

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan sebuah negara yang sangat kaya akan sumber daya alam dan budaya. Potensi fisik yang paling menonjol adalah Indonesia memiliki rentang jalur pantai 81.000 km, belum termasuk pantai tepian teritorial dan termasuk kedalam posisi keempat dengan negara yang memiliki pantai terpanjang didunia. Tidak kalah dengan bentangan garis pantai yang dimiliki, Indonesia juga merupakan negara yang mempunyai kurang lebih 17.508 buah pulau, baik pulau besar maupun pulau-pulau kecil. Sangat disayangkan sekali dengan jumlah potensi alam yang begitu besar dan ditunjang dengan keanekaragaman budaya yang sangat bervariasi, sektor pariwisata masih kurang diperhatikan oleh pemerintah, padahal dalam era globalisasi ekonomi yang disertai dengan pesatnya perkembangan teknologi akan berdampak pada semakin ketatnya persaingan dan semakin cepatnya terjadi perubahan pada lingkungan usaha di Indonesia.

Sektor industri jasa merupakan salah satu komponen utama pembangunan ekonomi nasional, yang mampu memberikan kontribusi besar bagi perekonomian, serta dalam penyerapan tenaga kerja. Semenjak krisis ekonomi tahun 1998 yang berdampak negatif pada sektor industri jasa, mengakibatkan beberapa cabang industri jasa kurang berkembang karena daya beli masyarakat berkurang, oleh karena itu

pemerintah harus lebih aktif dalam memperhatikan dunia jasa pariwisata yang telah memberikan pemasukan devisa yang sangat besar.

Semakin ketatnya persaingan yang disebabkan oleh dampak krisis ini tentu akan memberikan semangat kompetisi di satu pihak, namun di pihak lain dapat juga menjadi suatu ancaman bagi kelangsungan dan perkembangan usaha. Ancaman ini tidak hanya datang dari faktor pesaing saja, tetapi juga banyak faktor lain yang mempengaruhi dalam lingkungan bisnisnya. Keadaan ini membuat dunia usaha jasa pariwisata untuk mau lebih peduli dan tanggap terhadap lingkungan usahanya, baik itu lingkungan internal maupun lingkungan eksternalnya. Dalam upaya meningkatkan kembali daya saing sektor industri jasa pariwisata khususnya, diperlukan strategi yang tepat agar mampu mengakomodir dan mengantisipasi kondisi lingkungan yang berubahannya cenderung terjadi secara cepat karena didorong oleh globalisasi ekonomi dan perkembangan teknologi di dunia.

Bila dibandingkan dengan dunia kepariwisataan di Negara-Negara anggota ASEAN lainnya, harus diakui bahwa negara Indonesia pada saat ini masih jauh ketinggalan dalam menyerap arus wisatawan mancanegara yang berdatangan ke kawasan Asia Pasifik. Dengan demikian Indonesia belum memaksimalkan pemasukan devisanya melalui sektor pariwisata guna menunjang pembangunan nasional. Padahal Indonesia sebagai Negara dengan ribuan pulau, yang beraneka ragam keindahan alamnya dan didiami oleh ratusan suku bangsa beserta budayanya, sebenarnya memiliki potensi yang sangat besar untuk dikembangkan, terutama dalam wisata alam dan wisata budayanya, dan salah satu daerah di Indonesia yang sekiranya

dapat dikembangkan dan lebih didayagunakan sebagai daerah tujuan wisata adalah wilayah Teluk Selamat Datang, Desa Sumur Pandeglang Banten.

Provinsi Banten dengan luas daratan 8.800,83 km² menyimpan kekayaan dan keanekaragaman sumber daya alam, antara lain:

1. Keberadaan hutan produksi dengan luas 72.295,47 Ha pada tahun 2004, yang terdiri dari 42.537,55 Ha hutan produksi tetap dan 29.757,92 Ha hutan produksi terbatas.
2. Selain daripada itu sumber daya lahan untuk pengembangan pertanian yang telah dikembangkan terdiri dari 84.315,40 Ha lahan persawahan teririgasi, 90.423,50 Ha sawah tadah hujan, serta 181.247,60 Ha area perkebunan, dan belum termasuk lahan-lahan pertanian yang diusahakan untuk budidaya palawija, hortikultura, sayuran dan buah-buahan.
3. Potensi sumberdaya yang lain adalah perikanan tangkap laut dengan produksi tahun 2004 yang sebesar 76.324,50 Ton baru memanfaatkan 82,09% dari potensi lestari di wilayah perairan Kab. Pandeglang (92.971 Ton) sehingga belum memperhitungkan potensi lestari wilayah perairan lainnya.
4. Potensi sumber daya perikanan budidaya, seperti budidaya laut (rumput laut) di pantai utara dan pantai barat, serta lahan tambak hingga tahun 2005 baru dimanfaatkan sekitar 58,2% atau sekitar 8.010,55 Ha dari potensi 13.768,9 Ha.
5. Sementara itu, wilayah pesisir dan laut Provinsi Banten dengan luas perairan 11.134,22 Km² (belum termasuk perairan nusantara/teritorial dan

ZEEI yang dapat dimanfaatkan), dengan panjang garis pantai 509 Km, serta 55 pulau-pulau kecil dan pulau terluar menyimpan kekayaan dan keragaman sumber daya pesisir dan laut yang sangat menarik dan menguntungkan bila dikembangkan secara maksimal oleh pemerintah khususnya dalam bidang pariwisata. (www.banten.go.id)

Dari sekian banyak potensi yang dimiliki di atas terdapat satu daerah yang masih alami yaitu desa Sumur Pandeglang Banten, desa yang terkenal karena memiliki beberapa pulau kecil ini merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang populer dan terkenal di wilayah Banten, dengan panorama alamnya yang indah dan udara yang terbilang masih sejuk, terutama di daerah barat karena dekat kawasan konservasi alam Ujung Kulon Conservation Society dan Pulau Panaitan, serta ditunjang juga oleh aneka ragam budaya seperti adat istiadat nelayan yang masih kental, kesenian debus, batik, suku asli Baduy, dan lain-lain pada masyarakatnya, sehingga potensi ini menjadi keunggulan bersaing bagi pengembangan sektor kepariwisataan. Sebagai daerah yang banyak dikunjungi wisatawan baik domestik maupun mancanegara, Pandeglang memiliki banyak objek wisata, mulai dari objek wisata alam, wisata budaya, wisata bahari, maupun wisata minat khusus.

Adapun salah satu kawasan wisata alam yang ada adalah Pulau Umang Resort & Spa yang merupakan daerah tujuan wisata yang berada di desa Sumur Pandeglang-Banten. Pulau Umang Resort & Spa adalah pulau yang memiliki keindahan luar biasa karena lokasinya yang sangat unik, dengan pemandangan ke arah timur dan selatan merupakan area perbukitan Gunung Honje yang berada di kawasan Taman Nasional Ujung Kulon, ditambah pemandangan laut lepas di sebelah

barat. Lokasi alam *resortnya* yang sangat asri ini memberikan suasana damai & tenang sehingga menjadikan Pulau Umang Resort & Spa cocok untuk dijadikan tempat wisata *refreshing, honeymoon*, penyelenggaraan kegiatan *outing* baik di bukit (*mainland*) maupun di pulau sendiri, hingga paket *meeting* bagi mereka yang ingin melaksanakan kegiatan *meeting, incentive, conference, exhibition* (MICE) dengan *atmosphere* yang berbeda dari hotel standar ada yang di tengah kota, yakni di pulau yang berada di tengah laut.

Dilihat dari banyaknya jumlah kunjungan wisatawan baik domestik maupun mancanegara pada saat *high season* di Pulau Umang Resort & Spa membuka pikiran saya sebagai peneliti, yang kebetulan mempelajari tentang aspek-aspek kepariwisataan di Universitas Pendidikan Indonesia jurusan Manajemen Resort & Leisure agar dapat berfikir cerdas dan mampu melihat kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang ada di Pulau Umang Resort & Spa.

Dalam menjalankan suatu organisasi dari suatu usaha jasa yang berkaitan dengan sektor pariwisata, peneliti menyadari sangat diperlukan suatu pemahaman atau analisis tentang keadaan dalam diri organisasi sendiri. Hal ini dimaksudkan agar organisasi yang bersangkutan memiliki arahan yang jelas nantinya, baik untuk memperbaiki kelemahan dan mengembangkan potensi yang ada.

Pendapat yang serupa tersebut sejalan dengan pepatah Cina Sun Tzu dalam bukunya "*The Art of War*" yang berarti "Seni Dalam Berperang" mengatakan bahwa "Kenalilah musuh anda, kenalilah diri anda, kemenangan anda pun tidak terancam. Kenalilah medannya, kenalilah cuacanya, kemenangan anda pun menjadi lengkap".

(www.wikipedia.com)

Salah satu kelemahan yang dimiliki Pulau Umang Resort & Spa adalah keprofesionalan karyawan, hal ini bisa dilihat dari kompetensi pekerja yang kurang memadai, keterampilan kerja yang tidak sesuai dengan bidang yang digelutinya, pengetahuan tentang bidang dan spesifikasi pekerjaan yang sangat rendah, jarangya pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan, kurangnya pendidikan serta riset mengenai masalah sumber daya manusia, ditambah lagi jarang sekali seminar tentang kepariwisataan yang ada, dan segala kegiatan-kegiatan yang meningkatkan kompetensi karyawan. Hal tersebut diketahui peneliti setelah melakukan kegiatan *on the job training* selama empat bulan dalam komentar tamu (*guest comment*) dan juga melalui wawancara yang dilakukan dengan manajemen dan karyawan, maupun wisatawan yang berkunjung ke Pulau Umang Resort & Spa.

Untuk menciptakan sikap kerja profesional dalam melaksanakan misi perusahaan persyaratan dasar yang harus dimiliki antara lain adalah, tersedianya sumber daya manusia yang handal, pekerjaan yang terprogram dengan baik, waktu yang tersedia untuk melaksanakan program tersebut dan tidak lupa adanya dukungan dana yang memadai. Sedangkan bagi seorang pimpinan yang profesional dituntut dengan persyaratan antara lain, mampu mengakomodir seluruh potensi yang dimiliki oleh sumber daya yang tersedia, meningkatkan kehandalan staf, bisa menempatkan staf sesuai dengan keterampilan dan keahliannya, sehingga menghasilkan kinerja yang sinergis sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan itu sendiri, dan tentunya mempunyai sikap disiplin terhadap waktu yang telah ditetapkan sebagai batas penyelesaian serta prioritas sebuah program.

Profesionalisme sebenarnya berada pada tingkat kepedulian, kepekaan dan keacuhan karyawan terhadap dimensi serta ruang gerak pekerjaan yang sedang digelutinya tetapi dilandasi oleh kompetensi yang memadai dan sesuai dengan bidangnya. Profesionalisme lebih dinyatakan pada sikap, budi pekerti dan perilaku, jika semua itu sudah berjalan dengan baik bukan menjadi hal yang tidak mungkin untuk memberikan peluang bagi manajemen sendiri dalam meningkatkan kesejahteraan setiap karyawan dari hasil kerjanya yang maksimal.

Sejauh yang peneliti ketahui, profesionalisme kerja karyawan bisa dilihat dari dua aspek, yaitu kompetensi kerja yang dimiliki oleh seseorang (sebelum karyawan memasuki dunia kerja) dan bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme kerja (setelah karyawan memasuki dunia kerja).

Sedangkan upaya yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan profesionalisme kerja bisa dilakukan dengan cara pelatihan (*training*), seminar, pendidikan, riset sumber daya manusia, dan legalistik profesi. Pendapat ini sejalan dengan pendapat Departemen Sosial dalam seminar "Kompetensi Berbasis Pendidikan dan Pelatihan" tahun 2007 yang menyebutkan bahwa:

"Kompetensi seseorang dapat berkembang atau meningkat melalui beberapa cara, seperti melalui pengalaman, belajar sendiri, pendidikan formal maupun melalui pendidikan dan pelatihan (diklat) tertentu. Masing-masing pola perkembangan tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan, namun sebaiknya diperoleh melalui perpaduan dari semua cara tersebut".

Tetapi pada kenyataannya di Pulau Umang Resort & Spa, semua itu belum ada serta hanya berdasarkan pada pengalaman dan belajar sendiri, sehingga dalam konteks operasional sedikit banyak berpengaruh terhadap pelayanan konsumen dan

kepuasan konsumen yang kurang maksimal karena tingkat pengalaman dan pemahaman terhadap sesuatu pasti berbeda-beda, yang secara langsung maupun tidak langsung hal ini juga akan berdampak pada kunjungan wisatawan dimasa yang akan datang, baik pada waktu *week days*, *week end*, maupun *high season*.

Dari hasil analisis dan observasi yang peneliti lakukan selama empat bulan dalam kegiatan *on the job training*, peneliti mempunyai pemikiran untuk mencoba menganalisis dan menyempurnakan kelemahan manajemen khususnya profesionalisme karyawan dalam upaya mempertahankan keberlanjutan kawasan wisata Pulau Umang Resort & Spa dimasa yang akan datang dengan menerapkan sebuah sistem yang dinamakan rencana strategis.

Rencana strategis merupakan salah satu bidang studi yang banyak dipelajari secara serius dibidang akademis, karena setiap perusahaan yang ada, disadari atau tidak pasti menggunakan sebuah rencana strategis dalam menjalankan perusahaannya, walaupun dengan istilah-istilah yang berbeda dalam penulisannya. Hal ini disebabkan karena setiap saat terjadi perubahan, seperti persaingan yang semakin ketat, peningkatan inflasi, penurunan tingkat ekonomi, perubahan teknologi yang semakin canggih, dan perubahan kondisi demografis, yang mengakibatkan berubahnya selera konsumen secara cepat, untuk memenuhi semua tantangan tersebut perusahaan membutuhkan rencana strategis dalam menjalankan perusahaannya.

Tujuan utama rencana strategis adalah agar perusahaan dapat melihat secara obyektif kondisi-kondisi internal dan eksternal yang ada, sehingga perusahaan tersebut dapat mengantisipasi lingkungan sekitarnya dan memanfaatkan peluang yang ada. Jadi rencana strategis sangat penting bagi sebuah perusahaan dalam melangkah

dan mengembangkan perusahaan kedepan yang sesuai dengan keinginan konsumen dengan dukungan yang optimal dari sumber daya yang ada, terutama sumber daya manusia yang unggul dan kompeten, hal ini bisa dilihat dari hampir semua perusahaan yang menggunakan rencana strategis, perencanaan strategis, maupun manajemen strategis dalam menentukan langkah perusahaan dimasa yang akan datang.

Berdasarkan pemikiran di atas, maka penelitian di Pulau Umang Resort & Spa ditulis dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisa lebih jauh tentang lingkungan dalam proses merumuskan strategi yang cocok untuk meningkatkan profesionalisme guna kelangsungan dan perkembangan perusahaan dimasa yang akan datang, oleh karena itu untuk mempermudah penulisan peneliti mengambil sebuah judul sebagai berikut: “RENCANA STRATEGIS UNTUK MENINGKATKAN PROFESIONALISME DI KAWASAN PULAU UMANG RESORT & SPA”

1.2. Identifikasi Masalah

Kurangnya profesionalisme kerja dalam sebuah pekerjaan khususnya usaha jasa pariwisata dapat mengakibatkan masalah yang sangat mendasar dan saling berkaitan, seperti berkurangnya kepuasan konsumen karena pelayanan yang kurang maksimal sehingga mengakibatkan konsumen merasa enggan untuk kembali ke tempat tersebut, atau pekerjaan yang dilakukan tidak maksimal karena tidak menguasai benar-benar bidang yang digelutinya. Efek yang bisa dirasakan oleh perusahaan tidaklah *instant* tetapi tanpa disadari akan berakibat fatal untuk jangka waktu yang akan datang, oleh karena itu profesionalisme karyawan sangat penting untuk dikaji dan ditingkatkan oleh setiap perusahaan, khususnya usaha jasa yang

indikator keberhasilannya hanya bisa dinilai dari tingkat kepuasan konsumen dan jumlah kunjungan wisatawan.

Sejalan dengan pemikiran di atas bahwa kurang profesionalnya kinerja karyawan akan mengakibatkan kerugian dalam jangka panjang, dalam hal ini peneliti bermaksud mengkaji masalah tentang rencana strategis yang paling cocok untuk meningkatkan profesionalisme karyawan di kawasan Pulau Umang Resort & Spa. Adapun cara yang digunakan adalah mengidentifikasi masalah yang ada dan mengkaitkannya dengan indikator-indikator profesionalisme dan rencana strategis.

Penelitian ini bermaksud untuk mencari rumusan strategi apa yang dianggap paling tepat untuk dilaksanakan di Pulau Umang Resort & Spa untuk meningkatkan profesionalisme karyawan sehingga memberikan pelayanan maksimal kepada konsumen agar tercapainya kepuasan konsumen.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan penelitiannya adalah “rencana strategis untuk meningkatkan profesionalisme perlu dilaksanakan di Pulau Umang Resort & Spa”, dan untuk menghindari penafsiran yang luas, maka dalam penelitian ini diarahkan untuk menjawab beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana rencana strategis di kawasan Pulau Umang Resort & Spa?
2. Bagaimana meningkatkan profesionalisme di kawasan Pulau Umang Resort & Spa?
3. Bagaimana rencana strategis untuk meningkatkan profesionalisme di kawasan Pulau Umang Resort & Spa?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui rencana strategis di kawasan Pulau Umang Resort & Spa.
2. Untuk dapat mengetahui bagaimana meningkatkan profesionalisme di kawasan Pulau Umang Resort & Spa.
3. Untuk mengetahui rencana strategis yang tepat dalam upaya meningkatkan profesionalisme di kawasan Pulau Umang Resort & Spa.

1.5. Manfaat Penelitian

Setelah mengkaji masalah yang ada, maka peneliti menyimpulkan beberapa manfaat penelitian, diantaranya yaitu:

1. Bagi civitas akademis diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan berfikir dalam rencana strategis, serta sebagai sumbangan pemikiran untuk pendidikan, khususnya ilmu kepariwisataan.
2. Bagi peneliti sendiri dapat mengetahui rencana strategis untuk meningkatkan profesionalisme yang tepat untuk digunakan di kawasan Pulau Umang Resort & Spa untuk saat ini dan masa yang akan datang, serta senantiasa menambah pengetahuan, pengalaman, pemahaman, dan wawasan ilmiah peneliti sendiri mengenai ilmu kepariwisataan dan ilmu-ilmu yang berkaitan.
3. Bagi peneliti lain, diharapkan dapat berguna dan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan serta menambah konsep baru dan bahan perbandingan dalam penelitian lebih lanjut.
4. Bagi Pulau Umang Resort & Spa sendiri, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menyusun rencana strategis pada umumnya

dan meningkatkan profesionalisme serta kualitas sumber daya manusia pada khususnya.

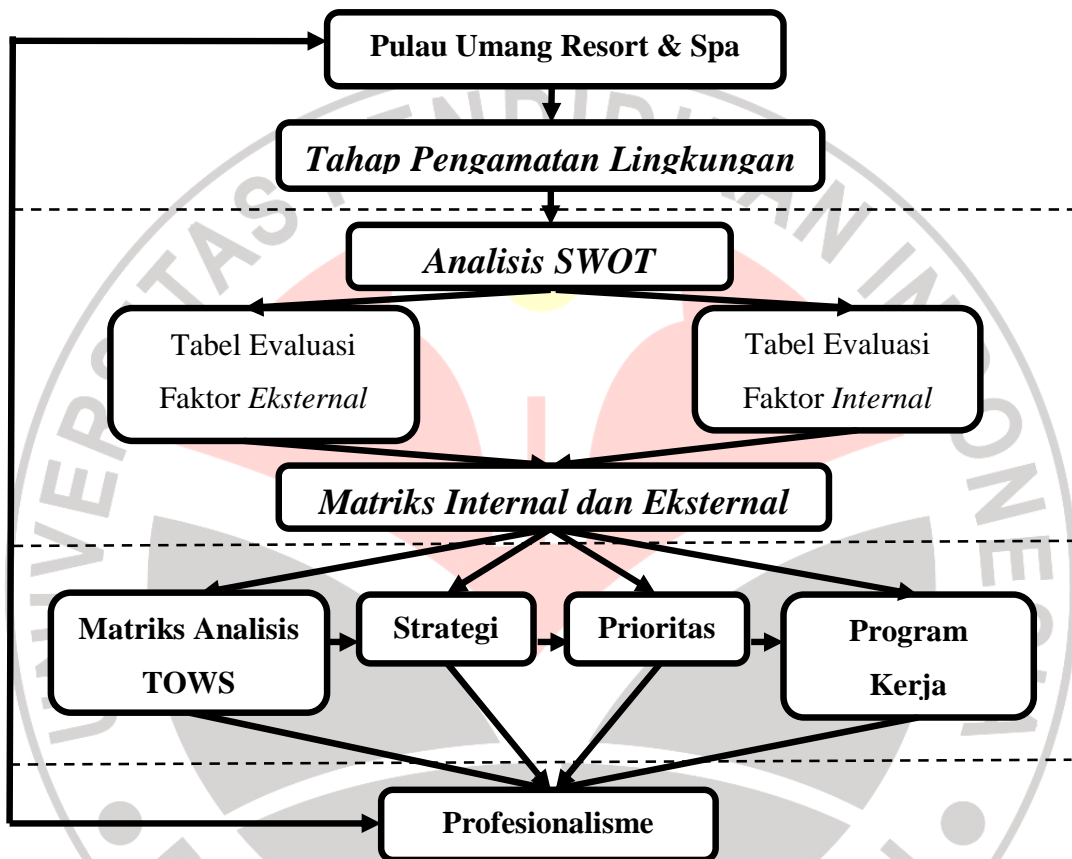
1.6. Pembatasan Masalah

Masalah utama yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah program rencana strategis yang paling cocok untuk dilaksanakan di Pulau Umang Resort & Spa. Hal ini diduga peneliti harus dikaji oleh beberapa analisis strategis yang sangat kompleks dan teliti, antara lain analisis SWOT, matriks evaluasi faktor eksternal (EFE), matriks evaluasi faktor internal (EFI), matriks internal eksternal (IE), dan matriks TOWS/SWOT serta penggunaan prioritas dengan memilih strategi yang peneliti anggap paling penting dan urgen sehingga menghasilkan rencana strategis yang benar-benar bisa dipertimbangkan dalam mengambil keputusan dimasa kini maupun dimasa yang akan datang.

Pada penelitian kali ini perlu diketahui bahwa Pulau Umang Resort & Spa tidak mempunyai visi, misi, dan tujuan yang jelas sebagai tolok ukur dari sebuah strategi yang diterapkan perusahaan. Selama empat bulan dalam kegiatan *on the training* peneliti pribadi seringkali meminta kepada pihak manajemen Pulau Umang Resort & Spa untuk melihat visi, misi, dan tujuannya, tetapi pihak manajemen selalu mengelak dengan jawaban yang tidak memuaskan, bahkan dalam *company profile* Pulau Umang Resort & Spa sendiri tidak ada pernyataan yang menyebutkan tentang visi, misi, dan tujuan. Oleh karena itu peneliti tidak akan membahas terlalu jauh tentang peranan visi, misi, dan tujuan dalam menentukan suatu strategi yang akan diambil dalam penelitian ini, dan tidak menggunakan visi, misi, dan tujuan sebagai sebuah tolok ukur keberhasilan suatu strategi. Dari berbagai pernyataan di atas maka

masalah tersebut perlu dibatasi yaitu rencana strategis untuk meningkatkan profesionalisme di kawasan Pulau Umang Resort & spa.

1.7. Kerangka Pemikiran



Gambar.1.1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Hasil pengolahan dan penelitian 2009

Sebenarnya dalam kerangka pemikiran di atas ada beberapa tahap yang harus dilakukan, yang pertama adalah pengamatan lingkungan perusahaan yang pada penelitian ini pengamatan dilakukan terhadap manajemen dan seluruh karyawan Pulau Umang Resort & Spa oleh peneliti.

Setelah melakukan pengamatan lingkungan dilanjutkan ke tahap analisis SWOT (*Strenght, Weaknesses, Opportunities, Threat*) yang menganalisis tentang

kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada pada perusahaan Pulau Umang Resort & Spa. Dalam analisis SWOT kekuatan (*strenght*) dan kelemahan (*weaknesses*) merupakan analisis faktor strategis yang datang dari internal perusahaan yang mungkin bisa terjadi, sedangkan peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threat*) merupakan analisis faktor strategis yang datang dari eksternal perusahaan.

Setelah melakukan analisis SWOT secara spesifik, dilakukan pembobotan secara detail dan teliti mengenai beberapa faktor tersebut. Peneliti menentukan lima poin faktor strategis yang paling penting dari faktor kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Setelah menentukan ke lima faktor tersebut kemudian di masukan ke dalam tabel evaluasi faktor eksternal (EFE) yang memuat peluang dan ancaman, dan tabel evaluasi internal (EFI) yang memuat kekuatan dan kelemahan, kemudian dilakukan pembobotan yang akan menghasilkan angka untuk kemudian dimasukan ke dalam matriks internal eksternal (IE matriks) untuk mempertajam analisis. Dalam hasil dari matriks internal eksternal (IE) ini ditentukan posisi strategi perusahaan pada tingkat mana, dan strategi yang paling cocok untuk diterapkan di Pulau Umang Resort & Spa.

Setelah melakukan penempatan pada matriks EFE, EFI, dan matriks internal eksternal tahap berikutnya adalah memasukan faktor-faktor tersebut kedalam matriks TOWS/SWOT yang berfungsi untuk menghasilkan alternatif strategi dalam penggabungan (*matching stage*) beberapa faktor, baik dari faktor internal maupun eksternal Pulau Umang Resort & Spa.

Dari semua strategi yang dihasilkan oleh matriks TOWS melalui penggabungan tidak mungkin semua alternatif pilihan strategi dilakukan karena

berbagai keterbatasan perusahaan, oleh karena itu diambil beberapa strategi melalui prioritas yang dianggap penting dan urgen oleh peneliti melalui sebuah *judgement*.

Setelah mendapatkan strategi yang tepat dari berbagai analisis dan prioritas, peneliti dengan mempertimbangkan berbagai pendapat melalui wawancara akan mencoba membuat program kegiatan yang akan dilaksanakan oleh perusahaan untuk meningkatkan profesionalisme di kawasan Pulau Umang Resort & Spa selama kurang lebih lima tahun, hal ini dilakukan peneliti karena pada kenyataannya tidak ada satupun patokan yang pasti mengenai berapa lama rencana strategis harus dilaksanakan pada perusahaan swasta, sehingga peneliti mengambil waktu lima tahun yang biasa diterapkan oleh pemerintah.

Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan mendapat beberapa strategi dan program yang dianggap paling mewakili dari semua strategi untuk meningkatkan profesionalisme di kawasan Pulau Umang Resort & Spa.

1.8. Metode Penelitian

Metode penelitian pada penulisan ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk melakukan penggambaran dalam mengungkapkan data yang ada serta menguraikan dan menginterpretasikannya sesuatu seperti apa adanya. Dalam penelitian ini juga peneliti menghubungkan sebab akibat pada saat penelitian sehingga bisa merumuskan pemecahan terbaik. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah melalui *on the job training*, observasi lapangan, teknik wawancara, studi dokumentasi, studi kepustakaan dan internet.

1.9. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di kawasan Pulau Umang Resort & Spa yang berada di wilayah Teluk Selamat Datang, Desa Sumur Pandeglang Banten, sekitar 183 km dari Jakarta, merupakan sebuah perusahaan pariwisata yang bergerak dibidang jasa akomodasi pariwisata alam yang berada di tengah pulau.

1.10. Alokasi Waktu dan Kegiatan Penelitian

Sebenarnya waktu yang dialokasikan dalam penelitian ini sekitar delapan bulan, itu dimulai dari masa pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, penyusunan strategi, penyusunan laporan awal sampai penyempurnaan laporan. Selengkapnya bisa dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1. Tabel Alokasi Waktu dan Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Bulan							
		Okt	Nov	Des	Jan	feb	Mar	Apr	Mei
1.	Data dan Studi awal	√	√	√	√				
2.	Pengumpulan Data		√	√	√	√	√		
3.	Pengolahan Data					√	√		
4.	Analisis Data						√		
5.	Perumusan Strategi						√	√	
6.	Penyusunan Laporan awal							√	
7.	Penyempurnaan Laporan							√	√

Sumber: Hasil pengolahan peneliti 2009

1.11. Sistematika Penulisan

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah, kerangka pemikiran, metode penelitian, lokasi penelitian, alokasi waktu dan kegiatan penelitian serta sistematika penulisan.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini mengungkapkan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang ada pada penelitian ini.

3. Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini mengungkapkan tentang metode penelitian, populasi dan sampel, sumber informasi, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengolahan data, pemeriksaan keabsahan data, dan variabel penelitian.

4. Bab IV Pembahasan

Bab ini menguraikan secara jelas tentang gambaran umum objek penelitian dan pembahasan dari masalah yang dikaji dalam penelitian.

5. Bab V Kesimpulan dan Rekomendasi

Bab ini menerangkan kesimpulan yang diambil dari pembahasan penelitian dan memberikan rekomendasi untuk Pulau Umang Resort & Spa dari kacamata peneliti dengan berbagai pertimbangan.