

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Evaluasi

1. Definisi Evaluasi

Secara umum menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1996:272) evaluasi berarti penilaian. Sedangkan menurut Wirawan (2012:7) evaluasi adalah:

“Riset untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, selanjutnya menilainya dan membandingkannya dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi tersebut”.

Menurut buku Metode Riset Evaluasi, Hadi (2011:13) mendefinisikan evaluasi sebagai “proses mengumpulkan informasi mengenai suatu objek, menilai suatu objek, dan membandingkannya dengan kriteria, standar dan indikator”. Selanjutnya dalam buku yang sama Hadi (2011: 13-14) memaparkan riset evaluasi sebagai:

“Aplikasi sistematis dari prosedur riset sosial untuk menaksir atau menilai konseptualisasi dan desain, implementasi serta utilitas program intervensi sosial. Menurut definisi ini, riset evaluasi melibatkan pemakaian metodologi riset sosial untuk memberikan putusan atau penilaian dan untuk meningkatkan perencanaan, pemantauan, efektivitas, dan efisiensi suatu program sosial. Program sosial tersebut beragam diantaranya ialah, program kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, dan program layanan manusia lainnya”.

Pendapat selanjutnya muncul dari Husni (2010: 971), yang menyatakan bahwa “evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi mengenai hasil penilaian atas permasalahan yang ditemukan”. Sedangkan menurut Arikunto (2010:1). “Evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai dari beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan.

Sejalan dengan definisi evaluasi menurut Wirawan dan Hadi, secara sederhana menurut peneliti evaluasi dapat diartikan sebagai sebuah tahapan penilaian yang ditujukan kepada objek evaluasi, untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dideskripsikan dalam bentuk informasi. Dalam penelitian ini objek yang akan dievaluasi adalah program pemerintah dibidang pariwisata yaitu program sapta pesona, yang dalam proses evaluasinya akan melihat pelaksanaan ketujuh unsur sapta pesona yaitu keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramahan, serta kenangan. Hasil yang akan dideskripsikan dari evaluasi ini ialah informasi mengenai pelaksanaan sapta pesona pada objek wisata Lembah Hijau, serta hasil evaluasi yang merujuk pada penilaian unsur sapta pesona yang terlaksana dengan baik dan tidak terlaksana dengan baik.

2. Jenis-Jenis Evaluasi

Wirawan (2012: 16-18) membedakan jenis-jenis evaluasi berdasarkan objeknya menjadi beberapa jenis yaitu:

a. Evaluasi Kebijakan

“Kebijakan adalah rencana umum dalam rangka melaksanakan fungsi dan tugas. Kebijakan akan berlangsung terus sampai dicabut atau diganti dengan kebijakan yang baru; umumnya karena kebijakan yang lama tidak efektif dan efisien atau karena terjadinya pergantian pejabat dan pejabat baru mempunyai kebijakan yang berbeda dengan pejabat sebelumnya”. Istilah lainnya ialah analisis kebijakan. Analisis kebijakan adalah menentukan atau memilih satu alternatif kebijakan yang terbaik dari sejumlah alternatif kebijakan yang ada. Sedangkan evaluasi kebijakan adalah menilai kebijakan yang sedang atau telah dilaksanakan”.

b. Evaluasi Program

Program adalah kegiatan atau aktivitas yang dirancang untuk melaksanakan kebijakan dan dilaksanakan untuk waktu yang tidak terbatas. Evaluasi program; “Metode sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memakai informasi untuk menjawab pertanyaan dasar. Evaluasi Program dapat dikelompokkan menjadi evaluasi proses (*process evaluation*), evaluasi manfaat (*outcome evaluation*) dan evaluasi akibat (*impact evaluation*)”.

Sapta pesona yang merupakan sebuah bentuk program bidang kepariwisataan, sesuai dengan jenis evaluasi yang ada maka masuk dalam jenis evaluasi program dan akan dievaluasi dengan tahapan evaluasi program yang sesuai.

c. Evaluasi Proyek

Evaluasi proyek sebagai “kegiatan atau aktivitas yang dilaksanakan untuk jangka waktu tertentu untuk mendukung pelaksanaan program”.

d. Evaluasi Material

Evaluasi material, untuk melaksanakan kebijakan, program atau proyek diperlukan sejumlah material atau produk-produk tertentu. Misalnya, “untuk melaksanakan program Bus Way diperlukan bus dengan kualitas tertentu: nyaman, memuat banyak penumpang, tahan lama, hemat bahan bakar, dan biaya pemeliharaannya yang murah. Oleh karena itu, bus yang dipergunakan Bus Way dievaluasi dengan kriteria tersebut”.

e. Evaluasi Sumber Daya Manusia (SDM)

Evaluasi sumber daya manusia atau yang dikenal dengan evaluasi kinerja dilakukan untuk mengetahui pengembangan sumber daya manusia atau *human resources development*. Evaluasi sumber daya manusia dapat dilaksanakan disebuah lembaga pendidikan, lembaga pemerintah, bisnis dan lembaga swadaya masyarakat”.

3. Tujuan Evaluasi

Evaluasi dilaksanakan untuk mencapai berbagai tujuan sesuai dengan obyek evaluasinya. Menurut Wirawan (2012: 22-23) ada beberapa tujuan evaluasi di antaranya adalah:

1. Mengukur pengaruh program terhadap masyarakat.
2. Menilai apakah program telah dilaksanakan sesuai rencana.
3. Mengukur apakah pelaksanaan program sesuai dengan standar.
4. Evaluasi program dapat mengidentifikasi dan menentukan manadimensi program yang jalan, mana yang tidak berjalan.
5. Pengembangan staf program.
6. Memenuhi ketentuan undang-undang.
7. Akreditasi program.
8. Mengukur *cost effectifenis dan cost efficiency*.
9. Mengambil keputusan mengenai program.
10. Akuntabilias.
11. Memberikan balikan kepada pimpinan dan program.
12. Mengembangkan teori evaluasi dan riset evaluasi.

Berdasarkan jenis evaluasi menurut Wirawan, maka terkait dengan konteks penelitian ini, peneliti mencoba untuk mengevaluasi program, yang dalam hal ini adalah program sapta pesona dalam upaya mewujudkan citra pariwisata yang baik di Kota Bandar Lampung melalui ke tujuh unsur yaitu keamanan, ketertiban, keindahan, kebersihan, kesejukan, keramahan, dan kenangan. Sebagai tujuan evaluasi program ini ialah, mengukur apakah pelaksanaan program telah sesuai dengan standar, serta dapat mengidentifikasi dan menentukan mana dimensi program yang berjalan, mana yang tidak berjalan yaitu unsur sapta pesona yang terlaksana dan belum terlaksana pada objek wisata Lembah Hijau.

4. Evaluasi Program

Evaluasi program adalah langkah awal pengumpulan data yang tepat agar dapat dilanjutkan dengan pemberian tindak lanjut yang tepat pula. Evaluasi program sangat penting dan bermanfaat terutama bagi para pengambil keputusan. Sedangkan evaluator adalah orang yang melakukan evaluasi. Banyak ragam atau jenis evaluasi yang dipakai sebagai strategi atau pedoman kerja pelaksanaan evaluasi program. Hamalik (2003:212) mengemukakan bahwa model atau jenis evaluasi program tersebut adalah:

- a. Evaluasi perencanaan dan pengembangan. Sasaran utamanya adalah memberikan bantuan kepada penyusun program dengan cara menyediakan informasi yang diperlukan dalam rangka mendesain suatu program. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk meramalkan implementasi program dan kemungkinan tercapai tidaknya program di kemudian hari.
- b. Evaluasi *monitoring* dilakukan dengan tujuan untuk memeriksa apakah program mencapai sasaran efektif. Apakah hal-hal dan kegiatan yang telah didesain secara spesifik dalam program itu terlaksana sebagaimana mestinya. Kenyataan tidak jarang program justru tidak mencapai sasaran, karena apa yang telah didesain dalam program tidak dapat dilaksanakan dengan berbagai alasan seperti pengadaan personil, fasilitas, perlengkapan, biaya, dan faktor-faktor penyebab lainnya.
- c. Evaluasi dampak, bertujuan menilai seberapa jauh program dapat memberikan pengaruh tertentu pada sasaran yang telah ditetapkan, apakah program berdampak positif atau justru sebaliknya. Dampak tersebut diukur berdasarkan kriteria-kriteria keberhasilan, sehingga program tersebut perlu di spesifikasi agar dapat diamati dan diukur setelah program itu dilaksanakan.
- d. Evaluasi efisiensi, dimaksud untuk menilai berapa besar tingkat efisiensi suatu program. Apakah program mampu memberikan keuntungan memadai ditinjau dari segi biaya yang dikeluarkan, tenaga yang digunakan dan waktu yang terpakai.
- e. Evaluasi program komprehensif, yaitu dampak menyeluruh terhadap program yang meliputi; implementasi program, dampak atau pengaruh setelah program dilaksanakan dan tingkat efisiensi program.

Terdapat beberapa model evaluasi lainnya yang populer diantaranya menurut Tayibnapi (2008: 13-22) membedakan model evaluasi program;

1. *CIPP Evaluation Model*, dikembangkan oleh stufflebeam, adalah ahli yang mengusulkan pendekatan yang berorientasi kepada pemegang keputusan. Ia merumuskan evaluasi sebagai “suatu proses menggambarkan, memperoleh dan menyediakan informasi yang berguna untuk menilai alternatif keputusan”.
2. Evaluasi model UCLA, dikembangkan oleh Alkin. Alkin mendefinisikan evaluasi sebagai suatu proses meyakinkan keputusan, memilih informasi yang tepat, mengumpulkan, dan menganalisis informasi sehingga dapat melaporkan ringkasan data yang berguna bagi pembuat keputusan an memilih beberapa alternatif.
3. Model Brinkerhoff, mengemukakan tiga golongan evaluasi yang disusun berdasarkan penggabungan elemen-elemen yang sama, seperti evaluator-evaluator lain, diantaranya 1). *Fixed vs emergent evaluator design*. 2). *Formatif vs sumatif evaluation*, 3). *Experimental and quasi experimental design vs natural/unobtrusive inquiry*.
4. Model Stake atau Countenance, penekanan yang umum atau hal yang penting dalam model ini ialah bahwa evaluator yang membuat penilaian tentang program yang dievaluasi. Stake mengatakan bahwa *description* di suatu pihak berbeda dengan *judgment* atau menilai.

Selanjutnya Wirawan (2012:17) mengelompokkan evaluasi program menjadi 3 bagian yang berbeda yaitu:

1. Evaluasi Proses (*process evaluation*) yaitu meneliti dan menilai apakah intervensi atau layanan program telah dilaksanakan seperti yang direncanakan, dan apakah target populasi yang direncanakan telah dilayani.
2. Evaluasi manfaat (*outcome evaluation*) meneliti, menilai, dan menentukan apakah program telah menghasilkan perubahan yang diharapkan.
3. Evaluasi akibat (*impact evaluation*) dimana melihat perbedaan yang ditimbulkan sebelum dan setelah adanya program tersebut.

Dalam penelitian ini peneliti lebih spesifik menyajikan informasi pada kelompok bagian dari evaluasi proses (*process evaluation*). Dimana untuk melihat serta menilai pelaksanaan dari ketujuh unsur sapta pesona dapat dinilai dari prosesnya

Menurut Wirawan (2012:17) bagian evaluasi proses (*process evaluation*) dapat dipergunakan untuk menilai pelaksanaan suatu layanan program, dimana implementasi atau pelaksanaan suatu program akan terlihat dari keseluruhan proses atau serangkaian kegiatan yang telah dilaksanakan. Evaluasi proses dijalankan dengan melakukan penilaian terhadap sebuah informasi yang diperoleh, dengan melihat apakah layanan program telah dilaksanakan seperti yang direncanakan, informasi tersebut kemudian dianalisis dan dapat disajikan dengan data yang bersifat kualitatif. Dalam modul pengantar evaluasi program Wirawan menjelaskan bahwa evaluasi proses dilakukan dalam 2 tahapan penilaian yaitu;

- a. Tahap pertama, pengukuran atau penilaian dapat dilakukan dengan cara membandingkan hasil tes terhadap standar yang ditetapkan.
- b. Tahap kedua, perbandingan yang telah diperoleh kemudian disimpulkan dan dikualitatifkan sesuai dengan tujuan penilaian yang ingin dicapai dari evaluasi tersebut.

Berdasarkan keterangan tersebut maka, evaluasi pelaksanaan unsur sapa pesona dalam penelitian ini akan dilakukan sesuai kedua tahapan yang ada, berdasarkan informasi dan data yang diperoleh dari objek evaluasi akan dilakukan penilaian sehingga tujuan evaluasi tercapai. Menurut Wirawan dalam evaluasi yang tidak menampilkan data kuantitatif, penilaian dapat berupa (baik, kurang baik, tidak baik), (terlaksana, tidak terlaksana), (sesuai, kurang sesuai, tidak sesuai) dan lainnya.

B. Tinjauan Tentang Sapta Pesona

Berdasarkan Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor: PM.04/UM.001/MKP/2008 tentang Sadar Wisata, dalam peraturan ini yang dimaksud dengan sadar wisata adalah suatu kondisi yang menggambarkan partisipasi dan dukungan segenap komponen masyarakat dalam mendorong terwujudnya iklim yang kondusif bagi tumbuh dan berkembangnya kepariwisataan di suatu destinasi atau wilayah.

Sebelum dikeluarkan peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Tahun 2008 tentang sadar wisata tersebut, terlebih dahulu ada program yang disebut sapta pesona yang merupakan sebuah program yang berdiri sendiri berdasarkan Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM.5/UM.209/MPPT-89 tentang penyelenggaraan sapta pesona. Namun saat ini program sapta pesona tersebut menjadi satu kesatuan dengan sadar wisata yang dimuat dalam Peraturan Menteri Tahun 2008 tentang sadar wisata.

Sebagaimana dalam pasal 4 PM.04/UM.001/MKP/2008 tentang Sadar Wisata menyatakan;

Dalam pelaksanaan Sadar Wisata sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diupayakan dilakukan secara sinergi antara pemerintah dan pemerintah daerah, pelaku usaha pariwisata, akademisi, media massa, dan organisasi kemasyarakatan dengan materi dasar jабaran Sapta Pesona sesuai dengan panduan Pelaksanaan Sadar Wisata.

Hal ini menerangkan bahwa sapta pesona merupakan satu kesatuan bagian dari peraturan menteri tentang sadar wisata. Sapta pesona merupakan materi dasar yang akan diterapkan bagi semua pelaku pariwisata.

Produk pariwisata mencakup usaha jasa pariwisata, pengusaha objek dan daya tarik wisata dan usaha sarana pariwisata. Setiap produk pariwisata ini harus membangun unsur-unsur sapta pesona di dalamnya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sapta pesona merupakan suatu kondisi yang harus diwujudkan dalam setiap produk pariwisata sehingga dapat menarik minat wisatawan berkunjung ke suatu daerah atau wilayah di negara kita. Sehingga logo sapta pesona pun disesuaikan dengan unsur pengertian sapta pesona, logo sapta pesona kemudian dilambangkan dengan matahari yang bersinar sebanyak 7 buah yang terdiri atas unsur keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramahan, dan kenangan.

Tujuan diselenggarakan program sapta pesona adalah untuk meningkatkan kesadaran, rasa tanggung jawab segenap lapisan masyarakat, baik pemerintah, swasta maupun masyarakat luas untuk mampu bertindak dan mewujudkannya dalam kehidupan sehari-hari. Unsur-unsur sapta pesona yang terdiri dari keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramahan, dan kenangan, kemudian di harapkan dapat diimplementasikan dalam setiap produk pariwisata yang ada, sehingga tujuan untuk menciptakan iklim kepariwisataan yang baik yang akan mempengaruhi perkembangan kepariwisataan yang ada akan tercapai.

Langkah-langkah mewujudkan sapta pesona menurut Bahan Baku Penyuluhan sadar wisata yang dikeluarkan Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Direktorat Jendral Pariwisata (1993:75) dimana;

“Proses pembangunan pariwisata harus berjalan seiring dengan peningkatan sadar wisata masyarakat. Demikian pula penciptaan Sapta Pesona harus berjalan dengan pembangunan daerah pada khususnya dan pembangunan nasional pada umumnya. Mewujudkan Sapta Pesona identik dengan menambah pesona pariwisata Indonesia. Itu berarti, meningkatkan daya tarik atau daya pesona daerah-daerah tujuan wisata Indonesia. Kurangi citra negatif, kemudian menumbuhkan kembangkan citra positif”.

Unsur-unsur Sapta Pesona tersebut terdiri dari keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramahan, dan kenangan. Menurut Bahan Baku Penyuluhan Sadar Wisata yang dikeluarkan Direktorat Jendral Pariwisata (1993:73-75) uraian lebih lanjut dari 7 unsur Sapta Pesona yaitu:

1. Aman

Aman merupakan suatu kondisi atau keadaan yang memberikan suasana tenang dan rasa tentram bagi wisatawan. Aman juga berarti bebas dari rasa takut dan khawatir akan keselamatan jiwa, raga dan harta miliknya (barang bawaan dan yang melekat pada tubuhnya). Juga berarti bebas dari ancaman, gangguan dan tindak kekerasan atau kejahatan. Aman, dalam arti termasuk pula penggunaan sarana dan prasarana serta fasilitas, yaitu baik dari gangguan teknis maupun lainnya, karena sarana prasarana dan fasilitas tersebut terpelihara dengan baik.

2. Tertib

Tertib merupakan suatu kondisi atau keadaan yang mencerminkan suasana tertib dan teratur serta disiplin dalam semua kehidupan masyarakat. Keadaan atau suasana tertib menghadapi wisatawan lebih ditujukan kepada: tertib dari segi peraturan, tertib dari segi waktu, tertib dari segi mutu pelayanan, tertib dari segi informasi.

3. Bersih

Bersih merupakan suatu kondisi atau keadaan yang menampilkan sifat bersih dan sehat (*hygiene*). Keadaan bersih harus selalu tercermin pada lingkungan dan sarana pariwisata yang bersih dan rapi. Penggunaan alat perlengkapan pelayanan yang selalu terawat baik, bersih, dan bebas dari bakteri dan hama penyakit. Makanan dan minuman yang sehat, serta penampilan petugas pelayanan yang bersih baik fisik maupun pakaian. Bersih dari segi lingkungan dimana wisatawan akan menemukan lingkungan yang bersih dari sampah, limbah, kotoran.

4. Sejuk

Sejuk merupakan suatu kondisi atau keadaan lingkungan yang memberikan suasana segar, dan nyaman. Kondisi lingkungan seperti itu tercipta dengan upaya menciptakan suasana lingkungan, pertamanan, penghijauan pada jalur wisata. Memperindah wajah

kota dengan pembangunan taman-taman di tempat-tempat terbuka, penghijauan sepanjang jalan, lingkungan dan perkantoran dan pusat perbelanjaan serta lingkungan pemukiman penduduk dan objek wisata. Dalam ruangan dapat diciptakan dengan penyediaan pot-pot tanaman serta jika dimungkinkan membuat taman.

5. Indah

Indah, merupakan suatu kondisi atau keadaan yang mencerminkan penataan yang teratur, tertib dan serasi. Sehingga memancarkan keindahan.

6. Ramah- tamah

Ramah tamah adalah sifat dan perilaku masyarakat yang akrab dalam pergaulan, hormat dan sopan dalam berkomunikasi, suka senyum, suka menyapa, suka memberikan pelayanan dan ringan kaki untuk membantu tanpa pamrih, baik yang diberikan oleh petugas/aparat unsur pemerintah maupun usaha pariwisata yang secara langsung melayaninya.

7. Kenangan

Melalui unsur kenangan agar para wisatawan dapat memperoleh kenangan yang indah dan mendalam dari tempat yang telah dikunjungi serta akomodasi yang bersih, nyaman dengan pelayan ramah, pertunjukan seni budaya yang tinggi nilainya, menikmati makanan khas daerah yang lezat serta tersedianya cenderamata yang menarik dan mudah dibawa pulang.

Cara yang dapat kita lakukan untuk berpartisipasi menurut menurut Bahan Baku Penyuluhan Sadar Wisata yang dikeluarkan Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Direktorat Jendral Pariwisata (1993:76-77) yaitu dengan cara:

“Masing-masing kita harus berusaha sedapat mungkin agar sikap, tingkah laku, perbuatan, dan cara hidup kita sehari-hari mencerminkan unsur-unsur yang terkandung dalam sapta pesona. Yakni secara sadar, teratur dan berencana berperan aktif dalam:

1. Turut memelihara keamanan.
2. Turut memelihara ketertiban umum.
3. Turut menjaga kebersihan.
4. Turut membantu program penghijauan.
5. Turut menciptakan lingkungan yang indah.
6. Memperlihatkan sikap ramah tamah.
7. Turut menyajikan kenangan yang indah”.

Program Sapta Pesona menjadi tanggung jawab tidak hanya oleh pemerintah, dalam hal ini partisipasi masyarakat, dan segenap pelaku industri pariwisata turut mempunyai peran. Berikut ini beberapa butir penjabaran unsur sapta pesona dalam kaitan mereka atau pengelola objek wisata dalam memberikan pelayanan jasa, yang dimuat dalam Bahan Baku Peyuluhan Sadar Wisata yang dikeluarkan Direktorat Jendral Pariwisata (1993:84-87) yaitu seperti dalam hal:

a) Aman

1. Menyediakan petugas keamanan *intern* (SATPAM) sehingga aset perusahaan terjamin keamanannya.
2. Melaksanakan tindakan-tindakan preventif terhadap kemungkinan terjadinya kriminalitas dan tindakan yang dapat merugikan wisatawan.
3. Menempatkan petugas keamanan secara tidak menyolok.
4. Memberikan informasi, tanda-tanda peringatan bahaya dalam upaya mengamankan aset perusahaan dan keamanan wisatawan.
5. Melakukan pemeliharaan, pemeriksaan secara terus menerus terhadap sarana dan prasarana di usahanya masing-masing.
6. Bila terjadi suatu tindakan yang bersifat kriminalitas jangan main hakim sendiri, tetapi pelaku atau kasusnya harus diserahkan ke pihak yang berwajib.
7. Berperan secara aktif melaksanakan sistem keamanan lingkungan masing-masing dan sekitarnya.
8. Menyediakan tenaga semacam *life guard* di tempat-tempat kegiatan wisatawan agar sewaktu-waktu siap memberikan pertolongan bila terjadi sesuatu yang dapat membahayakan keselamatan jiwa, contoh: *life guard* untuk Kolam Renang, Pantai, Danau.

b) Tertib

1. Senantiasa tepat waktu dalam memberikan pelayanan.
2. Petugas pelayanan harus terampil dan profesional.
3. Memberikan pelayanan informasi yang benar dan lengkap tentang segala sesuatu yang diperlukan.
4. Mematuhi dan melaksanakan segala peraturan yang berkaitan dengan pemberian jasa pelayanan.
5. Berperan serta memasyarakatkan budaya “antri” bagi para pemakai jasa.
6. Mengatur penempatan iklan luar ruang (*outdoor advertisement*).
7. Menegur para pengusaha jasa beserta jajarannya serta wisatawan yang berpakaian tidak sopan di tempat tertentu.

c) Bersih

1. Memelihara kebersihan di tempat usaha dan lingkungan sekitarnya objek wisata serta menyediakan tempat penampungan sampah yang memenuhi persyaratan.
2. Menciptakan standar (SOP) kebersihan bahan, pengelolaan makanan dan minuman hotel, restoran dan usaha jasa boga lainnya.
3. Menggunakan peralatan yang menjamin kebersihannya baik dalam *hygiene* dan sanitasi dalam pemberian layanan jasa.
4. Menyediakan pakaian seragam yang sopan dan menarik untuk petugas pelayanan.
5. Memeriksa peralatan dan perlengkapan petugas pelayanan secara periodik.
6. Menyediakan fasilitas khusus karyawan.
7. Berpartisipasi aktif dalam menciptakan kebersihan lingkungan diluar tempat tinggalnya.
8. Menjaga kebersihan yang dikaitkan dengan kesehatan dan keindahan.

d) Sejuk

1. Penataan bangunan, ruang dan komposisi warna yang memberikan suasana sejuk, nyaman dan tenang bagi wisatawan.
2. Menempatkan tanaman hidup di ruangan-ruangan makan dan ruang tunggu.
3. Melakukan penghijauan di halaman lingkungan baik di sekitar lokasi usahanya maupun di obyek-obyek wisata.

e) Indah

1. Penataan bangunan dan sarana usaha lainnya, misalnya alat angkutan baik *exterior* maupun *interior* yang serasi dan selaras dengan fungsi dan lingkungan di sekitarnya agar tercipta citra kepribadian nasional.
2. Pembangunan sarana yang memperhatikan arsitektur dan seni rupa setempat.

f) Keramah-tamahan

1. Petugas usaha pariwisata harus selalu bersikap ramah, sopan dan simpatik.
2. Keramahan yang dimaksudkan harus wajar, luwes dan tegas dengan memperhatikan kewaspadaan terhadap hal-hal yang tidak kita harapkan.

g) Kenangan

1. Memberikan kenangan yang mengesankan melalui suasana yang aman, tertib, bersih, sejuk, indah dan nyaman di kamar, *lobby*, dan lingkungan sekitar akomodasi, objek wisata, serta pelayanan yang ramah, profesional dan berkepribadian Indonesia.

2. Menampilkan atraksi budaya yang bervariasi dan khas daerah. Bermutu, *continue* dan tepat waktu serta tidak menimbulkan rasa bosan dan jenuh.
3. Menemukanali masakan-masakan daerah yang dapat disajikan kepada wisatawan.
4. Menyediakan cenderamata yang mungil, menawan dengan harga yang wajar, dan dapat berfungsi sebagai sarana promosi dan membawakan citra pariwisata.

Dalam penelitian ini beberapa butir penjabaran unsur sapta pesona dalam kaitan terhadap pengelola objek wisata dalam memberikan pelayanan jasa, yang dimuat dalam Bahan Baku Peyuluhan Sadar Wisata yang dikeluarkan Direktorat Jendral Pariwisata (1993:84-87) dijadikan sebagai dasar atau acuan standar penilaian dalam pelaksanaan ketujuh unsur sapta pesona yang akan dievaluasi.

C. Tinjauan Tentang Kepariwisataan

Kata pariwisata memiliki beberapa definisi salah satunya Purwanto dan Hilmi, dalam bukunya Pengantar Pariwisata (1994:9) mengungkapkan bahwa:

“Secara etimologis, istilah pariwisata berasal dari bahasa sansekerta yang terdiri dari dua suku kata yaitu pari dan wisata. Pari berarti banyak, berkali-kali atau lengkap sedangkan wisata berarti perjalanan atau bepergian. Kata tersebut mempunyai persamaan kata dalam bahasa inggris *Tourism* dan bahasa belanda *Tourisme*. Maka pariwisata dapat diartikan sebagai suatu perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar dari suatu tempat ke tempat lain”.

Pendapat lain muncul dari Suwantoro (2004:3) yang berpendapat bahwa berpariwisata merupakan:

“Suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain diluar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain seperti hanya sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar”.

Selanjutnya dalam buku anatomi pariwisata terangkum beberapa definisi terkait pariwisata. Menurut A.J Burkart dan S. Medlik, Pariwisata berarti perpindahan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu pendek ke tujuan-tujuan di luar tempat mereka biasanya hidup dan bekerja, dan kegiatan-kegiatan mereka selama tinggal di tempat-tempat tujuan tersebut. (Soekadijo, 2000:3).

“Menurut Prof Hunzieker dan Prof K. Krapf, pariwisata dapat didefinisikan sebagai keseluruhan jaringan dan gejala-gejala yang berkaitan dengan tinggalnya orang asing di suatu tempat, dengan syarat bahwa mereka tidak tinggal di situ untuk melakukan pekerjaan yang penting yang memberikan keuntungan yang bersifat permanen maupun sementara (Soekadijo, 2000:12)”.

Secara sederhana peneliti berpendapat bahwa pariwisata ialah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu dari suatu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk mencari hiburan atau menghabiskan waktu luang serta mencapai kepuasan tersendiri. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan terdapat beberapa definisi terkait kepariwisataan diantaranya hal-hal yang dimaksud dengan:

- a. 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.
- b. Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata.

- c. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.
- d. Kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha.
- e. Daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.
- f. Daerah tujuan pariwisata yang selanjutnya disebut destinasi Pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan.
- g. Usaha Pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.
- h. Pengusaha Pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata.
- i. Industri Pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.
- j. Kawasan Strategis Pariwisata adalah kawasan yang memiliki fungsi utama pariwisata atau memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata yang mempunyai pengaruh penting dalam satu atau lebih aspek, seperti pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya, pemberdayaan sumber daya alam, daya dukung lingkungan hidup, serta pertahanan dan keamanan.
- k. Kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh pekerja pariwisata untuk mengembangkan profesionalitas kerja.

Peraturan terkait pariwisata yang dimuat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, pada pasal 3 menjelaskan fungsi dari kepariwisataan, dimana kepariwisataan berfungsi memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan intelektual setiap wisatawan dengan rekreasi dan perjalanan serta meningkatkan pendapatan negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Sedangkan menurut pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, tujuan dari kepariwisataan diantaranya ialah untuk;

- 1) meningkatkan pertumbuhan ekonomi,
- 2) meningkatkan kesejahteraan rakyat,
- 3) menghapus kemiskinan,
- 4) mengatasi pengangguran,
- 5) melestarikan alam, lingkungan, dan sumber daya,
- 6) memajukan kebudayaan,
- 7) mengangkat citra bangsa,
- 8) memupuk rasa cinta tanah air,
- 9) memperkuat jati diri dan kesatuan bangsa,
- 10) mempererat persahabatan antar bangsa.

Sebagaimana peranan pariwisata dalam pembangunan negara secara umum meliputi, peran dalam segi ekonomis (sumber devisa, pajak-pajak), segi sosial (penciptaan lapangan pekerjaan), dan segi kebudayaan (memperkenalkan kebudayaan kepada wisatawan baik domestik maupun internasional).

Pengembangan daerah pariwisata bisa menimbulkan dampak positif atau negatif terhadap kebudayaan setempat. Dampak positif jika pengembangan tersebut bisa merangsang perhatian terbesar terhadap nilai-nilai budaya masyarakat setempat. Sementara dari sisi negatif, jika pengembangan tersebut melunturkan nilai-nilai budaya yang sudah ada karena penduduknya lebih terangsang untuk mengadopsi nilai-nilai budaya asing tanpa menghayati esensinya. Untuk itulah perlu adanya penyaringan kebudayaan, yang baik diambil dan yang buruk dibuang.

Ada berbagai macam perjalanan wisata bila ditinjau dari berbagai segi.

Suwantoro (2004:14-15) membedakannya menjadi:

Dari segi jumlahnya, wisatawan dibedakan atas:

1. *Individual tour* (wisatawan perorangan),
2. *Family group tour* (wisata keluarga),
3. *Group tour* (wisata rombongan).

Dari segi kepengaturannya, wisata dibedakan atas:

1. *Pre- arranged Tour* (wisata berencana),
2. *Package Tour* (wisata paket atau peket wisata),
3. *Coach Tour* (wisata terpimpin),
4. *Special arranged Tour* (wisata khusus),
5. *Optional Tour* (wisata Tambahan/manasuka).

Dari segi maksud dan tujuannya, wisata dibedakan atas:

1. *Holiday Tour* (wisata liburan),
2. *Familiarization Tour* (wisata pengenalan),
3. *Educational tour* (wisata pendidikan),
4. *Scientific tour* (wisata pengetahuan),
5. *Pileimage tour* (wisata keagamaan),
6. *Special mission tour* (wisata kunjungan khusus),
7. *Hunting tour* (wisata pemburuan).

Sedangkan bila dilihat dari motivasi atau faktor yang mendorong wisatawan untuk mengadakan perjalanan wisata Suwantoro (2004:15-17) menyebutkan ada beberapa dorongan seperti:

1. Dorongan kebutuhan untuk berlibur dan berekreasi.
2. Dorongan kebutuhan pendidikan dan penelitian.
3. Dorongan kebutuhan keagamaan.
4. Dorongan kebutuhan kesehatan.
5. Dorongan atas minat terhadap kebudayaan dan kesenian.
6. Dorongan kepentingan keamanan.
7. Dorongan kepentingan hiburan keluarga.
8. Dorongan kepentingan politik.

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pariwisata sangat banyak saat ini tetapi penelitian yang berfokus pada salah satu program pemerintah di bidang pariwisata yaitu sapta pesona sangatlah terbatas. Salah satu penelitian mengenai sapta pesona yang peneliti temukan ialah, Soffatul Faridah pada tahun 2009 mengadakan penelitian mengenai *Persepsi Pengunjung berdasarkan Konsep Essensial Geografi, Sapta Pesona, dan Sarana pada Objek Wisata Makam Bung Karno*. Faridah merupakan mahasiswa Jurusan Geografi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang (UM).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Persepsi pengunjung berdasarkan konsep essensial geografi pada objek wisata Makam Bung Karno; 2) Persepsi pengunjung berdasarkan Sapta Pesona pada objek wisata Makam Bung Karno; 3) Persepsi pengunjung berdasarkan sarana pada objek wisata Makam Bung Karno.

Penelitian ini menggunakan metode survey. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang ada di lokasi Makam Bung Karno pada saat pengambilan sampel. Pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan populasi target 100 responden. Teknik pengambilan data menggunakan metode observasi, dokumentasi dan kuesioner. Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan teknik indek komposit skor.

Hasil penelitian menunjukkan: 1) Persepsi pengunjung terhadap konsep essensial geografi cukup baik, (kesesuaian lokasi dipersepsikan jelek, sedangkan jarak, aglomerasi, keterjangkauan, interaksi, diferensiasi area, nilai kegunaan dan keterkaitan ruang dipersepsi cukup baik); 2) Persepsi pengunjung terhadap sapta pesona cukup baik, (keamanan, keindahan, keramahan termasuk baik, ketertiban, kebersihan, dan kenangan termasuk cukup baik, kesejukan termasuk jelek); 3) Persepsi pengunjung terhadap sarana baik (persepsi pengunjung tentang sarana pokok cukup baik sarana penunjang, dan pelengkap termasuk baik). Dari hasil penelitian dapat disarankan: 1) Kepada Dinas Perhubungan disarankan untuk membuat jaringan jalan khusus wisata; 2) Kepada pengelola MBK disarankan untuk mengimbangi pembangunan fisik dengan penanaman dan tidak menebang pohon disekitar MBK; 3) Kepada Dinas Kominfoparda dan pihak penyelenggara kesenian dan kebudayaan disarankan agar lebih sering mengadakan pertunjukan kesenian dan kebudayaan asli masyarakat Kota Blitar.

Penelitian yang dilakukan Soffatul Faridah masih mencakup beberapa permasalahan diantaranya berkaitan dengan pariwisata serta ilmunya di bidang geografi. Faridah tidak mengulas program sapta pesona secara lebih rinci, inilah yang membedakan penelitian Soffatul Faridah dengan penelitian yang peneliti lakukan saat ini, saat ini peneliti lebih memfokuskan terhadap pelaksanaan program sapta pesona di salah satu objek wisata di Kota Bandar Lampung yaitu objek wisata Lembah Hijau, untuk menihat dan menilai bagaimanakah pelaksanaan program sapta pesona berjalan.

E. Kerangka Pikir

Untuk memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian mengenai Evaluasi Pelaksanaan Sapta Pesona pada Objek Wisata Lembah Hijau, maka peneliti membuat kerangka pikir sebagai panduan serta memberikan batasan terhadap penelitian ini sehingga tujuan penelitian tercapai dengan baik.

Indonesia mulai berkembang menjadi tujuan wisata yang diminati oleh para wisatawan mancanegara, hal ini dikarenakan biaya yang dianggap relatif murah serta sajian wisata di Indonesia tersedia sepanjang tahun dan tersebar hampir di setiap daerah nusantara. Kondisi ini menjadi peluang bagi industri pariwisata dalam negeri, mulai dari bermunculannya tempat-tempat rekreasi, hiburan, wisata yang menyuguhkan keindahan alam Indonesia maupun pertumbuhan sarana prasarana pendukung seperti hotel, transportasi, serta industri jasa lainnya.

Sapta pesona merupakan program yang dicanangkan oleh pemerintah di bidang pariwisata, di mana tujuan dari program sapta pesona ialah memberikan citra positif terhadap berbagai suguhan pariwisata yang ada. Sejak tahun 1989 sapta pesona mulai dikembangkan dan menjadi salah satu standar dalam pelayanan di bidang pariwisata, yaitu dengan mengkombinasikan ke 7 unsur sapta pesona dalam setiap kegiatan kepariwisataan.

Sebelumnya sapta pesona diatur dalam Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM.5/UM.209/MPPT-89 tentang penyelenggaraan Sapta Pesona, namun pada tahun 2008 program sapta pesona yang tadinya berdiri sendiri, berganti dan masuk menjadi satu kesatuan dengan peraturan menteri tentang sadar wisata melalui Keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No: PM.04/UM.001/MKP/2008 tentang Sadar Wisata, yaitu suatu kondisi yang menggambarkan partisipasi dan dukungan segenap komponen masyarakat dalam mendorong terwujudnya iklim yang kondusif bagi tumbuh dan berkembangnya kepariwisataan di suatu destinasi atau wilayah melalui pelaksanaan unsur-unsur sapta pesona.

Industri pariwisata di Bandar Lampung saat ini mulai menunjukkan kemajuan, hal ini dapat dilihat dari penerimaan Pendapatan Asli Daerah di bidang pariwisata yang setiap tahunnya mengalami peningkatan. Sayangnya terjadi kesenjangan yang cukup terasa antara pemerintah dan swasta dalam pengelolaan objek wisata, sampai saat ini belum adanya objek wisata yang dikelola oleh pemerintah kota menjadi tujuan wisata yang dapat menarik banyak wisatawan. Sehingga kebanyakan objek wisata yang ramai ialah objek wisata yang dikelola oleh pihak swasta.

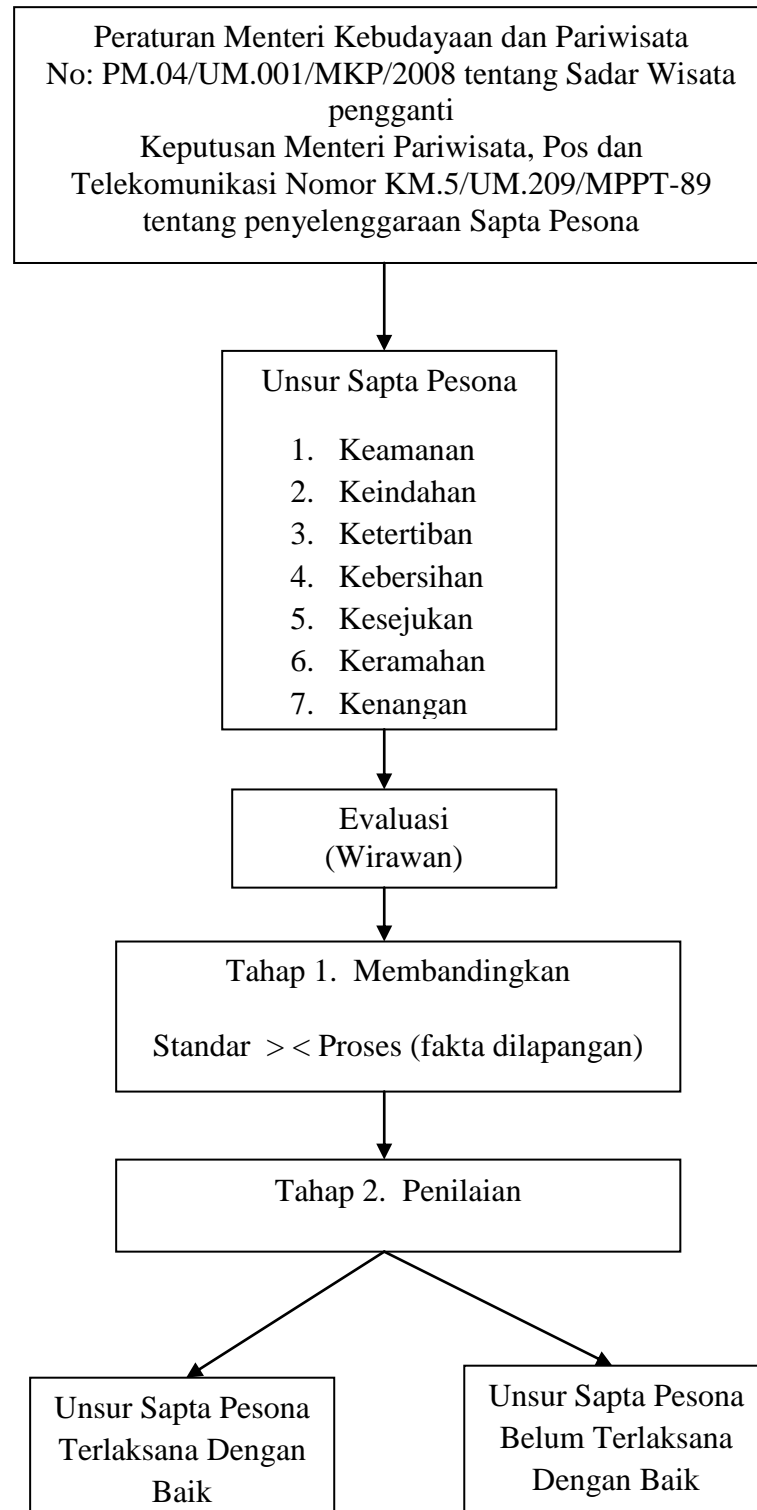
Untuk mengetahui keadaan serta informasi mengenai suatu objek yang diteliti maka dilakukan evaluasi. Evaluasi yang dapat diartikan sebagai tahapan penilaian yang ditujukan kepada objek evaluasi, untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dideskripsikan dalam bentuk informasi. Sejalan dengan teori evaluasi program menurut

Wirawan, yang membagi evaluasi dalam tiga tahapan yaitu proses, manfaat dan dampak, maka untuk lebih spesifik penelitian ini hanya memfokuskan pada bagian evaluasi proses.

Hal ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan ketujuh unsur sapta pesona yaitu keamanan, ketertiban, kebersihan, keindahan, kesejukan, keramahan, kenangan. Sesuai teori evaluasi proses Wirawan maka evaluasi dilakukan dengan tahapan penilaian berdasarkan standar yang telah ditentukan, yaitu berdasarkan butir penjabaran unsur sapta pesona dalam kaitan terhadap pengelola objek wisata dalam memberikan pelayanan jasa, yang dimuat dalam Bahan Baku Peyuluhan Sadar Wisata yang dikeluarkan Direktorat Jendral Pariwisata (lihat halaman 25).

Evaluasi dilakukan dalam 2 tahapan, yaitu pada tahap pertama, dilakukan perbandingan antara standar ketentuan yang telah ditetapkan dengan data, informasi, fakta dilapangan, sedangkan pada tahap kedua, dari hasil perbandingan tersebut dilakukan penilaian mengenai poin standar yang tercapai dan belum tercapai oleh objek wisata Lembah Hijau sehingga diperoleh output yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu, hasil evaluasi pelaksanaan sapta pesona pada objek wisata Lembah Hijau berupa informasi yang merujuk pada kesimpulan mengenai apa saja unsur sapta pesona yang terlaksana dengan baik dan yang tidak terlaksana dengan baik.

Untuk memudahkan pembaca, maka kerangka pikir peneliti ditampilkan berupa bagan kerangka pikir sebagai berikut;



Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir