BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti akan menguraikan dan menganalisis data dari hasil penelitian yang dilakukan tentang "Strategi Bidang Promosi Taman Mini "Indonesia Indah" Melalui Mobil Keliling Sebagai Bentuk Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjungnya".

Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara dengan informan sebagai bentuk pencarian data dan dokumentasi langsung dari lapangan yang kemudian peneliti analisis. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan yang didasari oleh orang atau perilaku yang diamati.

Wawancara dilakukan pada hari Rabu 18 Mei 2011, Kamis 19 Mei 2011, dan pada hari Kamis 30 Juni 2011. Pada tanggal 18 Mei 2011 bertempat di kantor Pusat Informasi Budaya dan Wisata (PIBW) Taman Mini "Indonesia Indah" pada pukul 10.00-11.00 WIB dan pada tanggal 19 Mei 2011 bertempat di Kantor Pusat Informasi Budaya dan Wisata (PIBW) Taman Mini "Indonesia Indah" pada pukul 12.30-13.30 WIB, yang terakhir wawancara bertempat di Parkir Selatan Taman Mini "Indonesia Indah" pada pukul 14.35-14.50 WIB. Peneliti melakukan wawancara bersama dua

orang informan yaitu Bapak Tomo Gunawan dan Bapak Sandiman, serta satu informan kunci yaitu pengunjung Ibu Mariana. Peneliti melanjutkan wawancara kembali dengan dua informan kunci yaitu Ibu Lili, Ibu Sulistia dan Bapak Adi Rahmat.

Untuk tahap analisis, yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, pengumpulan data, dan analisis data yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Untuk dapat mengetahui sejauhmana informasi yang diberikan oleh infroman penelitian, maka peneliti menggunakan beberapa tahap :

1. Pertama, menyusun draft pertanyaan wawancara berdasarkan dari unsur-unsur kredibiltas yang akan ditanyakan kepada narasumber atau informan.
2. Kedua, peneliti juga melakukan wawancara kepada pengunjung guna menjadi data pendukung.
3. Ketiga, melakukan dokumentasi langsung dilapangan untuk melengkapi data-data yang berhubungan dengan penelitian.
4. Keempat, memindahkan data yang berbentuk daftar dari semua pertanyaan yang diajukan kepada narasumber atau informan.
5. Kelima, menganalisis hasil data wawancara yang telah dilakukan.

Agar pembahasan lebih sistematis dan terarah maka peneliti membagi kedalam 3 pembahasan, yaitu :

1. Data Informan

2. Analisis Deskriptif Hasil Penelitian
3. Pembahasan

4.1 Data Informan

Peneliti melakukan wawancara dengan para informan pada penelitian ini terdapat 3 informan yang diwawancarai dari pihak TMII, kedua informan ini bekerja di Bidang Promosi Taman Mini "Indonesia Indah" dan satu lagi bekerja sebagai supir mobil keliling. Adapun data informan penelitian dapat dilihat di tabel berikut :

Tabel 4.1

Data Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Tempat/Tanggal Lahir	Lama Bekerja
1	Tomo Gunawan Wibisono S.sos	Ass. Manajer Komunikasi Promosi	Boyolali, 19 September 1960	26 Tahun
2	Sandiman	Karyawan Bidang Promosi	Yogyakarta, 6 Desember 1962	27 Tahun
3	Adi Rahmat	Supir Mobil Keliling	Jakarta, 23 Mei 1979	3 Tahun

Sumber : Peneliti, Mei 2011

4.1.1 Profil Informan

1. Bapak Tomo Gunawan Wibisono S.Sos

Gambar 4.1
Gunawan Wibisono S.Sos (Ass. Manajer Promosi/Informan Penelitian)



Sumber : Dokumentasi peneliti, 2011

Bapak Tomo Gunawan Wibisono adalah seorang karyawan bidang promosi Taman Mini "Indonesia Indah" Jakarta. Bapak berusia 47 tahun ini mempunyai 3 orang anak dan satu orang istri. Bapak Gunawan telah 25 tahun bekerja di Taman Mini "Indonesia Indah". Awal pertama kali masuk hanya sebagai karyawan biasa kemudian terus bertahap mengalami perubahan hingga akhirnya sekarang beliau menjabat sebagai Asisten Manajer Bidang Promosi.

Ketika pertama kali bertemu dengan Bapak Gun panggilan akrabnya, saya bertemu pada saat Praktek Kerja Lapangan tahun lalu, sekitar satu bulan Praktek Kerja Lapangan di Taman Mini "Indonesia Indah" Pak Gunawan lah yang menjadi pembimbing PKL saya. Setelah itu pertemuan dengan Bapak Gunawan sudah sering dilakukan meskipun masa PKL sudah habis tetapi saya masih sering

berkunjung ke TMII. Pak gun seorang yang ramah, murah senyum, baik, pintar, religius. Beliau sangat suka berbicara dan memberikan sesuatu berupa pengalaman, cerita dll untuk bisa dijadikan bahan acuan terhadap anak muda. Beliau sangat faham akan arti komunikasi, sehingga setiap pembicaraan yang dilakukan pun tidak merasa canggung karena beliau pintar berkomunikasi.

Bapak Gun memiliki paras yang cukup wibawa sebagai seorang bapak pada umumnya, berambut hitam, lurus, berkulit putih dan berkumis tebal. Beliau termasuk salah satu orang yang sibuk menghadiri rapat atau acara di Taman Mini "Indonesia Indah".

2. Bapak Sandiman

Gambar 4.2

Sandiman (Karyawan Promosi/Informan Penelitian)



Sumber : Dokumentasi peneliti, 2011

Bapak Sandiman adalah seorang karyawan bidang promosi juga yang telah bekerja di Taman Mini "Indonesia Indah" selama 24 tahun. Bapak berusia 49

tahun ini bekerja di Taman Mini “Indonesia Indah” sudah hampir setengah dari umurnya.

Ketika pertama kali bertemu dengan beliau awalnya saya merasa ragu karena sepintas terlihat seperti orang yang tidak banyak bicara, tetapi setelah mencoba berkomunikasi dengan beliau ternyata dugaan saya salah. Bapak Sandiman orangnya sangat ramah, baik, murah senyum, suka bercanda. Dipertemuan yang kedua beliau terlihat lebih akrab, sehingga saya merasa tidak ada rasa canggung untuk bertanya.

Ketika bapak sandiman berbicara logat jawa sangat melekat padanya, yang memang rata-rata karyawan asli Taman Mini “Indonesia Indah” yang telah bekerja dari dulu pertama adanya TMII itu rata-rata adalah berasal dari daerah jawa tengah.

3.Bapak Adi Rahmat

Bapak Adi ini sepintas terlihat seperti orang jawa padahal beliau asli orang Jakarta. Bapak yang satu ini tidak tahu mengapa enggan memberikan indentitas lengkap. Beliau hanya memberitahu nama asli dan asal kota saja.

Saat pertama kali melakukan komunikasi beliau terlihat seperti sedikit canggung tetapi lama-kelamaan suasana percakapan menjadi mulai biasa. Peneliti mendapatkan kesempatan untuk bertanya kepada beliau dengan waktu yang singkat karena situasi kondisi Taman Mini “Indonesia Indah” sedang dipati

pengunjung yang sedang menikmati liburan sekolah anak-anaknya. Saat melakukan wawancara Bapak Adi sesekali melihat kearah pengunjung. Bapak Adi menjawab pertanyaan dengan cukup jelas.

4.1.2 Profil Informan Kunci

1. Ibu Mariana

Gambar 4.4

Mariana (pengunjung/informan kunci)



Sumber : Dokumentasi peneliti, 2011

Ibu Mariana ini berasal dari daerah Cikarang. Ibu muda ini termasuk tipe ibu yang memperhatikan anaknya karena memang beliau baru mempunyai satu putra yang sekarang baru kelas 1 sekolah dasar.

Ketika pertama kali berkomunikasi dengan beliau, beliau termasuk tipe orang yang ramah. Pembicaraan berlanjut sampai akhirnya pada tahap wawancara. Ibu mariana menjawab pertanyaan dengan baik tetapi tidak terlalu banyak mengemukakan pendapat.

Ibu berparas cantik ini sesekali menjawab pertanyaan dengan diselingi memperhatikan anaknya. Ibu mariana berkerudung, berkulit putih dan berpenampilan yang cukup modis.

2. Ibu Lili

Ibu Lili berasal dari Semarang, ibu dua orang anak ini berparas ayu dengan mengenakan kerudung, bertubuh gemuk, dan berkulit kecokelatan. Ibu Lili berusia sekitar 38 tahunan ini sepintas terlihat seperti ibu yang tidak bersahabat karena raut wajahnya yang sama sekali tidak ada senyuman. Awalnya saya ragu untuk menyapa ibu lili tetapi karena sang anak yang begitu celoteh bertanya sana sini mengenai yang ada di Taman Mini “Indonesia Indah” dari situ saya mulai memberanikan diri untuk menyapa ibu Lili.

Ternyata setelah disapa ibu lili menjawab dengan halus, tanpa piker panjang saya langsung meminta izin kesediaan ibu Lili untuk menjawab pertanyaan penelitian yang saya ajukan dan dia bersedia untuk diwawancara. Karena Ibu Lili asli dari Semarang berbicaranya pun terdengar sangat khas dengan logat jawa nya itu.

3.Ibu Sulistia

Gambar 4.5
Sulistia (pengunjung/informan kunci)



Sumber : Dokumentasi peneliti, 2011

Ibu Sulistia berasal dari Tanggerang. Ibu muda yang berparas manis ini baru mempunyai satu orang anak laki-laki, bertubuh kecil mungil, mengenakan kerudung. Sejak awal komunikasi ibu sulis memang sudah terlihat baik dan ramah. Beliau mempunyai suara yang lembut dengan senyum yang khas.

Komunikasi pun berlanjut setelah saya bertanya nama serta asli beliau. Pembicaraan pun berlanjut sampai pada tahap wawancara. Tapi sayangnya ibu sulis termasuk orang yang tidak banyak bicara. Beliau menjawab pertanyaan dengan alakadarnya tanpa ada penjelasan atau apapun.

Diakhir pembicaraan ibu sulis sempat berminta maaf karena kurang maksimal menjawab pertanyaan karena perhatiannya terbagi dengan sambil memperhatikan anaknya.

4.2 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian

Analisis deskriptif pada penelitian adalah analisis pada data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan 2 orang karyawan bidang promosi sebagai informan, 1 orang supir mobil keliling sebagai informan di lapangan dan 3 orang informan kunci dari pengunjung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber atau informan, maka peneliti dapat menganalisis tentang Strategi Bidang Promosi Taman Mini “Indonesia Indah” melalui mobil keliling sebagai bentuk pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjungnya.

4.2.1 Perencanaan yang dilakukan oleh Bidang Promosi Taman Mini “Indonesia Indah” melalui mobil keliling sebagai bentuk pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjungnya.

Perencanaan mempunyai beberapa definisi rumusan yang berbeda satu dengan lainnya. Cuningham menyatakan bahwa perencanaan adalah menyeleksi dan menghubungkan pengetahuan, fakta, imajinasi, dan asumsi untuk masa yang akan datang dengan tujuan memvisualisasi dan memformulasi hasil yang diinginkan, urutan kegiatan yang diperlukan, dan perilaku dalam batas-batas yang dapat diterima dan digunakan dalam penyelesaian. Perencanaan dalam pengertian ini menitikberatkan kepada

usaha untuk menyeleksi dan menghubungkan sesuatu dengan kepentingan masa yang akan datang serta usaha untuk mencapainya.

Definisi lain menyatakan bahwa perencanaan adalah hubungan antara apa yang ada sekarang dengan bagaimana seharusnya yang berkaitan dengan kebutuhan, penentuan tujuan, prioritas, program,dan alokasi sumber.

Dari beberapa pengertian dapat dipahami bahwa perencanaan merupakan aplikasi dari pemikiran yang tersusun untuk mencapai keinginan bersama. Dengan demikian perencanaan yang di susun merupakan konsep yang aplikatif dan oprasional. Dapat juga merupakan aktifitas untuk mengambil keputusan. Hal senada juga dikatakan oleh George R. Terry bahwa perencanaan merupakan aktifitas pengambilan keputusan tentang apa yang harus dilakukan, di mana, kapan dilakukan, bagaimana melakukan dan siapa yang akan melakukan, sehingga tercapainya tujuan yang dinginkan.[4]

Dalam perencanaan meliputi sasaran dan tujuan yang ingin dicapai oleh bidang promosi Taman Mini "Indonesia Indah". Siapa sasarannya dan apa tujuan yang sebenarnya ingin dicapai.

Bidang Promosi Taman Mini "Indonesia Indah" menganggap bahwa perencanaan adalah proses yang berkelanjutan, bertahap dan tertata rapi. Artinya perencanaan tidak bersifat mutlak, kaku tetapi ada peluang untuk

[4] http://www.riwayat.net/2009/03/pengertian-perencanaan.html (diakses pada tanggal 6 Juni 2011,pukul 16.53 WIB)

perbaikan dan sisipan kebijakan baru. Dengan demikian perencanaan adalah proses yang berkelanjutan dalam rangka menyempurnakan aktifitas untuk mewujudkan tujuan bersama.

Taman Mini “Indonesia Indah” mempunyai materi khusus yang memang dimaksudkan untuk masyarakat atau pengunjung. Materi tersebut berupa budaya dan wisata, didalam materi budaya dan wisata salah satunya adalah dengan adanya kesenian seperti seni teater, tari-tari tradisional dll. Materi tersebut dikemas oleh bidang promosi Taman Mini “Indonesia Indah” tentunya dengan tujuan sebagai salah satu pemenuhan kebutuhan masyarakat akan budaya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 18 Mei 2011 dengan Bapak Gunawan yang bertempat di Gedung Pusat Informasi Budaya dan Wisata Taman Mini “Indonesia Indah” Beliau mengatakan bahwa:

> “ Kami membagi lapisan masyarakat dengan level-level. Level „a‟ dan „b‟ yaitu masyarakat dengan penghasilan >5 juta-10 juta perbulan, dan level „c‟ dan „d‟ adalah masyarakat dengan penghasilan kurang dari 1 juta perbulan. Dulu sasaran awal TMII adalah masyrakat dengan level „c‟ dan „d‟, karena pada saat dulu belum banyak wahana dengan biaya yang mahal. Dan sekarang sasaran kami adalah masyarakat semua level ini”.

Lebih lanjut dikatakan oleh informan yang kedua Bapak Sandiman mengemukakan pendapatnya bahwa : “Ya sudah pasti yang menjadi sasaran adalah semua masyarakat, terlebih lagi semua masyarakat yang berkunjung ke TMII ya masyarakat dengan semua kalangan”.

Berdasarkan kedua jawaban tersebut dapat disimpulkan bahwa mereka memiliki pendapat yang sama mengenai mengenai siapa yang menjadi sasaran oleh Bidang Promosi Taman Mini “Indonesia Indah” melalui mobil keliling, bahwa sasarannya adalah semua lapisan masyarakat tidak ada perbedaan, semua masyarakat yang berkunjung ke Taman Mini “Indonesia Indah”. Dengan begitu pengunjung yang datang dari semua kalangan dapat berwisata di Taman Mini “Indonesia Indah”. Tidak ada perbedaan derajat sosial itu adalah hal yang paling penting.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara lainnya mengenai apa sebenarnya tujuan yang ingin dicapai oleh Bidang Promosi Taman Mini “Indonesia Indah”. informan yang pertama Bapak Gunawan , memberikan keterangan sebagai berikut : “Tujuan kami ingin memperkenalkan TMII kepada masyarakat luas, Taman Mini dengan berbagai wahana budaya dan berbagai fasilitas salah satunya dengan adanya fasilitas alat transportasi yang ada yang bertujuan untuk menarik minat pengunjung”.

Hal serupa diungkapkan oleh Bapak Sandiman pada tanggal 19 Mei 2011, ia mengatakan : “Tujuan kami ingin supaya masyarakat mau mengenal TMII dan diiringi pula dengan peningkatan sarana dan prasarana sehingga masyarakat pun merasa puas sudah berkunjung ke TMII”.

Dari kedua pernyataan informan tersebut terlihat bahwa inti dari jawaban itu bertujuan agar dengan mobil keliling pengunjung dapat mengelilingi Taman Mini “Indonesia Indah” sehingga secara tidak langsung pengunjung bisa lebih mengenal TMII. Karena mobil keliling adalah salah satu alat transportasi yang ada di Taman Mini “Indonesia Indah” dengan berbagai jenis armada seperti Mobil keliling jenis kecil, mobil mini bus khusus tamu kenegaraan (VIP) dan ada juga mini bus yang dilengkapi dengan TV dan DVD Player. Di bawah ini gambar dari beberapa mobil keliling yang biasanya digunakan pengunjung :

Gambar 4.5

Mobil Keliling Mini Bus Ketika Sedang Beroperasi



Sumber : Dokumentasi peneliti, 2011

Gambar 4.6

Mobil Keliling Kecil Ketika Sedang Beroperasi



Sumber : Dokumentasi peneliti, 2011

Dengan bentuk yang didesain menarik dan simpel diharapkan dapat membuat pengunjung merasa nyaman hal itu bersangkutan dengan tujuan yang ingin dicapai oleh pihak bidang promosi Taman Mini “Indonesia Indah” salah satu tujuannya yaitu dengan adanya mobil keliling maka pengunjung akan lebih tertarik lagi dalam berwisata mengelilingi semua sudut yang ada di Taman Mini “Indonesia Indah”.

Tujuan yang diutarakan oleh para informan didukung dengan adanya pernyataan dari Bapak Adi selaku supir dari mobil keliling, wawancara dilakukan pada tanggal 30 Juni 2011 bertempat di parker selatan Taman Mini “Indonesia Indah”. Beliau menyatakan bahwa : “Mobil keliling itu salah satu alat transportasi yang ada di Taman Mini “Indonesia Indah”. Maklum TMII kan salah satu tempat wisata yang luas jadi lumayan banyak pengunjung yang menggunakan mobil keliling”.

Dari pernyataan tersebut terlihat bahwa banyak masyarakat yang mengunjungi Taman Mini “Indonesia Indah” kemudian banyak juga pengunjung yang menggunakan mobil keliling. Berikut pernyataan dari 3 orang pengunjung yang telah peneliti wawancara pada tanggal 21 Mei 2011. Pengunjung yang pertama yaitu Ibu Mariana berkata bahwa:

> “Saya lumayan sering ke Taman Mini kalau lagi liburan anak sekolah, ya kelebihannya selain harganya yang lumayan murah, TMII

> juga ada berbagai wahana dengan konsep yang bagus ya memperkenalkan budaya ke masyarakat. Iya salah satu alat transportasi yang saya tahu yaitu mobil keliling".

Wawancara berikutnya dilakukan pada hari minggu tanggal 22 Mei 2011 pernyataan dari Ibu Lili yaitu:

> "Lumayan sering berkunjung, ya sebelumnya saya sudah 2x kesni, jadi 3x dengan kunjungan yang sekarang, Menurut saya salah satu kelebihan TMII karena Taman Mini tempat wisata yang mengandung berbagai unsur budaya, apalagi sekarang ditunjang dengan berbagai wahana baru. Alat transportasi mobil keliling?Iya saya tau". Ujarnya dengan melepas senyum manis khas orang jawa.

Dan yang terakhir adalah pengunjung yang berasal dari daerah Tangerang yang bernama Ibu Sulistia. Beliau memberikan pendapat yaitu : "saya lumayan sering kesini, Hmm…menurut saya Taman Mini "Indonesia Indah" mencirikan budaya Indonesia sekali. Iya saya tahu mobil keliling".

Ketiga informan menjawab dengan pernyataan yang hampir mirip bahwa mereka termasuk masyarakat yang sering berkunjung ke Taman Mini "Indonesia Indah" dan mereka pun dapat sedikit menjelaskan tentang kelebihan TMII dibandingkan dengan tempat wisata lainnya yang ada di Jakarta. Serta ketiga informan pun menjawab bahwa mereka mengetahui mobil keliling sebagai salah satu alat transportasi yang ada di Taman Mini "Indonesia Indah".

4.2.2 Proses pelaksanaan yang dilakukan Bidang Promosi Taman Mini "Indonesia Indah" melalui mobil keliling sebagai bentuk pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjungnya

Pelaksanaan yaitu proses dilakukannya suatu kegiatan. Dalam suatu kegiatan proses pelaksanaan sangat penting karena dengan merancanag pelaksanaan itu akan lebih membuat rencana atau strategi berjalan dengan baik. Proses pelaksanaan yang dilakukan bidang promosi meliputi empat faktor yaitu sejak kapan digunakannya mobil keliling, kegiatan apa saja yang dilakukan dalam pengoperasian mobil keliling untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, kegiatan apa saja yang dilakukan dalam pengoperasian mobil keliling untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, rute mana saja yang dipergunakan mobil keliling, dan yang terakhir dalam setiap harinya berapa lamakah mobil keliling dipergunakan.

Untuk jawaban yang lebih jelas mengenai sejak kapan mulai dipergunakannya mobil keliling dilakukan wawancara pada tanggal 18 Mei 2011 bertempat di Gedung PIBW, Bapak Gunawan memberikan pendapatnya : "Dipergunakannya kira-kira sejak tahun 1988, dulu mobil keliling masih dikelola oleh Koperasi Transportasi". Ujarnya dengan singkat.

Kemudian dengan jawaban yang hampir sama diutarakan oleh Bapak Sandiman, beliau mengatakan :" Awal mulanya digunakan itu sekitar tahun 1988, saat itu masih dikelola oleh Kotransa (Koperasi Transportasi). Sekitar tahun 2009 baru benar-benar dikelola oleh bagian unit usaha TMII". Jadi pada intinya kedua informan tersebut mengatakan hal yang sama yaitu bahwa mobil keliling awalnya dikelola oleh suatu Koperasi Transportasi. Namun karena beberapa alasan yang tidak bisa dijelaskan Koperasi Transportasi tersebut ditutup sehingga pengelolaan mobil keliling berpindah tangan kepada pihak Taman Mini "Indonesia Indah".

Didalam melakukan tugasnya sebagai alat transportasi pengantar wisata pengunjung. Terdapat kegiatan kecil yang biasanya dilakukan pada saat pengoperasiaan mobil keliling. Bapak Gunawan menjawab :

> "Biasanya ketika berkeliling menggunakan mobil keliling sang supir berusaha memberikan informasi terhadap tempat-tempat yang telah terlewati. Atau bahkan ada pengunjung yang memang bertanya seputar yang ada di TMII dan sebisa mungkin sang supir harus memberikan informasi yang akurat agar pengunjung merasa puas dengan jawaban atas pertanyaannya".

Sedangkan informan kedua, Bapak Sandiman mengatakan : "Kegiatannya ya paling adanya interaksi antar supir dan pengunjung seperti beberapa pertanyaan dari pengunjung seputar yang ada di TMII atau bahkan ada supir yang memang memposisikan sebagai guide yang memberikan informasi seputar TMII".

Dari kedua jawaban tersebut mempunyai makna yang sama tetapi sedikit berbeda kalimat. tetapi pada intinya memang mereka mengatakan bahwa ketika pengunjung berkeliling menggunakan mobil keliling biasanya pasti ada interaksi yang dilakukan seperti ada pengunjung yang bertanya atau bahkan memang supir mobil keliling yang inisiatif memberikan informasi kepada pengunjung. Serta interaksi lainnya seperti pada saat pengunjung membayar karcis atau bahkan memberikan ucapan terima kasih pada saat pengunjung turun.

Gambar 4.7

Supir yang sedang bertugas



Sumber : Dokumentasi peneliti, 2011

Jawaban kedua informan mengenai kegiatan apa saja yang dilakukan pada saat mobil keliling beroperasi mengantarkan pengunjung berwisata. Hal ini diperkuat dengan adanya pernyataan dari supir mobil keliling itu sendiri

yaitu Bapak Adi pada hari kamis tanggal 30 Juni 2011, beliau mengatakan bahwa :

> "Ya biasalah standar, biasanya yang disampaikan informasi mengenai yang ada di TMII, biasanya kalau pengunjung tidak terlalu banyak didalam mobil saya mengoperasikan mobil keliling sambil memberikan informasi tapi kalau pengunjung penuh didalam mobil biasanya kalau saya berbicara tidak didengar jadi tergantung situasi. Kalau yang sering ditanyakan kebanyakan nanyain tempat, trus didalam anjungan ada apa aja tapi jarang juga sih pengunjung banyak nanya umumnya mereka duduk santai dan menikmati pemandangan yang dilewati". Tegasnya sambil sesekali mengusap keringat.

Adapun beberapa jawaban dari pengunjung yang berkaitan dengan kegiatan pengoperasian mobil keliling. Jawaban yang pertama disampaikan oleh Ibu Mariana : "Ya cukup sering lah pakai mobil keliling ,jadi kalo tepatnya berapa kali saya gak inget. Biasanya saya kesini bareng keluarga atau ada acara dari sekolahan anak. Ya kalau ada yang pengen ditanyain tentang TMII tinggal nanya aja ma supirnya."

Kemudian pengunjung yang kedua memaparkan pendapatnya : "Wah lupa ya berapa kali,saya lupa tapi tiap saya kesini pasti absen buat naek mobil keliling dan itu biasanya tidak hanya 1x tapi bisa sampai 2x ya semintanya anak aja gitu. Kalau ke Taman Mini biasa dengan keluarga, temen, tapi keseringan bareng sama keluarga sih. Kalau ga salah waktu mobil kelilingnya mulai jalan supirnya suka sambil ngasih informasi kok". Dan pengunjung yang terakhir menjelaskan pendapatnya sebagai berikut : "Kalo gak salah sih sekitar 3x, biasanya menggunakan mobil keliling bareng dengan keluarga. Iya

dapet informasi, karena pada saat berkeliling kita bisa mendapatkan informasi sendiri atau bahkan informasi yang didapat bisa berasal dari supir yang menerangkan sesuatu sebagai bentuk informasi".

Dalam proses pelaksanaan yang menyangkut dengan kegiatan mobil keliling dilapangan ternyata menghasilkan pendapat yang positif dari pengunjung selain itu supir mobil kelilingpun memberikan pernyataan bahwa dalam setiap beroperasinya mobil keliling selalu ada interaksi bersama pengunjung.

Selanjutnya wawancara kembali dilakukan dengan membahas rute mana saja yang dilalui oleh mobil keliling. Bapak Gunawan memberikan pendapat sebagai berikut : "Rutenya ada jalur dalam dan jalur luar tetapi tidak ada ketentuan armada mana saja yang boleh melintas jalur dalam dan jalur luar, biasanya tergantung permintaan pengunjung ingin melewati jalur yang mana".

Beberapa tempat yang terlewati jalur dalam seperti :

- Museum Indonesia
- Gedung Sasono Utomo
- Gedung Sasono Langen Budoyo
- Gedung Adiguno
- Gedung Pusat Pengelolaan

- Teater Tanah Airku
- Pusat Informasi Budaya dan Wisata
- Teater 4 Dimensi
- Arsipel
- Anjungan Bengkulu
- Anjungan Sumatera Selatan
- Anjungan Sumatera Barat
- Anjungan Sumatera Utara
- Anjungan Aceh
- Anjungan Kalimantan Barat
- Anjungan Kalimantan Selatan
- Anjungan Kalimantan Timur
- Anjungan Maluku
- Taman Anggrek
- Istana Anak-Anak Indonesia

Salah satu dokumentasi tempat yang dilewati jalur dalam :

Gambar 4.8

Istana Anak-Anak Indonesia



Sumber : Dokumentasi peneliti 2011

Gambar 4.9

Museum Indonesia



Sumber : Dokumentasi peneliti 2011

Adapun beberapa tempat yang terlewati jalur luar :

- Stasiun B Skylift
- Snowbay Waterpark
- Museum Penerangan
- Taman Ria Atmaja
- Taman Kaktus
- Taman Apotek Hidup
- Taman Melati
- Taman Bekisar
- Taman Burung
- Taman Reptil
- Museum Transportasi
- Museum Keprajuritan
- Museum Pusaka
- Museum Serangga
- Dunia Air Tawar
- Taman Bunga Keong Emas
- Anjungan Jambi
- Anjungan Riau
- Anjungan Papua
- Anjungan Sulawesi Tenggara

- Anjungan Sulawesi Selatan
- Anjungan Nusa Tenggara Timur
- Anjungan Nusa Tenggara Barat
- Anjungan Bali
- Anjungan Jawa Timur
- Anjungan Yogyakarta

Salah satu dokumentasi tempat yang terlewati jalur luar :

Gambar 4.10

Dunia Air Tawar



Sumber : Dokumentasi peneliti 2011

Gambar 4.11

Keong Mas



Sumber : Dokumentasi peneliti,2011

Informasi selanjutnya diperoleh dari wawancara pada tanggal 19 Mei 2011 yang disampaikan oleh Bapak Sandiman “Sebenarnya tidak ada ketentuan khusus mengenai pengoperasian rute mobil keliling. Biasanya itu tergantung pada supir atau bahkan pada pengunjungnya. Umumnya di hari sabtu-minggu rutenya bebas, yang jelas start awal mobil keliling berada di parkir selatan TMII. Parkir selatan TMII sebagai terminal (tempat pemberangkatan dan pemberhentian) mobil keliling”.

Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Sandiman lebih jelas bahwa start awal atau biasa yang disebut sebagai terminal adalah di Parkir Selatan Taman Mini "Indonesia Indah" lokasi terminalnya dekat dengan Keong Mas.

Gambar 4.12

Papan Informasi



Sumber : Dokumentasi peneliti, 2011

Kemudian peneliti memberikan pertanyaan selanjutnya kepada informan mengenai lamanya mobil keliling beroperasi dalam setiap harinya. pada pertanyaan kali ini kedua informan sangat kompak menjawab dengan jawaban yang benar-benar sama.

Menurut Bapak Gunawan yaitu “Jam kerja mobil keliling setiap harinya adalah 8 jam”. Sedangkan jawaban dari bapak Sandiman adalah sebagai berikut “Selama jam kerja full sekitar 8 jam”.

Pernyataan yang diberikan benar-benar sama bahwa mobil keliling setiap harinya beroperasi full selama 8 jam, mulai dari pukul 08.30-16-30 WIB.

Adapun rute mobil keliling yang ada di Taman Mini “Indonesia Indah” ada dua jalur yaitu jalur dalam dan jalur luar tetapi tidak ada ketentuan armada mana saja yang boleh melintas jalur dalam dan jalur luar, biasanya tergantung permintaan pengunjung ingin melewati jalur yang mana.

4.2.3 Pesan yang disampaikan Bidang Promosi Taman Mini “Indonesia Indah” melalui mobil keliling sebagai bentuk pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjungnya.

Dalam setiap melakukan komunikasi unsur penting diantaranya adalah pesan, karena pesan disampaikan melalui media yang tepat, bahasa yang di mengerti, kata-kata yang sederhana dan sesuai dengan maksud, serta tujuan pesan itu akan disampaikan dan mudah dicerna oleh komunikan.

Adapun pesan itu menurut Onong Effendy, menyatakan bahwa pesan adalah : “suatu komponen dalam proses komunikasi berupa paduan dari

pikiran dan perasaan seseorang dengan menggunakan lambang, bahasa/lambang-lambang lainnya disampaikan kepada orang lain". (Effendy, 1989:224). Sedangkan Abdul Hanafi menjelaskan bahwa pesan itu adalah "produk fiktif yang nyata yang di hasilkan oleh sumber–*encoder*". (Siahaan, 1991:62). Kalau berbicara maka "pembicara" itulah pesan, ketika menulis surat maka "tulisan surat" itulah yang dinamakan pesan.[5]

Pesan merupakan sebuah hal bermakna yang disampaikan kepada orang lain. Pesan mewakili amanat, nasehat atau permintaan bisa juga perintah yang disampaikan lewat orang lain. Terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa pariwisata perlunya menyampaikan pesan kepada pengunjung.

Adapun dalam hal pengemasan pesan, bidang promosi Taman Mini "Indonesia Indah" berusaha mengemas pesan dengan menarik agar pengunjung lebih tertarik lagi mengunjungi TMII. Dengan tidak lepas dari visi misi TMII sebagai wisata budaya dan pendidikan.

Selanjutnya wawancara mengenai apa pesan yang ingin disampaikan oleh Bidang Promosi Taman Mini "Indonesia Indah". Seperti biasa yang pertama menjelaskan yaitu Bapak Gunawan menjelaskan :

> "Seperti yang sudah saya sampaikan sebelumnya bahwa pesan yang ingin disampaikan kepada pengunjung adalah memperkenalkan

[5] http://all-about-theory.blogspot.com/2010/10/pengertian-pesan.html (diakses pada tanggal 6 Juni 2011,pukul 18.44 WIB)

> pengunjung tentang segala sesuatu yang ada di TMII, juga memperkenalkan TMII sebagai salah satu tempat wisata yang penuh dengan budaya dan ilmu pengetahuan. Serta beberapa fasilitas pelayanan melalui berbagai kendaraan sewaan atau dengan menggunakan mobil keliling"

Adapun menurut salah satu karyawan bidang promosi sekaligus sebagai informan yang kedua yaitu Bapak Sandiman menjelaskan bahwa : "Pesan yang ingin disampaikan kepada masyarakat atau pengunjung adalah agar pengunjung lebih mengenal kekayaan budaya yang dimiliki Indonesia. Salah satu cara agar masyarakat sedikit demi sedikit mengenal budaya dengan berkunjung ke TMII".

Pernyataan dari kedua informan bahwa Taman Mini "Indonesia Indah" adalah tempat wisata dengan berbagai kekayaan budaya didalamnya, pesan yang dimaksud adalah agar dengan berkunjung ke TMII pengunjung lebih bisa mengetahui budaya apa saja yang ada di Indonesia, terlebih lagi jika pengunjung mengelilingi TMII dengan menggunakan mobil keliling. Dimaksudkan apabila pengunjung berkeliling menggunakan mobil keliling maka setiap celah Taman Mini "Indonesia Indah" akan terlewati seperti anjungan daerah, museum-museum dll.

Selanjutnya peneliti menanyakan mengenai bagaimana isi pesan yang disampaikan oleh Bidang Promosi Taman Mini "Indonesia Indah" . Isi pesan

yang akan disampaikan kepada para pengunjung. Penjelasan menurut Bapak Gunawan bahwa :

> "Isi pesan yang terkandung guna untuk menyenangkan pengunjung dan memuaskan pengunjung Ada dua hal yang dapat kami jelaskan berkaitan dengan pesan yang kami sampaikan pada masyarakat. Pertama, isi pesan yang kami sampaikan itu pasti disesuaikan dengan sasaran yang kami tuju, yaitu jenis-jenis masyarakatnya. Dan yang kedua, yaitu kami mengemas pesan yang akan disampaikan pada masyarakat dengan melihat waktu dan kondisi. Dimaksud disini adalah adanya pekan-pekan acara yang kami selenggarakan di tiap bulannya.."

Adanya pekan-pekan acaranya dapat menambah ramai suasana di Taman Mini "Indonesia Indah" karena masyarakat mungkin akan penasaran seperti apa acaranya. Bisanya jika suasana Taman Mini "Indonesia Indah" ramai dipenuhi pengunjung maka akan secara otomatis penggunaan mobil kelilingpun akan meningkat.

Selanjutnya penjelasan dari Bapak Sandiman "Mudah-mudahan isi pesan yang disampaikan dapat memberikan informasi kepada pengunjung dan dapat memuaskan pengunjung".

Pada informan kedua beliau tidak memberikan penjelasan yang jelas, sehingga mungkin pernyataan yang lebih jelas dinyatakan oleh informan pertama. Isi pesan yang disampaikan itu disesuaikan dengan sasaran yang dituju yaitu jenis masyarakat yang berkunjung. Semua masyarakat yang berkunjung mendapat perhatian dan pelayanan yang sama.

Informan yang kedua mengatakan memberikan informasi dan dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung. Dari ketiga pengunjung yang telah peneliti wawancara ternyata hasilnya mereka berpendapat kalau mereka telah cukup puas dengan adanya mobil keliling sebagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh Taman Mini "Indonesia Indah". Berikut ini pernyataan pengunjung yang pertama tentang perasaan dan kepuasan mereka : "Perasaannya ya kalo mobil keliling enak bisa sambil santai, gak perlu capek jalan kaki, terus kalo ada yang kita gak tau, biasanya kita bisa nanya sama supirnya. Ya puaslah, lumayan seimbang sama harganya yang terjangkau apalgi sekarang ada bis yang baru itu bisa ngangkut orang banyak".

Selanjutnya pengunjung yang kedua, Ibu Lili mengatakan : "Perasaannya ya biasa aja ya mba kaya naek mobil gimana toh, seneng duduk tinggal liat pemandangan aja. Lumayan puas, karena merasa terbantu dalam berwisata keliling Taman Mini "Indonesia Indah". Tegasnya dengan nada bicara yang berlogat jawa kental.

Kemudian wawancara dengan pengunjung yang terakhir pada tanggal 22 Mei 2011 yang bertempat di parkir selatan Taman Mini "Indonesia Indah" yaitu Ibu Sulistia berpendapat bahwa : "Perasaannya menyenangkan, Ya puas". Ujarnya dengan jawaban yang sangat singkat. Dari ketiga jawaban pengunjung tersebut terlihat bahwa mereka telah merasa puas dengan pelayanan mobil keliling, mereka merasa terbantu dalam aktivitas berwisata

di TMII. Pelayanan yang dimaksud adalah melalui supir yang senantiasa memberikan informasi yang pengunjung butuhkan, pelayanan dengan harga tiket yang terjangkau, dan lain-lain.

Sebenarnya isi pesan yang ada didalam mobil keliling juga bisa pengunjung dapatkan melalui media yang ada seperti TV dan DVD, serta Microphone yang digunakan oleh supir dalam penyampaian informasi kepada pengunjung.

4.2.4 Harapan Bidang Promosi Taman Mini "Indonesia Indah" melalui mobil keliling sebagai bentuk pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjungnya

Harapan yaitu suatu keinginan supaya menjadi kenyataan. Dalam kehidupan sehari-hari setiap orang akan mempunyai harapan yang berbeda-beda. Dalam hal ini yang hendak ditelusuri adalah pengharapan seperti apa yang diinginkan.

Berdasarkan dari hasil wawancara pada tanggal 13 Mei 2011 dengan Bapak Gunawan. Beliau menjelaskan mengenai apa yang ingin dicapai oleh Bidang Promosi TMII, berikut penjelasannya :

> "Mudah-mudahan dengan masyarakat mencoba berwisata di TMII, kami berharap pengunjung atau masyarakat mempunyai pengalaman berharga dengan merasakan sesuatu pengalaman berharga tersebut masyarakat

> akan datang kembali berduyun-duyun bersama sanak saudara untuk mengunjungi TMII serta bagi masyarakat yang telah menggunakan mobil keliling kami berharap mereka akan kembali ingin menggunakan mobil keliling."

Sedangkan Bapak Sandiman berpendapat sebagai berikut :

> "Ya kami berharap pengunjung atau masyarakat luas dapat memanfaatkan semua ilmu pengetahuan yang ada di TMII, selain berwisata pengunjung yang datang juga dapat informasi baru mengenai budaya yang ada di Indonesia. Sehingga pengunjung yang tadinya tidak tahu menjadi tahu. Serta mudah-mudahan pengunjung dapat menikmati berbagai wahana dan fasilitas pelayanan transportasi yang ada di TMII salah satunya adalah mobil keliling".

Dari kedua pernyataan tersebut didalam harapan yang ingin dicapai ada target dan sikap yang seperti apa yang diinginkan oleh bidang promosi dengan adanya mobil keliling.

Selanjutnya peneliti membahas mengenai apa target dari Bidang Promosi Taman Mini "Indonesia Indah" Bapak Gunawan berpendapat : "Targetnya dengan adanya mobil keliling itu akan menambah masukan bagi TMII dan dapat diingat oleh masyarakat"

Sedangkan informan yang kedua Bapak Sandiman berpendapat "Targetnya dengan adanya mobil keliling tiap sudut TMII dapat terjamah oleh pengunjung di samping itu kami mentargetkan mobil keliling dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan". Dari pernyataan kedua informan bahwa Bidang promosi mentargetkan dengan adanya mobil keliling tiap sudut

Taman Mini “Indonesia Indah” dapat terjamah oleh pengunjung, disamping itu mobil keliling dapat memberikan kontribusi kepada TMII.

Dari target yang telah dijelaskan selanjutnya peneliti ingin mengetahui lebih lanjut tentang sikap yang seperti apa yang diharapkan Bidang Promosi dengan adanya mobil keliling dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Bapak Gunawan selaku Ass.Manajer Promosi berpendapat : “Ya kami berharap bagi masyarakat yang telah menggunakan mobil keliling mereka akan merasa ketagihan jikalau berkunjung lagi ke TMII”. Sedangkan Bapak sandiman berpendapat “Kami berharap pengunjung dapat kembali memilih TMII sebagai salah satu tempat wisata yang mereka pilih untuk dikunjungi”.

Kedua pernyataan tersebut mempunyai tujuan yang sama bahwa mereka menginginkan adanya perubahan sikap pengunjung yang telah berwisata menggunakan mobil keliling, setelah mereka berwisata di TMII pihak bidang informasi berharap pngunjung dapat kembali berwisata dan datang dengan membawa sanak saudara yang lebih banyak sehingga dapat meningkatkan jumlah pengunjung.

Perubahan sikap itu akan timbul apabila pengunjung telah merasa puas dengan apa yang telah didapat dan dirasakannya. Untuk itu Bidang Promosi Taman Mini “Indonesia Indah” harus benar-benar mengetahui apa saja yang dapat membuat pengunjung puas. Sehingga setelah pengunjung puas mereka

akan membentuk opini public yang positif mengenai TMII khususnya mengenai pelayanan yang diberikan oleh mobil keliling.

4.2.5 Strategi Bidang Promosi Taman Mini "Indonesia Indah" melalui mobil keliling sebagai bentuk pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjungnya

Strategi adalah rencana yang disatukan, luas dan berintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategis perusahaan dengan tantangan lingkungan, yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi (Glueck dan Jauch).

Strategi menurut Adnan Putra adalah Bagian terpadu dari suatu rencana (*Plan*) sedangkan rencana merupakan produksi dari perencanaan (*Planning*) yang pada akhirnya perencanaan adalah suatu fungsi dasar proses manajemen (Ruslan,2005:123). Strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus (Yadianto.2000:579).

Untuk mengetahui lebih jelasnya, peneliti menanyakan "Bagaimana strategi Bidang Promosi Taman Mini "Indonesia Indah" melalui mobil keliling sebagai bentuk pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjungnya?"

Menurut Bapak Gunawan bahwa :

> “Kami akan terus berusaha membenahi strategi bidang promosi dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Di usia yang ke 36 tahun TMII berbagai strategi bidang promosi telah dilakukan salah satunya dengan adanya mobil keliling, kami akan terus memberikan yang terbaik bagi masyarakat agar kepuasan masyarakat meningkat seiring dengan fasilitas transportasi yang lainnya”.

Sedangkan menurut bapak Sandiman sebagai berikut : “Strateginya dengan terus melakukan pembaharuan guna memberikan sesuatu kepada pengunjung agar lebih merasa puas telah berwisata di TMII”.

Bidang promosi TMII sudah berupaya melakukan kegiatan guna meningkatkan kepuasan pengunjung. Dengan visi dan misi utama adalah pelestarian budaya, diharapkan TMII merupakan wisata dengan ciri khas budaya. Target sasaran pun akan terus berkembang di setiap tingkatan sosial di masyarakat.

Berkaitan dengan yang diutarakan oleh salah satu informan yaitu strateginya dengan terus melakukan pembaharuan guna memberikan sesuatu kepada pengunjung agar lebih merasa puas telah berwisata di TMII. Pembaharuan itu memang perlu dilakukan guna lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas yang sudah ada.

Seperti yang dikatakan pengunjung pertama Ibu Mariana bahwa : “menurut beliau sulit membedakan mobil keliling yang dulu denga yang sekarang, apa ya,kayanya sih sama aja kan mobil keliling tuh bentuknya

masih sama kaya dulu mobil kan ga pernah berubah,tinggal duduk aja jadi saya rasa ga ada bedanya dulu sama sekarang".

Sedangkan menurut pendapat pengunjung yang kedua adalah :" Ah ga ada perbedaan mba, cuman kalau yang sekarang ada mobil yang mini bus jadi bisa muat lebih banyak orang tapi kalau dari segi fungsi ya sama aja kaya dulu kok". Dan pengunjung yang terakhir berpendapat "Perasaannya lumayan seneng terbantu buat jalan-jalan, tapi perasaan dari dulu sampai sekarang masih tetep sama. Ya tapi sekarang mobilnya udah lumayan nambah jadi ada perkembanganlah ya".

Dari pendapat ketiga para pengunjung tersebut intinya adalah mereka merasa bahwa Bidang Promosi belum sepenuhnya melakukan pembaharuan yang meningkat. Karena pengunjung tidak melihat adanya perubahan terutama dari segi fisik. Hanya saja mungkin sekarang ditambah dengan adanya armada mini bus yang baru saja diluncurkan kurang lebih 2 tahun yang lalu.

4.3 Pembahasan

Dengan maraknya bermunculan tempat-tempat wisata di Indonesia belakangan ini khususnya di Ibukota Jakarta, membuat salah satu tempat wisata di daerah Jakarta Timur Taman Mini "Indonesia Indah" (TMII) terus berkembang dan bersaing dengan tempat wisata lainnya.

Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Taman Mini "Indonesia Indah" guna melihat bagaimana TMII bersaing dengan tempat wisata lainnya yang ada di Jakarta. Peneliti membahas tentang Strategi Bidang Promosi Taman Mini "Indonesia Indah" melalui mobil keliling sebagai bentuk pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjungnya.

Setiap perusahaan terutama yang bergerak dibidang jasa pasti memiliki sesuatu yang menjadi tujuan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung guna memberikan pelayanan yang terarah, sebagaimana seperti yang kita ketahui bahwa produk jasa harus dapat memberikan pelayanan dalam bentuk keramahan dan kepedulian serta siap menolong, memberikan kepercayaan, kenyamanan kepada pengunjung salah satunya bentuk pelayanan melalui mobil keliling.

Setelah melakukan wawancara dengan Bidang Promosi TMII, bidang promosi merancang strategi guna meningkatkan kepuasan pengunjung melalui mobil keliling.

Seperti yang sudah dipaparkan oleh peneliti di bab awal, Strategi adalah rencana yang disatukan, luas dan berintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategis perusahaan dengan tantangan lingkungan, yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi.

Perencanaan adalah tahap awal pada sebuah penyusunan strategi, perencanaan adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan dengan memilih yang terbaik dari alternative-alternative yang ada. Perencanaan adalah fungsi seorang manajer yang berhubungan dengan memilih tujuan-tujuan, kebijaksanaan-kebijaksanaa, prosedur-prosedur, program-program dari alternatif-alternatif yang ada. (Harold Koontz dan Cryil O‟Donnel).

4.3.1 Perencanaan yang dilakukan Bidang Promosi Taman Mini "Indonesia Indah" melalui mobil keliling sebagai bentuk pelayanan dalam kepuasan pengunjungnya

Setelah melakukan wawancara kepada informan dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa Taman Mini "Indonesia Indah" merancang visi-misi nya untuk perencanaan yang akan dilakukan kepada masyarakat. Bidang Promosi TMII merancang strategi awal dengan menyesuaikan dengan tujuan TMII yaitu wisata pendidikan budaya.

Dengan ditetapkannya materi bidang promosi adalah wisata dan budaya, maka tepat bahwa perencanaan tersebut sebagai tolak ukur apa yang akan menjadi acuan sebelum melakukan tahapan-tahapan kegiatan selanjutnya.

- Sasaran

Ditinjau dari konteks komunikasi yang digunakan yaitu tentang komunikasi pemasaran yang merupakan usaha untuk menyampaikan pesan kepada publik terutama konsumen sasaran mengenai keberadaan produk atau jasa di pasaran. Penentu siapa saja yang menjadi sasaran komunikasi akan sangat menentukan keberhasilan komunikasi. Dengan penentuan sasaran yang tepat, proses komunikasi akan berjalan efektif dan efisien.

Maka dari itu yang dimaksud dengan komunikasi pemasaran adalah aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi atau membujuk, dan mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli, dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan.

Sasaran bidang promosi Taman Mini “Indonesia Indah” semua lapisan masyarakat, dengan kota asal yang berbeda, tingkatan sosial, pekerjaan dan lain-lain. Semua masyarakat berhak untuk mengunjungi Taman Mini “Indonesia Indah” tanpa adanya perbedaan terhadap pelayanan yang diberikan. Semua masyarakat yang berkunjung diharapkan akan bisa berbaur dengan masyarakat lain dengan segala perbedaannya. Karena salah satu tujuan masyarakat berkunjung ke Taman Mini “Indonesia Indah”

adalah untuk berwisata. Maka bidang promosi Taman Mini “Indonesia Indah” tidak ada tingkatan khusus untuk menentukan target sasarannya.

- Tujuan

Bertitik tolak dari tujuan komunikasi pemasaran meliputi tiga tujuan utama, yaitu untuk menyebarkan informasi (komunikasi persuasive), mempengaruhi untuk melakukan pembelian atau menarik konsumen (komunikasi persuasive), dan mengingatkan khalayak untuk melakukan pembelian ulang (komunikasi mengingatkan kembali).

Adapun tujuan dari bidang promosi Taman Mini “Indonesia Indah” bahwa semua masyarakat boleh berkunjung ke Taman Mini “Indonesia Indah” dengan fasilitas pelayanan yang sama. Jika sudah semua lapisan masyarakat berkumpul dan berwisata di Taman Mini “Indonesia Indah” mereka akan dapat mengenal TMII dengan segala isinya. Menikmati nilai wisata dan budaya yang ada di Indonesia. Selain itu tujuannya dengan melalui mobil keliling semua informasi mengenai Taman Mini “Indonesia Indah” akan tersampaikan, lalu yang kedua dengan penyampaian informasi kepada pengunjung diharapkan itu akan berdampak kepada pengunjung agar mau menggunakan mobil keliling, sehingga tujuan yang terakhir yaitu penggunaan mobil keliling secara terus-menerus dalam artian apabila

pengunjung berwisata lagi ke Taman Mini “Indonesia Indah” pengunjung akan kembali menggunakan mobil keliling.

Dari hasil bahasan mengenai sasaran dan tujuan yang ingin dicapai. Dengan begitu bidang promosi akan dapat mengetahui apa yang harus mereka capai, dengan siapa mereka harus bekerja sama, dan apa yang harus dilakukan, sehingga pada pelaksanaannya tidak akan keluar jalur, dimana disini tujuan perusahaan adalah meningkatkan kepuasan pengunjung.

4.3.2 Proses pelaksanaan yang dilakukan Bidang Promosi Taman Mini “Indonesia Indah” melalui mobil keliling sebagai bentuk pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjungnya.

Setelah perencanaan disusun maka selanjutnya proses pelaksanaan atau biasa disebut dengan kegiatan yang dilakukan. Dalam proses pelaksanaan yang dilakukan bidang promosi Taman Mini “Indonesia Indah” meliputi :

- Sejak kapan mulai dipergunakannya mobil keliling

  Hal ini berkaitan dengan sedikit sejarah adanya mobil keliling, keadaan mobil keliling yang semakin berkembang dan terus diperbaharui serta pemilihan supir. Mobil keliling sudah ada sekitar tahun 1988 saat itu masih dikelola oleh Koperasi Transportasi. Keadaan mobil keliling yang layak memberikan kenyamanan dan kemanan bagi pengunjung karena jika dilihat dari segi kecepatan. Mobil keliling berjalan lambat hal itu bertujuan agar

pengunjung dapat menikmati setiap tempat yang terlewati. Tempat duduk yang nyaman dan pengunjung dapat merasakan langsung angin yang berhembus karena mobil keliling memang dirancang tanpa mengunakan jendela.

Selanjutnya mengenai pemilihan supir itu tidak ada kriteria khusus hanya seorang supir harus memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik. Hal itu dimaksudkan agar saat terjun ke lapangan, seorang supir dapat berinteraksi langsung dengan pengunjung dan dapat menyampaikan informasi kepada pengunjung dengan tepat.

- Rute mana saja yang dilalui oleh mobil keliling

Yang kedua, tentang rute yang ditempuh mobil keliling setiap beroperasi, karena Taman Mini "Indonesia Indah" tempat wisata yang sangat luas sehingga penggunaan rute operasi perlu diketahui oleh pengunjung meskipun ternyata pada kenyataannya hanya ada dua rute saja yaitu jalur dalam dan jalur luar. Itupun tidak ada ketentuan khusus sapa saja yang boleh melintas jalur dalam dan jalur luar. Umumnya jalanan yang dilewati oleh mobil keliling adalah bersifat fleksibel, meskipun ada istilah jalur dalam dan jalur luar tetapi itu bukan menjadi patokan saat pengunjung berwisata menggunakan mobil keliling. Pada kenyataannya rute mana saja boleh dilewati.

Jalur dalam dan jalur luar sama saja, setiap jalur melewati beberapa anjungan dan tempat-tempat yang lain seperti berbagai museum dan lain-lain.

- Kegiatan apa saja yang dilakukan pada saat mobil keliling beroperasi

Biasanya ketika pengunjung berkeliling menggunakan mobil keliling sang supir berusaha memberikan informasi terhadap tempat-tempat yang telah terlewati. Atau bahkan ada pengunjung yang memang bertanya seputar yang ada di TMII dan sebisa mungkin sang supir harus memberikan informasi yang akurat agar pengunjung merasa puas dengan jawaban atas pertanyaannya. Dengan memberikan informasi seputar Taman Mini “Indonesia Indah” kepada para pengunjung hal itu juga dapat dikaitkan sebagai bentuk pelayanan dari mobil keliling dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting dan harus diperhatikan serta dilaksanakan dengan baik oleh suatu perusahaan dan perlunya seorang petugas yang professional dalam melayani pengunjung. Pelayanan salah satu unsur terpenting karena dengan memberikan pelayanan yang baik maka kepuasan pengunjung pun dapat meningkat. Maka dari itu selain memperhatikan strategi perencanaan serta pembaharuan armada, salah satu penunjang meningkatnya kepuasan pengunjung adalah melalui pelayanan terbaik yang diberikan kepada pengunjung.

Didalam proses pelaksanaannya dilapangan kegiatan yang dilakukan oleh guna memberikan pelayanan kepada pengunjung salah satunya adalah dengan pemberian informasi dari supir mobil keliling yang juga berperan sebagai komunikator kepada pengunjung sebagai komunikan. Kemudian dari informasi yang telah diberikan apakah ada tanggapan positif dari pengunjung atau tidak. Tetapi biasanya pengunjung memberikan tanggapan yang cukup antusias bertanya seputar Taman Mini “Indonesia Indah”.

Tetapi sebagian besar jika pengunjung menggunakan mobil keliling mereka lebih asik menikmati pemandangan yang terlewati dan berceloteh bersama anak, keluarga, teman, dll.

- Jam kerja mobil keliling

Dan yang terakhir adalah jam kerja mobil keliling setiap harinya yaitu 8 jam, dimulai dari pukul 08.00-16.00 WIB. Jika hari liburan atau bahkan weekend jam kerja itu bisa bertambah satu jam operasi sampai pukul 17.00 WIB. Jam kerja yang cukup penuh itu membuatkan operasi mobil keliling lebih efektif jika dihari libur. Tetapi jika hari biasa yang umumnya sebagian armada hanya berdiam saja ditempat parkir atau biasa disebut dengan terminal mobil keliling.

4.3.3 Pesan yang disampaikan Bidang Promosi Taman Mini "Indonesia Indah" melalui mobil keliling sebagai bentuk pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjungnya.

Tahap selanjutnya setelah mengetahui proses pelaksanaan bidang promosi Taman Mini "Indonesia Indah" adalah tahap pengemasan pesan. Pesan disesuaikan dengan sasaran dan mengemas pesan tergantung pada waktu-waktu penyampaian.

Dilihat dari faktor-faktor yang terdapat pada komunikan sangat berpengaruh terhadap bagaimana seseorang tersebut dapat mengerti isi pesan yang disampaikan pada promosi, karena sebagaimana diketahui bahwa "seorang komunikan akan menerima sebuah pesan apabila ia dapat benar-benar mengerti pesan komunikasi".(Effendy, 2003:42).

- Pesan yang dicapai oleh bidang promosi

Strategi pesan yang digunakan sudah terencana, tetapi masih adanya kekurangan, dimana arti pesan itu sendiri seperti yang dikemukakan oleh Deddy Mulyana dalam bukunya Ilmu Komunikasi bahwa pesan adalah "Seperangkat symbol nonverbal atau verbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud sumber tadi (Mulyana, 63:2005).

Kurang menariknya pesan membuat sedikit kurang tertariknya masyarakat terhadap pesan itu sendiri. seperti apa yang dikatakan Sutisna "Daya tarik pesan haruslah dikedepankan dalam sebuah komunikasi dalam promosi, untuk itu pesan yang ditampilkan harus menimbulkan daya tarik rasional, sehingga mendapat perhatian dari konsumen yang selanjutnya konsumen akan memproses pesan tersebut"(2002:278).

Penjelasan pesan dari Bapak Gunawan sebagai berikut :

> "Seperti yang sudah saya sampaikan sebelumnya bahwa pesan yang ingin disampaikan kepada pengunjung adalah memperkenalkan pengunjung tentang segala sesuatu yang ada di TMII, juga memperkenalkan TMII sebagai salah satu tempat wisata yang penuh dengan budaya dan ilmu pengetahuan. Serta beberapa fasilitas pelayanan melalui berbagai kendaraan sewaan atau dengan menggunakan mobil keliling".

Adapun pesan itu menurut Onong Effendy, menyatakan bahwa pesan adalah : "suatu komponen dalam proses komunikasi berupa paduan dari pikiran dan perasaan seseorang dengan menggunakan lambang, bahasa/lambang-lambang lainnya disampaikan kepada orang lain". (Effendy, 1989:224).

Pesan yang ingin disampaikan bidang promosi kepada para pengunjung dimaksudkan agar pengunjung mengetahui tentang apa yang diberikan oleh supir melalui pelayanan mobil keliling. Dengan pesan yang disampaikan kepada pengunjung itu salah satu bentuk perhatian untuk masyarakat agar

lebih mengetahui tentang apa saja yang ada di Taman Mini “Indonesia Indah”. Jika pengunjung sudah merasa diberikan pelayanan terbaik melalui mobil keliling maka kemungkinan pengunjung akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Dalam setiap perusahaan kepuasan pengunjung atau pelanggan adalah hal yang paling penting guna menunjang citra perusahaan. Kepuasan timbul karena adanya perasaan yang nyaman dengan suatu produk atau jasa bahwa kebutuhan atau keinginan pengunjung atau pelanggan dapat terpenuhi dengan baik.

Apabila pengunjung atau pelanggan sudah merasa puas maka kemungkinan mereka akan menggunakan produk atau jasa itu kembali. Konsep kepuasan adalah salah satu hal dimana terdapat beberapa penyesuaian mengenai definisi atau tahap pengukuran. Kepuasan pelanggan atau pengunjung menjadi prioritas utama dalam pelayanan.

- Isi Pesan yang disampaikan bidang promosi

Pengemasan isi pesan yang dilakukan bidang promosi Taman Mini “Indonesia Indah” yaitu isi pesan yang terkandung guna untuk menyenangkan pengunjung dan memuaskan pengunjung. Sebenarnya “Ada dua hal yang dapat kami jelaskan berkaitan dengan pesan yang kami sampaikan pada masyarakat. Pertama, isi pesan yang kami sampaikan itu pasti disesuaikan dengan sasaran yang kami tuju, yaitu jenis-jenis masyarakatnya. Dan yang

kedua, yaitu kami mengemas pesan yang akan disampaikan pada masyarakat dengan melihat waktu dan kondisi.

Biasanya sang supir selalu berkata “ayooo bu jalan-jalan pakai mobil keliling biar ga cape” hal itu menggambarkan bahwa selain pengunjung yang tertarik sendiri dengan mobil keliling, sang supir pun berusaha memberikan pesan yang sifatnya mengajak pengunjung agar mau menggunakan mobil keliling. Tetapi jika musim liburan tanpa harus berteriak-teriak mencoba mengajak pengunjung biasanya mobil keliling penuh dengan sendirinya.

Dalam konteks komunikasi yang digunakan peneliti yaitu komunikasi pemasaran merupakan usaha untuk menyampaikan pesan kepada publik terutama konsumen sasaran mengenai keberadaan produk atau jasa di pasaran. Begitu penting pesan dalam setiap aktivitas. Karena dalam setiap kegiatan yang dilakukan pasti ada pesan yang terkandung. Begitupun dengan pesan yang ingin disampaikan bidang promosi Taman Mini “Indonesia Indah” itu bertujuan agar dengan pesan yang disampaikan itu melalui mobil keliling pengunjung dapat merasa puas karena selain sebagai bentuk fasilitas transportasi mobil kelilingpun dapat disebut sebagai bentuk pelayanan untuk pengunjung.

4.3.4 Harapan Bidang Promosi Taman Mini "Indonesia Indah" melalui mobil keliling sebagai bentuk pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjungnya.

- Harapan yang ingin dicapai bidang promosi

Selanjutnya harapan bidang promosi Taman Mini "Indonesia Indah" Di dalam harapan yang ingin dicapai ada target dan sikap yang seperti apa yang diinginkan oleh bidang promosi dengan adanya mobil keliling. Bidang promosi mentargetkan dengan adanya mobil keliling tiap sudut Taman Mini "Indonesia Indah" dapat terjamah oleh pengunjung, disamping itu mobil keliling dapat memberikan kontribusi kepada TMII.

Setiap perusahaan mempunyai harapan dan keinginan atau apapun itu yang bisa dijadikan motivasi. Motivasi untuk lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung sehingga pengunjung dapat menikmati liburan mereka. Jika pengunjung sudah merasa terpenuhi kebutuhannya maka secara otomatis mereka akan merasa puas dan setelah merasa puas pengunjung akan kembali lagi secara berkesinambungan.

Serta sikap yang diharapkan dengan adanya mobil keliling pengunjung dapat kembali memilih TMII sebagai salah satu tempat wisata yang mereka pilih untuk dikunjungi.

Salah satu informan yaitu Bapak Sandiman mengatakan :

> “ Jika berbicara mengenai harapan kami sangat berharap bahwa pengunjung tidak akan melupakan Taman Mini “Indonesia Indah” terlebih harapan kami untuk mobil keliling yang dulunya memang tidak dipungut biaya,tetapi setelah mobil keliling dipindah alihkan dan dikelola oleh pihak TMII sekarang jadi dikenakan biaya Rp.3000,- tapi kami yakin bahwa dengan dipungut biaya itu sudah setimpal dengan yang didapat oleh pengunjung. Selain uang karcis tersebut untuk masukan kepada perusahaan itu juga dijadikan sebagai modal untuk merawat dan bahkan membeli armada baru. Dan adapun harapan untuk kedepannya adalah adanya tempat untuk praktir khusus kendaraan umum maupun pribadi di depan. Dimaksudkan agar ketika pengunjung berada didalam itu benar-benar menggunakan alat transportasi yang ada di TMII jadi tidak ada mobil lain yang berkeliaran. Fasilitas pendukungpun seperti TV-DVD diharapkan tiap armada ada tidak hanya mobil yang besar saja dan yang terakhir kami berharap seiring berjalannya waktu armada mobil keliling akan kembali bertambah”.

Fasilitas pendukung yang berada di dalam mini bus seperti TV dan DVD itu berfungsi untuk memutar video kebudayaan setiap daerah ataupun lagu-lagu daerah serta dapat disesuaikan dengan permintaan pengunjung. Tetapi setelah sekilas peneliti amati ternyata terkadang pengunjung asik sendiri dengan memperhatikan pemandangan sekitar atau bahkan asik mengobrol sehingga kadang fungsi TV tersebut menjadi tidak efektif.

Adapun fasilitas microphone yang menjadi salah satu fasilitas pendukung didalam mobil keliling mini bus yang berfungsi untuk memperkeras suara supir dalam menyampaikan informasi. Semoga fasilitas-fasilitas pendukung yang hanya ada didalam mobil mini bus akan terpasang juga pada mobil keliling kecil.

4.3.5 Strategi Bidang Promosi Taman Mini "Indonesia Indah" melalui mobil keliling sebagai bentuk pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjungnya

Strategi yang sudah dilakukan bidang promosi TMII sudah sangat baik, terlihat bahwa tahapan-tahapan strategi sudah tepat. Dimulai dengan menetapkan target sasaran yang akan dituju sesuai dengan karakter masing-masing, kemudian merancang pesan sesuai dengan visi-misi TMII yaitu wisata dan budaya, Liliweri berpendapat bahwa " Formulasi pesan melalui media harus memenuhi segi daya tarik pesan dan daya tarik fisik" (Liliweri, 1992:75).

Strategi yang sudah dilakukan bidang promosi TMII guna meningkatkan kepuasan pengunjung sejauh ini sudah berjalan baik. Tetapi ada sedikit gerak pasif dari pihak TMII. Dalam hal menarik kunjungan wisata, pihak TMII kurang memunculkan ide-ide kreatif yang dapat membuat masyarakat lebih tertarik lagi. TMII harus terus melihat perkembangan zaman, melihat selera pasar pada saat ini. Dimana TMII sudah dikenal luas oleh masyrakat di Jakarta khususnya dan di Indonesia umumnya.

Dengan terus meningkatkan sarana dan prasarana penunjang yang sudah ada, menambah wahana baru, yang dapat menarik perhatian anak-

anak dan keluarga, dan tentunya membuat wahana yang edukatif yang mengarah pada kelestarian budaya. Menambahi wahana-wahana lama dengan sentuhan warna-warna agar lebih menarik. Serta terus memperbaharui fasilitas mobil keliling agar tidak terkalahkan dengan sarana transportasi lainnya yang semakin banyak bermunculan.

Untuk memperkuat hasil wawancara dengan pihak bidang promosi Taman Mini "Indonesia Indah", peneliti melakukan uji keabsahan data dengan teknik triangulasi data. Peneliti melakukan wawancara dengan para pengunjung yang telah menggunakan mobil keliling.

Pengunjung yang tidak membawa kendaraan pribadi atau bahkan memang mereka yang ingin menggunakan salah satu fasilitas transportasi yang ada di Taman Mini "Indonesia Indah" dapat memilih mobil keliling sebagai bentuk pelayanan dari Taman Mini "Indonesia Indah". Berwisata menggunakan mobil keliling yang dapat mengantarkan pengunjung untuk menikmati wahana atau pemandangan yang ada di Taman Mini "Indonesia Indah".

Pendapat atau opini pengunjung mengenai mobil keliling sangat penting karena dengan penggambaran perasaan dari pengunjung itu dapat menjadi masukan bagi pihak Taman Mini "Indonesia Indah". Maka dari itu untuk mencapai suatu opini positif dari pengunjung, pelayanan yang

diberikan kepada pengunjung harus maksimal. Pelayanan dalam mobil keliling seperti pemberian informasi yang dibutuhkan pengunjung. Biasanya pengunjung menginginkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan atau harapan mereka. Misalnya dengan pelayanan yang baik dan terus ditingkatkan kemungkinan pengunjung akan merasa senang setelah pengunjung merasa senang kemudian mereka akan memberikan opini baik tentang Taman Mini "Indonesia Indah" khususnya mengenai mobil keliling.

Pernyataan yang diberikan pengunjung memang menjadi masukan yang sangat berarti bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan pelayanan guna memenuhi kebutuhan pengunjung dan akan mempengaruhi kinerja karyawan untuk lebih menjadi lebih baik. Sekarang ini Taman Mini "Indonesia Indah" sudah mulai memberikan pembaharuan-pembaharuan setiap tahunnya.

Pengunjung merupakan obyek terpenting dalam dunia bisnis, sehingga setiap perusahaan terus meningkatkan *image*nya baik dalam hal pelayanan, produk, ataupun fasilitas, pada kenyatannya bahwa pelayanan yang diberikan karyawan kepada pengunjung sudah cukup baik, namun tidak sedikit pengunjung yang tidak mengetahui arti dari peran mobil keliling yang ada di Taman Mini "Indonesia Indah".

Bidang promosi akan terus mengadakan evaluasi pada setiap kegiatan dan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Dengan didukung mobil keliling sebagai salah satu fasilitas transportasi yang cukup lama dan murah dibandingkan wahana lain yang berada di Taman Mini “Indonesia Indah” membuat pengunjung ikut memperhatikan peningkatan dari tahun ke tahunnya.

Dengan banyaknya masukan setiap tahunnya dari pengunjung dalam segi pelayanan dalam bentuk keramahan, fasilitas, dan memberikan inovasi-inovasi agar mobil keliling tetap mempunyai tempat dihati pengunjung setianya