati تنسي	Ditulis	<i>ā</i> <i>tansā</i>
<i>kasrah</i> + ya’ mati كريم	Ditulis	<i>ī</i> <i>karīm</i>
<i>dammah</i> + wawu mati فروض	Ditulis	<i>ū</i> <i>furūd</i>

6. Vokal rangkap

<i>faṭḥah</i> + ya’ mati بينكم	Ditulis	<i>ai</i> <i>bainakum</i>
<i>faṭḥah</i> + wawu mati	Ditulis	<i>au</i>

قول		<i>qaul</i>
-----	--	-------------

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>

8. Kata sandang alif + lam

a. Apabila diikuti huruf Qomariah ditulis dengan menggunakan huruf “al”

الفلسفة	Ditulis	<i>al-falsafah</i>
القرآن	Ditulis	<i>al-qur'an</i>

b. Apabila diikuti huruf Syamsiyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyah yang diikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

بر الوالدين	Ditulis	<i>Birru al-w ā lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ucapan Alhamdulillah dan rasa bahagia, sujud syukur penulis sembahkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas takdir-Nya telah Dia jadikan aku sebagai manusia dengan bekal yang begitu teramat sempurna. Shalawat serta salam kita haturkan kepada Nabi besar Muhammad Shallahu ‘alaihi wassalam, keluarga, sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman. Keberhasilan ini bukanlah akhir dari perjuangan selama ini, melainkan satu langkah awal bagi penulis untuk meraih cita-cita dan harapan.

Sebagai puji syukur penulis panjatkan kepada sumber dari suara-suara hati yang bersifat mulia, sumber ilmu pengetahuan, sumber segala kebenaran yang Maha cahaya Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang karena dengan rahmat dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Tidak lupa penulis haturkan shalawat serta salam kepada Kekasih-Mu Nabi Muhammad Saw. Skripsi ini berjudul **“Strategi Kualitas Pelayanan pada Objek Wisata Pantai Gedambaan Kabupaten Kotabaru”**. Semoga penelitian ini dapat menjadi salah satu pilihan referensi yang memadai dan bermanfaat bagi semua pihak yang ingin membuat suatu penelitian yang akan datang.

Penulis menghargai seluruh bimbingan, dukungan serta bantuan yang diberikan oleh semua pihak selama penyusunan dan pelaksanaan penelitian ini. Untuk itu penulis ucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

2. Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta seluruh jajarannya.
3. Ibu Rohana Faridah, SE., M.M. selaku ketua program studi Ekonomi Syariah.
4. Bapak Hariyanto, SE., M.M. selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi yang senantiasa memberikan dukungan dan bimbingannya bagi penulis untuk menyelesaikan sebuah penelitian.
5. Seluruh dosen program studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu dan pengajaran selama perkuliahan.
6. Orang tua terinta dan seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan baik moril ataupun materil.
7. Teman-teman seperjuangan yang senantiasa memberikan semangat dan dukungannya dalam proses penyusunan skripsi.
8. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan kontribusi besar dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis selama ini. Penulis menyadari dalam penyusunan penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan. Akhir kata, teriring do'a yang tulus dan ungkapan terima kasih, penulis menghaturkan permohonan maaf yang sebesar-besarnya apabila terjadi kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Besar harapan penulis semoga karya ini dapat bermanfaat demi kemajuan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi acuan dalam studi selanjutnya.

Oleh karena itu penulis menerima segala saran dan kritik yang membangun dikemudian hari.

Banjarmasin, 21 April 2021



Anggy Lia Indriani
Nim : 170101050480

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Signifikasi Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	6
F. Kajian Pustaka.....	8
G. Sistematika Penulisan	12

BAB II STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN DAN OBJEK WISATA

A. Tinjauan Terhadap Strategi Pengembangan.....	13
B. Tinjauan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	22
C. Objek Wisata.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Data dan Sumber Data	40
D. Teknik Pengumpulan Data.....	41
E. Teknik Pengolahan Data	43
F. Analisis Data	43
G. Tahapan Penelitian	45

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data	47
B. Analisis Data	56

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	88
B. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA	93
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	97
--------------------------------	-----------

RIWAYAT HIDUP	107
----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rekap Wisatawan Pantai Gedambaan Kabupaten Kotabaru.....	41
Tabel 3.2 Realisasi Target Capaian Pendapatan Pantai Gedambaan.....	41
Tabel 4.1 Fasilitas Objek Wisata Pantai Gedambaan	48
Tabel 4.2 Rekap Wisatawan Pantai Gedambaan	49
Tabel 4.3 Matriks Faktor Eksternal dan Internal Pantai Gedambaan	59
Tabel 4.4 Kriteria Interval.....	62
Tabel 4.5 Matriks IFAS	64
Tabel 4.6 Matriks EFAS	67
Tabel 4.7 Analisis SWOT IFAS dan EFAS	69
Tabel 4.8 Matriks SWOT.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Manajemen Strategik.....	14
Gambar 4.1 Matriks SWOT.....	71