BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Objek Pariwisata di Kota Bandung

"*Paris Van Java*" adalah sebutan bagi Bandung yang diibaratkan sebagai Paris nya Indonesia. Beragam keelokan ditawarkan bagi para pengunjung Bandung. Mulai dari wisata alamnya, wisata buatan, wisata belanja, bahkan mulai dikenal wisata rohani yaitu di daerah Da'arut Tauhid. Wisata yang ada di Kota Bandung misalnya Situ, Cimangu, waduk Saguling, situ Patenggang, situ Cileunca, Situ Ciburuy, Ciater, curug Cisarua, tangkuban Perahu, Kawah Putih, Penangkaran rusa Ranca Upas, Pemandian Air Panas cimanggu, Taman Hutan Raya Juanda, Curug Dago, Curug Cimahi. Jika wisata belanja yang jadi pilihan anda, mampirlah ke Factory Outlet yang sudah marak dan berada hampir di setiap pojok Bandung. Bahkan kini Factory Outlet ini mulai banyak berkembang menjadi lebih terfokus pada jenis barang tertentu. Selain "*Paris Van Java*", Bandung juga mempunyai sebutan-sebutan lain diantaranya: "Kota Konferensi Asia Afrika" dan "Kota Kembang".

Kota Bandung terletak berada di dasar lengkungan yang dikelilingi oleh barisan pegunungan yang kokoh dengan jumlah pedesaan yang amat banyak. Ini pula yang menjadi kelebihan Bandung, kekayaan budaya yang dari berbagai desa. Dua

diantaranya adalah Dago (yang kini sudah menjadi lebur dengan Bandung) dan Lembang (Desa kecil yang terletak di tengah-tengah perjalanan Bandung-Tangkuban Perahu).

Lembang terkenal dengan kesejukan udaranya dan hasil buminya yang berkualitas baik. Sedangkan Dago, kini mulai marak dengan banyaknya FO (*Factory Outlet*) dan pusat perbelanjaan. Tempat untuk melihat pertunjukan-pertunjukan seni dan kebudayaan di *Dago Tea House*. Jika Anda menginginkan suansa wisata berbeda, pilhan dapat jatuh pada wisata rohani dan wisata buku. Wisata rohani dapat anda dapatkan di Da'arut Tauhid, Gegerkalong yang mana memberikan santapan rohani bagi anda yang mencari makna hidup. Jejeran took-toko buku dapat menjadi tempa wisata yang unik. Selain karna potongan harga yang cukup besar, suasana yang hangat, personal, ditawarkan oleh buku independent yang mulai marak berdiri di Bandung misalnya: Ultimus di Jl. Lengkong (depan kampus UNPAS), Rumah Buku di Jl. Kapten Tandean, QB di Jl. Setiabudhi, Das Mutterland di Cihampelas (samping kelom keng), Toko Buku Kecil di Jl. Kyai Gede Utama, Lapak-lapak di sepanjang Ganesha, Malka di Jl. PHH Mustofa, Pasar di Jl. Palasari.

3.1.1.1 Wisata Alam Kota Bandung

Wisata alam di Kota Bandung memiliki potensi untuk dapat dikembangkan. Sebab, hampir diseluruh wilayah Kota Bandung memiliki keindahan alam yang cukup baik untuk dapat dijadikan daerah tujuan wisata. Iklim sejuk yang

menyebabkan Bandung secara keseluruhan memiliki keindahan alam yang cukup indah.

Keindahan alam yang ada di Kota Bandung membuat banyak wisatawan lokal maupun asing ingin berkunjung untuk melihat atau sekedar mengetahuinya. Berikut ini merupakan beberapa tempat wisata alam yang terdapat di Kota Bandung :

1. Taman Hutan Dago Pakar dan Gua Belanda dan Jepang
2. Kebun Binatang Bandung
3. Taman Ade Irma Suryani Nasution (Taman Lalu Lintas)
4. Taman Ganesha Bandung
5. Alam Jalur Alternatif Lembang-Dago
6. Pemandian Air Panas Ciater
7. Monumen Bandung Lautan Api – Jl. M. Toha
8. Kebun Strawbery Parongpong
9. Taman Makam Pahlawan – Cikutra Bandung
10. Taman Bunga Cihideung – Jl. Sersan Bajuri
11. Saung Angklung Mang Udjo – Padasuka
12. Gunung Tangkuban Perahu
13. Kawah Putih Ciwidey
14. Alun-alun dan Masjid Agung – Jl. Asia Afrika
15. Taman Kota Bandung – Jl. Merdeka

3.1.1.2 Wisata Kuliner Kota Bandung

Wisata kuliner atau lebih dikenal dengan mencicipi makanan khas suatu daerah merupakan suatu aktivitas yang jarang dilewatkan oleh para wisatawan saat melakukan perjalanan wisata. Bila sedang berkungjung ke suatu daerah, rasanya tidaklah lengkap apabila tidak mencicipi makanan khas dari daerah tersebut. Namun sayangnya, banyak diantara parawisatawan yang tidak mengetahui dimana tempat-tempat untuk melakukan wisata kuliner yang tepat untuk dapat dikunjungi. Tidak jarang banyak diantara mereka yang hanya menyempatkan diri untuk berwisata kuliner alakadarnya di tempat atau kota yang sedang mereka dikunjungi.

Kota Bandung memiliki masakan khas Bandung yang tersedia di sepanjang jalan. Selain di Restoran atau *Cafe* terkenal, para pedagang yang dipinggiran jalan juga banyak menawarkan makanan yang mempunyai cita rasa tinggi. Para wisatawan juga tidak perlu khawatir dimana harus mendapatkan buah tangan. Di sepanjang Jl. Cihampelas banyak ditemui aneka macam oleh-oleh khas Bandung, bahkan Kartika Sari yang terkenal pisang molennya sudah banyak dijual di kios-kios sepanjang Jl. Cihampelas. Berikut ini merupakan beberapa tempat wisata kuliner yang terdapat di Kota Bandung :

1. Batagor
2. Brownies Amanda dan Kartika Sari
3. Surabi
4. Peuyeum

3.1.1.3 Wisata Belanja Kota Bandung

Bandung memiliki julukan “Surga Belanja”. Bandung yang terkenal dengan pelopor Factory Outlet, Kota Bandung sangat kaya dengan berbagai nama Factory yang sangat khas. Jika ingin berbelanja di Kota Bandung mencari barang-barang yang mempunyai Brand terkenal cukup datang ke distro-distro yang akhir-akhir ini sudah banyak di Kota Bandung. Di Kota Bandung Tersedia FO dan Distro untuk wisatawan juga ditawarkan ke berbagai Mall, gerai barang bekas dan pasar yang menjual barang-barang dengan harga grosir.

Di Pasar Baru, misalnya pasar yang terletak kurang lebih 200m dari Stasiun Kereta Api Bandung menawarkan berbagai kemudahan, selain transportasi yang mudah, harganya juga cukup terjangkau. Jl. Cihampelas yang sangat terkenal dengan pusat Jeans, saat ini juga biasa dtemui aneka macam barang-barang belanjaan, apalagi saat ini sudah dibangun Ciwalk yang terletak di Jl. Cihampelas, para wisatawan akan semakin mudah untuk beristirahat di tempat ini. Area parkirnya pun juga cukup luas, sehingga membuat kenyamanan dan keamanan acara belanja. Berikut ini merupakan beberapa tempat wisata belanja yang terdapat di Kota Bandung :

1. Pusat Perbelanjaan Jeans – Jl. Cihampelas
2. Pusat Perbelanjaan Pasar Baru
3. Pusat Perbelanjaan Kings Plaza
4. Pusat Sepatu dan Tas Cibaduyut
5. Pusat Factory Outlet Jalan Riau dan Jalan Dago

3.1.1.4 Iklim dan Topografi Kota Bandung

Kota Bandung terletak di antara 107^{o} 36’ bujur timur dan 6^{o} 55’ lintang selatan. Lokasi kota Bandung terletak pada pertemuan poros jalan yaitu:

1. Barat-timur yang memudahkan hubungan dengan ibukota Negara.
2. Utara-selatan yang memudahkan lalu lintas daerah perkebunan.

Secara topografi, kota bandung terletak pada ketinggian 791 m diatas permukaan laut. Titik tertinggi terletka di utara dengan ketinggian 1050 meter. Di wilayah selatan, permukaan tanah relatif datar, sedangkan di wilayah utara permukaan tanah berbukit-bukit.

Keadaan geologis dan tanah yang ada di kota bandung merupakan lapisan alluvial hasil dari letusan gunung tangkuban perahu. Jenis material di bagian utara dan pusat kota merupakan jenis andosol, dibagian selatan serta timur tersebar jenis alluvial kelabu dengan bahan endapan tanah liat. Iklim asli kota bandung dipengaruhi oleh pegunungan di sekitar, sehingga cuaca yang terbentuk sejuk dan lembab. Temperature rata rata kota adalah 25^{o}C.

3.1.2 Gambaran Umum Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

3.1.2.1 Sejarah Singkat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2007 tentang Dinas Daerah Kota Bandung merupakan Dinas Teknis yang melaksanakan sebagaian wewenang Pemerintah Daerah dalam bidang pariwisata.

3.1.2.2 Visi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Visi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Tahun 2009–2013 adalah:

”MEMANTAPKAN KOTA BANDUNG SEBAGAI KOTA SENI BUDAYA DAN TUJUAN WISATA TAHUN 2013”

Visi di atas mengandung pengertian bahwa Kota Bandung sebagai Kota Seni Budaya (Puseur Budaya) dan Kota Tujuan Wisata saat ini merupakan upaya yang secara intens di lakukan pada periode 2004 – 2008 akan dan perlu dimantapkan keberadaannya pada periode 2009 – 2013. Sehingga Kota Bandung ke depan benar-benar menjadi Kota Seni Budaya dan Tujuan Wisata yang berdaya saing tinggi sejajar dengan kota-kota lain di dalam dan luar negeri yang selama ini telah menunjukkan kiprahnya di bidang Budaya dan Pariwisata.

3.1.2.3 Misi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Misi dari Dinas Kebudayaan dan Parwisata Kota Bandung adalah:

1. Mengembangkan Sumber Daya Manusia dan Kelembagaan Kepariwisataan Yang *Profesional*, Berkarakteristik Sunda Dan Berwawasan Global;
2. Meningkatkan pelestarian, pemberdayaan, pengembangan dan pemanfaatan kebudayaan dan kesenian;
3. Mengembangkan industri pariwisata yang *kreatif*, *inovatif* dengan memperhatikan terlaksananya sapta pesona;

4. Meningkatkan destinasi pariwisata kota yang berdaya saing tinggi baik pada tingkat *regional*, nasional maupun *internasional*;
5. Meningkatkan pemasaran melalui kemitraan dan kerjasama budaya dan pariwisata dengan pemangku kepentingan dan/atau Kab/kota/negara lain.

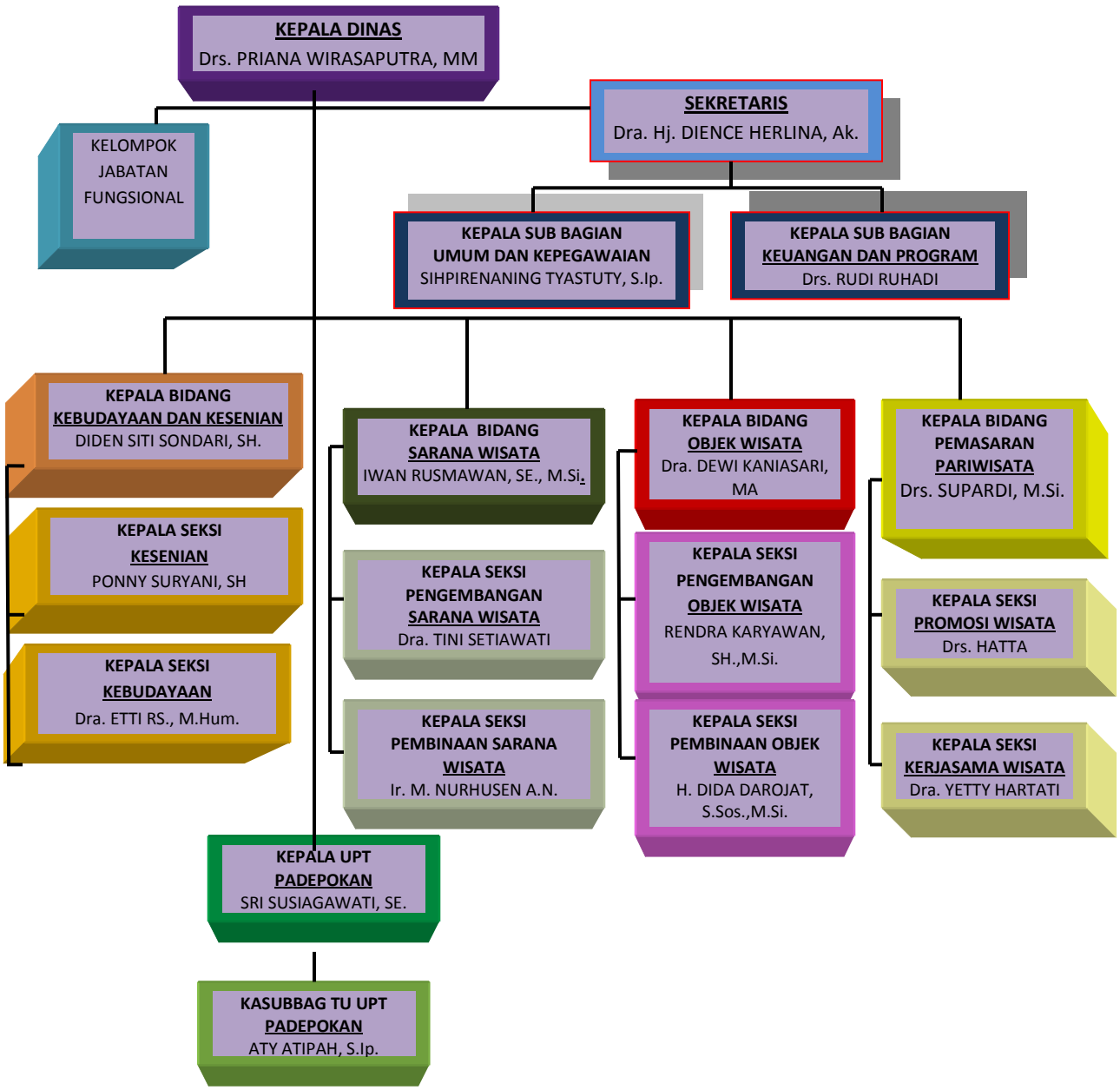
3.1.2.4 Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2007 terdiri dari 59 Staff atau Aparatur Pegawai Negeri Sipil yang terdiri dari 4 Bidang yaitu Bidang Objek Wisata, Bidang Sarana Wisata, Bidang Pemasaran, Bidang Seni Budaya dan 1 Sekretariat.

Setiap Bidang dibagi kedalam 2 Seksi yaitu untuk Bidang Objek Wisata dibagi menjadi Seksi Pembinaan dan Pengembangan Objek Wisata. Bidang Sarana Wisata dibagi menjadi Seksi Pembinaan dan Pengembangan Sarana Wisata. Bidang Pemasaran dibagi menjadi Seksi Promosi dan Kerjasama Wisata. Bidang Seni Budaya dibagi menjadi Seksi Kesenian dan Kebudayaan. Sedangkan untuk Sekretariat dibagi menjadi Sub Bagian Umum dan Kepegawaian serta Sub Bagian Keuangan dan Program. Ditambah satu Unit Pelaksana Teknis dan Padepokan Seni.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah, Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung adalah sebagai berikut:

Gambar 3.1
Struktur Organisasi
Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung



Sumber : Subbagian Kepegawaian dan Umum Dinas kebudayaan dan Pariwisata Kota bandung 2012

Struktur Organisasi yang digambarkan di atas memiliki keterkaitan dengan Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yaitu melaksanakan sebagian urusan Daerah di bidang Kebudayaan dan Pariwisata. Sedangkan Rincian Tugas Pokok dan Fungsinya ditentukan dengan Peraturan Walikota Bandung Nomor: 475 Tahun 2008. Pada dasarnya kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata adalah melakukan pembinaan dan pengembangan bidang-bidang kebudayaan dan kepariwisataan.

3.1.3 Gambaran Umum *www.bandungtourism.com*

3.1.3.1 Halaman *Home www.bandungtourism.com*

Halaman *Home* menggambarkan tentang halaman utama atau awal website, di dalam tampilan *Home* dijelaskan beberapa fitur yang terkait dalam website *www.bandungtourism.com* tersebut. Di bawah ini merupakan tampilan gambar dari halaman *Home* atau Halaman utama *www.bandungtourism.com.*

Gambar 3.2
Halaman *Home www.bandungtourism.com*



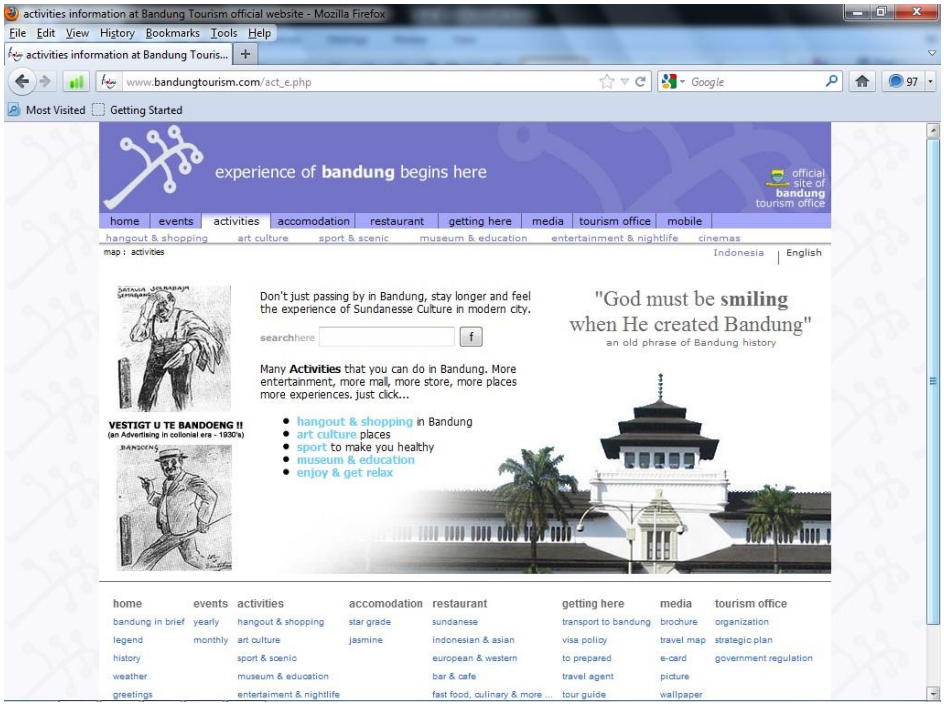
(sumber: http://*www.bandungtourism.com* , diakses pada tanggal 22 Maret 2012)

Halaman home adalah halaman utama dari *www.bandungtourism.com* dimana di dalamnya berisi link-link terkait mengenai informasi pariwisata yang ada di Kota Bandung

3.1.3.2 Halaman *Activities www.bandungtourism.com*

Halaman link *Activities* menjelaskan tentang informasi keberadaan tempat berbelanja, museum, seni budaya, olahraga dan hiburan yang ada di Kota Bandung, hal ini mempermudah masyarakat wisatawan lokal atau asing dalam mengakses atau memperoleh informasi tentang pariwisata di Kota Bandung. Di bawah ini merupakan tampilan gambar dari halaman *Activities* ***www.bandungtourism.com***

Gambar 3.3
Halaman *Activities www.bandungtourism.com*



(sumber: *http://www.bandungtourism.com/act_e.php*, diakses pada tanggal 22 Maret 2012)

Dari gambar tampilan website di atasa para wisatawan bias memperoleh informasi mengenai tempat berbelanja, museum, tempat olahraga dan seni budaya yang ada di kota bandung secara lebih rinci dan detail.

3.1.3.3 Halaman *Events www.bandungtourism.com*

Halaman link *events* ditampilkan event atau acara terdekat apa saja yang akan diadakan atau digelar di Kota Bandung, yaitu event harian, bulanan dan tahunan, seperti acara pergelaran seni budaya, musik, perlombaan maupun acara-acara yang diselenggarakan lainnya. Di bawah ini merupakan tampilan gambar dari halaman *Events* ***www.bandungtourism.com*.**

Gambar 3.4
Halaman *Events www.bandungtourism.com*



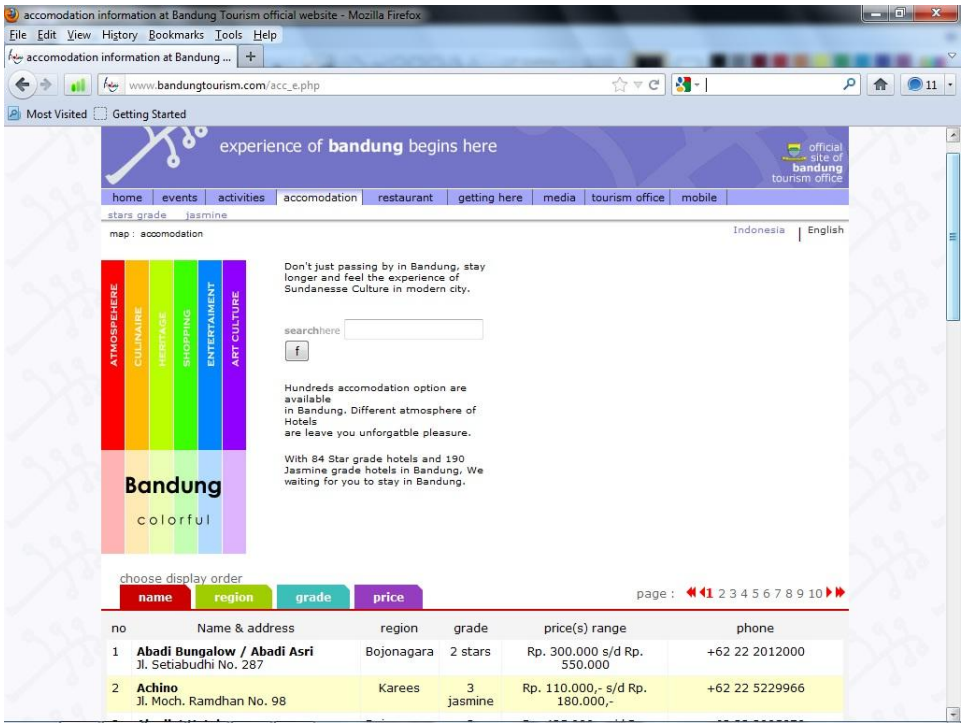
(sumber: *http://www.bandungtourism.com/events_e.php* , diakses pada tanggal 22 Maret 2012)

Dalam penjelasan gambar halaman events di atas bertujuan untuk memudahkan para wisatawan lokal atau asing yang akan berkunjung ke Kota bandung dalam mendapatkan informasi dan dapat menyaksikan acara yang sedang berlangsung tersebut nantinya.

3.1.3.4 Halaman *Accomodation www.bandungtourism.com*

Halaman *Accomodation* berisikan tentang tempat penginapan ataupun hotel di Kota Bandung. Di bawah ini merupakan tampilan gambar dari halaman *Accomodation* ***www.bandungtourism.com***

Gambar 3.5
Halaman *Accomodation www.bandungtourism.com*



(sumber: *http://www.bandungtourism.com/acc_e.php* , diakses pada tanggal 22 Maret 2012)

Gambar di atas memuat daftar hotel dan penginapan di sekitar bandung yang dilengkapi dengan alamat, grade atau level, daftar harga dan contact penginapan atau hotel yang bersangkutan, sehingga memudahkan para wisatawan yang sedang berkunjung ke Kota bandung jika ingin untuk bermalam atau meginap di Hotel atau penginapan yang di inginkan.

3.1.3.5 Halaman *Getting Here www.bandungtourism.com*

Halaman web *Getting Here* dapat dilihat adanya informasi mengenai transportasi yang dapat digunakan untuk menuju Kota Bandung yaitu melalui jalur darat atau udara, serta adanya penjelasan mengenai dimana pembuatan Visa dan

prosedur yang perlu dipersiapkan dalam pembuatan Visa tersebut. Di bawah ini merupakan tampilan gambar dari halaman *Getting Here* ***www.bandungtourism.com***

Gambar 3.6
Halaman *Getting Here www.bandungtourism.com*



(sumber: *http://www.bandungtourism.com/get.php* , diakses pada tanggal 22 Maret 2012)

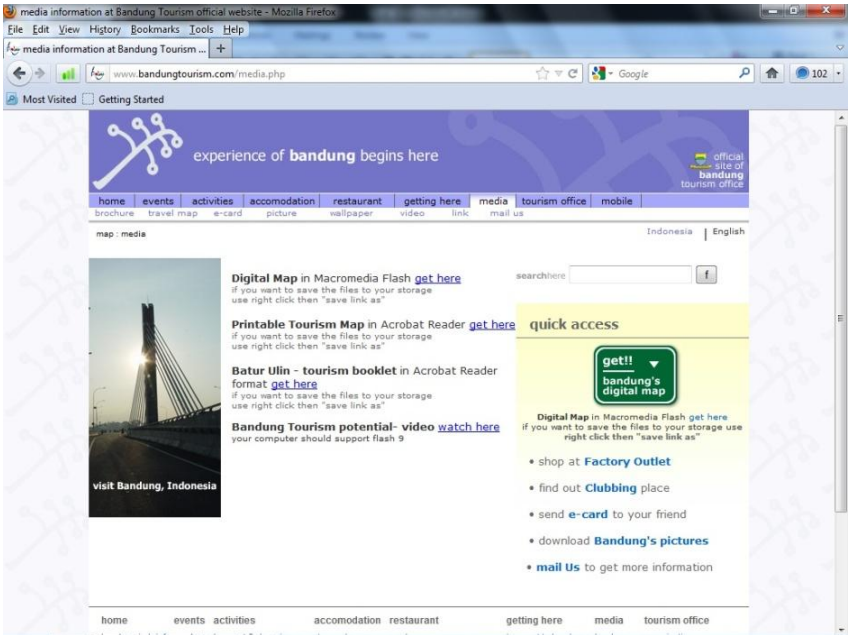
Pada halaman web *getting here* di atas juga dijelaskan pula informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu dipersiapkan dalam menjalani sebuah perjalanan menuju Kota bandung dengan aman dan nyaman.

3.1.3.6 Halaman *Media www.bandungtourism.com*

Halaman web media memberikan informasi mengenai brosur, *travel map*, *e-card*, dan video yang mempermudah meberikan informasi tempat pariwisata yang ada

di Kota Bandung. Di bawah ini merupakan tampilan gambar dari halaman *Media* ***www.bandungtourism.com***

Gambar 3.7
Halaman *Media www.bandungtourism.com*



(sumber: *http://bandungtourism.com/media.php* , diakses pada tanggal 22 Maret 2012)

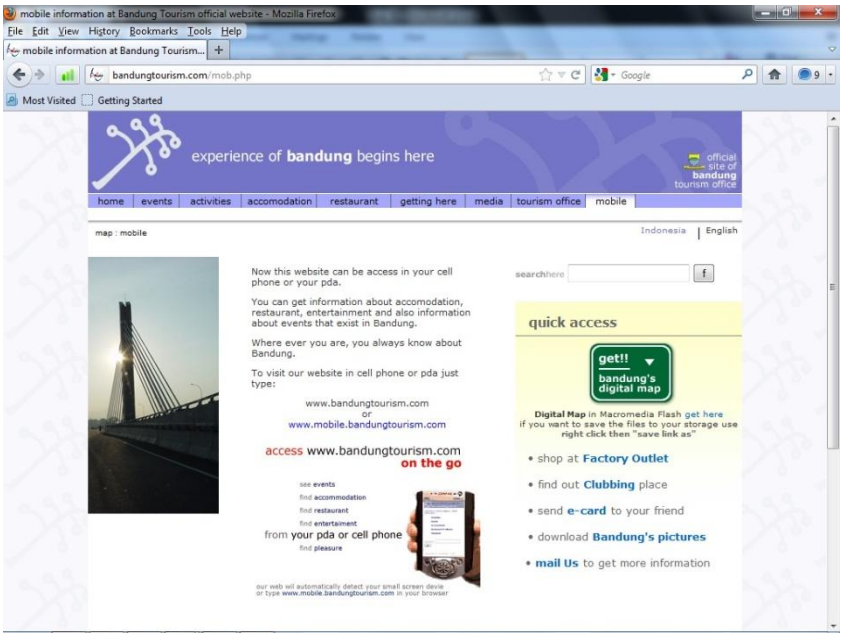
Halaman web media ini juga terdapat link *mail us*, yaitu merupakan tempat dimana masyarakat yang mengakses *www.bandungtourism.com* dapat memberikan pesan atau saran kepada dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota bandung dan bisa sebagai sarana Tanya jawab yang akan direspon langsung melalui email oleh Dinas kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

3.1.3.7 Halaman *Mobile www.bandungtourism.com*

Halaman *web Mobile* ini dijelaskan tentang bagaimana *www.bandungtourism.com* dapat diakses secara langsung dengan menggunakan

handphone yang sesuai dengan fitur yang disediakan dan tentunya handphone tersebut harus menggunakan akses layanan internet di dalamnya. Di bawah ini merupakan tampilan gambar dari halaman *Mobile* ***www.bandungtourism.com***

Gambar 3.8
Halaman *Mobile www.bandungtourism.com*



(sumber: *http://bandungtourism.com/mob.php* , diakses pada tanggal 22 Maret 2012)

Gambar di atas menjelaskan bagaimana para wisatawan yang ingin mengakses *www.bandungtourism.com* bisa langsung mengaksesnya dari handphone, ini bermanfaat bagi pari wisatawan yang ingin berkunjung ke Kota Bandung untuk menghemat waktu dan tenaga.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu menggambarkan dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan yang nyata. Peneliti menggunakan metode deskriptif, karena penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang bagaimana kualitas pelayanan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam mempromosikan pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*, serta mendeskripsikan sejumlah konsep yang berkenaan dengan masalah *www.bandungtourism.com* tersebut. Berdasarkan metode tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif.

Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang mempelajari dari tingkah laku manusia, khususnya orang-orang yang diteliti. Pemahaman orang yang diteliti mengenai tingkah laku manusia, peneliti harus dapat memahami proses interpretasi dan melihat segala sesuatu dari sudut pandang yang diteliti.

Pendekatan kualitatif dipilih oleh penulis karena Obyek yang diteliti oleh peneliti bukanlah obyek berbentuk angka. Peneliti hanya menggunakan argumentasi Karena obyek yang diteliti adalah bagaimana kualitas pelayanan tekhnologi informasi yang diberikan aparatur kepada masyarakat.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Wawancara terbuka, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan untuk narasumber dan narasumber bebas untuk merespon atau menjawab pertanyaan yang diajukan sesuai dengan yang diinginkan. Pelaksanaan wawancara dilakukan secara langsung kepada nara sumber yang berkaitan dengan informasi pariwisata yang ada di Kota Bandung melalui *www.bandungtourism.com*.
2. Observasi non partisipan, dimana peneliti tidak langsung ikut serta dalam kegiatan operasional sistem informasi pariwisata *www.bandungtourism.com* melainkan peneliti hanya mengamati secara seksama bagaimana kualitas pelayananan aparatur dalam mempromosikan pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*. Sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati tentang data dan informasi yang diharapkan
3. Studi Pustaka, yaitu cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan masalah kualitas pelayanan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam mempromosikan pariwisata melalui *www.bandungtourismcom*.

Dengan teknik dokumentasi ini, diharapkan data yang diperoleh bisa sesusai dengan data di lapangan.

3.2.3 Teknik Penetuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling*. Teknik penentuan informan yang telah ditentukan oleh bagian-bagian pelayanan pariwisata melalui *www.bandungtourism.com* yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpulan data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian.

Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan objek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri informan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam mempromosikan pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*. Pengambilan informan penelitian yang berkaitan dengan Kualitas pelayanan aparatur berasal dari pejabat maupun aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Pertimbangan penentuan informan dalam penelitian ini didasarkan sesuai dengan informan yang bersangkutan dalam pelayanan informasi pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*, ada dua penentuan yang dijadikan sebagai informan, yaitu, Informan Aparatur :

1. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, beliau dijadikan Informan karena berperan sebagai penanggung jawab atas kualitas pelayanan informasi pariwisata yang sedang berlangsung. Memberikan pembinaan, pengawasan dan mengevaluasi setiap aparaturnya dalam memberikan informasi pariwisata kepada Masyarakat.

2. Kepala Bidang Pemasaran Pariwisata beserta Staff, dengan pertimbangan bahwa bidang Pemasaran Pariwisata adalah yang berperan sebagai Penanggung Jawab dan operator dalam pengoperasian untuk memasukan dan *update* data pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com*, karena dengan adanya operator tersebut proses berjalannya pelayanan infomasi pariwisata melalui *www.bandungtourism.com* dapat berjalan dengan lancar dan baik.
3. Staff Sub Bidang Tekhnologi Informasi, dimana Informan pada bagian Teknologi Informasi ini adalah yang berperan sebagai teknisi, dimana terjadi sebuah *problem* atau adanya kendala terhadap perangkat *hardware* maupun *software* informan inilah yang mengatasinya.

Penentuan informan untuk narasumber yang berikutnya adalah wisatawan lokal atau asing yang sedang berkunjung ke tempat wisata yang ada di Kota Bandung. Peneliti akan bertemu langsung dengan masyarakat yang sedang berkunjung ke tempat wisata yang ada di Kota Bandung serta langsung menanyakan apakah masyarakat wisatawan lokal atau asing tersebut pernah mengakses atau menggunakan *www.bandungtourism.com* dalam mendapatkan informasi pariwisata yang ada di Kota Bandung atau tidak.

Peneliti melakukan wawancara kepada wisatawan lokal maupun asing sehubungan dengan informasi pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*, dalam penentuan informan ini peneliti menggunakan teknik *Accidental*, yaitu peneliti menemui narasumber untuk di ambil sampel yang ingin di wawancarai secara

langsung di tempat objek wisata yang ada di Kota Bandung dan sampel tidak ditetapkan terlebih dahulu sebelumnya, dengan kata lain peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemuinya, Maka peneliti akan menjadikan para masyarakat wisatawan lokal atau asing, sebagai nara sumber karena masyarakat wisatawan lokal atau asing membutuhkan data informasi mengenai objek wisata yang ada di Kota Bandung dengan mengakses *www.bandungtourism.com*, sehingga mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi pariwisata di Kota Bandung.

3.2.4 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang peneliti ambil adalah penelitian kualitatif, yang merupakan proses untuk analisis data dalam penelitian ini. Menganalisa penelitian kualitatif terdapat beberapa tahapan-tahapan yang perlu dilakukan diantaranya :

Pertama, Peneliti mendapatkan data langsung dari subjek melalui wawancara mendalam tentang bagaimana kualitas pelayanan aparatur Dinas kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam mempromosikan pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*, dimana data tersebut diambil dengan alat bantu seperti media elektronik, *media access,* jejaring sosial dan lain-lain. Kemudian dibuatkan transkipnya dengan mengubah hasil wawancara dari bentuk tulisan dari media *access* tersebut menjadi bentuk data secara *real*. Data yang telah didapat dibaca berulang-ulang agar penulis mengerti benar data atau hasil yang telah di dapatkan.

Kedua, peneliti menyusun sebuah kerangka awal analisis sebagai acuan dan pedoman dalam melakukan pengamatan *website www.bandungtourism.com*. Dengan cara ini, peneliti kemudian kembali membaca transkip wawancara terhadap aparatur yang mengelola *www.bandungtourism.com* pada hal ini khususnya Sub bidang Pemasaran dan melakukan perangkaian kata-kata untuk di jadikan bahan usulan penelitian, melakukan pemilihan data yang relevan dengan pokok pembicaraan terhadap aparatur Dinas Kebudayaab dan Pariwisata Kopta Bandung khususnya aparatur yang menangani *www.bandungtourism.com*.

Ketiga, menguji asumsi atau permasalahan yang terdapat Kualitas pelayanan aparatur terhadap data setelah kategori pola data tergambar dengan jelas, peneliti menguji data tersebut terhadap asumsi yang dikembangkan dalam penelitian ini. Pada tahap ini kategori yang telah didapat melalui analisis ditinjau kembali berdasarkan landasan teori yang telah dijabarkan dalam bab II, sehingga dapat dicocokan apakah ada kesamaan antara landasan teoritis dengan hasil yang dicapai.

Keempat, mencari alternatif penjelasan data setelah kaitan antara kategori dan pola data dengan asumsi terwujud, peneliti masuk ke dalam tahap penjelasan dan berdasarkan kesimpulan yang telah didapat dari kaitanya tersebut, peniliti merasa perlu mencari suatau *alternative* penjelasan tentang bagaimana kualitas pelayanan aparatur Dinas kebudayaan dan Pariwisata dalam mempromosikan pariwisata melalui *www.bandungtourism.com* kepada masyarakat, apa permasalahannya dan bagaimana penyelesaiannya, Sebab dalam penelitian kualitatif memang diperlukan alternative dari penjelasan yang lain.

3.2.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No.227. Kota Bandung Telp : 022-7210768, email : *dispar@bandungtourism.com*, *Website www.bandungtourism.com*. Adapun jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2011	2012							
		Des	Jan	Feb	Mar	April	Mei	Juni	Juli	Agst
1	Studi Pustaka									
2	Observasi awal									
3	Pengajuan judul U.P									
4	Pengajuan surat izin									
5	Penyusunan U.P									
6	Seminar U.P									
7	Pelaksanaan Penelitian									
8	Pengumpulan data - Observasi - Wawancara - Studi Pustaka - Dokumentasi									
9	Pengolahan dan analisa data									
10	Penulisan skripsi									
11	Sidang skripsi									