



**INDUSTRI OLAHRAGA REKREASI ARUNG JERAM
DI KABUPATEN BANJARNEGARA
TAHUN 2014**

SKRIPSI

**diajukan dalam rangka penyelesaian studi Strata 1
untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan
pada Universitas Negeri Semarang**

oleh

**ANDRI SETIAWAN
6101410099**

**PENDIDIKAN JASMANI KESEHATAN DAN REKREASI
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2015**

ABSTRAK

Andri Setiawan. 2015. "Industri Olahraga Rekreasi Arung Jeram di Kabupaten Banjarnegara Tahun 2014". Skripsi. Jurusan Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang. Dosen Pembimbing: Ipang Setiawan, S.Pd, M.Pd

Kata Kunci: Industri Olahraga, Olahraga Rekreasi, Arung Jeram.

Pelaku dan pakar olahraga hendaknya memiliki kesadaran bahwa peran olahraga dalam menciptakan bisnis sangat mungkin diperlukan. Dalam penelitian ini permasalahan yang dirumuskan adalah bagaimana proses kegiatan industri olahraga rekreasi arung jeram? Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menggambarkan industri olahraga rekreasi arung jeram di Kabupaten Banjarnegara tahun 2014.

Prosedur dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Obyek dalam penelitian ini adalah Bisnis Pengembangan Industri Olahraga Rekreasi Arung Jeram di Kabupaten Banjarnegara, sedangkan subyek penelitian yang diamati adalah manajer, karyawan, serta pengunjung. Penelitian ini menggunakan lokasi industri yaitu *The Pikas Resort, Serayu Adventure* Indonesia dan Arung Jeram Serayu. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat manajemen (Perencanaan, Pengorganisasian, Penggerakan, Pengawasan) pada industri olahraga rekreasi arung jeram di Kabupaten Banjarnegara terkoordinasi dengan rapi dan baik, dan mempunyai tugas pokok menjalankan dan meningkatkan bisnis olahraga rekreasi. Sarana dan prasarana yang dimiliki setiap industri olahraga rekreasi arung jeram Kabupaten Banjarnegara sudah memenuhi keamanan.

Dapat disimpulkan bahwa ketiga industri olahraga rekreasi arung jeram di Kabupaten Banjarnegara menggunakan manajemen operatif yang lebih mengandalkan kepemimpinan, motivasi dan komunikasi. Saran yang dapat peneliti berikan adalah kepada pelaku industri olahraga rekreasi arung jeram Kabupaten Banjarnegara agar lebih luas dalam menjalin kerjasama dengan mitra/sponsor untuk meningkatkan dan mengembangkan olahraga rekreasi.

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Andri Setiawan

NIM : 6101410099

Jurusan/Prodi : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi

Fakultas : Ilmu Keolahragaan

Judul Skripsi : Industri Olahraga Rekreasi Arung di Kabupaten Banjarnegara Tahun 2014.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini hasil karya saya sendiri dan tidak menjiplak (plagiat) karya ilmiah orang lain, baik seluruhnya maupun sebagian. Bagian dalam tulisan skripsi ini yang merupakan kutipan dari karya ahli atau orang lain, telah diberi penjelasan sumbernya sesuai dengan tata cara pengutipan.

Apabila pernyataan saya ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Negeri Semarang dan sanksi hukum sesuai ketentuan yang berlaku di wilayah negara Republik Indonesia.

Semarang, 26 Agustus 2015

Yang menyatakan,

A 6000 Rupiah Indonesian postage stamp is shown. The stamp features the Garuda Pancasila emblem, the text 'METERAI TEMPEL', the serial number '781C6ADF40400931', and the value '6000' with 'ENAM RIBURUPIAH' below it. A handwritten signature is written over the stamp.

Andri Setiawan

NIM: 6101410099

PENGESAHAN

Skripsi atas nama Andri Setiawan NIM 6101410099 Program Studi Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi Judul Industri Olahraga Rekreasi Arung Jeram di Kabupaten Banjarnegara Tahun 2014 telah dipertahankan di hadapan sidang Panitia Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang pada:

Hari :

Tanggal :

PanitiaUjian

Ketua



Dr. H. Harry Pramono, M.Si
NIP. 19591019 198503 1 001

Sekretaris



Panitia Ujian Skripsi
JURUSAN P.JKR
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Agus Puanto, S. Pd., M.Pd
NIP. 19730202 200604 1 001

Dewan Penguji

1. Drs. H. Cahyo Yuwono, M.Pd
NIP. 19629425 198601 1 001
2. Dr. Tommy Soenyoto, S.Pd., M.Pd
NIP. 19770303 200604 1 001
3. Ipang Setiawan, S.Pd., M.Pd
NIP. 19750825 200812 1 001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

- Cabutlah kejahatan dari dalam hati saudaramu dengan mencabutnya dari dalam hatimu sendiri (Ali bin Abi Thalib).
- Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua (*Aristoteles*).

Dipersembahkan untuk:

- Ayahanda Bapak Widiadi dan Ibunda tercinta Tusriyati yang telah membuka mata dan hati untuk memaknai hidup.
- Adikku tersayang Setio Nur Cahyo.
- Intan Aistyawati yang selalu memberikan perhatian, semangat dan doanya untukku.
- Teman-teman PJKR angkatan 2010 yang selama ini membantu, berbagi keceriaan dan melewati setiap suka dan duka selama kuliah.
- Almamater FIK UNNES yang saya banggakan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Industri Olahraga Rekreasi Arung Jeram di Kabupaten Banjarnegara Tahun 2014”**. Skripsi ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi strata 1 untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis mendapat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Semarang, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memperoleh pendidikan di Universitas Negeri Semarang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan yang telah membantu menyelesaikan urusan administrasi.
3. Ketua Jurusan Pendidikan Jamani Kesehatan dan Rekreasi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
4. Bapak Ipang Setiawan, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang selalu menyempatkan waktu untuk membimbing dan memotivasi tersusunnya skripsi ini.
5. Dosen beserta Staff Tata Usaha Jurusan Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi yang telah memberi bekal ilmu dan sumber inspirasi serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini kepada penulis.

6. Pihak *The Pikas Resort*, *Serayu Adventure Indonesia*, Arung Jeram Serayu yang telah membantu dalam pengumpulan data guna menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penelitian untuk penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Serta segala bantuan dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis dan penulis doakan semoga amal dan bantuan bapak/ibu mendapat berkah yang melimpah dari Allah SWT.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca semua.

Semarang, 26 Agustus 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Bagi Peneliti	6
1.5.2 Bagi Perusahaan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Definisi Olahraga.....	8
2.1.2 Pengertian Industri	9
2.1.2.1 Klasifikasi Industri Berdasarkan Bahan Baku.....	9
2.1.2.2 Klasifikasi Industri Berdasarkan Tenaga Kerja.....	10
2.1.2.3 Klasifikasi Industri Berdasarkan Produk yang Dihasilkan.....	11
2.1.2.4 Klasifikasi Industri Berdasarkan Bahan Mentah	11
2.1.2.5 Klasifikasi Industri Berdasarkan Lokasi Unit Usaha	12
2.1.2.6 Klasifikasi Industri Berdasarkan Proses Produksi	13
2.1.2.7 Klasifikasi Industri Berdasarkan Modal yang Digunakan.....	13
2.1.2.8 Klasifikasi Industri Berdasarkan Subjek Pengelola	14
2.1.2.9 Klasifikasi Industri Berdasarkan Cara Pengorganisasian	14
2.1.3 Industri Olahraga.....	15
2.1.4 Manajemen.....	18
2.1.4.1 Pengertian Manajemen.....	18
2.1.4.2 Fungsi Manajemen	18
2.1.4.3 Manajemen Administratif	19
2.1.4.3.1 Perencanaan (<i>Planning</i>)	20
2.1.4.3.2 Pengorganisasian (<i>Organizing</i>).....	20
2.1.4.3.3 Personalia (<i>Staffing</i>)	20
2.1.4.3.4 Pengarahan (<i>Leading</i>)	20
2.1.4.3.5 Pengawasan (<i>Controlling</i>)	21
2.1.4.4 Manajemen Operatif	21
2.1.4.4.1 Motivasi	21
2.1.4.4.2 Supervisi / Kepemimpinan	23
2.1.4.4.3 Komunikasi.....	23

2.1.5 Manajemen Olahraga	25
2.1.5.1 Pengertian Manajemen Olahraga	25
2.1.5.2 Sejarah Manajemen Olahraga	25
2.1.6 Manajemen Produksi	26
2.1.6.1 Produksi	27
2.1.6.2 Perencanaan Produksi	28
2.1.6.3 Fasilitas-Fasilitas Fisik	29
2.1.6.4 Pengawasan Kualitas	30
2.1.7 Arung Jeram	31
2.1.7.1 Pengertian Arung Jeram	31
2.1.7.2 Sejarah Arung Jeram	32
2.1.7.3 Peralatan Arung Jeram	33
2.1.7.3.1 Peralatan Kelompok	33
2.1.7.3.2 Perlengkapan Pribadi	37
2.1.7.4 Sungai	38
2.1.7.5 Jeram	38
2.1.7.5.1 Faktor Penyebab Terjadinya Jeram	39
2.1.7.5.2 Komponen Jeram	40
2.1.7.6 Skala Tingkat Kesulitan Sungai	42
2.1.7.6.1 <i>International Scale</i>	42
2.1.7.6.2 <i>Western Scale</i>	43
2.1.7.7 Manfaat Arung Jeram	44
2.1.7.7.1 Rekreasi	44
2.1.7.7.2 Prestasi	44
2.1.7.7.3 Ekspedisi	44
2.1.8 Pariwisata	45
2.1.8.1 Pengertian Pariwisata	45
2.1.8.2 Jenis dan Macam Pariwisata	46
2.1.8.2.1 Pariwisata Untuk Menikmati Perjalanan	46
2.1.8.2.2 Pariwisata Untuk Rekreasi	46
2.1.8.2.3 Pariwisata Untuk Kebudayaan	46
2.1.8.2.4 Pariwisata Untuk Urusan Usaha Dagang	46
2.1.8.2.5 Pariwisata Untuk Olahraga	46
2.1.8.2.6 Pariwisata Untuk Konvensi	47
2.1.9 Kepuasan Pengunjung	47
2.2 Kerangka Konseptual	49

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	51
3.2 Pendekatan Penelitian	52
3.3 Lokasi dan Sasaran Penelitian	53
3.3.1 Lokasi	53
3.3.2 Sasaran Penelitian	53
3.4 Instrumen dan Metode Pengumpulan Data	53
3.4.1 Instrumen Penelitian	53
3.4.1.1 Instrumen Observasi	54
3.4.1.2 Instrumen Wawancara	54
3.4.1.3 Instrumen Dokumentasi	55
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	57

3.4.2.1 Observasi	57
3.4.2.2 Wawancara	58
3.4.2.3 Dokumentasi	59
3.5 Pemeriksaan Keabsahan.....	59
3.5.1 Derajat Kepercayaan (<i>Credibility</i>)	59
3.5.2 Derajat Keteralihan (<i>Transferability</i>)	61
3.5.3 Derajat Kebergantungan (<i>Dependability</i>)	61
3.5.4 Derajat Kepastian (<i>confirmability</i>)	61
3.6 Analisis Data	61
3.6.1 Reduksi Data.....	62
3.6.2 Kategorisasi.....	62
3.6.3 Sintesisai	63
3.6.4 Menyusun Hipotesis Kerja	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	64
4.1.1 Keadaan Industri Olahraga Rekreasi Arung Jeram di Kabupaten Banjarnegara.....	64
4.1.2 Peningkatan pengunjung di Kabupaten Banjarnegara	65
4.1.3 Peran Masyarakat dalam Peningkatan Wisatawan di Kabupaten Banjarnegara.....	70
4.1.4 <i>The Pikas Resort</i>	71
4.1.5 Serayu <i>Adventure</i> Indonesia.....	77
4.1.6 Arung Jeram Serayu.....	83
4.2 Pembahasan Penelitian.....	89
4.2.1 Analisa Industri Olahraga Rekreasi Arung Jeram di Kabupaten Banjarnegara.....	89
4.2.2 Analisa Klasifikasi Standar Industri Olahraga Rekreasi Arung Jeram di Kabupaten Banjarnegara.....	90
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	91
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN – LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Deskripsi Skala Tingkat Kesulitan Sungai	43
2. Matriks Instrumen Penelitian.....	55
3. Kunjungan Wisatawan Arung Jeram di Kabupaten Banjarnegara tahun 2014 (Januari-April)	66
4. Kunjungan Wisatawan Arung Jeram di Kabupaten Banjarnegara tahun 2014 (Mei-Agustus).....	67
5. Kunjungan Wisatawan Arung Jeram di Kabupaten Banjarnegara tahun 2014 (September-Desember).....	68
6. Kunjungan Wisatawan Arung Jeram di Kabupaten Banjarnegara tahun 2012.....	69
7. Kunjungan Wisatawan Arung Jeram di Kabupaten Banjarnegara tahun 2013.....	70
8. Kunjungan Wisatawan Arung Jeram di Kabupaten Banjarnegara tahun 2014.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Perahu Karet.....	34
2. Dayung.....	35
3. Pompa dan Peralatan Reparasi	35
4. Tali.....	36
5. Pelampung	37
6. Helm	38
7. Grafik Kunjungan Wisatawan Kabupaten Banjarnegara Tahun 2014	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Formulir Usulan Topik Skripsi	94
2. Penetapan Dosen Pembimbing.....	95
3. Ijin Observasi	96
4. Surat Ijin Penelitian	
a. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banjarnegara	97
b. <i>The Pikas Resort</i>	98
c. <i>Serayu Adventure</i> Indonesia.....	99
d. Arung Jeram Serayu	100
5. Surat Keterangan Hasil Penelitian	
a. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banjarnegara	101
b. <i>The Pikas Resort</i>	102
c. <i>Serayu Adventure</i> Indonesia.....	103
d. Arung Jeram Serayu	104
6. Kisi-kisi Wawancara.....	105
7. Hasil Wawancara	111
8. Dokumentasi.....	160

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Undang-undang Dasar Bab I ayat (18) ketentuan umum UU No. 3 Tahun 2005 tentang Sistem Keolahragaan Nasional menyebutkan industri olahraga adalah kegiatan bisnis di bidang olahraga dalam bentuk produk barang dan atau jasa (UU. RI, 2006). Olahraga adalah segala aktivitas fisik yang sistematis untuk membina, mendorong, dan mengembangkan potensi jasmani, rohani dan sosial. Aktivitas fisik itu bisa berorientasi pada pendidikan oleh karena itu disebut olahraga pendidikan, bisa berorientasi pada prestasi, maka disebut olahraga prestasi, dan juga bisa berorientasi pada rekreasi maka disebut olahraga rekreasi (Ali Maksum, 2008:2).

Olahraga merupakan bagian integral dari berbagai aspek dalam kehidupan masyarakat, antara lain; pendidikan, kesehatan, manajemen, dan industri. Pesatnya kemajuan di bidang keolahragaan yang juga ditunjang dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, membuat Indonesia semakin hari semakin berbenah diri untuk memajukan sektor perindustrian dan pembinaan UKM (Usaha Kecil Menengah) yang ada di daerah-daerah, karena bisa dibilang 9 dari 10 pintu sukses adalah melalui niaga atau industri. Kegiatan ini lebih menjamin peningkatan sektor perekonomian baik bagi yang menciptakan lapangan kerja maupun bagi lingkungan sekitar.

Industri olahraga merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam perkembangan ekonomi suatu negara. Di berbagai negara industri maju dan modern seperti di Amerika, Inggris, Jerman, Prancis, Italia, Korea dan China,

olahraga telah menjadi industri unggulan sebagai pemasok devisa negara. Selain itu olahraga juga dirancang sebagai industri modern berskala global. Dalam membangun karakter bangsa, olahraga sudah menjadi identitas industri yang memiliki nilai tambah yang signifikan.

Di Indonesia perkembangan industri olahraga masih memerlukan peran serta dari masyarakat dalam mewujudkan olahraga yang berprestasi dengan dukungan industri olahraga dalam negeri. Salah satu peran industri olahraga antara lain dapat mendorong pedesaan ke arah yang lebih berkembang, dengan cara melalui penyerapan tenaga kerja, peningkatan pendapatan masyarakat, dan penyebaran industri. Sejalan dengan tujuan nasional, pelaksanaan otonomi daerah bertujuan untuk mewujudkan pemerataan kesejahteraan rakyat Indonesia dengan meningkatkan kualitas hidup yang layak, dan bermartabat, berkeadilan dengan memberi perhatian utama pada tercukupinya kebutuhan dasar yaitu pangan, sandang, kesehatan, pendidikan dan lapangan pekerjaan.

Bertambahnya kebutuhan dan ditunjang dengan semakin pesatnya populasi penduduk menyebabkan dunia usaha semakin berpotensi dalam peningkatan ekonomi masyarakat. Dalam hal ini tentu mempengaruhi jumlah produksi yang dikeluarkan oleh produsen. Produksi adalah semua kegiatan yang meningkatkan nilai kegunaan atau faedah (*utility*) suatu benda. Ini dapat melakukan inovasi dalam proses penghasilan barang baru (Supriyadi, 2001:6).

Dengan perkembangan teknologi di era saat ini industri olahraga tidak hanya berkembang dalam produk olahraga yang berbentuk barang saja. Namun, industri olahraga dituntut untuk dapat mengembangkan produk jasa yang juga dibutuhkan masyarakat. Faktor berkembangnya industri olahraga dalam bentuk jasa bergantung terhadap kualitas sumber daya manusia yang mempunyai

pengetahuan dan pengalaman dalam suatu bidang kemampuan. Dengan begitu pengelola jasa dapat lebih kreatif dalam mengelola industri olahraga dengan memaksimalkan potensi yang tersedia.

Merujuk pada isi Undang-undang tentang Sistem Keolahragaan Nasional, olahraga masyarakat dan olahraga alam disebut sebagai olahraga rekreasi yang memiliki pengertian olahraga yang dilakukan oleh masyarakat dengan kegemaran dan kemampuan yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan kondisi dan nilai budaya masyarakat setempat untuk kesehatan, kebugaran, dan kegembiraan. Secara psikologi banyak orang di lapangan yang merasa jenuh dengan adanya beberapa kesibukan dan masalah, sehingga masyarakat membutuhkan istirahat dari kesibukan bekerja, tidur dengan nyaman, bersantai setelah latihan, mempunyai teman bekerja yang baik, keseimbangan antara pengeluaran dan pendapatan, dan merasa aman dari segala resiko buruk yang akan datang kepada seseorang. Melihat dari pernyataan tersebut, maka rekreasi dapat disimpulkan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan sebagai pengisi waktu luang untuk beberapa tujuan, diantaranya untuk kesenangan, kepuasan, penyegaran sikap dan mental yang dapat memulihkan kekuatan fisik maupun mental.

Olahraga alam merupakan olahraga yang menawarkan sensasi tersendiri seperti petualangan, tantangan, kerja sama, serta kepuasan dalam menjalankan olahraga tersebut. Olahraga alam meliputi pendakian gunung, panjat tebing, susur gua, olahraga arus deras dan lainnya. Olahraga yang pemanfaatannya melalui arus deras seperti arung jeram, kayak, *body rafting* merupakan olahraga yang di nikmati dengan menguji adrenalin yang terpacu

dengan tingginya jeram dan derasnya sungai (Prakata Darsono dan Setra, 2008:v).

Dewasa ini masyarakat disibukkan dengan pekerjaan yang menjadi rutinitas dalam kehidupan sehari-hari, sehingga masyarakat membutuhkan waktu luang tersendiri untuk menyegarkan tubuh dengan berbagai cara, salah satunya dengan cara rekreasi ataupun dengan berpetualang. Mengunjungi tempat-tempat yang belum pernah dikunjungi atau masih alami tentunya akan dipilih untuk memberikan nuansa dan suasana baru, ini dikarenakan Indonesia adalah negara yang mempunyai banyak pemandangan alam yang indah dan tentunya masih bersifat alami sehingga banyak diminati para turis lokal maupun manca negara sebagai tempat yang cocok disinggahi untuk melihat bahkan merasakan kesejukan dan keasrian alam Indonesia.

Saat ini industri olahraga rekreasi arung jeram merupakan olahraga rekreasi yang memberikan suatu sensasi tantangan dan uji keberanian yang dapat memacu adrenalin seseorang ketika berada di atas air yang mempunyai tingkat kekerasan serta jeram yang bervariasi dan terbentuk secara alami. Derasnya aliran sungai, tingginya jeram, bentuk bebatuan, pemandangan alam sekitar, aktivitas masyarakat, dan unsur-unsur lain saat melewati dan mengarungi sungai membuat efek kepuasan bagi setiap orang yang mencobanya. Perkembangan industri olahraga arung jeram ini sejalan dengan pemanfaatan sumber daya alam yang dimanfaatkan dengan baik oleh pengelola industri olahraga arung jeram serta sejalan dengan keinginan masyarakat dalam mencari kepuasan dalam bentuk olahraga alam dan rekreasi air dengan melewati jeram-jeram sungai. Peralatan perahu karet dan perlengkapan arung jeram dengan standar yang baik serta arahan dari para pemandu arung jeram yang

berpengalaman serta bersertifikat akan menambah rasa aman bagi para penikmat olahraga arung jeram tersebut.

Kali Serayu atau yang sering disebut dengan Sungai Serayu adalah salah satu sungai di Jawa Tengah. Membentang sepanjang 181 km, sungai ini melintasi lima kabupaten yakni Kabupaten Wonosobo, Kabupaten Banjarnegara, Kabupaten Purbalingga, Kabupaten Banyumas, hingga bermuara di Samudra Hindia di wilayah Kabupaten Cilacap. Hulu sungai ini berada di lereng Gunung Prahu di wilayah Dieng, Wonosobo. Mata airnya dikenal sebagai Tuk Bima Lukar (mata air Bima Lukar). Memiliki banyak anak sungai, total daerah aliran sungai Serayu mencapai luas 4.375 km². Mengalir kurang lebih ke arah barat-barat daya, di sisi selatan aliran ini dibatasi oleh deretan perbukitan yang dinamai Bukit Serayu.

Berdasarkan pemaparan beberapa hal tersebut, peneliti mencoba melakukan survei di beberapa tempat industri olahraga arung jeram yang ada di kabupaten Banjarnegara berkaitan dengan jalannya sebuah industri olahraga arung jeram dengan peningkatan pengunjung. Guna mengetahui bagaimana proses pelayanan terhadap wisatawan yang berkunjung dan manajemen sebuah industri yang baik, serta mampu memberikan solusi bagi para pelaku pariwisata khususnya pelaku pariwisata arung jeram agar mampu berkembang dan bersaing dikemudian harinya. Peneliti juga memiliki tujuan untuk mengamati peluang usaha yang berorientasi dengan kegiatan olahraga, sebab kegiatan olahraga selalu menjadi daya tarik tersendiri bagi setiap masyarakat.

Survei tersebut disusun dalam bentuk karya tulis dengan judul: *"Industri Olahraga Rekreasi Arung Jeram di Kabupaten Banjarnegara Tahun 2014"*.

1.2 Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti memfokuskan penelitian pada “Industri Olahraga Rekreasi Arung Jeram di Kabupaten Banjarnegara Tahun 2014”.

1.3 Pertanyaan Penelitian

- 1) Apa saja kendala yang ditemukan pada saat awal merintis sebuah usaha industri arung jeram di Kabupaten Banjarnegara?
- 2) Mengapa memilih Sungai Serayu di Kabupaten Banjarnegara untuk mendirikan industri arung jeram?
- 3) Bagaimana pengelolaan industri arung jeram?
- 4) Apakah penambahan fasilitas dan jumlah tenaga kerja bisa mempengaruhi tingkat pelayanan industri olahraga arung jeram?
- 5) Bagaimanakah strategi penawaran arung jeram terhadap peningkatan pengunjung?
- 6) Adakah keterlibatan Dinas Pariwisata dan masyarakat sekitar?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini tidak terlepas dari permasalahan yang ada, tujuan tersebut adalah untuk mengetahui “Industri Olahraga Arung Jeram di Kabupaten Banjarnegara Tahun 2014”.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Sebagai pengalaman dan bahan dalam menyusun skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Guru Pendidikan Jasmani kesehatan dan Rekreasi.

1.5.2 Bagi Perusahaan

- 1) Perusahaan dapat memperbaiki strategi pemasaran sehingga peningkatan pengunjung semakin baik.
- 2) Perusahaan dapat lebih lebih baik dalam melayani pengunjung.
- 3) Terjadi peningkatan pendapatan dalam perusahaan yang bersangkutan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Definisi Olahraga

Olahraga adalah kegiatan sistematis untuk mendorong, membina, dan mengembangkan potensi jasmani, rohani, dan sosial. Olahraga tidak hanya diartikan untuk mengembangkan potensi jasmani, lebih dari itu yakni rohani dan sosial (Ali Maksum, 2008:2). Sedangkan definisi olahraga menurut Matveyev yang dikutip dari (Rusli Lutan, 2000:37) olahraga merupakan kegiatan otot yang energik dalam kegiatan itu atlet memperagakan kemampuan gerakannya dan kemampuannya semaksimal mungkin.

Olahraga itu sendiri pada hakikatnya bersifat netral, namun masyarakatlah yang kemudian membentuk kegiatannya dan memberi arti bagi kegiatan itu. Karena itu seperti di Indonesia, sesuai dengan fungsi dan tujuannya kita mengenal beberapa bentuk kegiatan olahraga, seperti (1) olahraga pendidikan untuk tujuan bersifat mendidik, (2) olahraga rekreasi untuk tujuan yang bersifat kreatif, (3) olahraga kesehatan untuk pembinaan kesehatan, (4) olahraga rehabilitasi untuk tujuan rehabilitasi, (5) olahraga kompetitif untuk mencapai prestasi setinggi-tingginya. Jadi, olahraga dilakukan karena berbagai alasan penting dari sisi pelakunya. Nilai-nilai dan manfaat yang diperoleh para pelaku itu didapat dari partisipasi aktif dalam berbagai kegiatan yang bersifat hiburan, pendidikan, rekreasi, kesehatan, hubungan sosial, perkembangan biologis, kebebasan menyatakan diri dibandingkan dengan orang lain. Dengan

kata lain, olahraga merupakan wahana untuk mengalami aspek pengalaman manusiawi.

2.1.2 Industri

Istilah industri sering diidentifikasi dengan semua kegiatan ekonomi manusia yang mengolah barang mentah atau bahan baku menjadi barang setengah jadi atau barang jadi. Dari definisi tersebut, istilah industri sering disebut sebagai kegiatan manufaktur (*manufacturing*) (Daud Sajo:<http://geografi-bumi.blogspot.com>). Industri atau sering disebut *factory*, *manufacture* atau dalam bahasa Indonesia “perusahaan” memiliki arti, yaitu alat bagi suatu badan usaha untuk mencapai tujuannya antara lain menghasilkan barang atau jasa secara terus menerus untuk mendapatkan laba (Sriyadi, 2001:5). Adapun klasifikasi dari industri antara lain:

2.1.2.1 Klasifikasi Industri Berdasarkan Bahan Baku

Tiap-tiap industri membutuhkan bahan baku yang berbeda, tergantung pada apa yang akan dihasilkan dari proses industri tersebut. Berdasarkan bahan baku yang digunakan, industri dapat dibedakan menjadi:

- 1) *Industri ekstraktif*, yaitu industri yang bahan bakunya diperoleh langsung dari alam. Misalnya: industri hasil pertanian, industri hasil perikanan, dan industri hasil kehutanan.
- 2) *Industri nonekstraktif*, yaitu industri yang mengolah lebih lanjut hasil-hasil industri lain. Misalnya: Industri kayu lapis, industri pemintalan, dan industri kain.
- 3) *Industri fasilitatif*, atau disebut juga *industri tertier*. Kegiatan industrinya adalah dengan menjual jasa layanan atau keperluan orang lain. Misalnya: perbankan, perdagangan, angkutan, dan pariwisata.

2.1.2.2 Klasifikasi Berdasarkan Tenaga Kerja

Berdasarkan jumlah tenaga kerja yang digunakan, industri dapat dibedakan menjadi:

- 1) *Industri rumah tangga*, yaitu industri yang menggunakan tenaga kerja kurang dari 4 orang. Ciri industri ini memiliki modal yang sangat terbatas, tenaga kerja berasal dari anggota keluarga, dan pemilik atau pengelola industri biasanya kepala rumah tangga itu sendiri atau anggota keluarganya. Misalnya: industri anyaman, industri kerajinan, industri tempe/tahu, dan industri makanan ringan.
- 2) *Industri kecil*, yaitu industri yang tenaga kerjanya berjumlah sekitar 5-19 orang. Ciri industri kecil adalah memiliki modal relatif kecil, tenaga kerjanya berasal dari lingkungan sekitar atau masih ada hubungan saudara. Misalnya: industri genteng, industri batu bata, dan industri pengolahan rotan.
- 3) *Industri sedang*, yaitu industri yang menggunakan tenaga kerja sekitar 20-99 orang. Ciri industri sedang adalah memiliki modal yang cukup besar, tenaga kerja memiliki keterampilan tertentu. Misalnya: industri konveksi, industri pariwisata, industri bordir, dan industri keramik.
- 4) *Industri besar*, yaitu suatu industri dengan jumlah tenaga kerja yang diantaranya lebih dari 100 orang. Ciri dari industri besar adalah memiliki modal besar yang dihimpun secara kolektif dalam bentuk pemilikan saham, tenaga kerja harus memiliki keterampilan khusus, dan pimpinan perusahaan dipilih melalui uji kemampuan dan kelayakan (*fit and profer test*). Misalnya: industri tekstil, industri mobil, industri besi baja, dan industri pesawat terbang.

2.1.2.3 Klasifikasi Industri Berdasarkan Produk yang Dihasilkan

Berdasarkan produk yang dihasilkan, industri dapat dibedakan menjadi:

- 1) *Industri primer*, yaitu industri yang menghasilkan barang atau benda yang tidak perlu pengolahan lebih lanjut. Barang atau benda yang dihasilkan tersebut dinikmati atau digunakan secara langsung. Misalnya industri: anyaman, industri konveksi, industri makanan dan minuman.
- 2) *Industri sekunder*, yaitu industri yang menghasilkan barang atau benda yang membutuhkan pengolahan lebih lanjut sebelum dinikmati atau digunakan. Misalnya: industri pemintelan benang, industri ban, industri baja, dan industri tekstil.
- 3) *Industri tertier*, yaitu industri yang hasilnya tidak berupa barang atau benda yang dinikmati baik secara langsung maupun tidak langsung, melainkan berupa jasa. Misalnya: industri angkutan, industri perdagangan dan industri pariwisata.

2.1.2.4 Klasifikasi Industri Berdasarkan Bahan Mentah

Berdasarkan bahan mentah yang digunakan, industri dapat dibedakan menjadi:

- 1) *Industri pertanian*, yaitu industri yang mengolah bahan mentah yang diperoleh dari hasil kegiatan pertanian. Misalnya: industri minyak goreng, industri gula, industri kopi, dan industri makanan.
- 2) *Industri pertambangan*, yaitu industri yang mengolah bahan mentah yang berasal dari pertambangan. Misalnya: industri semen, industri baja, industri BBM (Bahan Bakar Minyak) dan industri serat sintetis
- 3) *Industri jasa*, yaitu industri yang mengolah jasa layanan yang dapat mempermudah dan meringankan beban masyarakat tetapi menguntungkan.

Misalnya: industri perdagangan, industri pariwisata, industri transportasi, industri seni dan hiburan.

2.1.2.5 Klasifikasi Industri Berdasarkan Lokasi Unit Usaha

Keberadaan suatu industri sangat menentukan sasaran atau tujuan kegiatan industri. Berdasarkan pada lokasi unit usahanya, industri dapat dibedakan menjadi:

- 1) Industri berorientasi pada pasar (*market oriented industry*), yaitu industri yang didirikan mendekati daerah persebaran konsumen.
- 2) Industri berorientasi pada tenaga kerja (*employment oriented industry*), yaitu industri yang didirikan mendekati daerah pemusatan penduduk, terutama daerah yang memiliki banyak angkatan kerja tetapi kurang pendidikannya.
- 3) Industri berorientasi pada pengolahan (*supply oriented industry*), yaitu industri yang didirikan dekat atau ditempat pengolahan. Misalnya: industri semen di Palimanan Cirebon (dekat dengan batu gamping), industri pupuk di Palembang (dekat dengan sumber pospat dan amoniak), dan industri BBM di Balongan di Indramayu (dekat dengan kilang minyak).
- 4) Industri berorientasi pada bahan baku, yaitu industri yang didirikan di tempat tersedianya bahan baku. Misalnya: industri konveksi berdekatan dengan industri tekstil, industri pengalengan ikan berdekatan dengan pelabuhan laut, industri gula berdekatan dengan kebun tebu, dan industri arung jeram berdekatan dengan sungai.
- 5) Industri yang tidak terkait oleh persyaratan yang lain (*footloose industry*), yaitu industri yang didirikan tidak terikat oleh syarat-syarat diatas. Industri ini dapat didirikan dimana saja, karena bahan baku, tenaga kerja, dan pasarnya

sangat luas serta ditemukan dimana saja. Misalnya, industri elektronik, industri otomotif, dan industri transportasi.

2.1.2.6 Klasifikasi Industri Berdasarkan Proses Produksi

Berdasarkan proses produksi, industri dapat dibedakan menjadi beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Industri hulu, yaitu suatu industri yang hanya mengolah atau mengelola bahan mentah menjadi barang setengah jadi. Industri ini sifatnya hanya menyediakan bahan baku untuk kegiatan industri yang lain. Misalnya: industri kayu lapis, industri aluminium, industri pemintalan, dan industri baja.
- 2) Industri hilir, yaitu suatu industri yang mengolah atau mengelola barang setengah jadi menjadi barang jadi sehingga barang yang dihasilkan dapat langsung dipakai atau dinikmati oleh konsumen. Misalnya: industri pesawat terbang, industri konveksi, industri otomotif, dan industri meubel, dan industri pariwisata.

2.1.2.7 Klasifikasi Industri Berdasarkan Modal yang Digunakan

Berdasarkan modal yang digunakan, industri dapat dibedakan menjadi:

- 1) Industri dengan penanaman modal dalam negeri (PMDN), yaitu industri yang memperoleh dukungan modal ataupun dana awal dari pemerintah atau pengusaha nasional (dalam negeri). Misalnya: industri kerajinan, industri pariwisata, dan industri makanan dan minuman.
- 2) Industri dengan penanaman modal asing (PMA), yaitu industri yang memperoleh dukungan modal ataupun dana yang berasal dari penanaman modal asing. Misalnya: industri komunikasi, industri perminyakan, dan industri pertambangan.

- 3) Industri dengan modal patungan (*join venture*), yaitu industri yang modalnya berasal dari hasil kerjasama antara PMDN dan PMA. Misalnya: industri otomotif, industri transportasi, dan industri kertas.

2.1.2.8 Klasifikasi Industri Berdasarkan Subjek Pengelola

Berdasarkan subjek pengelolanya, industri dapat dibedakan menjadi beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Industri rakyat, yaitu industri yang dikelola oleh rakyat dan merupakan milik rakyat. Misalnya: industri meubel, industri makanan ringan, industri konveksi dan industri kerajinan, dan industri pariwisata yang dikelola oleh rakyat.
- 2) Industri negara, yaitu industri yang dikelola oleh negara dan merupakan milik negara yang dikenal dengan istilah BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Misalnya: industri kertas, industri pupuk, industri baja, industri pertambangan, industri perminyakan, industri transportasi, dan industri pariwisata yang dikelola oleh negara.

2.1.2.9 Klasifikasi Industri Berdasarkan Cara Pengorganisasian

Cara pengorganisasian suatu industri dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti: modal, tenaga kerja, produk yang dihasilkan, dan pemasarannya. Berdasarkan cara pengorganisasiannya, industri dapat dibedakan menjadi:

- 1) Industri kecil, yaitu industri yang memiliki ciri-ciri: modal relatif kecil, teknologi sederhana, pekerjaanya kurang dari 10 orang biasanya dari kalangan keluarga, produknya masih sederhana, dan lokasi pemasarannya masih terbatas (berskala lokal). Misalnya: industri kerajinan dan industri makanan ringan.
- 2) Industri menengah, yaitu industri yang memiliki ciri-ciri: modal relatif besar, teknologi cukup maju tetapi masih terbatas, pekerja antara 10-200 orang,

tenaga kerja tidak tetap, dan lokasi pemasarannya relative lebih luas (berskala regional). Misalnya: industri bordir, industri sepatu, dan industri mainan anak-anak.

- 3) Industri besar, yaitu industri yang memiliki ciri-ciri: modal sangat besar, teknologi canggih dan modern, organisasi teratur, tenaga kerja dalam jumlah banyak dan terampil, pemasarannya berskala nasional atau internasional. Misalnya: industri barang-barang elektronik, industri otomotif, industri transportasi, dan industri persenjataan.

2.1.3 Industri Olahraga

Pengertian industri olahraga dalam Bab 1 ayat (18) Ketentuan Umum UU No. 3 Tahun 2005 tentang Sistem Keolahragaan Nasional adalah kegiatan bisnis di bidang olahraga dalam bentuk produk barang dan/atau jasa (UU. Republik Indonesia, 2006:13). Dalam perekonomian nasional, industri olahraga merupakan suatu basis yang cukup besar dalam menunjang struktur industri transformasi, dari masyarakat agraris menjadi masyarakat industri (Amirullah dan Imam Hardjanto, 2005:2).

Bentuk industri olahraga dalam Undang-undang tentang Sistem Keolahragaan Nasional dijelaskan dalam pasal 79, sebagai berikut:

- 1) Industri olahraga dapat berbentuk prasarana dan sarana yang diproduksi, diperjual belikan, dan/atau disewakan untuk masyarakat.
- 2) Industri olahraga dapat berbentuk jasa penjualan kegiatan cabang olahraga sebagai produk utama yang dikemas secara profesional yang meliputi: 1. Kejuaraan nasional dan internasional. 2. Pekan olahraga daerah, wilayah, nasional, dan internasional dan 3. Promosi, eksibisi, dan festival olahraga, atau keagenan, layanan informasi, dan konsultasi keolahragaan.

- 3) Masyarakat yang melakukan usaha industri olahraga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dapat bermitra dengan pemerintah, pemerintah daerah, organisasi olahraga, dan/atau organisasi lain, baik dalam negeri maupun luar negeri.
- 4) Dalam melaksanakan kemitraan sebagaimana dimaksud ayat (3) masyarakat membentuk badan usaha sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 5) Masyarakat yang melakukan usaha industri jasa olahraga memperhatikan kesejahteraan pelaku olahraga dan kemajuan olahraga.

Tentang pembinaan dan pengembangan industri olahraga, juga diatur dalam pasal 80 Undang-undang Sistem Keolahragaan Nasional, seperti berikut:

- 1) Pembinaan dan pengembangan industri olahraga dilaksanakan melalui kemitraan yang saling menguntungkan agar terwujud kegiatan olahraga yang mandiri dan profesional.
- 2) Pemerintah dan/atau pemerintah daerah memberikan kemudahan pembentukan sentra-sentra pembinaan dan pengembangan industri olahraga.
- 3) Pemerintah dan/atau pemerintah daerah memfasilitasi perwujudan kemitraan pelaku industri olahraga dengan media massa dan media lainnya.

Dari pengertian diatas maka industri olahraga dapat didefinisikan sebagai kegiatan bisnis yang dilakukan dengan cara memproses atau mengolah barang dan/atau jasa. Kiranya sudah dapat dijadikan acuan untuk merubah persepsi yang mengatakan bahwa industri olahraga tersebut tersusun hanya pada alat-alat olahraga saja. Pada hal konteks industri olahraga dalam

manajemen modern meliputi barang dan jasa yang dalam hal ini berhubungan dengan olahraga.

Industri olahraga tidak terlepas dari bisnis olahraga. Berbicara tentang bisnis, secara sederhana dapat dikatakan bagaimana keuntungan didapat dari sebuah produk yang dijual. Untuk membuat dan menjual sebuah produk yang baik maka peran manajemen sangat penting. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa industri olahraga erat hubungannya dengan bisnis olahraga dan manajemen olahraga.

Konteks manajemen olahraga dalam arti luas dapat meliputi institusi pemerintah maupun swasta. Untuk Indonesia industri olahraga masih belum berkembang seperti negara-negara maju. Menyikapi hal ini, pemerintah harus menjadi motor untuk menggairahkan industri olahraga ini. Opini masyarakat terhadap olahraga dan industri olahraga harus di tumbuh kembangkan. Masyarakat harus dilibatkan dan diyakinkan bahwa olahraga selain mempunyai nilai untuk kebugaran dan prestasi juga dapat bernilai ekonomi. Olahraga harus dapat di buktikan menjadi sat peluang yang sangat besar dalam menghasilkan devisa. Jika hal ini terwujud, maka biaya besar yang dibutuhkan untuk pembinaan prestasi dengan sendirinya dapat terpenuhi dari industri olahraga ini. Selain itu, jika masyarakat bergairah dalam melakukan aktivitas olahraga, maka dengan sendirinya anggaran pemerintah untuk kesehatan dapat lebih dihemat. Sebab dengan berolahraga derajat kesehatan masyarakat akan semakin tinggi dan angka hidup akan semakin panjang dan diyakini masyarakat akan lebih produktif. Untuk itu peran pemerintah dianggap sangat strategis dan sangat penting sekali.

2.1.4 Manajemen

2.1.4.1 Pengertian Manajemen

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Malayu, 2007:2). Menurut (Sule dan Saefullah, 2006:6) manajemen pada dasarnya merupakan seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dengan pencapaian tujuan. *Mary Parker Follet* yang dikutip dalam (T.Hani, 2008:2) definisi manajemen adalah seni dalam menyelesaikan pekerjaan orang lain. Definisi ini memiliki arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melakukan berbagai tugas yang mungkin diperlukan, atau berarti dengan tidak melakukan tugas-tugas itu sendiri. *Stoner* yang dikutip dalam (T.Hani, 2008:2) mengartikan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lain agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

2.1.4.2 Fungsi Manajemen

Perbedaan tingkat manajemen akan membedakan pula fungsi-fungsi manajemen yang dilaksanakan. Ada dua fungsi utama manajemen, yaitu manajemen administratif dan manajemen operatif. Manajemen administratif lebih berurusan dengan penetapan tujuan dan kemudian perencanaan, penyusunan kepegawaian, dan pengawasan kegiatan-kegiatan yang terkoordinasi untuk mencapai tujuan. Sedangkan manajemen operatif lebih mencakup kegiatan memotivasi, supervisi, dan komunikasi pada karyawan untuk mengarahkan pelaksanaan kerja guna mencapai hasil secara efektif. Pada tingkatan manajemen rendah, para manajer akan melaksanakan fungsi manajemen

operatif. Semakin tinggi tingkatannya, manajer menjadi lebih terlibat dengan manajemen administratif.

Dengan kelengkapan struktur organisasi dalam suatu manajemen industri tentu akan lebih menjadikan perusahaan itu berkembang, hal ini lebih dikarenakan oleh ketepatan dalam proses pelaksanaan kegiatan produksi sesuai dengan tujuan usahanya.

2.1.4.3 Manajemen Administratif

Manajemen administratif terdiri dari Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Personalia (*Staffing*), Pengarahan (*Leading*) dan Pengawasan (*Controlling*). Seperti halnya dengan fungsi manajemen yang dikemukakan oleh para ahli, seperti:

- 1) Hanri Fayol (*Planning, Organizing, Commanding, Coordinating, Controlling*)
- 2) Luther Gullick (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Controlling*)
- 3) George Terry (*Planning, Organizing, Actuating*)
- 4) Ernest Dale (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Innovating, Representing, Controlling*)
- 5) Koontz & O'donnel (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Innovating, Controlling*)
- 6) Oey Liang Lee (*Planning, Organizing, Directing, Innovating, Coordinating, Controlling*)
- 7) William Newman (*Planning, Organizing, Assembling, Directing, Controlling*)
- 8) James Stoner (*Planning, Organizing, Leading, Controlling*)

Dari hal tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa persamaan yang tercermin pada fungsi *planning, organizing, dan controlling*,

sedangkan fungsi lainnya merupakan cara penyebutan yang berbeda tetapi memiliki isi yang sama, dimana pada dasarnya adalah fungsi *staffing*, *directing*, atau *leading* (T.Hani Handoko, 2008:23)

2.1.4.3.1 Perencanaan (*Planning*)

Adalah pemilihan atau penetapan tujuan-tujuan organisasi dan penentuan strategi, kebijaksanaan, proyek, program, prosedur, metode, sistem, anggaran dan standart yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Pembuatan keputusan banyak terlibat dalam fungsi ini.

2.1.4.3.2 Pengorganisasian (*Organizing*)

Adalah penentuan sumber daya-sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi. Perencanaan dan pengembangan suatu organisasi kearah tujuan. Penugasan tanggung jawab tertentu. Penddelegasian wewenang yang diperlukan kepada individu-individu untuk melaksanakan tugasnya. Fungsi ini menciptakan struktur formal dimana pekerjaan ditetapkan, dibagi dan dikoordinasikan.

2.1.4.3.3 Personalia (*Staffing*)

Adalah (*recruitment*) latihan dan pengembangan serta penempatan dan orientasi para karyawan dalam lingkungan kerja yang menguntungkan dan produktif. Fungsi ini mencakup kegiatan-kegiatan seperti pembuatan sistem penggajian untuk pelaksanaan kerja yang efektif; penilaian karyawan untuk promosi, transfer dan pemecatan, serta latihan dan pengembangan karyawan.

2.1.4.3.4 Pengarahan (*Leading*)

Adalah untuk mendapatkan atau membuat karyawan melakukan apa yang diinginkan, dan harus mereka lakukan. Fungsi ini melibatkan kualitas, gaya dan kekuasaan pemimpin serta kegiatan-kegiatan kepemimpinan seperti

komunikasi, motivasi, disiplin. Fungsi leading sering juga disebut dengan *directing, motivating, actuating*, dll

2.1.4.3.5 Pengawasan (*Controlling*)

Adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan cara yang telah ditetapkan.

Fungsi pengawasan mencakup empat unsur, yaitu:

- 1) Penetapan standart pelaksanaan
- 2) Penentuan ukuran-ukuran pelaksanaan
- 3) Pengukuran pelaksanaan nyata dan membandingkan dengan standart yang telah ditetapkan
- 4) Pengambilan tindakan korelasi yang diperlukan bila pelaksanaan menyimpang dari standar.

2.1.4.4 Manajemen Operatif

Manajemen operatif terdiri dari pengarahan yang dilakukan melalui motivasi, supervisi dan komunikasi (T.Hani, 2008:19).

2.1.4.4.1 Motivasi

Kemampuan manajer untuk memotivasi, mempengaruhi, mengarahkan dan berkomunikasi dengan para bawahannya akan menentukan efektifitas seorang manajer. Motivasi merupakan kegiatan yang mengakibatkan, menyalurkan dan memelihara perilaku manusia. Manajer perlu memahami orang-orang yang berperilaku tertentu agar dapat mempengaruhinya untuk bekerja sesuai dengan yang diinginkan organisasi. Motivasi adalah sebuah subjek yang membingungkan, karena motivasi tidak dapat diamati atau diukur secara langsung, tetapi harus disimpulkan dari perilaku orang yang tampak (T.Hani, 2008:251). Gray mendefinisikan motivasi merupakan sejumlah proses, yang

bersifat internal, atau eksternal bagi seorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dan persistensi, dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu (<http://www.duniapsikologi.com> diunduh 02/01/2015).

Banyak istilah yang digunakan dalam menyebut motivasi atau motif, antara lain kebutuhan, desakan, keinginan, dan dorongan. Dalam hal ini digunakan istilah motivasi yang diartikan dalam keadaan pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Motivasi yang ada pada seseorang merupakan kekuatan pendorong yang akan mewujudkan pada perilaku guna mencapai kepuasan dirinya. Motivasi merupakan masalah kompleks dalam organisasi, sehingga banyak ahli telah mencoba untuk mengembangkan berbagai teori (T.Hani, 2008:252)

Motivasi adalah lebih dari sekedar teknik-teknik. Manajer dapat membeli waktu karyawan, manajer dapat membeli kemampuan fisik karyawan. Tetapi manajer tidak dapat membeli antusiasme, inisiatif, kesetiaan, penyerahan hati, jiwa dan akal budinya. Pernyataan ini menggambarkan bahwa motivasi adalah lebih inklusif dari sekedar aplikasi berbagai peralatan atau cara tertentu untuk mendorong peningkatan keluaran. Manajer yang dapat melihat motivasi sebagai sistem, yang mencakup sifat-sifat individu, pekerjaan, motivasi dan produktifitas, mereka akan mampu memperkirakan kemampuan bawahan. Hanya manajer yang mengetahui hal ini dan mampu mengetahui bagaimana menerapkannya dan dapat mengharapkan realisasi peningkatan produktivitas dari para karyawan (T.Hani, 2008:269).

2.1.4.4.2 Supervisi/Kepemimpinan

Supervisi/kepemimpinan telah didefinisikan dengan berbagai cara yang berbeda oleh berbagai orang yang berbeda pula. Menurut Stoner, kepemimpinan manajerial dapat didefinisikan sebagai suatu proses pengarahan dan pemberian pengaruh pada kegiatan-kegiatan dari sekelompok anggota yang saling berhubungan tugasnya (T.Hani, 2008:264). Supervisi/kepemimpinan adalah pengarah dan pengendalian kepada tingkat karyawan yang ada di bawahnya dalam suatu organisasi (<http://satriagosatria.blogspot.com> diunduh 02/01/2015).

Kepemimpinan adalah bagian penting manajemen, tetapi tidak sama dengan manajemen. Kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mempengaruhi orang-orang lain agar bekerja mencapai tujuan dan sasaran. Bagaimanapun juga, kemampuan dan keterampilan kepemimpinan dalam pengarahan adalah faktor penting efektifitas manajer. Bila organisasi dapat mengidentifikasi kualitas-kualitas yang berhubungan dengan kepemimpinan, kemampuan untuk menyeleksi pemimpin-pemimpin efektif akan meningkat. Dalam kenyataannya para pemimpin dapat mempengaruhi moral kepuasan kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Para pemimpin juga memainkan peran kritis dalam membantu kelompok, organisasi, atau masyarakat untuk mencapai suatu tujuan mereka (T.Hani, 2008:293).

2.1.4.4.3 Komunikasi

Kata atau istilah komunikasi dari bahasa Inggris "*communication*", secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa Latin *communicatus*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis* dalam kata *communis* ini memiliki makna "berbagi" atau "menjadi milik bersama" yaitu suatu

usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna. Komunikasi secara terminologis merujuk pada adanya proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Jadi dalam pengertian ini yang terlibat dalam komunikasi adalah manusia. Karena itu merujuk pada pengertian Ruben dan Steward (1998:16) mengenai komunikasi yaitu: *Human communication the process through which individuals in relationship, group, organizations and societies respond to and create messages to adapt to the environment and one another*. Bahwa komunikasi manusia adalah proses yang melibatkan individu-individu dalam suatu hubungan, kelompok, organisasi dan masyarakat yang merespon dan menciptakan pesan untuk beradaptasi dengan lingkungan satu sama lain (<http://adiprakosa.blogspot.com> 02/01/2015).

Komunikasi adalah proses perpindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari satu orang ke orang lain. Perpindahan pengertian tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi dan titik putus vokal. Perpindahan yang efektif memerlukan tidak hanya transmisi data, tetapi bahwa seseorang mengirimkan berita dan menerimanya saat bergantung pada keterampilan-keterampilan tertentu (membaca, menulis, mendengar dan berbicara) untuk membuat suksesnya pertukaran informasi (T.Hani, 2008:272).

Manajemen sering mempunyai masalah tidak efektifnya komunikasi. Padahal komunikasi yang efektif adalah bagian terpenting bagi para manajer, untuk dua alasan.

- 1) Komunikasi adalah proses melalui mana fungsi-fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan yang dapat dicapai.

- 2) Komunikasi adalah kegiatan untuk manajer mencurahkan sebagian besar porsi waktu mereka.

2.1.5 Manajemen Olahraga

2.1.5.1 Pengertian Manajemen Olahraga

Manajemen olahraga merupakan salah satu cabang dari ilmu manajemen umum. Menurut Bonnie L. Parkhouse (2001:3) mengemukakan bahwa : *“sports management as any combination of skills related to planning, organizing, directing, controlling, budgeting, leading and evaluating with in the contact of an organizing or department whose primary product or service is related to sport and or physical activity”*. Dari pendapat diatas dapat diketahui bahwa manajemen olahraga adalah suatu kombinasi keterampilan yang berhubungan dengan perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengendalian, penganggaran, dan evaluasi dalam konteks suatu organisasi yang memiliki produk utama berkaitan dengan olahraga. Menurut Wawan S. Suherman (2002:2) manajemen olahraga adalah pelaksanaan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dalam konteks organisasi yang memiliki tujuan utama menyediakan aktivitas, produk, dan layanan olahraga meliputi kebugaran jasmani.

2.1.5.2 Sejarah Manajemen Olahraga

Sejarah perkembangan manajemen olahraga pada umumnya memang tidak jauh berbeda dengan perkembangan manusia di dunia ini. Manusia purba yang dulu tinggal di gua-gua juga telah mengenal manajemen meskipun dalam bentuk yang sederhana, yaitu mengatur tugas-tugas rumah tangga, misalnya suami bertugas berburu dan istrinya mengelola hasil buruannya. Mengatur tugas-tugas dalam rangka merealisasikan hidupnya guna merealisasikan tujuan

hidupnya adalah merupakan bentuk manajemen yang dilakukan secara sederhana kemudian manajemen berkembang sesuai dengan perkembangan keahlian serta pengetahuannya serta keterampilan yang diperolehnya. Seiring dengan perkembangannya ilmu dan teknologi, maka keterampilan manajemen umat manusia juga mengalami perkembangan pula.

Sejarah manajemen dibidang olahraga salah satu contohnya yang mudah diingat adalah Olimpiade kuno yang menurut catatan sejarah diadakan sekitar abad ke-13 sebelum masehi di Yunani.

Hal ini menunjukkan betapa pentingnya olahraga hingga manajemen olahraga telah dilakukan pada Olimpiade kuno hingga berlangsung sampai penutupan menghasilkan juara-juara. Demikian juga dengan Olimpiade modern yang di-restore oleh Baron Pierr de Coubertin, yang menghasilkan Olimpiade modern yang pertama kali diselenggarakan pada tahun 1890 di Athena, Yunani. Jelas bahwa penyelenggaraan tersebut menerapkan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, koordinasi serta pengawasan yang baik, sehingga Olimpiade pertama dapat berjalan dengan sukses. Manajemen olahraga baru ditangani serius pada penyelenggaraan Olimpiade ke-23 Los Angeles, Amerika tahun 1984 (Harsuki, 2013:7-9).

2.1.6 Manajemen Produksi

Kebutuhan hidup manusia sebagian besar dipenuhi dengan barang-barang yang produksi, dari kebutuhan terkecil hingga kebutuhan yang paling besar. Barang-barang itu diproduksi oleh berbagai badan usaha. Banyak barang yang sejenis sehingga orang harus melakukan pilihan pada saat orang akan membelinya. Orang akan selalu memilih barang yang bermutu tinggi, yang harganya lebih murah, yang mempunyai kefaedahan lebih banyak dan tidak

ketinggalan jaman. Oleh karena itu produsen harus selalu bersaing agar barang-barangnya terpilih jika perusahaannya ingin tetap maju.

2.1.6.1 Produksi

Badan usaha merupakan rumah tangga usaha, sedangkan perusahaan merupakan alat atau tempat melaksanakan kegiatan produksi.

Produksi dalam arti ekonomi mempunyai pengertian semua kegiatan yang meningkatkan nilai kegunaan atau faedah (*utility*) suatu benda. Ini dapat berupa kegiatan yang meningkatkan kegunaan dengan mengubah bentuk atau menghasilkan barang baru (*utility of from*) (Sriyadi, 2001:6).

Fungsi produksi adalah hubungan diantara faktor-faktor produksi dan tingkat produksi yang diciptakannya. Faktor produksi dapat dibedakan dalam empat golongan, yaitu: tenaga kerja, tanah, modal, dan keahlian kewirausahaan. Didalam teori ekonomi hanya tenaga kerja yang dipandang sebagai faktor produksi yang berubah-ubah jumlahnya. Dengan demikian, didalam menggambarkan hubungan diantara faktor produksi yang digunakan dan tingkat produksi yang dicapai, yang digambarkan adalah hubungan diantara jumlah tenaga kerja yang digunakan dan jumlah produksi yang dicapai (Sadono Sukirno,2005:193).

Untuk mengetahui seluk beluk kegiatan perusahaan dalam memproduksi dan menawarkan barangnya diperlukan analisis atas aspek kegiatan memproduksinya. Pertama-tama harus dianalisis sampai dimana faktor-faktor produksi akan digunakan untuk menghasilkan barang yang akan diproduksinya. Perlu pula dilihat biaya produksi untuk menghasilkan barang-barang tersebut, dan pada akhirnya perlu dianalisis bagaimana seorang pengusaha membandingkan hasil penjualan produksinya dengan biaya produksi

yang dikeluarkan untuk menentukan tingkat produksi yang memberikan keuntungan maksimum bagi perusahaan (Sadono Sukirno, 2005:189).

2.1.6.2 Perencanaan Produksi

Banyak hal penting untuk dilakukan dalam hal yang berkaitan dengan sistem perencanaan produksi dan pelaksanaan operasinya. Perencanaan produksi dimulai dari perkiraan/ramalan jumlah yang harus diproduksi (Sriyadi, 2001:140). Perencanaan produksi meliputi berbagai aspek yang harus dikoordinasikan, yang menyangkut 5M (*man, material, money, machines, and method/manajemen*) sebagai berikut:

- 1) Mulai dari ramalan kemampuan penjualan kemudian ditetapkan jumlah yang harus diproduksi
- 2) Menetapkan cara bagaimana jumlah yang harus diproduksi itu direalisasikan
- 3) Menetapkan prosedur yang bagaimana pengawasan produksi harus dilakukan
- 4) Menetapkan dengan alat yang mana produksi harus dilakukan
- 5) Menetapkan pembelian material yang diperlukan
- 6) Menetapkan standart untuk pengawasan termasuk pengawasan mutu

Sedangkan tujuan dari perencanaan produksi adalah:

- 1) Menunjukkan tingkat keuntungan yang diperoleh
- 2) Merekam permintaan pasar tertentu
- 3) Mengoperasikan pasar pada tingkat efisiensi, sebagaimana yang telah ditetapkan terlebih dahulu
- 4) Memanfaatkan fasilitas perusahaan yang ada
- 5) Menciptakan pekerjaan

Empat macam proses *manufacturing* yaitu: *synthetic*, *analitic*, *conditioning*, dan *ekstractive*. Proses *synthetic* adalah proses yang merakit komponen-komponen atau bagian-bagian menjadi barang jadi. Proses *analitic* adalah yang memisah-misahkan bahan baku menjadi bahan selesai. Proses *conditioning* adalah proses mengubah bahan mentah menjadi hasil selesai. Proses *ekstractive* adalah proses yang berupa pengambilan apa yang ada di bumi, air dan udara (Sriyadi, 2001:142).

2.1.6.3 Fasilitas-fasilitas Fisik

Fasilitas-fasilitas fisik meliputi lokasi perusahaan, bangunan perusahaan, fasilitas untuk gedung perusahaan dan kantor serta alat produksi (*equipment*). Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Memilih alat-alat produksi yang tepat akan dipergunakan adalah sebuah langkah daripada perencanaan produksi. Dalam memilih alat-alat produksi, hal yang pertama harus diperhatikan adalah tingkat fleksibilitasnya saat melakukan penyesuaian saat dibutuhkan.

Alat-alat produksi yang berupa mesin digolongkan menjadi dua, yaitu: mesin-mesin serba guna dan mesin khusus (untuk satu macam penggunaan). Mesin serba guna memiliki tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi dan terdiri dari satu blok besar yang mempunyai banyak alat untuk berbagai penggunaan. Sebaliknya, alat khusus sengaja dirancang untuk mengerjakan satu macam pekerjaan. Alat semacam ini mempunyai keuntungan kemampuan bekerjasama secara lebih cepat dibanding dengan alat serba guna.

Kapasitas produksi, adalah kemampuan maksimum suatu perusahaan menghasilkan barang dalam suatu periode tertentu (satu hari, satu bulan, satu tahun) (Sriyadi, 2001:159).

2.1.6.4 Pengawasan Kualitas

Pengawasan kualitas merupakan syarat mutlak dalam suatu industri demi suksesnya pencapaian tujuan badan usaha. Terlebih lagi pada jaman sekarang, karena banyak barang yang bersaing. Kualitas atau mutu yang baik dari suatu barang tergantung pada rancang bangun barang tersebut, bahan baku, pemeliharaan alat produksi yang dipakai untuk mengerjakannya, dan tenaga kerja yang melaksanakannya.

Pengawasan kualitas lebih baik dengan mengutamakan pada jaminan mutu dalam sebuah industri. Ini berarti mutu yang benar-benar dapat dipercaya oleh konsumen. Mutu yang dapat dipercaya tidak dapat diwujudkan dengan hanya melakukan pengamatan hasil jadi ataupun hasil akhirnya, melainkan harus dirancang dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Pengawasan produksi dalam sebuah industri harus dilakukan lebih daripada hanya berupa pengamatan bahwa barang telah dibuat sesuai dengan spesifikasinya.

Pengawasan produksi yang baik dapat dicapai dengan menggunakan empat prinsip sebagai berikut:

- 1) Adanya standar dan spesifikasi yang menentukan mutu yang harus diwujudkan, yang dapat diukur dan dievaluasi.
- 2) Pengamatan bahan baku, onderdil, dan hasil produksi untuk dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan, guna memisahkan antara yang baik dan yang tidak memenuhi standar.
- 3) Penggunaan data statistik untuk menganalisis apakah barang-barang yang dihasilkan betul-betul dibawah pengawasan atau tidak.

- 4) Memeriksa atau mengukur ukuran alat-alat serta mengamati penggunaan alat-alat dan membandingkan antara kualitas menurut kenyataan yang dihasilkan dengan standart yang telah ditetapkan.

2.1.7 Arung Jeram

2.1.7.1 Pengertian Arung Jeram

Arung jeram adalah aktivitas pengarungan bagian alur sungai yang berjeram atau riam dengan menggunakan wahana tertentu. Pengertian wahana dalam hal ini adalah sarana atau alat yang terdiri atas perahu karet, kayak, kano, dan dayung. Tujuan berarung jeram bisa dilihat dari sisi olahraga, rekreasi, dan ekspedisi. Dengan demikian, kita dapat mendefinisikan olahraga arung jeram sebagai olahraga mengarungi sungai berjeram dengan menggunakan perahu karet, kayak, kano, dan dayung dengan tujuan rekreasi atau ekspedisi (Darsono dan Setra, 2008:53).

Kegiatan arung jeram sebenarnya sudah sejak jaman dulu dilakukan oleh nenek moyang kita, namun wahana yang digunakan masih sederhana dan terbuat dari alam. Berbeda dengan sekarang masyarakat lebih mengenal arung jeram sebagai olahraga mengarungi sungai dengan menggunakan wahana perahu karet. Arung jeram yang pada mulanya digunakan untuk ekspedisi atau olahraga, sekarang lebih beralih ke rekreasi. Tingginya minat masyarakat dalam melakukan arung jeram membuat banyaknya instansi yang menyediakan wisata arung jeram di tempat-tempat yang strategis dengan kontur alam yang indah dan menarik agar lebih menarik pengunjung. Arung jeram adalah kegiatan yang memadukan unsur olahraga, rekreasi, petualangan, dan edukasi. Arung jeram adalah olahraga yang menuntut keterampilan. Oleh karena itu, perkembangan keterampilan tidak bisa didapat dengan instan. Perkembangan ke arah

kemampuan yang prima hanya mungkin didapat apabila sifat-sifat sungai dipelajari.

Olahraga arung jeram merupakan olahraga kelompok yang mengandalkan kekompakan tim atau kelompok dengan kerjasama yang terpadu atau kompak. Kerjasama yang terpadu dan kompak merupakan faktor yang menunjang keberhasilan dalam melewati berbagai hambatan sungai. Arung jeram merupakan olahraga yang mempunyai resiko. Namun, semuanya dapat dicegah seminimal mungkin dengan memahami secara teknis, dan mampu membaca medan secara kognitif, sehat fisik maupun mental (Darsono dan Setra, 2008:53).

Orang yang baru melakukan kegiatan arung jeram biasanya tidak diperbolehkan mengarungi jeram tanpa seorang *skipper* agar resiko yang terjadi bisa dikurangi atau dicegah. *Skipper* adalah seorang yang mengatur kearah mana perahu akan diarahkan dan kapan memberi instruksi kepada tim untuk melakukan perubahan arah laju, ia menjadi orang yang bertanggung jawab atas lajunya perahu dan keselamatan para penumpang perahunya. Jadi, seorang *skipper* bisa dikatakan sebagai nahkoda perahu untuk mengarungi sungai berjeram. Oleh karena itu seorang *skipper* harus mampu membaca sifat-sifat sungai. Ahli dalam teknik mendayung dan dapat mengatasi keadaan darurat di sungai yang mungkin terjadi pada saat pen garungan (Darsono dan Setra, 2008:53).

2.1.7.2 Sejarah Arung Jeram

Kegiatan arung jeram dimulai setelah Perang Dunia II, yaitu ketika sekelompok pecinta kegiatan petualangan mencoba menelusuri sungai-sungai di Colorado dengan hanya menggunakan perahu bekas Perang Dunia II, kegiatan

ini berkembang menjadi satu aktivitas dengan berbagai wahana seperti kayak dan kano. Sejarah petualangan di Indonesia dimulai sekitar awal 1970-an dengan istilah Olahraga Arus Deras (ORAD). Olahraga ini dipelopori oleh rekan-rekan pecinta alam di Bandung (WANANDRI) dan Jakarta (MAPALA UI). Selanjutnya, olahraga ini menjadi olahraga petualangan yang paling diminati para pecinta alam. Pada tahun 1975 MAPALA UI juga mengembangkan olahraga ini dengan istilah arung jeram (Darsono dan Setra, 2008:54).

Secara komersial wisata arung jeram diperkenalkan oleh SOBEK EXPEDITION yang membuka wisata arung jeram di sungai Ayung di Provinsi Bali, Sungai Alas di Provinsi Aceh, sungai Saadan di Provinsi Sulawesi, dan sungai Citarik di Provinsi Jawa Barat. Perkembangannya sangat pesat, hingga saat ini sudah banyak operator arung jeram, baik di Jawa, Bali, Sumatra Barat, Aceh, dan Sulawesi Utara.

2.1.7.3 Peralatan Arung Jeram

2.1.7.3.1 Peralatan Kelompok

Peralatan kelompok adalah peralatan yang digunakan untuk kelompok sebagai sarana untuk melakukan kegiatan arung jeram.

1) Perahu Karet

Perahu karet adalah salah satu alat dalam kegiatan berarung jeram yang harus dibawa oleh setiap regu yang mengikuti arung jeram. Perahu karet (*infitable raft*) yang digunakan untuk kegiatan atau keperluan arung jeram dibuat dari bahan karet sintetis dengan sedemikian rupa sehingga kuat, akan tetapi tetap elastis. Hal ini dimaksudkan untuk menahan goresan dan benturan dari batu-batu sungai. Bentuk dan rancangan bagian buritan dan haluan dibuat agak mencuat agar tidak mudah kemasukan air dan kestabilan perahu ketika melewati

ombak besar terjaga. Biasanya perahu terdiri atas beberapa bagian tabung udara. Tujuan agar perahu masih dapat mengapung apabila salah satu tabung perahu bocor atau pecah. Ukuran panjang dan lebar perahu biasanya 2:1 dan sangat bergantung kepada kapasitas muatan perahu (Darsono dan Setra, 2008:55).



Gambar 1. Perahu Karet

(Sumber: <http://mapala-gms-artikel.blogspot.com/perengkapan-rafting>)

2) Dayung

Dayung adalah alat kayuh dalam olahraga arung jeram. Sedapat mungkin dibuat menggunakan bahan yang ringan dan kuat, misalnya kayu mahoni dan kombinasi *fiberglass* dan aluminium. Panjang dayung yang digunakan oleh awak perahu berkisar 4,5 – 6 kaki. Namun, umumnya adalah 5 – 5,5 kaki. Sesungguhnya faktor penentu ukuran panjang dayung ada 3 hal, yaitu besar badan, kekuatan awak dan diameter tabung perahu. Fungsinya sebagai pendayung awak atau pendayung kemudi atau kapten. Tanpa memandang besar tubuh awak perahu dan ukuran perahu, dayung yang digunakan oleh kapten adalah 5,5 – 6 kaki, sedangkan untuk awak perahu ukurannya lebih pendek (Darsono dan Setra, 2008:60).



Gambar 2: Dayung

(Sumber: <http://mapala-gms-artikel.blogspot.com/perengkapan-rafting>)

3) Pompa dan Peralatan Reparasi

Pompa yang digunakan untuk mengisi tabung-tabung udara perahu karet harus selalu dibawa pada saat mengarungi sungai. Itu diperlukan ketika udara dalam tabung-tabung udara perahu berkurang. Peralatan reparasi berguna untuk memperbaiki perahu, bila ada kerusakan seperti sobek, berlubang, atau hal-hal yang menyebabkan perahu rusak (Darsono dan Setra, 2008:61).



Gambar 3: Pompa dan Peralatan Reparasi

(Sumber: <http://mapala-gms-artikel.blogspot.com/perengkapan-rafting>)

4) Tali

Perahu karet dilengkapi tali jenis *karmentel* sepanjang 40 meter yang digunakan sebagai tumpuan kaki, pengamanan awak perahu, dan tali jangkar. (Darsono dan Setra, 2008:61).



Gambar 4: Tali

(Sumber: <http://mapala-gms-artikel.blogspot.com/perlengkapan-rafting>)

5) Peta Sungai

Peta sungai digunakan untuk memperkirakan situasi medan dan kondisi sungai yang akan diarungi, serta daerah sekitar aliran sungai. Biasanya yang digunakan adalah topografi (Darsono dan Setra, 2008:61).

6) Perlengkapan PPPK

PPPK digunakan untuk persediaan obat serta peralatan yang digunakan untuk melaksanakan pertolongan pertama pada pengarung. Ini harus selalu dibawa selama pengarungan. Obat bisa disesuaikan dengan kondisi medan serta kebutuhan pengarung selama mengarungi sungai (Darsono dan Setra, 2008:60).

2.1.7.3.2 Perlengkapan Pribadi

Perlengkapan pribadi adalah perlengkapan yang harus dibawa oleh pengarang selama mengarungi sungai untuk mengurangi resiko yang dapat dialami selama mengarungi sungai, berikut adalah perlengkapan pribadi yang harus dibawa oleh pengarang selama mengarungi sungai (Darsono dan Setra, 2008:60).

1) Pelampung

Pelampung yang digunakan untuk mengarungi sungai saat arung jeram harus sesuai dengan postur tubuh, berisi gabus tebal sebagai penahan benturan-benturan benda keras. Kelayakannya dapat dilihat dari kualifikasi teruji dalam hal daya apung untuk berat maksimalnya. Untuk mendapatkan keamanan yang maksimal perlu dipertimbangkan penggunaan pelampung dengan menambahkan di bagian belakang kepala. Dengan begitu kepala akan tetap terapung saat pengarang jatuh ke sungai. Agar pelampung tidak lepas atau mencuat keatas saat digunakan, bagian bawah pelampung dapat dikaitkan pada pangkal paha atau bagian tubuh lain yang memungkinkan (Darsono dan Setra, 2008:62).



Gambar 5. Pelampung

(Sumber: <http://mapala-gms-artikel.blogspot.com/perlengkapan-rafting>)

2) Helm

Helm wajib digunakan oleh pengarang dalam mengarungi sungai berjeram. Tujuannya untuk melindungi kepala dari benturan benda keras saat mengarungi jeram. Helm yang digunakan adalah helm yang kuat, tahan air, dan tidak mengganggu pendengaran serta gerakan (Darsono dan Setra, 2008:64).



Gambar 6. Helm

(Sumber: <http://mapala-gms-artikel.blogspot.com/perlengkapan-rafting>)

2.1.7.4 Sungai

Sungai merupakan tempat mengalirnya air serta bebatuan sedimen yang berasal dari daerah hulu di pegunungan hingga berakhir di hilir lautan. Sungai bisa berarus tenang maupun deras. Fungsi sungai sendiri adalah menampung dan mengalirkan air serta sedimen dari daerah hulu sampai ke hilir dari sumber mata air, hujan, lelehan salju maupun sumber-sumber lain. Memerlukan latihan yang sering dan berulang-ulang agar mampu membaca dan mengerti seluk beluk sungai (Darsono dan Setra, 2008:65).

2.1.7.5 Jeram

Jeram adalah bagian sungai yang airnya mengalir dengan deras, cepat, dan bertaburan di antara banyak batu dari berbagai ukuran sekaligus membentuk trubulensi dan arus balik. Hal yang paling sulit ketika mengarungi

sungai adalah pada saat menjumpai jeram. Namun, disitu pula kegembiraan muncul (Darsono dan Setra, 2008:65).

2.1.7.5.1 Faktor Penyebab Terjadinya Jeram

Secara umum ada empat faktor penyebab terjadinya jeram, yaitu:

1) Volume Air

Volume air menunjukkan ukuran jumlah air yang melewati satu titik tertentu di sungai dalam satuan waktu tertentu. Ukurannya *cfs (cubic feet per second)* data mengenai volume air penting untuk diketahui sehingga bisa atau tidaknya sungai untuk diarungi bisa dipastikan.

Kondisi terbaik untuk mengarungi sungai adalah ketika volume air mencapai 800-10.000 *cfs*. Biasanya ukuran volume air dapat dianggap sebagai tinggi air dan kekuatan aliran sungai (Darsono dan Setra, 2008:65).

2) Tingkat kecuraman Aliran Sungai (*Gradient*)

Tingkat kecuraman aliran sungai menunjukkan nilai rata-rata penurunan dalam jarak tertentu. Setiap sungai pada jarak tertentu mempunyai tingkat kecuraman berbeda. Kadang-kadang tajam dan mendatar. Kecuraman bisa dianggap sebagai petunjuk dasar tingkat kesulitan dan kecepatan alir sungai. Sungai dengan tingkat kecuraman lebih kecil dari 10 kaki per mil biasanya beraliran lambat dan mudah dilalui. Sebaliknya, bila mencapai 20 kaki atau lebih per mil biasanya arusnya cepat, berbahaya, dan sulit dilalui. Untuk mengetahui tingkat kecuraman (*gradien*) suatu sungai, lihatlah topografi sungai tersebut (Darsono dan Setra, 2008:66).

3) Tonjolan Dasar Sungai (*Roughness*)

Letak batuan atau tonjolan di dasar sungai yang tidak beraturan mengakibatkan turbulensi aliran arus sungai. Semakin tak beraturan letak batu di dasar sungai, semakin besar turbulensinya (Darsono dan Setra, 2008:67).

4) Penyempitan Lebar Penampang Sungai (*Construction*)

Penyempitan lebar penampang sungai diakibatkan oleh pendangkalan dan kejadian alam lainnya. Semakin sempit aliran sungai, maka semakin deras arus sungai mengalir (Darsono dan Setra, 2008:65-67).

2.1.7.5.2 Komponen Jeram

Berikut adalah beberapa komponen jeram:

1) Lidah Air (*The Tongue*)

Lidah air terbentuk dari dua alur yang terhambat batu dan bertemu sehingga membentuk huruf "V" yang mengarah ke hilir. Bila jeram memiliki lebih dari satu lidah air, lidah air terbesar adalah jalur utama yang sebaiknya dipilih. Biasanya ujung lidah air diikuti ombak besar yang teratur (Darsono dan Setra, 2008:67).

2) Ombak Berdiri (*Standing Waves*)

Benturan akhir arus kuat yang mengalir kebawah dengan arus lambat yang mengalir secara mendatar di dasar sungai membentuk gelombang ke atas yang permanen dan yang disebut sebagai ombak berdiri. Ombak berdiri yang mencapai ketinggian lebih dari 3 meter disebut *haystacks* (Darsono dan Setra, 2008:68).

3) Arus Balik (*Holes*)

Arus balik menggambarkan aliran sungai yang mengayun ke atas dan berputar ke belakang dengan sendirinya. Secara umum ada tiga bentuk arus balik, yaitu:

a. Arus Balik Berputar dari Bawah ke Atas

Arus balik berputar dari bawah ke atas disebabkan oleh batu yang berada di bawah permukaan air dan menghambat aliran air. Akibatnya, permukaan berikutnya berputar ke belakang dan ke bawah. Arus balik ini menghasilkan buih-buih yang tersebar dan mengalir ke atas dan mendatar ke bawah. Arus balik ini kecil dan dapat menahan perahu untuk berhenti sementara, tetapi yang besar dapat membuat perahu terbalik dan awak perahunya tenggelam (Darsono dan Setra, 2008:69).

b. Arus Balik Turun (*Hydraulic*)

Arus balik turun merupakan arus balik yang disebabkan oleh aliran yang turun secara vertikal. Jenis arus balik ini hampir sama dengan arus balik berputar dari bawah ke atas, tetapi daya putarnya lebih kuat. Arus balik turun sangat berbahaya karena bisa membalikkan perahu dan menenggelamkan awaknya (Darsono dan Setra, 2008:69).

c. Arus Balik Dasar Berombak (*Back Curling Standing Wave*)

Merupakan arus balik yang ujung lidahnya bergelombang dan melengkung ke belakang. Arus balik ini dengan mudah dapat membalikkan perahu. Biasanya bentuk gelombang ini berpasangan dan ombak pertamanya dapat mengangkat perahu, sedangkan ombak berikutnya memutar dan membalikkannya (Darsono dan Setra, 2008:68-70).

4) Pusaran Air (*Eddies*)

Garis pusaran air adalah daerah turbulensi antar suatu pusaran air dengan arus ke hilir yang biasanya ditandai dengan air melingkar dan bergelembung. Jika tenaga pusarannya sangat kuat, batas pusaran menjadi putaran turbulensi yang berbahaya karena dapat menarik perahu hingga berputar-putar dan terbalik (Darsono dan Setra, 2008:70).

5) Belokan (*Bends*)

Pada belokan sungai, arus yang cepat dan aliran yang dalam lingkaran bagian luar. Salah satu penyebab adanya arus tersebut adalah adanya kekuatan sentrifugal. Oleh karena itu, permukaan aliran arus berbelok cepat (Darsono dan Setra, 2008:71).

6) Air Dangkal (*Shallows*)

Ketika mengamati berbagai jalur antara air dangkal, ingatlah bahwa permukaan air dengan ombak yang sangat besar biasanya menunjukkan aliran atau alur sungai yang terdalam dan memiliki arus yang cepat. Memasuki jalur tersebut, ombak yang kecil menandakan suatu tempat yang dangkal (Darsono dan Setra, 2008:70-72).

2.1.7.6 Skala Tingkat Kesulitan Sungai

Dalam Darsono dan Setra (2008:72-74) menyatakan kondisi yang menyatakan sulit atau tidaknya sungai berjeram ditunjukkan melalui skala tingkat kesulitan yaitu:

2.1.7.6.1 International Scale

Angka ukurannya adalah I-VI, I berarti mudah sedangkan VI berarti amat sulit dan tidak mungkin dilalui. Angka-angka ini biasanya digunakan di sungai-sungai Eropa dan Amerika Utara (Darsono dan Setra, 2008:72).

2.1.7.6.2 Western Scale

Angka ini diperkenalkan oleh pengusaha *Grand Canyon* di Amerika, yaitu Doc Marston. Ukurannya berkisar antar 1-10. Umumnya digunakan di bagian barat Amerika. Deskripsi skala tingkat kesulitan sungai dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Deskripsi Skala Tingkat Kesulitan Sungai

<i>International Scale</i>	<i>Western Scale</i>	<i>Description</i>
0	I	Air mendatar dan tenang.
1-2	II	Ombak bergelombang kecil, mudah, dan tidak ada rintangan/hambatan yang berarti. Lintasan jalur/alur sungai sangat jelas.
3-4	III	Tingkat kesulitan jeram sedikit moderat, sedang, dan lintasan jalur/alur sungai sangat jelas. Oleh karena itu, diperlukan pengalaman yang cukup ditambah perlengkapan dan perahu yang memadai.
4-5	IV	Tingkat kesulitan jeram adalah sulit. Ombak bergelombang tinggi dan tidak beraturan, berbatu, banyak pusaran air, dan jeram berlintasan sangat jelas, tetapi sempit. Untuk mengarunginya, pengarung butuh keahlian untuk mengendalikan perahu.
5-6	V	Tingkat kesulitan jeram adalah sangat sulit. Aliran sungai berjeram panjang, berturut-turut, berombak kuat, dan tak beraturan. Banyak batuan yang membahayakan. Pusaran air berbuih-buih, dan lintasannya sulit dilalui. Oleh karena itu, diperlukan kendali yang tepat dan cepat. Pengarungnya pun tidak boleh sembarangan. Diutamakan awal perahu yang berpengalaman dan dengan perlengkapan terbaik
6-7	VI	Tingkat kesulitan jeram adalah sangat teramat sulit. Jeramnya berbahaya dan berturut-turut sepanjang jarak tertentu. Oleh karena itu, jeram ini sulit untuk dikendalikan. Karena setiap saat menghadapi arus yang berbahaya dan aliran yang sangat curam, awak perahu harus berhati-hati dan tetap waspada. Dengan kondisi demikian

		diperlukan awak kapal yang berpengalaman dan perlengkapan terbaik.
U		Tingkat kesulitan jeram adalah sama sekali tidak dapat dilalui.

(Sumber: Darsono dan Setra, 2008:74)

2.1.7.7 Manfaat Arung Jeram

2.1.7.7.1 Rekreasi

Arung jeram sebagai olahraga rekreasi yang dilakukan berkelompok. Dengan melakukan olahraga berkelompok dapat meningkatkan kemampuan bekerjasama antar pelakunya dan meningkatkan kemampuan berkoordinasi. Dengan demikian pelaku dapat merasakan kebersamaan yang jarang dilakukan karena kepenatan yang bisa dihadapi saat mengerjakan pekerjaan sehari-hari dengan suasana dan keadaan di kantor yang penuh dengan persaingan. Kekompakan, dan kerjasama pada saat menghadapi sungai dapat memberikan suasana yang menyegarkan bagi para pelaku kegiatan arung jeram. Pelaku arung jeram akan merasa segar kembali karena lepas dari kegiatan dan kepenatan dikegiatan sehari-harinya (Bintang, Dwi NR dan Agustin, 2010:10).

2.1.7.7.2 Prestasi

Olahraga arung jeram juga dapat dijadikan sebagai olahraga prestasi yang menjanjikan untuk setiap atlitnya. Dengan mengikutikompetisi yang diselenggarakan didalam maupun diluar negeri. Contoh kompetisi dan perlombaan yang terkenal adalah *International Rafting Australia Camp* (Bintang, Dwi NR dan Agustin, 2010:12).

2.1.7.7.3 Ekspedisi

Kegiatan ekspedisi dengan menggunakan arung jeram sering dilakukan oleh pecinta alam sebagai pengetahuannya dan untuk pembelajaran terhadap

sifat-sifat dan karakteristik sungai yang mereka arungi. Kegiatan ekspedisi juga biasanya dilakukan untuk memperoleh data apakah sungai dapat dijadikan sebagai tempat rekreasi bagi masyarakat (Bintang, Dwi NR dan Agustin, 2010:14).

2.1.8 Pariwisata

2.1.8.1 Pengertian pariwisata

Pariwisata adalah keseluruhan rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan pergerakan manusia yang melakukan pergerakan/perjalanan atau persinggahan sementara dari tempat tinggal ke suatu tempat atau beberapa tempat tujuan di luar lingkungan tempat tinggal yang didorong oleh beberapa keperluan tanpa bermaksud mencari nafkah tetap (*Biro Pusat Statistik, 1986:17*).

Pariwisata merupakan pergerakan sementara menuju suatu daerah tujuan yang berada di luar wilayah kerja dan tempat tinggal yang berupa kegiatan yang dilakukan selama dilakukan di lokasi daerah tujuan (*Mathieson and Wall, 1989:24*).

Pariwisata adalah kegiatan seseorang yang dilakukan di luar wilayah tempat tinggalnya, dalam waktu yang singkat untuk singgah dengan tujuan berwisata (*Rob Davidson, 1993:7*).

Pariwisata adalah gabungan dari berbagai fenomena dan yang terkait dan tercipta dari interaksi antara wisatawan dan para pendatang lainnya (*Mc. Intosh and goeldner, 1995:5*).

Dari pengertian-pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pariwisata merupakan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang di luar lingkungan. dalam waktu yang singkat untuk singgah dengan tujuan berwisata. (Online at <http://perencanaankota.blogspot.com/2014/04/tinjauan-teori-tentang-pariwisata.html?e=1> diunduh 05/01/2015).

2.1.8.2 Jenis dan Macam Pariwisata

2.1.8.2.1 Pariwisata Untuk Menikmati Perjalanan (*Pleasure tourism*)

Jenis pariwisata ini dilakukan oleh orang yang meninggalkan tempat tinggalnya untuk berlibur, mencari udara segar yang baru, untuk mengurangi ketegangan syarafnya, untuk menikmati keindahan alam, untuk menikmati hikayat rakyat suatu daerah, untuk menikmati hiburan, dan sebagainya.

2.1.8.2.2 Pariwisata Untuk Rekreasi (*Recreation Tourism*)

Jenis pariwisata ini dilakukan oleh orang yang menghendaki hari-hari libur untuk istirahat, untuk memulihkan kembali kesegaran jasmani dan rohani yang akan menyegarkan keletihan dan kelelahannya.

2.1.8.2.3 Pariwisata Untuk Kebudayaan (*Cultural Tourism*)

Jenis pariwisata ini ditandai oleh adanya rangkaian motivasi seperti keinginan untuk belajar di pusat-pusat pengajaran dan riset. Untuk mempelajari adat istiadat, cara hidup masyarakat negara lain, dan sebagainya.

2.1.8.2.4 Pariwisata Untuk Urusan Usaha Dagang (*Business Tourism*)

Dalam jenis pariwisata ini, unsur yang ditekankan adalah kesempatan yang digunakan oleh pelaku perjalanan ini yang menggunakan waktu-waktu bebasnya untuk menikmati dirinya sebagai wisatawan yang mengunjungi berbagai obyek wisata dan jenis pariwisata lain.

2.1.8.2.5 Pariwisata Untuk Olahraga (*Sports Tourism*)

Jenis pariwisata ini bertujuan untuk tujuan olahraga, baik hanya untuk menarik penonton olahraga dan olahragawannya sendiri serta ditujukan bagi mereka yang ingin mempraktekkannya sendiri. Pariwisata ini dapat dibagi lagi menjadi dua kategori:

Big sports events, yaitu peristiwa-peristiwa olahraga besar seperti Olympiade Games, kejuaraan ski dunia, kejuaraan tinju dunia, dan lain-lain yang menarik perhatian bagi penonton atau penggemarnya.

Sporting tourism of the practitioners, yaitu pariwisata olahraga bagi mereka yang ingin berlatih dan mempraktekkan sendiri seperti pendakian gunung, olahraga naik kuda, berburu, memancing dan lain-lain.

2.1.8.2.6. Pariwisata Untuk Konvensi (*Convention Tourism*)

Banyak negara yang tertarik dan menganggap jenis pariwisata ini dengan banyaknya hotel atau bangunan-bangunan yang khusus dilengkapi untuk menunjang convention tourism (Online at <http://perencanaankota.blogspot.com/2014/04/tinjauan-teori-tentang-pariwisata.html?e=1> diunduh 05/01/2015).

2.1.9 Kepuasan Pengunjung

Kata kepuasan atau “satisfaction” berasal dari bahasa latin “satis” yang berarti cukup baik dan memadai, dan “facto” yang berarti melakukan atau membuat, jika disederhanakan berarti “upaya pemenuhan sesuatu. Menurut Khaerul Umam kepuasan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan (2012:196), oleh karena itu pelanggan tidak akan puas apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi atau dirasakan. Pelanggan akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Bagi perusahaan yang berpusat pada pelanggan, kepuasan merupakan tujuan dan sasaran pemasaran. Sumarwan dalam Kuston dalam Khaerul Umam (2012:19) berpendapat bahwa, Kepuasan akan mendorong konsumen membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya perasaan yang tidak puas

akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali dan konsumsi produk tersebut.

Perusahaan harus mengetahui (mengidentifikasi) kebutuhan dan keinginan konsumennya agar dapat memuaskan pelanggan. Menjadi penting bagi pengelola untuk memuaskan pelanggan karena pada dasarnya konsumen berasal dari dua kelompok pelanggan yaitu pelanggan baru dan pelanggan lama. Bagi pengelola lebih mahal untuk menarik pelanggan baru daripada mempertahankan pelanggan lama. Tingkat kepuasan pelanggan / pengunjung sangat bergantung pada mutu suatu produk (barang dan jasa). Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang dan jasa). Menurut Supranto (2006:3) pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pemimpin bisnis yaitu :

- 1) Mengethui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
- 2) Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
- 3) Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan.

Lima dimensi mutu pelayanan adalah: dapat diraba (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan Kotler, dalam Supranto (2006:3) mengidentifikasikan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

- 1) Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan melalui berbagai media yang

efektif. Metode ini bersifat pasif karena tidak menggambarkan secara lengkap mengenai kepuasan pelanggan, dikarenakan tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Upaya mendapatkan saran yang bagus dari pelanggan juga sulit diwujudkan oleh metode ini.

2) *Ghost Shopping*

Salah satu cara memperoleh gambaran kepuasan pelanggan adalah dengan merekrut pekerja untuk berperan sebagai pelanggan kemudian melaporkan temuan- temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

3) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seharusnya menghubungi pelanggan yang telah berpindah ke pesaing agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi sebagai *feed back* dalam kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Pemantauan ini sangatlah penting karena peningkatan *customer lost rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan dilakukan dengan penelitian survei baik survei melalui pos, telepon, angket, maupun wawancara pribadi. Melalui survei pers akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa pers menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

2.1 Kerangka Konseptual

Penelitian ini didasari dengan observasi awal yang telah peneliti lakukan diawal sebelum mengajukan sebuah tema tentang industri olahraga arung jeram di Kabupaten Banjarnegara Tahun 2014, dalam observasi awal peneliti

menemukan satu hal yang menarik, yaitu mengapa banyak orang mau? Apa pengaruhnya bagi mereka? Bagaimana para pelaku usaha operator arung jeram mengelola tempatnya agar dapat mendapatkan keuntungan? Serta bagaimana pengaruhnya terhadap peningkatan pengunjung di Kabupaten Banjarnegara Tahun 2014?

Ternyata arung jeram memiliki berbagai manfaat yaitu arung jeram sebagai olahraga rekreasi yang dilakukan secara berkelompok, olahraga arung jeram juga dapat dijadikan olahraga prestasi yang sangat menjanjikan bagi atletnya. Kegiatan ekspedisi dengan menggunakan arung jeram sering dilakukan oleh pecinta alam sebagai pengetahuannya dan untuk pembelajaran terhadap sifat-sifat dan karakteristik sungai yang mereka arungi. Arung jeram juga dapat digunakan sebagai cara untuk memperoleh keuntungan finansial melalui bisnis operator atau jasa pengarungan. Bisnis operator arung jeram menawarkan keuntungan yang besar karena digemari oleh masyarakat.

Aktivitas yang dilakukan oleh pengusaha arung jeram sangat beragam, keberagaman aktivitas dihasilkan dari kegiatan manajemen yang berbeda, dan perlu adanya pengukuran/penilaian terhadap kinerja subjek manajemen, sebagai wujud dari efektif atau tidaknya pengelolaan manajemen operator arung jeram maka diperlukan pengukuran mengenai jalannya proses manajemen. Pengukuran jalannya proses manajemen dilihat dari berjalannya fungsi manajemen dan juga bagaimana pengaruhnya terhadap peningkatan daya tarik wisatawan yang berkunjung ke Banjarnegara.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan (Sugiyono, 2009:2).

Suatu penelitian ilmiah pada dasarnya merupakan usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu ilmu pengetahuan. Dalam usaha untuk menemukan dan menguji kebenaran tersebut dilakukan untuk mencapai suatu tujuan. Dalam suatu penelitian ilmiah selalu berdasarkan metode yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Penelitian ilmiah juga merupakan penyelidikan yang sistematis, terkontrol, empiris, dan kritis tentang fenomena-fenomena alami dengan dipandu oleh teori-teori tentang hubungan yang dikira terdapat antara fenomena-fenomena itu (Sugiyono, 2009:2).

Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan tentang kegiatan apa saja di dalam sebuah industri olahraga rekreasi arung jeram yang ada di Kabupaten Banjarnegara. Pengamatan menyeluruh digunakan untuk mendapatkan catatan-catatan lapangan mengenai situasi umum di sekitar objek penelitian, sedangkan pengamatan terfokus dilakukan untuk mengamati kegiatan yang lebih mendetail, rinci dan menggambarkan informasi yang lebih spesifik tentang industri olahraga rekreasi arung jeram yang ada di Kabupaten Banjarnegara pada tahun 2014.

3.2 Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei. Penelitian survei digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi untuk berbentuk opini dari sejumlah besar orang terhadap topik atau isu-isu tertentu, yang bertujuan untuk mengetahui gambaran umum karakteristik dari populasi (Syaodih, 2011:54).

Dalam penelitian untuk mencapai keberhasilan seperti apa yang diharapkan oleh peneliti akan berkaitan erat dengan penggunaan pendekatan atau metode. Oleh karena itu, menggunakan pendekatan yang tepat terhadap permasalahan yang akan diteliti merupakan suatu kebutuhan penelitian. Pendekatan penelitian merupakan suatu cara yang ditempuh untuk memperoleh data, menganalisis data, dan menyimpulkan hasil penelitian.

Seiring dengan hal tersebut, pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Lexy, 2010:6).

Hanya manusia yang mampu memahami kaitan kenyataan-kenyataan yang terjadi dalam proses penelitian, sehingga pada akhirnya data yang dihasilkan berupa data deskriptif terlebih dahulu dilakukan pemeriksaan atau pelacakan kesesuaian data yang ada.

3.3 Lokasi dan Sasaran Penelitian

Adapun pembatasan dalam pertimbangan untuk memperoleh sumber data yang diharapkan penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.3.1 Lokasi

Lokasi penelitian adalah industri olahraga arung jeram yang ada di Kabupaten Banjarnegara, yaitu: *The Pikas Resort*, *Serayu Adventure* Indonesia dan Arung Jeram Serayu.

3.3.2 Sasaran Penelitian

Sasaran penelitian adalah 3 industri arung jeram yang terdapat di Kabupaten Banjarnegara, yang diwakili oleh 1 orang direktur utama, 3 orang *manager operational*, 3 orang *manager marketing*, 9 orang karyawan dan instruktur arung jeram dan 9 orang pengunjung.

3.4 Instrumen dan Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Instrumen Penelitian

Menurut Suharsini Arikunto (2006:149), instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti ini lebih mudah diolah.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi dengan cara melakukan survei di beberapa industri arung jeram di Kabupaten Banjarnegara.

Dalam penelitian kualitatif segala sesuatu yang akan dicari dari objek penelitian belum jelas dan pasti masalahnya, sumber datanya, hasil yang diharapkan semuanya belum jelas. Rancangan penelitian masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki objek penelitian.

3.4.1.1 Instrumen Observasi

Observasi disebut juga pengamatan merupakan kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Observasi dalam penelitian dilakukan secara sistematis yaitu observasi yang dilakukan oleh pengamat dengan menggunakan pedoman sebagai instrument pengamatan. Pedoman observasi berisi sebuah daftar jenis kegiatan yang mungkin timbul dan akan diamati. Dalam proses observasi, peneliti tinggal memberikan tanda pada kolom variable yang muncul (Suharsimi Arikunto, 2013: 200).

Cara yang paling efektif menggunakan metode observasi adalah melengkapinya dengan format dan blangko pengamatan sebagai instrumen. Instrumen observasi dalam penelitian, berbentuk *checklist* menggunakan skala Likert yang mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Skala Likert dalam instrumen observasi tersebut terbagi dalam empat kategori yaitu: a) sangat baik diberi skor 4; b) baik diberi skor 3; c) cukup diberi skor 2; dan d) kurang diberi skor 1.

Dengan pengamatan tersebut diharapkan peneliti mampu mendapatkan data atau informasi yang lebih lengkap dan terpercaya. Kegiatan observasi dalam penelitian ini berkaitan dengan kegiatan manajerial di beberapa industri olahraga arung jeram di Banjarnegara tahun 2014.

3.4.1.2 Instrumen Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan secara sadar, terarah, fokus, dan bertujuan untuk memperoleh suatu informasi yang diperlukan. Wawancara yang digunakan adalah wawancara terbuka dan tidak terstruktur. Wawancara tidak berstruktur (*unstructured interview*) merupakan

wawancara yang bebas dan peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Pertanyaan dalam wawancara bersifat terbuka yaitu pertanyaan yang memungkinkan penjawab memberikan jawaban secara terbuka dan luas (Sugiyono, 2010:197).

3.4.1.3 Instrumen Dokumentasi

Dokumentasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan, baik berupa dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis dokumen resmi menggunakan instrumen dokumentasi berbentuk checklist.

Table 2. Matriks Instrumen Penelitian

No	Aspek Riset	Indikator	Sub Indikator	Teknik Pengumpulan Data			Sumber Data
				Ob	Ww	Dok	
1.	Aspek produsen	- Operasional	- Latar belakang - Tata letak - Kapasitas pelayanan	√	√ √ √	√ √	Pemilik perusahaan, Karyawan

2.	Aspek industri	- Klasifikasi	- Bahan baku - Tenaga kerja - Produk yang dihasilkan - Lokasi unit usaha - Modal yang digunakan - Cara pengorganisasian	√ √ √ √ √ √	√ √ √ √ √ √	Pemilik perusahaan
3.	Unsur Manajemen	- <i>Man</i> (SDM) - <i>Money</i> (Keuangan) - <i>Materials</i> - <i>Machine</i> - <i>Method</i> - <i>Market</i>	- Perekrutan - Modal awal - Gaji - Pendapatan - Peralatan - Perawatan - Strategi kerja - Pemasaran	√ √ √ √ √ √ √	√ √ √ √ √ √ √	Pemilik perusahaan
4.	Aspek pasar	- Pertumbuhan pengunjung - Strategi pemasaran	- Konsumen potensial - Karakteristik permintaan - Strategi dan program - Sistem informasi	√ √ √ √	√ √ √ √	Pemilik perusahaan
5.	Aspek perusahaan	- Internal - Eksternal	- Kompetensi SDM - Sikap dan perilaku konsumen	√ √	√ √	Pemilik perusahaan, Konsumen

6.	Kemitraan / relation	- Kemitraan	- Instansi		√	√	Pemilik Perusahaan
			- Event		√	√	
		- Target promosi	- Daerah		√	√	
			- Provinsi		√	√	
			- Nasional		√	√	
	- Luas promosi	- Daerah		√	√		
		- Provinsi		√	√		
		- Nasional		√	√		
	- Transaksi	- Langsung		√	√		
		- Tidak langsung		√	√		

Sumber: Husen Umar, Metode Riset Bisnis, 2002:2

3.4.2 Metode Pengumpulan Data

3.4.2.1 Observasi

Teknik observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung (Syaodih, 2011:220). Observasi dapat dilakukan secara partisipatif maupun nonpartisipatif. Dalam observasi partisipatif (*participatory observation*) pengamat ikut serta dalam kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam observasi nonpartisipatif (*nonparticipatory observation*) pengamat tidak ikut serta dalam kegiatan, dia hanya berperan mengamati kegiatan dan tidak ikut dalam kegiatan. Proses pengamatan dimulai dengan melakukan pengamatan menyeluruh dan selanjutnya lebih terfokus. Pengamatan menyeluruh digunakan untuk mendapatkan catatan-catatan lapangan mengenai situasi umum di sekitar obyek penelitian, sedangkan pengamatan terfokus dilakukan untuk mengamati peristiwa yang lebih mendetail, rinci dan

menggambarkan informasi yang lebih spesifik tentang industri arung jeram di Kabupaten Banjarnegara.

3.4.2.2 Wawancara

Wawancara (*interview*) merupakan salah satu bentuk teknik pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif. Wawancara dilakukan secara lisan dalam pertemuan tatap muka secara individu maupun kelompok (Syaodih,2011:216).

Sebelum melakukan wawancara beberapa peneliti menyiapkan instrument wawancara yang disebut pedoman wawancara (*interview guide*). Pedoman ini berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang meminta untuk dijawab atau direspon oleh responden. Isi pertanyaan atau pernyataan bisa mencakup fakta, data, pengetahuan, konsep, pendapat, persepsi atau evaluasi responden berkenaan dengan fokus masalah atau variabel-variabel yang dikaji dalam penelitian.

Bentuk pertanyaan atau pernyataan dalam pedoman wawancara bisa berstruktur, suatu pertanyaan dan pernyataan umum diikuti pertanyaan atau pernyataan yang lebih khusus atau lebih terurai, sehingga jawaban atau penjelasan dari responden menjadi lebih dibatasi dan diarahkan. Bentuk pertanyaan atau pernyataan juga bisa sangat terbuka, sehingga responden mempunyai keleluasaan untuk memberikan jawaban atau penjelasan. Dalam pelaksanaan wawancara, pertanyaan-pertanyaan tersebut akan dikembangkan lebih lanjut sesuai dengan kondisinya. Pengembangan pertanyaan pokok menjadi pertanyaan lanjutan atau lebih terurai disebut "*probing*" atau perluasan dan pendalaman. Hal penting lain yang harus diperhatikan dari pewawancara adalah perekam atau pencatat data.

3.4.2.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berupa tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian bertujuan untuk memperkuat dan melengkapi data yang telah diperoleh. Metode dokumentasi digunakan guna memperoleh data yang akurat tentang peroses industri arung jeram di Kabupaten Banjarnegara.

3.5 Pemeriksaan Keabsahan

Keabsahan data merupakan hal yang penting dalam penelitan kualitatif, karena merupakan jaminan kepercayaan dalam pemecahan permasalahan yang diteliti.

Agar data yang diperoleh terjamin kepercayaannya, maka peneliti menggunakan empat kriteria terkait dengan keabsahan data yaitu sebagai berikut:

3.5.1 Derajat Kepercayaan (*Credibility*)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga teknik pengecekan kredibilitas data, yaitu:

1) Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Dengan kata lain, jika perpanjangan keikutsertaan menyediakan lingkup, maka ketekunan pengamatan menyediakan kedalaman (Moleong, 2010:329).

2) *Triangulasi*

Triangulasi adalah cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dengan hubungan dari berbagai pandangan, dengan triangulasi peneliti dapat *me-recheck* temuannya dengan jalan membandingkan dengan berbagai sumber, metode, atau teori. Untuk itu peneliti dapat melakukannya dengan jalan: 1) Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan, 2) Mengeceknnya dengan berbagai sumber data, 3) Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan dapat dilakukan (Moleong, 2010:332).

3) Diskusi Teman Sejawat

Diskusi teman sejawat ditempuh peneliti sebagai salah satu cara untuk memeriksa keabsahan data. Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Diskusi sejawat ini perlu dilakukan peneliti dengan cara membicarakan data atau informasi dan temuan-temuan dalam penelitian kepada teman-teman sejawat untuk membicarakan keabsahan data serta temuan-temuan dan masalah-masalah yang berkaitan dengan fokus penelitian.

4) Pengecekan Anggota

Pengecekan dengan anggota yang terlibat dalam proses pengumpulan data sangat penting dalam pemeriksaan derajat kepercayaan. Yang di cek dengan anggota yang terlibat meliputi data, kategori analisis, penafsiran, dan kesimpulan. Para anggota yang terlibat yang mewakili rekan-rekan mereka dimanfaatkan untuk memberikan reaksi dari segi pandangan dan situasi mereka sendiri terhadap data yang telah diorganisasikan oleh peneliti.

3.5.2 Derajat Keteralihan (*Transferability*)

Untuk membangun keteralihan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara uraian rinci (*thick description*). Dengan teknik ini peneliti melaporkan hasil penelitian secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan.

3.5.3 Derajat Kebergantungan (*Dependability*)

Dependabilitas adalah kriteria untuk menilai apakah proses penelitian bermutu atau tidak. Cara untuk menetapkan bahwa proses penelitian dapat dilakukan peneliti adalah menyatukan dependabilitas dengan konfirmabilitas.

3.5.4 Derajat Kepastian (*Confirmability*)

Lincoln dan Guba (Moleong, 2010:173) menjelaskan bahwa konfirmabilitas berkaitan dengan masalah kebenaran naturalistik yang ditunjukkan dengan dilaksanakannya proses alur pemeriksaan audit *trail*. *Trail* artinya jejak yang dapat dilacak atau ditelusuri, sedangkan audit artinya pemeriksaan terhadap ketelitian yang dihasilkan sehingga timbul keyakinan bahwa apa yang dilakukan itu benar-benar apa adanya.

3.6 Analisis Data

Analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yaitu yang menggambarkan secara lengkap dan tepat data yang diperoleh dari berbagai sumber untuk mencapai tujuan penelitian. Analisis data kualitatif (Bogdan dan Biklen, 1982) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesis, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2011:248).

Analisis data menurut Patton (1980), adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Ia membedakannya dengan penafsiran, yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap hasil analisis, menjelaskan pola uraian, dan mencari hubungan diantara dimensi-dimensi uraian. Bogdan dan Taylor (1975) mendefinisikan analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis kerja (ide) seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis kerja itu (Moleong, 2011:280).

Penulisan penelitian kualitatif ini penulis menggunakan model analisis yang dikemukakan oleh Gleser dan Strauss yaitu Metode Perbandingan Tetap dan proses analisis datanya mencakup: reduksi data, kategorisasi data, sintesisasi, dan diakhiri dengan menyusun hipotesis kerja.

3.6.1 Reduksi Data

- 1) Identifikasi satuan (unit). Pada mulanya diidentifikasi adanya satuan yaitu bagian terkecil yang ditemukan dalam data yang memiliki makna bila dikaitkan dengan fokus dan masalah penelitian.
- 2) Sesudah satuan diperoleh, langkah berikutnya adalah membuat koding. Membuat koding berarti memberikan kode pada setiap "satuan", agar supaya tetap dapat ditelusuri data/satuannya, berasal dari sumber mana.

3.6.2 Kategorisasi

- 1) Menyusun kategori. Kategorisasi adalah upaya memilah-milah setiap satuan kedalam bagian-bagian yang memiliki kesamaan.
- 2) Setiap kategori diberi nama yang disebut label.

3.6.3 Sintesisasi

- 1) Mensintesisikan berarti mencari kaitan antar satu kategori dengan kategori lainnya.
- 2) Kaitan satu kategori dengan lainnya diberi nama/label lagi.

3.6.4 Menyusun Hipotesis Kerja

Hal ini dilakukan dengan jalan merumuskan suatu pernyataan yang proporsional. Hipotesis kerja ini sudah merupakan teori substantif/teori yang berasal dan masih terkait dengan data (Moleong, 2010:288-289).

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Setelah peneliti melakukan penelitian di tiga lokasi yang berbeda maka peneliti dapat menyimpulkan bagaimana kondisi ketiga industri arung jeram berdasarkan analisa manajemen baik klasifikasi industri, manajemen pelayanan dan peningkatan daya tarik wisatawan.

- 1) Kemitraan yang terjalin dalam semua perusahaan arung jeram sudah berjalan dengan baik. Dibuktikan dengan adanya *follow up* kepada semua mitra yang berdampak pada peningkatan pengunjung setiap tahunnya.
- 2) *The Pikas Resort* dengan publikasi atau pemasaran yang kreatif mampu mendatangkan pengunjung lebih banyak setiap tahunnya dibandingkan dengan *Serayu Adventure* Indonesia dan juga Arung Jeram Serayu. Hal ini membuktikan bahwa dengan pemasaran yang kreatif dan *follow up* kepada mitra kerja mampu meningkatkan daya tarik wisatawan.
- 3) Perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan manajemen industri olahraga arung jeram di kabupaten Banjarnegara sudah berjalan dengan baik dan sesuai prosedur. Dibuktikan oleh adanya standar minimum dalam semua industri tersebut.
- 4) Pengunjung diprediksi akan meningkat setiap tahunnya mengingat adanya event yang bekerja sama dengan pemerintah kabupaten Banjarnegara baik yang sifatnya berskala daerah, nasional bahkan internasional seperti dengan adanya *Dieng Culture Festival*, *Kongres Serayu*, *Festifal Serayu*, hingga *International Rafting Championship*.

5.2 Saran

Saran yang dapat peneliti sampaikan dari hasil penelitian adalah:

- 1) Untuk *The Pikas Resort*, *Serayu Adventure*, dan Arung Jeram Serayu perlu adanya perubahan pola pelayanan agar mampu mendatangkan wisatawan yang lebih banyak setiap tahunnya.
- 2) Untuk *The Pikas Resort*, *Serayu Adventure*, dan Arung Jeram Serayu agar mampu mengkombinasikan *event* yang sifatnya nasional bahkan internasional agar lebih mampu dikenal lagi dan dapat menampah peningkatan daya tarik wisatawan yang datang.
- 3) Untuk *The Pikas Resort*, *Serayu Adventure*, dan Arung Jeram Serayu perlu adanya *marketing* yang lebih profesional lagi dalam memasarkan industri arung jeram karena publik sudah menganggap arung jeram sebagai gaya hidup.
- 4) Untuk *The Pikas Resort*, *Serayu Adventure*, dan Arung Jeram Serayu peningkatan pengunjung sejatinya bukan semata-mata datang tanpa adanya isu atau kabar dari masyarakat. Ini adalah momentum yang kiranya dapat diperhatikan agar mampu membuat inovasi-inovasi baik dalam hal mendatangkan wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini, 2006. *Prosedur Penelitian Edisi Revisi VI*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Bintang Dwi N. R dan Agustin. 2010. *Teknik Pengarungan dan Permainan dengan Media Arung Jeram*. Jakarta: Pakis Adventure.
- Darsono dan Setra. 2008. *Olahraga Alam*. Jakarta: PT PERCA.
- Hartono, Mugiyo. 2010. *Manajemen Keolahragaan*. Semarang: FIK UNNES
- Maksum, Ali. 2008. *Psikologi Olahraga Teori dan Aplikasi*. Surabaya: Unesa Press.
- Moleong. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakaya.
- Rusli Lutan. 2002. *Pemasaran Olahraga*. Jakarta: PLPTK Dirjen Dikti Depdikbud.
- Sadono Sukirno. 2005. *Mikro Ekonomi Teori Pengantar*: Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sriyadi. 2001. *Pengantar Ilmu Ekonomi Perusahaan Modern*. Semarang: IKIP Semarang Press.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sule, E T dan Saefullah. K, 2006. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana.
- T.Hani. 2008. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Undang-undang Republik Indonesia. *Undang-undang Republik Indonesia No.5 2005 Sistem Keolahragaan Nasional*. Jakarta: Sinar Grafika
- <http://adiprakosa.blogspot.com/penegertian-komunikasi/>
- <http://duniapsikologi.com/pengertian-motivasi/>
- <http://geografi-bumi.blogspot.com/2009/10/klasifikasi-industri.html/>
- <http://poernomojoko.blogspot.com/2010/09/normal-0-false-false-en-us-x-none.htm/>
- <http://satriagosatria.blogspot.com/2009/12/penegertian-supervisi.html>

Lampiran 1

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING



Formulir Usulan Topik Skripsi
 FM-1-AKD-24/rev.00
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Usulan topik skripsi ini diajukan oleh:

Nama : ANDRI SETIAWAN
 NIM : 6101410099
 Jurusan : Jasmani Kes. & Rekreasi
 Program Studi : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi, S1
 Topik : PENGARUH INDUSTRI OLAHRAGA ARUNG JERAM TERHADAP
PENINGKATAN DAYA TARIK WISATAWAN DI KABUPATEN
BANJARNEGARA TAHUN 2014

cat.
 tidak sekedar
 nurvis tetapi hrs
 ada parameter
 daya tarik wisatawan

cat
 dapat diteliti
 Pembimbing : kang sebagai

29/10/2014
 Han

Menyetujui
 Ketua Jurusan

Drs. Mugiyo Hartono, M.Pd.
 NIP. 196109031988031002



Semarang, 29 Oktober 2014
 Yang mengajukan,

Andri
 ANDRI SETIAWAN
 NIM. 6101410099

cat.
 dapat diteliti
 catatan:
 - latar belakang perlu pd industri OR
 - landasan teori juga pd industri OR
 - kaitan pd manage ment
 karena mana gement pernah di
 keliti sama sebelum di y

Andri

Lampiran 2**SURAT PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING**



**KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
Nomor: 1309/FIK/2014
Tentang
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR SEMESTER
GASAL/GENAP
TAHUN AKADEMIK 2014/2015**

Menimbang : Bahwa untuk memperlancar mahasiswa Jurusan/Prodi Jasmani Kes. & Rekreasi/PJKR Fakultas Ilmu Keolahragaan membuat Skripsi/Tugas Akhir, maka perlu menetapkan Dosen-dosen Jurusan/Prodi Jasmani Kes. & Rekreasi/PJKR Fakultas Ilmu Keolahragaan UNNES untuk menjadi pembimbing.

Mengingat : 1. Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Tambahan Lembaran Negara RI No.4301, penjelasan atas Lembaran Negara RI Tahun 2003, Nomor 78)
2. Peraturan Rektor No. 21 Tahun 2011 tentang Sistem Informasi Skripsi UNNES
3. SK. Rektor UNNES No. 164/O/2004 tentang Pedoman penyusunan Skripsi/Tugas Akhir Mahasiswa Strata Satu (S1) UNNES;
4. SK Rektor UNNES No.162/O/2004 tentang penyelenggaraan Pendidikan UNNES;

Menimbang : Usulan Ketua Jurusan/Prodi Jasmani Kes. & Rekreasi/PJKR Tanggal 4 Desember 2014

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
PERTAMA : Menunjuk dan menugaskan kepada:
Nama : Ipang Setiawan, S.Pd., M.Pd.
NIP : 197508252008121001
Pangkat/Golongan : III/C
Jabatan Akademik : Lektor
Sebagai Pembimbing
Untuk membimbing mahasiswa penyusun skripsi/Tugas Akhir :
Nama : ANDRI SETIAWAN
NIM : 6101410099
Jurusan/Prodi : Jasmani Kes. & Rekreasi/PJKR
Topik : PENGARUH INDUSTRI OLAHRAGA ARUNG JERAM TERHADAP PENINGKATAN DAYA TARIK WISATAWAN DI KABUPATEN BANJARNEGARA TAHUN 2014

KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Tembusan
1. Pembantu Dekan Bidang Akademik
2. Ketua Jurusan
3. Petinggal



6101410099

FM-03-AKD-24/Rev.00



DITETAPKAN DI : SEMARANG
TANGGAL : 17 Desember 2014

UNNES Heri Pramono, M.Si,
199510191985031001

Lampiran 3**SURAT IJIN OBSERVASI**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAHAAN
Gedang F1 Kampus Sekeloa Gunungpati Semarang, Telp/Fax: 024-8508007
Email: fik_unnes@unnes.ac.id, Website: <http://fik.unnes.ac.id>

Nomor : 824/UN37.1.6/LT/2015
Hal : Observasi Skripsi

Yth. Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Di. Kab. Banjarnegara

Dalam rangka penyelesaian program studi, dengan ini kami mohon untuk mahasiswa yang tersebut di bawah ini :

Nama : Andri Setiawan
NIM : 6101410099
Semester : X (Sepuluh)
Jur / Prodi : PJKR / S1 FIK UNNES

Diperkenankan mengadakan Observasi untuk memenuhi tugas penulisan skripsi, di tempat yang bapak pimpin.

Demikian permohonan kami. Atas terkabulnya permohonan ini kami ucapkan terima kasih.

Semarang, 17 Februari 2015
a.n. Kepala Bidang Akademik,
Dekan Fakultas Ilmu Keolahrahaan,
UNNES
Drs. Rusliadi, M.Kes
NIP. 196410251990021001

Tembusan :
1. Dekan
2. Ketua Jurusan PJKR
FIK UNNES

No. Dokumen FM-01-AKD-03

Lampiran 4.a**SURAT IJIN PENELITIAN****A. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banjarnegara**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
Gedung F1 Lt. 2, Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang 50229
Telepon: 024-8508007
Laman: http://fik.unnes.ac.id_saref: fik_unnes@telkom.net

Nomor : 1972/Konv.1.6/LT/2015
Lamp. :
Hal : Ijin Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Banjarnegara
di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Banjarnegara

Dengan Hormat,
Bersama ini, kami mohon ijin pelaksanaan penelitian untuk menyusun skripsi/tugas akhir oleh mahasiswa sebagai berikut:

Nama : ANDRI SETIAWAN
NIM : 6101410099
Program Studi : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi, S1
Topik : PENGARUH INDUSTRI OLAHRAGA ARUNG JERAM TERHADAP
PENINGKATAN DAYA TARIK WISATAWAN DI KABUPATEN
BANJARNEGARA TAHUN 2014

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



25 Maret 2015

M. H. Hartono, M.Si.
NIP. 198801011988011001

Lampiran 4.b**SURAT IJIN PENELITIAN****B. The Pikas Resort**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
 UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
 Gedung F1 Lt. 2, Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang 50229
 Telepon: 024-8508007
 Laman: http://fik.unnes.ac.id_surel: fik_unnes@telkom.net

Nomor : *1220/UN471.6/LTK/05*
 Lamp. :
 Hal : Ijin Penelitian

Kepada
 Yth. Pengelola The Pikas Resort Banjarnegara
 di The Pikas Resort Banjarnegara

Dengan Hormat,
 Bersama ini, kami mohon ijin pelaksanaan penelitian untuk menyusun skripsi/tugas akhir oleh mahasiswa sebagai berikut:

Nama : ANDRI SETIAWAN
 NIM : 6101410099
 Program Studi : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi, S1
 Topik : PENGARUH INDUSTRI OLAHRAGA ARUNG JERAM TERHADAP
 PENINGKATAN DAYA TARIK WISATAWAN DI KABUPATEN
 BANJARNEGARA TAHUN 2014

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



25 Maret 2015

H. Hary Pramono, M.Si.
 10191985031001

Lampiran 4.c**SURAT IJIN PENELITIAN****C. Serayu Adventure Indonesia**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
 UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
 Gedung F1 Lt. 2, Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang 50229
 Telepon: 024-8508007
 Laman: <http://fik.unnes.ac.id>, surel: fik_unnes@telkom.net

Nomor : 1930/UN/2015 L.G/IK/005
 Lamp. :
 Hal : Ijin Penelitian

Kepada
 Yth. Pengelola Serayu Adventure Indonesia, Banjarnegara
 di Serayu Adventure Indonesia, Banjarnegara

Dengan Hormat,
 Bersama ini, kami mohon ijin pelaksanaan penelitian untuk menyusun skripsi/tugas akhir oleh mahasiswa sebagai berikut:

Nama : ANDRI SETIAWAN
 NIM : 6101410099
 Program Studi : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi, S1
 Topik : PENGARUH INDUSTRI OLAHRAGA ARUNG JERAM TERHADAP
 PENINGKATAN DAYA TARIK WISATAWAN DI KABUPATEN
 BANJARNEGARA TAHUN 2014

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Semarang, 25 Maret 2015

Pramono, M.Si.
 NIM: 60910191985031001

Lampiran 4.d**SURAT IJIN PENELITIAN****D. Arung Jeram Serayu**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
 UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
 Gedung F1 Lt. 2, Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang 50229
 Telepon: 024-8508007
 Laman: <http://fik.unnes.ac.id>, surel: fik_unnes@telkom.net

Nomor : 1391/2013-1-P/LT/2015
 Lamp. :
 Hal : Ijin Penelitian

Kepada
 Yth. Pengelola Arum Jeram Serayu Banjarnegara
 di Arum Jeram Serayu Banjarnegara

Dengan Hormat,
 Bersama ini, kami mohon ijin pelaksanaan penelitian untuk menyusun skripsi/tugas akhir oleh mahasiswa sebagai berikut:

Nama : ANDRI SETIAWAN
 NIM : 6101410099
 Program Studi : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi, S1
 Topik : PENGARUH INDUSTRI OLAHRAGA ARUNG JERAM TERHADAP
 PENINGKATAN DAYA TARIK WISATAWAN DI KABUPATEN
 BANJARNEGARA TAHUN 2014

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



25 Maret 2015

Dr. H. Haryo Pramono, M.Si.
 NIP. 196510191985031001

Lampiran 5.a**SURAT KETERANGAN HASIL PENELITIAN****A. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banjarnegara**

**PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA
DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA**

Jalan Selamanik No. 35 Telp. (0286) 592753 Fax. 594913 Banjarnegara 53415
Website : www.budparbanjarnegara.com Email: info@budparbanjarnegara.com

SURAT KETERANGAN HASIL PENELITIAN

Nomor: 556/217/Budpar/2015

1. Yang bertanda tangan dibawah ini:

- | | |
|---------------------------|--|
| a. Nama | : AZIZ ACHMAD, S.Sos |
| b. NIP | : 19620302 198703 1007 |
| c. Pangkat/Golongan Ruang | : Pembina Utama Muda (IV / C) |
| d. Jabatan | : Kepala Dinas |
| e. Unit Kerja | : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banjarnegara |
| f. Instansi | : Pemerintah Daerah Kabupaten Banjarnegara |

2. Dengan ini menerangkan:

- | | |
|----------------|--|
| a. Nama | : Andri Setiawan |
| b. NIM | : 6101410099 |
| c. Jurusan | : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi, S 1 |
| d. Fakultas | : Ilmu Keolahragaan |
| e. Universitas | : Universitas Negeri Semarang |

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banjarnegara tentang " Pengaruh Industri Olah Raga Arung Jeram Terhadap Peningkatan Daya Tarik Wisatawan di Kabupaten Banjarnegara Tahun 2014"

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Banjarnegara, 5 Juni 2015

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN BANJARNEGARA


AZIZ ACHMAD, S.Sos
 Pembina Utama Muda
 19620302 198703 1007

Lampiran 5.b**SURAT KETERANGAN HASIL PENELITIAN****B. The Pikas Resort****SURAT KETERANGAN HASIL PENELITIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya selaku pengelola dari The Pikas Artventure Resort menerangkan bahwa :

Nama : Andri Setiawan
 Nim : 6101410099
 Jurusan : Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi, S1
 Fakultas : Ilmu Keolahragaan
 Universitas : UNNES

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di The Pikas Artventure Resort tentang "Pengaruh Industri Olahraga Arung Jeram terhadap Peningkatan Daya Tarik Wisatawan di Kabupaten Banjarnegara Tahun 2014" pada tanggal 29 Maret 2015 Sampai dengan 31 Maret 2015.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat semoga dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Banjarnegara, 31 Maret 2015

Hormat kami,
 The Pikas Artventure Resort


Akhmad Fajar M.S.Pd
 Direktur

Lampiran 5.c**SURAT KETERANGAN HASIL PENELITIAN****C. Serayu Adventure Indonesia****SERAYU ADVENTURE INDONESIA****SURAT KETERANGAN HASIL PENELITIAN**

Yang bertandatangan di bawah ini saya selaku pengelola Serayu Adventure Indonesia menerangkan bahwa :

Nama : Andri Setiawan
 Nim : 610410099
 Jurusan : Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi, S1
 Fakultas : Ilmu Keolahragaan
 Universitas : UNNES

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Serayu Adventure Indonesia tentang "Pengaruh Industri Olahraga Arung Jeram Terhadap Peningkatan Daya Tarik Wisatawan di Kabupaten Banjarnegara Tahun 2014" pada tanggal 29 Maret 2015 Sampai dengan 31 Maret 2015

Demikian Surat Keterangan ini buat semoga dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Banjarnegara, 31 Maret 2015

MANAGER
 SERAYU ADVENTURE INDONESIA

IONI TRI SASMOJO

www.serayuadventureindonesia.com

Desa singomerto, Kecamatan Sigaluh, Kab.Banjarnegara – Jawa Tengah
 Phone : 0286-595167 – 085 227 51 9999 / 085 643 612 909

Lampiran 5.d**SURAT KETERANGAN HASIL PENELITIAN****D. Arung Jeram Serayu****CV. ARUNG JERAM SERAYU**

Desa Singamerta, Kec Sigaluh
 Kab. Banjarnegara. Kodepos: 53481
<http://www.arungjeramserayu.com>

**SURAT KETERANGAN HASIL PENELITIAN**

Yang bertandatangan di bawah ini saya selaku pengelola kawasan wisata Arung Jeram Serayu menerangkan bahwa:

Nama : Andri Setiawan
 NIM : 6101410099
 Jurusan : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi
 Fakultas : Ilmu Keolahragaan
 Universitas : Negeri Semarang

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Arung Jeram Serayu tentang "Pengaruh Industri Olahraga Arung Jeram terhadap Peningkatan Daya Tarik Wisatawan di Kabupaten Banjarnegara Tahun 2014" Pada Tanggal 1 – 7 April 2015.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat semoga dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Banjarnegara, 7 April 2015

Hormat kami



Manager

Lampiran 6

KISI-KISI WAWANCARA

1. Aspek Produsen

a. Latar Belakang

- 1) Apa yang melatar belakangi Anda merintis usaha arung jeram ini?
- 2) Apakah perusahaan arung jeram ini milik pribadi atau kelompok?
- 3) Sejak kapan perusahaan arung jeram ini berdiri?
- 4) Bagaimana kondisi awal usaha arung jeram ini berdiri?
- 5) Kendala apa saja yang Anda temui diawal berdirinya perusahaan arung jeram ini?

b. Tata Letak

- 1) Mengapa anda lebih memilih tempat di sini?
- 2) Apakah dengan anda memilih tempat di sini, membawa dampak positif bagi perusahaan Anda?
- 3) Apakah posisi perusahaan anda tergolong strategis dan mudah dijangkau oleh pengunjung?
- 4) Apakah dengan penataan tempat yang demikian sudah cukup efektif untuk menampung pengunjung yang datang?
- 5) Dengan berdirinya perusahaan anda, adakah dampak bagi masyarakat di sekitar sini?
- 6) Bagaimana respon masyarakat sekitar terhadap perusahaan anda?

c. Kapasitas Pelayanan

- 1) Berapakah jumlah pengunjung maksimal untuk arung jeram dalam 1 hari?
- 2) Bagaimanakah sistem pelayanan arung jeram di perusahaan ini?
- 3) Berapa lama dalam setiap pengarungan di sungai?

- 4) Bagaimana langkah anda sebagai pimpinan perusahaan dalam pemenuhan jumlah pengunjung jika terjadi lonjakan pengunjung?
- 5) Seberapa jauh target anda dalam mendatangkan pengunjung?

2. Unsur Manajemen

a. Man (SDM)

- 1) Bagaimana cara anda merekrut karyawan?
- 2) Berapa jumlah karyawan saat awal perusahaan ini berdiri?
- 3) Berapa jumlah karyawan yang anda miliki saat ini?
- 4) Apakah karyawan yang anda angkat memang tenaga ahli yang sesuai anda butuhkan?
- 5) Selain karyawan, apakah anda mengangkat *free land* juga?
- 6) Mayoritas dari daerah mana karyawan yang ada di perusahaan ini?
- 7) Adakah pelatihan bagi karyawan baru?
- 8) Bagaimanakah anda menilai kualitas dari karyawan yang ada di perusahaan ini?
- 9) Adakah jaminan kesehatan bagi karyawan?
- 10) Bagaimana jika ada karyawan anda yang tidak kompeten?
- 11) Bagaimana cara pemutusan hubungan kerja di perusahaan ini?

b. Money (Uang)

- 1) Berapakah jumlah modal awal yang dibutuhkan untuk membangun usaha ini?
- 2) Darimana saja dana usaha ini didapatkan?
- 3) Bagaimana sistem pembayaran gaji karyawan di perusahaan ini?
- 4) Berapakah harga perlengkapan arung jeram?

- 5) Adakah dana khusus untuk merawat perlengkapan arung jeram di perusahaan ini?
- 6) Berapa yang harus dikeluarkan untuk setiap perawatan perlengkapan arung jeram?
- 7) Berapakah jumlah pendapatan bersih setiap bulannya?
- 8) Apakah pendapatannya sesuai dengan jumlah dana yang dikeluarkan?

c. *Materials*

- 1) Darimana anda memperoleh perlengkapan arung jeram?
- 2) Dari sekian banyak perlengkapan, apa yang paling sulit untuk didapatkan?
- 3) Berapakah jumlah perlengkapan yang dibutuhkan saat awal mendirikan perusahaan arung jeram?
- 4) Apakah ada yang menginvestasikan perlengkapan arung jeram di perusahaan ini?
- 5) Bagaimanakah sistem dan penghitungan hasil investasi di perusahaan ini?

d. *Method (Cara)*

- 1) Bagaimanakah cara pelayanan setiap pengunjung yang datang?
- 2) Bagaimanakah pembagian tugas dalam proses pengarungan?
- 3) Bagaimana strategi anda untuk memantau karyawan agar tetap kompeten dalam bekerja?
- 4) Bagaimana langkah anda untuk memotivasi karyawan agar tetap kompeten dalam bekerja?
- 5) Apakah anda puas dengan metode yang anda terapkan saat ini?
- 6) Apakah ini mempengaruhi jumlah pengunjung dalam setiap bulannya?

3. Aspek Pasar

a. Pertumbuhan Permintaan

- 1) Bagaimana respon pengunjung terhadap pelayanan arung jeram di perusahaan ini?
- 2) Bagaimana tingkat jumlah permintaan permintaan setiap bulannya?
- 3) Bagaimana potensi permintaan pengunjung terhadap pelayanan di perusahaan ini?
- 4) Bagaimana pelayanan pengunjung jika melebihi permintaan pengunjung?
- 5) Bagaimana tingkat pertumbuhan pengunjung tiap tahunnya?

b. Market Share (Pemasaran)

- 1) Teknologi apa saja yang digunakan dalam promosi pariwisata arung jeram?
- 2) Teknik mana yang paling berpengaruh dalam peningkatan jumlah pengunjung?
- 3) Apakah ada dana khusus untuk pemasaran?
- 4) Apakah pemerintah terkait sudah membantu dalam hal pemasaran?
- 5) Melalui apa saja pemerintah terkait dalam membantu pemasaran?

4. Aspek Perusahaan

a. Internal

- Pemilik Perusahaan

- 1) Bagaimana kiat anda sebagai pimpinan perusahaan untuk tetap mempertahankan stabilitas karyawan anda?
- 2) Motivasi apa yang anda berikan kepada karyawan?
- 3) Bagaimana jika ada karyawan yang mulai melemah dalam pekerjaannya?
- 4) Apakah ada kegiatan *outing* yang rutin untuk mengakrabkan setiap karyawan?

5) Harapan dari setelah kegiatan *outing* tersebut?

- **Karyawan**

- 1) Berapa lama anda bekerja di perusahaan ini?
- 2) Apakah anda merasa berkompeten dalam pekerjaan ini?
- 3) Bagaimana cara anda untuk tetap kompeten dalam melakukan pekerjaan ini?
- 4) Bagaimana cara anda untuk menjaga kekompakan dengan karyawan lainnya agar proses melayani pengunjung tetap berjalan semestinya?
- 5) Bagaimana anda memandu pengunjung agar pengunjung merasa nyaman di perusahaan ini?

b. Eksternal

- **Pemilik Perusahaan**

- 1) Bagaimana cara perusahaan menjaga kepercayaan pengunjung?
- 2) Seberapa penting kepercayaan pengunjung terhadap perusahaan ini?
- 3) Bagaimana sikap pengunjung terhadap pelayanan di perusahaan ini?
- 4) Apakah pernah ada protes dari pengunjung atas pelayanan yang diberikan?
- 5) Bagaimana jika ada pengunjung yang merasa kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan perusahaan ini?

- **Pengunjung**

- 1) Seberapa sering melakukan pengurangan?
- 2) Mengapa anda memilih perusahaan ini untuk melakukan pengurangan?
- 3) Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang diberikan perusahaan ini?
- 4) Apakah akan menjadikan perusahaan ini untuk pengurangan yang akan datang?
- 5) Adakah saran untuk perusahaan ini kedepannya?

5. Relation

a. Kemitraan

- 1) Dari kalangan mana saja pengunjung yang datang ke perusahaan ini?
- 2) Adakah perusahaan, komunitas, universitas atau sekolah yang bermitra dengan perusahaan ini?
- 3) Bagaimana proses kemitraan yang terjalin dari perusahaan ini dengan perusahaan yang bermitra?
- 4) Adakah event daerah yang melibatkan perusahaan ini?
- 5) Apa peran perusahaan terhadap event yang diadakan pemerintah?

b. Target dan Luas Pasar

- 1) Selama ini, sejauh mana luas pasar yang anda tembus?
- 2) Apakah sudah memenuhi target pengunjung dalam perbulannya?
- 3) Daerah mana yang sering melakukan mitra dengan perusahaan anda?
- 4) Bagaimanakah respon perusahaan yang sudah menjadi pelanggan di perusahaan ini?

c. Transaksi

- 1) Bagaimana proses transaksi yang berlangsung di perusahaan ini?
- 2) Apakah setiap pengunjung wajib memberikan uang muka terlebih dahulu sebelum pengurangan?
- 3) Berapa uang muka minimal yang harus dibayarkan pengunjung sebelum pengurangan?
- 4) Melalui apa saja proses transaksi bisa berlangsung?
- 5) Apakah sudah efektif dengan metode transaksi yang berlangsung selama ini?

Lampiran 7

HASIL WAWANCARA

Perusahaan:

Nama Perusahaan : **THE PIKAS RESORT**
 Alamat Perusahaan : Ds. Madukara, Kec. Madukara, Kab. Banjarnegara
 Tahun Berdiri : 2004
 Bidang : Jasa Pariwisata

Informan:

Nama : Akhmad Fajar M
 Usia : 53 Tahun
 Status/Jabatan : Direktur Utama
 Alamat : Ds. Blambangan, Kec. Bawang, Kab. Banjarnegara

6) Apa yang melatar belakangi Anda merintis usaha arung jeram ini?

- *Memberdayakan pariwisata minat khusus yang memanfaatkan lahan tidak ternilai dengan mengedepankan local culture, dan juga mengangkat potensi daerah dengan manajemen profesional dan bermanfaat serta memberikan edukasi kepada masyarakat umum dalam pemanfaatan sungai sebagai anugerah yang perlu dilestarikan dan mampu menjadi icon sebuah kota.*

7) Sejak kapan perusahaan arung jeram ini berdiri?

- *Sejak tahun 2004 ketika kami melihat adanya peluang dalam kekayaan alam di Banjarnegara ini tentunya dalam bidang olahraga minat khusus yaitu arung jeram.*

8) Apakah perusahaan arung jeram ini milik pribadi atau kelompok?

- *Ini adalah industri milik bersama yang dikelola secara bersama juga dengan tujuan untuk dapat maksimal dalam pelayanan terhadap konsumen.*

- 9) Bagaimana kondisi awal usaha arung jeram ini berdiri?
- *Kondisi awal usaha ini tentunya tidak seperti sekarang, karena pada saat itu arung jeram belum populer atau banyak dikenal seperti sekarang.*
- 10) Kendala apa saja yang Anda temui diawal berdirinya perusahaan arung jeram ini?
- *Kendala yang sangat signifikan pada saat itu adalah mendapatkan peralatan dan tentang bagaimana memasarkan arung jeram terhadap masyarakat.*
- 11) Mengapa anda lebih memilih tempat di sini?
- *Lingkungan yang memadai tentunya sungai serayu dan ditambah dengan letak geografis Banjarnegara yang mudah diakses dari beberapa daerah.*
- 12) Apakah dengan anda memilih tempat di sini, membawa dampak positif bagi perusahaan Anda?
- *Kemudahan akses dari beberapa daerah tentunya memberikan suatu keuntungan tersendiri bagi perusahaan kami dan merupakan strategi untuk mendatangkan konsumen ataupun pengunjung,*
- 13) Apakah posisi perusahaan anda tergolong strategis dan mudah dijangkau oleh pengunjung?
- *Dalam praktiknya perusahaan kami termasuk yang strategis karena tidak jauh dari jalan raya.*
- 14) Apakah dengan penataan tempat yang demikian sudah cukup efektif untuk menampung pengunjung yang datang?
- *Tentunya belum, karena ada beberapa program perusahaan kami kedepannya, tetapi untuk sekarang sudah cukup efektif dalam pelayanannya.*

- 15) Dengan berdirinya perusahaan anda, adakah dampak bagi masyarakat di sekitar sini?
- *Perusahaan kami lebih dari 90% adalah asli penduduk Banjarnegara dan disekitar perusahaan kami. Tentunya kami juga melakukan kerjasama dengan masyarakat untuk pembuatan souvenir yang dapat dijual di perusahaan kami.*
- 16) Bagaimana respon masyarakat sekitar terhadap perusahaan anda?
- *Respon masyarakat Banjarnegara tentunya beragam, terlebih pada saat awal berdirinya perusahaan ini. Seiring berjalannya waktu respon masyarakat menjadi lebih baik. Ini dikarenakan adanya dampak positif dari segi ekonomi masyarakat.*
- 17) Berapakah jumlah pengunjung maksimal untuk arung jeram dalam 1 hari?
- *Dalam proses pelayanannya, jumlah maksimal dalam 1 hari mencapai 300 pengunjung. Dibagi dalam trip pagi 150 pengunjung dan siang 150 pengunjung.*
- 18) Bagaimanakah sistem pelayanan arung jeram di perusahaan ini?
- *Sistem pelayanan di perusahaan kami adalah dengan mementingkan kebutuhan pengunjung karena di perusahaan kami memiliki berbagai macam paket arung jeram dan itu semua bias custom sesuai dengan kebutuhan pengunjung.*
- 19) Berapa lama dalam setiap pengarungan di sungai?
- *Dari semua paket yang kita tawarkan ada beberapa durasi yang kita tawarkan. Diantaranya minimal 2 jam (10 KM) yang paling lama 5,5 jam (26 KM) dan paket best seller kami adalah 3,5 jam (14 KM).*

- 20) Bagaimana langkah anda sebagai pimpinan perusahaan dalam pemenuhan jumlah pengunjung jika terjadi lonjakan pengunjung?
- *Kami melakukan kerjasama dengan operator arung jeram lain dalam pemenuhannya.*
- 21) Seberapa jauh target anda dalam mendatangkan pengunjung?
- *Target kami dalam pemasarannya sudah sampai luar negeri. Bentuk komitmen kami dengan melakukan promosi ataupun ikut event pameran pariwisata dalam beberapa kota.*
- 22) Bagaimana kiat anda sebagai pimpinan perusahaan untuk tetap mempertahankan stabilitas karyawan anda?
- *Tentunya komunikasi dengan karyawan harus selalu kami jaga. Terlebih yang kami jual adalah jasa dan langsung berhadapan dengan pengunjung.*
- 23) Motivasi apa yang anda berikan kepada karyawan?
- *Tidak ada yang bias kita miliki dengan instan, selalu berusaha adalah motivasi yang selalu kami sampaikan selaku pimpinan. Bahwasanya saya membangun perusahaan ini tentunya dari bawah tidak langsung seperti ini.*
- 24) Bagaimana jika ada karyawan yang mulai melemah dalam pekerjaannya?
- *Kami berdiskusi dan berusaha mencari masalah dan tentunya harapannya adalah untuk dapat memecahkan masalah yang ada dari karyawan kami.*
- 25) Apakah ada kegiatan *outing* yang rutin untuk mengakrabkan setiap karyawan?
- *Kami mengadakan outing setiap tahun sekali.*
- 26) Harapan dari setelah kegiatan *outing* tersebut?
- *Tentunya menambah wawasan yang didapat baik dari segi manajemen dan pelayanan yang nantinya dapat diterapkan di perusahaan kami.*

Nama Perusahaan : **THE PIKAS RESORT**
Alamat Perusahaan : Ds. Madukara, Kec. Madukara, Kab. Banjarnegara
Tahun Berdiri : 2004
Bidang : Jasa Pariwisata

Informan:

Nama : Tri Haryanto
Usia : 42 Tahun
Status/Jabatan : Manajer Operasional
Alamat : Ds. Madukara, Kec. Madukara, Kab. Banjarnegara

1) Bagaimana cara anda merekrut karyawan?

- *Perekrutan yang kami lakukan adalah dengan menggunakan wawancara terlebih dahulu dan dilanjutkan dengan tes sesuai bidang yang akan diisi oleh pelamar.*

2) Berapa jumlah karyawan saat awal perusahaan ini berdiri?

- *Pada saat awal berdirinya perusahaan ini kami memiliki karyawan hanya sebanyak 10 karyawan selain dengan pimpinan yaitu 7 river guide, 3 kitchen room, 2 satpam, 1 fotografer, dan 1 tukang kebun.*

3) Berapa jumlah karyawan yang anda miliki saat ini?

- *Seiring berjalannya waktu saat ini kami memiliki 48 karyawan yaitu 29 river guide, 9 orang di bagian resto, 3 orang di mini market, 3 satpam, 1 orang tukang kebun, dan 3 orang fotografer,*

4) Apakah karyawan yang anda angkat memang tenaga ahli yang sesuai anda butuhkan?

- *Pada dasarnya kami memang merekrut karyawan yang sesuai dengan bidangnya. Ini dimaksudkan agar kami lebih mudah dalam hal pengarahan.*

5) Selain karyawan, apakah anda mengangkat *free lance* juga?

- *Free lance* memang kita rekrut dan ini untuk memudahkan dalam hal pemasaran agar lebih mudah memperkenalkan perusahaan kami.

6) Mayoritas dari daerah mana karyawan yang ada di perusahaan ini?

- Hampir semua karyawan kami berasal dari Banjarnegara, walaupun memang ada beberapa yang dari luar kabupaten Banjarnegara yaitu wonosobo di bagian resto.

7) Adakah pelatihan bagi karyawan baru?

- Semua ada pelatihannya, dan kami mengikuti kebijakan dari dinas pariwisata. Ini diharapkan semua karyawan betul-betul berkompeten dalam bidangnya.

8) Bagaimanakah anda menilai kualitas dari karyawan yang ada di perusahaan?

- Tentunya dari proses dia bekerja dan juga hasil akhirnya.

9) Adakah jaminan kesehatan bagi karyawan?

- Kita hanya membantu semua karyawan untuk mendapatkan kartu anggota jamkesmas.

10) Bagaimana jika ada karyawan anda yang tidak kompeten?

- Hal yang pertama kita lakukan adalah dengan menegur tentang pekerjaannya dan selanjutnya adalah dengan memperhatikan tugas selanjutnya setelah kami tegur.

11) Berapakah jumlah modal awal yang dibutuhkan untuk membangun usaha arung jeram ini?

- Jumlah modal awal yang kami dapatkan pada saat itu mencapai Rp.5 Miliar

12) Darimana saja dana usaha ini didapatkan?

- Dari gabungan beberapa pemodal awal.

- 13) Bagaimana sistem pembayaran gaji karyawan di perusahaan ini?
- *System pembayaran yang kami lakukan adalah sesuai dengan bidangnya masing masing. Jika itu karyawan tetap maka dilakukan dengan bulanan. Jika itu free lance maka kita bayar sesuai dengan besarnya fee yang sudah ditentukan.*
- 14) Berapakah harga perlengkapan arung jeram?
- *Hal ini tentunya variatif dalam harganya dan relative mengenai mahal atau murahnya.*
- 15) Adakah dana khusus untuk merawat perlengkapan arung jeram di perusahaan ini?
- *Perawatan peralatan yang kami lakukan selama ini adalah sebulan sekali. Mulai dari perawatan, perbaikan ringan sampai dengan penggantian alat jika itu dibutuhkan.*
- 16) Berapa yang harus dikeluarkan untuk setiap perawatan perlengkapan arung jeram?
- *Variatif. Melihat dari kerbutuhan barang atau peralatan yang kami ganti.*
- 17) Darimana anda memperoleh perlengkapan arung jeram?
- *Melalui relasi yang sudah terjalin dengan seluruh operator arung jeram di Indonesia dan tidak jarang juga kami mendapatkan peralatan dari media online.*
- 18) Dari sekian banyak perlengkapan, apa yang paling sulit untuk didapatkan?
- *Peralatan saat ini sudah hampir semua mudah didapatkan, dan ini juga berpengaruh terhadap kualitas.*

- 19) Berapakah jumlah perlengkapan yang dibutuhkan saat awal mendirikan perusahaan arung jeram?
- *Pada saat awal berdirinya perusahaan ini, kami hanya memiliki 3 perahu karet lengkap dengan perlengkapan arung jeramnya.*
- 20) Bagaimanakah cara pelayanan setiap pengunjung yang datang?
- *Pelayanan yang kami berikan tentunya dengan SAPTA PESONA yaitu: AMAN-TERTIB-BERSIH-SEJUK-INDAH-RAMAH TAMAH-KENANGAN.*
- 21) Bagaimanakah pembagian tugas dalam proses pengarungan?
- *Bekerja sesuai tugas yang telah ditetapkan dan semua saling membantu satu sama lain. Ini dikarenakan kita adalah kerja tim. Kerja melayani pengunjung. Bagaimana membuat pengunjung nyaman adalah tugas kami.*
- 22) Bagaimana strategi anda untuk memantau karyawan agar tetap kompeten dalam bekerja?
- *Pengawasan lapangan selalu kami lakukan untuk memantau semua karyawan kami yang bekerja.*
- 23) Bagaimana langkah anda untuk memotivasi karyawan agar tetap kompeten dalam bekerja?
- *Komunikasi yang pasti harus dijaga baik pimpinan atau bahkan antar karyawan itu sendiri.*
- 24) Apakah anda puas dengan metode yang anda terapkan saat ini?
- *Selama ini cukup puas dengan metode yang kami terapkan walaupun ada beberapa hal lagi yang harus diperbaiki.*
- 25) Apakah ini mempengaruhi jumlah pengunjung dalam setiap bulannya?
- *Tentunya berpengaruh. Karena setiap kepuasan pengunjung merupakan kepuasan kami juga dan yang penting adalah kepercayaan pengunjung.*

Nama Perusahaan : **THE PIKAS RESORT**

Alamat Perusahaan : Ds. Madukara, Kec. Madukara, Kab. Banjarnegara

Tahun Berdiri : 2004

Bidang : Jasa Pariwisata

Informan:

Nama : Akhmad Firdaus

Usia : 38 Tahun

Status/Jabatan : Manajer Marketing

Alamat : Ds. Blambangan, Kec. Bawang, Kab. Banjarnegara

1) Bagaimana respon pengunjung terhadap pelayanan arung jeram di perusahaan ini?

- Respon yang diberikan selama ini tentunya beragam. Ada yang positif dan juga negative. Dan itu semua kami jadikan sebagai motivasi agar lebih baik lagi kedepannya.

2) Bagaimana tingkat jumlah permintaan permintaan setiap bulannya?

- Permintaan tiap bulannya selalu berubah-ubah melihat kondisi sungai dan juga ada beberapa bulan yang tingkat permintaan sangat signifikan.

3) Bagaimana potensi permintaan pengunjung terhadap pelayanan di perusahaan ini?

- Pelayanan yang kami berikan tentunya agar memberikan kesan tersendiri untuk setiap pengunjung yang diharapkan nantinya dapat mengabarkan ke masyarakat bahwa pelayanan kami sangat memuaskan.

4) Bagaimana pelayanan pengunjung jika melebihi permintaan pengunjung?

- Kita selalu mengantisipasi hal tersebut, jika permintaan melebihi kuota kami bekerja sama dengan operator lain.

- 5) Bagaimana tingkat pertumbuhan pengunjung tiap tahunnya?
- *Selalu meningkat, dan ini tentunya terlihat dari fasilitas yang sekarang terbangun di area perusahaan ini.*
- 6) Teknologi apa saja yang digunakan dalam promosi pariwisata arung jeram?
- *Media social beberapa tahun terakhir sudah menjadi tren setiap perusahaan dalam membantu memasarkan sebuah produk perusahaan. Kami juga melakukan hal tersebut, diantaranya website, twitter, face book, dan instagram.*
- 7) Teknik mana yang paling berpengaruh dalam peningkatan jumlah pengunjung?
- *Website dan instagram*
- 8) Apakah ada dana khusus untuk pemasaran?
- *Tentunya ada dalam setiap bulannya untuk kita alokasikan dalam pemasaran melalui media online nya.*
- 9) Apakah pemerintah terkait sudah membantu dalam hal pemasaran?
- *Pameran yang diadakan pemerintah terkait cukup rutin dilaksanakan. Baik skala dalam provinsi maupun di luar provinsi.*
- 10) Melalui apa saja pemerintah terkait dalam membantu pemasaran?
- *Melalui pameran dan juga event tahunan di Kabupaten Banjarnegara.*
- 11) Bagaimana cara perusahaan menjaga kepercayaan pengunjung?
- *Pelayanan yang maksimal kepada pengunjung merupakan upaya menjaga kepercayaan pengunjung.*
- 12) Seberapa penting kepercayaan pengunjung terhadap perusahaan ini?
- *Kepercayaan pengunjung kami ibaratkan nyawa dalam perusahaan ini. Tanpa pengunjung, perusahaan ini bukan apa-apa.*

- 13) Dari kalangan mana saja pengunjung yang datang ke perusahaan ini?
- *Pada dasarnya pengunjung dari berbagai kalangan. Hanya kami memberikan batasan minimum umur 7 tahun dan maksimal sampai kemampuan yang tidak kami paksakan.*
- 14) Adakah event daerah yang melibatkan perusahaan ini?
- *Event yang diadakan di perusahaan ini biasanya mencakup event kepemudaan yang biasanya adalah event music dan apa saja yang kiranya memungkinkan diadakan disini.*
- 15) Apa peran perusahaan terhadap event yang diadakan pemerintah?
- *Sebagai membantu dalam upaya meningkatkan pengunjung yang dating ke Kabupaten Banjarnegara.*
- 16) Selama ini, sejauh mana luas pasar yang anda tembus?
- *Kita pernah melakukan pameran pariwisata di luar negeri. Tepatnya di Singapore tahun 2012.*
- 17) Apakah sudah memenuhi target pengunjung dalam perbulannya?
- *Masih dalam tahap evaluasi perusahaan kami.*
- 18) Daerah mana yang sering melakukan mitra dengan perusahaan anda?
- *Tentunya masih didominasi dari wilayah banyumas dan sekitarnya.*
- 19) Bagaimanakah respon perusahaan yang sudah menjadi pelanggan di perusahaan ini?
- *Relative antara perusahaan yang satu dengan yang lainnya.*
- 20) Bagaimana proses transaksi yang berlangsung di perusahaan ini dan apakah harus memberikan uang muka sebelum pengurangan?
- *Bias melalui telephone, website atau datang langsung ke kantor. Uang muka 25% tanda jadi pemesanan.*

Nama Perusahaan : **THE PIKAS RESORT**

Alamat Perusahaan : Ds. Madukara, Kec. Madukara, Kab. Banjarnegara

Tahun Berdiri : 2004

Bidang : Jasa Pariwisata

Informan:

Nama : Gatot Wicaksono

Usia : 26 Tahun

Status/Jabatan : Karyawan

Alamat : Ds. Madukara, Kec. Madukara, Kab. Banjarnegara

1) Berapa lama anda bekerja di perusahaan ini?

- *Saya bekerja disini sejak perusahaan ini pertama kali berdiri, walaupun beberapa kali pernah mencari pengalaman lain di luar kota.*

2) Apakah anda merasa berkompeten dalam pekerjaan ini?

- *Selama itu berjalan dengan baik, mungkin saya berkompeten dalam bidang ini.*

3) Bagaimana cara anda untuk tetap kompeten dalam melakukan pekerjaan ini?

- *Selalu belajar dan berusaha untuk melakukan yang terbaik untuk perusahaan ini.*

4) Bagaimana cara anda untuk menjaga kekompakan dengan karyawan lainnya agar proses melayani pengunjung tetap berjalan semestinya?

- *Kami menganggap yang bekerja di perusahaan ini adalah sebagai keluarga, jadi seberat apapun masalah itu akan bias kita selesaikan.*

5) Bagaimana anda memandu pengunjung agar pengunjung merasa nyaman di perusahaan ini?

- *Selalu mengarahkan apa yang memang seharusnya kami sampaikan.*

Nama Perusahaan : **THE PIKAS RESORT**

Alamat Perusahaan : Ds. Madukara, Kec. Madukara, Kab. Banjarnegara

Tahun Berdiri : 2004

Bidang : Jasa Pariwisata

Informan:

Nama : Miftahudin

Usia : 21 Tahun

Status/Jabatan : Pengunjung

Alamat : Ds. Blambangan, Kec. Bawang, Kab. Banjarnegara

6) Seberapa sering melakukan pengarungan?

- Saya melakukan pengarungan dengan tidak menentu selagi ada waktu dengan teman-teman pasti kami melakukan pengarungan ini. Minimal kami melakukannya sekali dalam satu semester.

7) Mengapa anda memilih perusahaan ini untuk melakukan pengarungan?

- Saya melakukannya bersama teman-teman sudah berlangganan sejak lama. Itu dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada kami sangat memuaskan.

8) Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang diberikan perusahaan ini?

- Pelayanan yang diberikan memang sudah memuaskan menurut saya, tentang wawasan pada saat pengarungan juga diberikan kepada saya dan teman-teman. salut

9) Apakah akan menjadikan perusahaan ini untuk pengarungan yang akan datang?

- Jika pelayanannya masih seperti ini, kenapa tidak. Baik pelayanan ataupun cara menyambut kami selaku pengunjung tentunya merasa terpuaskan.

10) Adakah saran untuk perusahaan ini kedepannya?

- *Saran yang kami berikan adalah agar tetap dan terus belajar dalam menghadapi orang banyak. Ini tentunya untuk kemajuan perusahaan ini juga nantinya.*

Nama Perusahaan : **THE PIKAS RESORT**
Alamat Perusahaan : Ds. Madukara, Kec. Madukara, Kab. Banjarnegara
Tahun Berdiri : 2004
Bidang : Jasa Pariwisata

Informan:

Nama : Desi Frimadani
Usia : 29 Tahun
Status/Jabatan : Pengunjung
Alamat : Ds. Wergonayan, Kec. Mirit, Kab. Kebumen

1) Seberapa sering melakukan pengarungan?

- Hanya jika ada waktu luang yang bias berbarengan dengan teman, saya akan melakukan arung jeram di Banjarnegara.

2) Mengapa anda memilih perusahaan ini untuk melakukan pengarungan?

- Awalnya hanya diajak oleh teman, tapi setelah itu jadi sering di The Pikas Resort karena sudah kenal juga dengan pimpinan perusahaannya.

3) Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang diberikan perusahaan ini?

- Selama ini nyaman-nyaman saja dengan pelayanan yang diberikan kepada kami walupun itu entah karena memang sudah kenal atau apa. Keseluruhannya sudah bagus.

4) Apakah akan menjadikan perusahaan ini untuk pengarungan yang akan datang?

- Tentu saja. Ini sudah menjadi tahun ke 3 kami secara beruntun melakukan pengarungan selalu di sini.

5) Adakah saran untuk perusahaan ini kedepannya?

- *Saran yang dapat kami sampaikan semoga bias menambah fasilitas yang ada di area ini agar bias menarik pengunjung lebih banyak lagi.*

Nama Perusahaan : **THE PIKAS RESORT**
Alamat Perusahaan : Ds. Madukara, Kec. Madukara, Kab. Banjarnegara
Tahun Berdiri : 2004
Bidang : Jasa Pariwisata

Informan:

Nama : Okky Setiawan
Usia : 35 Tahun
Status/Jabatan : Pengunjung
Alamat : Ds. Peyuyon, Kec. Peyuyon, Kab. Banjarnegara

1) Seberapa sering melakukan pengarungan?

- *Ini adalah pengarungan pertama saya selama ini.*

2) Mengapa anda memilih perusahaan ini untuk melakukan pengarungan?

- *diajak oleh teman sekantor saya..*

3) Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang diberikan perusahaan ini?

- *Cukup bagus dan karyawan disini sangat ramah dan bersahabat dengan para pengunjung.*

4) Apakah akan menjadikan perusahaan ini untuk pengarungan yang akan datang?

- *Jika masih ada kesempatan lagi. Tapi sebelumnya masih ingin mencoba ke yang lain dulu. Jadi bias paham bagaimana pelayanan diluar sana.*

5) Adakah saran untuk perusahaan ini kedepannya?

- *Selalu berinovasi dalam mengemas sebuah jasa pariwisata. Karena kepuasan pengunjung akan menentukan kedepannya.*

Perusahaan:

Nama Perusahaan : **SERAYU ADVENTURE INDONESIA**
 Alamat Perusahaan : Ds. Singomerto, Kec. Sigaluh, Kab. Banjarnegara
 Tahun Berdiri : 2004
 Bidang : Jasa Pariwisata

Informan:

Nama : Nono
 Usia : 52 Tahun
 Status/Jabatan : Manajer
 Alamat : Banjarnegara

1) Apa yang melatar belakangi Anda merintis usaha arung jeram ini?

- Menghimpun perkumpulan anak-anak muda di sekitar aliran sungai serayu untuk mengembangkan olahraga minat khusus yaitu olahraga arung jeram, dan berkembangnya waktu maka berdirilah perusahaan yang bernama Serayu Adventure Indonesia.

2) Sejak kapan perusahaan arung jeram ini berdiri?

- Kami mendirikan perusahaan ini pada tahun 2004 setelah melakukan observasi selama bertahun-tahun bersama Federasi Arung Jeram Indonesia Banjarnegara.

3) Apakah perusahaan arung jeram ini milik pribadi atau kelompok?

- Ini adalah industri milik bersama yang dikelola secara bersama juga dengan tujuan untuk dapat maksimal dalam pelayanan terhadap konsumen.

4) Bagaimana kondisi awal usaha arung jeram ini berdiri?

- Awal berdirinya perusahaan ini arung jeram belum populer seperti saat ini.

5) Kendala apa saja yang Anda temui diawal berdirinya perusahaan arung jeram ini?

- *Perluasan pangsa pasar dan juga pencarian peralatan yang pada saat itu sangat sulit dicari dan menjadi kendala bagi kami.*

6) Mengapa anda lebih memilih tempat di sini?

- *Kegemaran berbaur dengan alam pada saat kuliah menjadikan saya tertarik untuk mendirikan perusahaan arung jeram di Banjarnegara dan dilihat dari sumber daya alamnya Banjarnegara mempunyai sungai yang cukup bagus untuk dijadikan lahan atau tempat berarung jeram.*

7) Apakah dengan anda memilih tempat di sini, membawa dampak positif bagi perusahaan Anda?

- *Kemudahan akses dari beberapa daerah tentunya memberikan suatu keuntungan tersendiri bagi perusahaan kami dan merupakan strategi untuk mendatangkan konsumen ataupun pengunjung,*

8) Apakah posisi perusahaan anda tergolong strategis dan mudah dijangkau oleh pengunjung?

- *Dalam praktiknya perusahaan kami termasuk yang strategis karena tidak jauh dari jalan raya.*

9) Apakah dengan penataan tempat yang demikian sudah cukup efektif untuk menampung pengunjung yang datang?

- *Tentunya belum, karena ada beberapa program perusahaan kami kedepannya, tetapi untuk sekarang sudah cukup efektif dalam pelayanannya.*

10) Dengan berdirinya perusahaan anda, adakah dampak bagi masyarakat di sekitar sini?

- *Peningkatan dari sector ekonomi saya kira menjadikan dampak positif karena kami bekerjasama dengan warga sekitar.*

- 11) Bagaimana respon masyarakat sekitar terhadap perusahaan anda?
- *Beragam. Ada yang merespons sangat baik tetapi ada juga kritikan dari masyarakat namun itu semua kami jadikan acuan untuk membuat perusahaan ini lebih maju.*
- 12) Berapakah jumlah pengunjung maksimal untuk arung jeram dalam 1 hari?
- *Dalam proses pelayanannya, jumlah maksimal dalam 1 hari mencapai 200 pengunjung. Dibagi dalam trip pagi 100 pengunjung dan siang 100 pengunjung.*
- 13) Bagaimanakah sistem pelayanan arung jeram di perusahaan ini?
- *Sistem pelayanan di perusahaan kami adalah dengan mementingkan kebutuhan pengunjung karena di perusahaan kami memiliki berbagai macam paket arung jeram dan itu semua bias custom sesuai dengan kebutuhan pengunjung.*
- 14) Berapa lama dalam setiap pengarungan di sungai?
- *Dari semua paket yang kita tawarkan ada beberapa durasi yang kita tawarkan. Diantaranya minimal 2 jam (10 KM) yang paling lama 5,5 jam (26 KM) dan paket best seller kami adalah 3,5 jam (14 KM).*
- 15) Bagaimana langkah anda sebagai pimpinan perusahaan dalam pemenuhan jumlah pengunjung jika terjadi lonjakan pengunjung?
- *Kami melakukan kerja sama dengan operator arung jeram lain dalam pemenuhannya. Atau menyarankan pengunjung ke operator lain.*
- 16) Seberapa jauh target anda dalam mendatangkan pengunjung?
- *Target kami dalam pemasarannya sudah sampai luar negeri. Bentuk komitmen kami dengan melakukan promosi ataupun ikut event pameran pariwisata dalam beberapa kota.*

- 17) Bagaimana kiat anda sebagai pimpinan perusahaan untuk tetap mempertahankan stabilitas karyawan anda?
- *Komunikasi dengan karyawan harus selalu kami jaga. Terlebih yang kami jual adalah jasa dan langsung berhadapan dengan pengunjung.*
- 18) Motivasi apa yang anda berikan kepada karyawan?
- *Memberikan pengarahan terlebih dahulu.*
- 19) Bagaimana jika ada karyawan yang mulai melemah dalam pekerjaannya?
- *Kami berdiskusi dan berusaha mencari masalah dan tentunya harapannya adalah untuk dapat memecahkan masalah yang ada dari karyawan kami.*
- 20) Apakah ada kegiatan *outing* yang rutin untuk mengakrabkan setiap karyawan?
- *Study banding dengan para penjual jasa pariwisata yang lebih maju lagi adalah kegiatan rutin yang bias kami lakukan setahun sekali agar lebih mempererat hubungan antar karyawan dan diharapkan bisa memberikan dampak positif dalam kemajuan perusahaan.*
- 21) Harapan dari setelah kegiatan *outing* tersebut?
- *Dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat juga menambah wawasan yang didapat baik dari segi manajemen dan pelayanan yang nantinya dapat diterapkan di perusahaan kami.*
- 22) Bagaimana cara anda merekrut karyawan?
- *Perekrutan yang kami lakukan adalah dengan menggunakan wawancara terlebih dahulu dan dilanjutkan dengan tes sesuai bidang yang akan diisi oleh pelamar.*
- 23) Berapa jumlah karyawan saat awal perusahaan ini berdiri?

- Pada saat awal berdirinya perusahaan ini kami memiliki karyawan hanya sebanyak 7 karyawan selain dengan pimpinan yaitu 4 river guide, 2 kitchen room dan 1 tukang kebun.

24) Berapa jumlah karyawan yang anda miliki saat ini?

- Seiring berjalannya waktu saat ini kami memiliki 39 karyawan yaitu 20 river guide, 7 orang di bagian resto, 3 satpam, 1 orang tukang kebun, 2 orang bagian keuangan, 3 orang di bagian souvenir dan 3 orang fotografer,

25) Apakah karyawan yang anda angkat memang tenaga ahli yang sesuai anda butuhkan?

- Pada dasarnya kami memang merekrut karyawan yang sesuai dengan bidangnya. Ini dimaksudkan agar kami lebih mudah dalam hal pengarahan.

26) Selain karyawan, apakah anda mengangkat free lance juga?

- Free lance memang kita rekrut dan ini untuk memudahkan dalam hal pemasaran agar lebih mudah memperkenalkan perusahaan kami.

27) Mayoritas dari daerah mana karyawan yang ada di perusahaan ini?

- Hampir semua karyawan kami berasal dari Banjarnegara.

28) Adakah pelatihan bagi karyawan baru?

- Semua ada pelatihannya, dan kami mengikuti kebijakan dari dinas pariwisata. Ini diharapkan semua karyawan betul-betul berkompeten dalam bidangnya.

29) Bagaimanakah anda menilai kualitas dari karyawan yang ada di perusahaan?

- Proses pekerjaan yang dia selesaikan tepat waktu atau tidak.

30) Adakah jaminan kesehatan bagi karyawan?

- Kita hanya membantu semua karyawan untuk mendapatkan kartu anggota jamkesmas.

31) Bagaimana jika ada karyawan anda yang tidak kompeten?

- Hal yang pertama kita lakukan adalah dengan menegur tentang pekerjaannya dan selanjutnya adalah dengan memperhatikan tugas selanjutnya setelah kami tegur.

32) Berapakah jumlah modal awal yang dibutuhkan untuk membangun usaha arung jeram ini?

- Jumlah modal awal yang kami dapatkan pada saat itu mencapai Rp.3 Miliar

33) Darimana saja dana usaha ini didapatkan?

- Dari gabungan beberapa pemodal awal

34) Bagaimana sistem pembayaran gaji karyawan di perusahaan ini?

- Sistem pembayaran yang kami lakukan adalah sesuai dengan bidangnya masing masing. Jika itu karyawan tetap maka dilakukan dengan bulanan. Jika itu free lance maka kita bayar sesuai dengan besarnya fee yang sudah ditentukan.

35) Berapakah harga perlengkapan arung jeram?

- Hal ini tentunya variatif dalam harganya dan relative mengenai mahal atau murahnya.

36) Adakah dana khusus untuk merawat perlengkapan arung jeram di perusahaan ini?

- Kami melakukan perawatan setiap bulan sekali. Tentunya akan memakan anggaran yang memang sudah kami sediakan.

37) Berapa yang harus dikeluarkan untuk setiap perawatan perlengkapan arung jeram?

- Variatif. Melihat dari kebutuhan barang atau peralatan yang kami ganti.

38) Darimana anda memperoleh perlengkapan arung jeram?

- Melalui relasi yang sudah terjalin dengan seluruh operator arung jeram di Indonesia dan tidak jarang juga kami mendapatkan peralatan dari media online.

39) Dari sekian banyak perlengkapan, apa yang paling sulit untuk didapatkan?

- Peralatan saat ini sudah hampir semua mudah didapatkan, dan ini juga berpengaruh terhadap kualitas.

40) Berapakah jumlah perlengkapan yang dibutuhkan saat awal mendirikan perusahaan arung jeram?

- Pada saat awal berdirinya perusahaan ini, kami hanya memiliki 3 perahu karet lengkap dengan perlengkapan arung jeramnya.

41) Bagaimanakah cara pelayanan setiap pengunjung yang datang?

- Pelayanan yang kami berikan tentunya dengan SAPTA PESONA yaitu: AMAN-TERTIB-BERSIH-SEJUK-INDAH-RAMAH TAMAH-KENANGAN.

42) Bagaimanakah pembagian tugas dalam proses pengarungan?

- Bekerja sesuai tugas yang telah ditetapkan dan semua saling membantu satu sama lain. Ini dikarenakan kita adalah kerja tim. Kerja melayani pengunjung. Bagaimana membuat pengunjung nyaman adalah tugas kami.

Nama Perusahaan : **SERAYU ADVENTURE INDONESIA**
Alamat Perusahaan : Ds. Singomerto, Kec. Sigaluh, Kab. Banjarnegara
Tahun Berdiri : 2004
Bidang : Jasa Pariwisata

Informan:

Nama : Joni Tri Sasmoyo
Usia : 27 Tahun
Status/Jabatan : Manajer Marketing
Alamat : Ds. Banjarmangu, Kec. Banjarmangu, Kab. Banjarnegara

1) Bagaimana respon pengunjung terhadap pelayanan arung jeram di perusahaan ini?

- Selama pelayanan kami maksimal kepada pengunjung, saya pikir akan memberikan respon positif kepada perusahaan ini. Walaupun kami sadar bahwa kami masih banyak kekurangan baik dalam hal fasilitas maupun dalam pelayanannya.

2) Bagaimana tingkat jumlah permintaan permintaan setiap bulannya?

- Tidak setiap bulan akan meningkat. Dilihat dari agenda bulanan ataupun event nasional. Contohnya libur semesteran anak sekolah jauh lebih meningkat dibanding pada saat ramadhan.

3) Bagaimana potensi permintaan pengunjung terhadap pelayanan di perusahaan ini?

- Pelayanan merupakan sesuatu yang sangat vital dalam industri jasa pariwisata. Itu sebabnya kami mengutamakan pelayanan prima untuk pengunjung yang datang ke Serayu Adventure Indonesia dan diharapkan bias meningkatkan pengunjung untuk waktu yang akan datang.

- 4) Bagaimana pelayanan pengunjung jika melebihi permintaan pengunjung?
 - *Alokasi jadwal sangat perlu. Jika memang sudah penuh, kami tidak akan memaksakan untuk melayani kunjungan.*
- 5) Bagaimana tingkat pertumbuhan pengunjung tiap tahunnya?
 - *Selalu meningkat, dan ini tentunya terlihat dari fasilitas yang sekarang terbangun di area perusahaan ini.*
- 6) Teknologi apa saja yang digunakan dalam promosi pariwisata arung jeram?
 - *Media social beberapa tahun terakhirsudah menjadi tren setiap perusahaan dalam membantu memasarkan sebuah produk perusahaan. Kami juga melakukan hal tersebut, diantaranya website, twitter, face book, dan instagram.*
- 7) Teknik mana yang paling berpengaruh dalam peningkatan jumlah pengunjung?
 - *Website dan marketing yang tersebar dalam beberapa daerah yang nantinya kita berikan bonus yang pantas untuk yang membantu memasarkan arung jeram ini.*
- 8) Apakah ada dana khusus untuk pemasaran?
 - *Tentunya ada dalam setiap bulannya untuk kita alokasikan dalam pemasaran melalui media online nya.*
- 9) Apakah pemerintah terkait sudah membantu dalam hal pemasaran?
 - *Pameran yang diadakan pemerintah terkait cukup rutin dilaksanakan. Baik skala dalam provinsi maupun di luar provinsi.*
- 10) Melalui apa saja pemerintah terkait dalam membantu pemasaran?
 - *Melalui pameran dan juga event tahunan di Kabupaten Banjarnegara.*
- 11) Bagaimana cara perusahaan menjaga kepercayaan pengunjung?

- Memberikan informasi terkait event yang kita programkan yang diharapkan bias berpartisipasi dalam event tersebut.

12) Seberapa penting kepercayaan pengunjung terhadap perusahaan ini?

- Kepercayaan pengunjung kami ibaratkan nyawa dalam perusahaan ini. Tanpa pengunjung, perusahaan ini bukan apa-apa.

13) Dari kalangan mana saja pengunjung yang datang ke perusahaan ini?

- Pada dasarnya pengunjung dari berbagai kalangan. Hanya kami memberikan batasan minimum umur 7 tahun dan maksimal sampai kemampuan yang tidak kami paksakan.

14) Adakah event daerah yang melibatkan perusahaan ini?

- Event yang diadakan di perusahaan ini biasanya mencakup event kepemudaan yang biasanya adalah event music dan apa saja yang kiranya memungkinkan diadakan disini.

15) Apa peran perusahaan terhadap event yang diadakan pemerintah?

- Sebagai membantu dalam upaya meningkatkan pengunjung yang dating ke Kabupaten Banjarnegara.

16) Selama ini, sejauh mana luas pasar yang anda tembus?

- Masih dalam lingkup nasional. Akan tetapi kami rutin dalam melakukan promosi ke berbagai daerah.

17) Apakah sudah memenuhi target pengunjung dalam perbulannya?

- Masih dalam tahap evaluasi perusahaan kami.

18) Daerah mana yang sering melakukan mitra dengan perusahaan anda?

- Tentunya masih didominasi dari wilayah banyumas dan sekitarnya.

19) Bagaimanakah respon perusahaan yang sudah menjadi pelanggan di perusahaan ini?

- *Relative antara perusahaan yang satu dengan yang lainnya.*

20) Bagaimana proses transaksi yang berlangsung di perusahaan ini dan apakah harus memberikan uang muka sebelum pengurangan?

- *Bisa melalui telephone, website atau datang langsung ke kantor. Uang muka 25% tanda jadi pemesanan.*

Nama Perusahaan : **SERAYU ADVENTURE INDONESIA**
 Alamat Perusahaan : Ds. Singomerto, Kec. Sigaluh, Kab. Banjarnegara
 Tahun Berdiri : 2004
 Bidang : Jasa Pariwisata

Informan:

Nama : Edi
 Usia : 38 Tahun
 Status/Jabatan : Karyawan / River Guide
 Alamat : Ds. Argasoka, Kec. Banjarnegara, Kab. Banjarnegara

1) Berapa lama anda bekerja di perusahaan ini?

- *Saya bekerja disini sejak perusahaan ini pertama kali berdiri, walaupun beberapa kali pernah mencari pengalaman lain di luar kota.*

2) Apakah anda merasa berkompeten dalam pekerjaan ini?

- *Mencoba melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Selama itu berjalan dengan baik tanpa kendala, mungkin saya berkompeten dalam bidang ini.*

3) Bagaimana cara anda untuk tetap kompeten dalam melakukan pekerjaan ini?

- *Selalu belajar dan berusaha untuk melakukan yang terbaik untuk perusahaan ini.*

4) Bagaimana cara anda untuk menjaga kekompakan dengan karyawan lainnya agar proses melayani pengunjung tetap berjalan semestinya?

- *Kami menganggap yang bekerja di perusahaan ini adalah sebagai keluarga, jadi seberat apapun masalah itu akan bisa kita selesaikan.*

5) Bagaimana anda memandu pengunjung agar pengunjung merasa nyaman di perusahaan ini?

- *Selalu mengarahkan apa yang memang seharusnya kami sampaikan.*

Nama Perusahaan : **SERAYU ADVENTURE INDONESIA**
Alamat Perusahaan : Ds. Singomerto, Kec. Sigaluh, Kab. Banjarnegara
Tahun Berdiri : 2004
Bidang : Jasa Pariwisata

Informan:

Nama : Dimas Faisal
Usia : 22
Status/Jabatan : Pengunjung
Alamat : Ds. Gumiwang, Kec. Purwonegoro, Kab. Banjarnegara

1) Seberapa sering melakukan pengarungan?

- *Wisata arung jeram di Serayu Adventure Indonesia jarang saya melakukan, minimal setahun dua kali.*

2) Mengapa anda memilih perusahaan ini untuk melakukan pengarungan?

- *Saya melakukannya bersama teman-teman sudah berlangganan sejak lama. Itu dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada kami sangat memuaskan.*

3) Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang diberikan perusahaan ini?

- *Pelayanan yang diberikan memang sudah memuaskan menurut saya, tentang wawasan pada saat pengarungan juga diberikan kepada saya dan teman-teman. salut*

4) Apakah akan menjadikan perusahaan ini untuk pengarungan yang akan datang?

- *Jika pelayanannya masih seperti ini, kenapa tidak. Baik pelayanan ataupun cara menyambut kami selaku pengunjung tentunya merasa terpuaskan.*

5) Adakah saran untuk perusahaan ini kedepannya?

- Saran yang kami berikan adalah agar tetap dan terus belajar dalam menghadapi orang banyak. Ini tentunya untuk kemajuan perusahaan ini juga nantinya.

Nama Perusahaan : **SERAYU ADVENTURE INDONESIA**
Alamat Perusahaan : Ds. Singomerto, Kec. Sigaluh, Kab. Banjarnegara
Tahun Berdiri : 2004
Bidang : Jasa Pariwisata

Informan:

Nama : Tika Prananda
Usia : 25 Tahun
Status/Jabatan : Pengunjung
Alamat : Purwokerto

1) Seberapa sering melakukan pengurangan?

- *Hampir setiap liburan semester atau jika ada kesempatan bareng teman kerja di kantor.*

2) Mengapa anda memilih perusahaan ini untuk melakukan pengurangan?

- *Pilihan kepada Serayu Adventure Indonesia karena merasa cocok dengan pelayanan yang diberikan.*

3) Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang diberikan perusahaan ini?

- *Selama saya wisata di sini, pelayanan yang diberikan cukup bagus.*

4) Apakah akan menjadikan perusahaan ini untuk pengurangan yang akan datang?

- *Jika berjalan seperti ini, saya akan melakukannya lagi.*

5) Adakah saran untuk perusahaan ini kedepannya?

- *Saran yang dapat kami sampaikan semoga bisa menambah fasilitas yang ada di area ini agar bias menarik pengunjung lebih banyak lagi.*

Nama Perusahaan : **SERAYU ADVENTURE INDONESIA**
Alamat Perusahaan : Ds. Singomerto, Kec. Sigaluh, Kab. Banjarnegara
Tahun Berdiri : 2004
Bidang : Jasa Pariwisata

Informan:

Nama : Solikin
Usia : 40 Tahun
Status/Jabatan : Pengunjung
Alamat : Wonosobo

1) Seberapa sering melakukan pengurangan?

- *Ini adalah pengurangan pertama saya selama ini.*

2) Mengapa anda memilih perusahaan ini untuk melakukan pengurangan?

- *Kesepakatan dari kantor untuk menggunakan jasa Serayu Adventure Indonesia*

3) Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang diberikan perusahaan ini?

- *Cukup bagus dan karyawan disini sangat ramah dan bersahabat dengan para pengunjung.*

4) Apakah akan menjadikan perusahaan ini untuk pengurangan yang akan datang?

- *Selama pelayanannya memuaskan makan akan menggunakannya lagi.*

5) Adakah saran untuk perusahaan ini kedepannya?

- *Berikan kesan memuaskan kepada setiap pengunjung yang datang ke Serayu Adventure Indonesia.*

Nama Perusahaan : **ARUNG JERAM SERAYU**
Alamat Perusahaan : Ds. Singomerto, Kec. Sigaluh, Kab. Banjarnegara
Tahun Berdiri : 2009
Bidang : Jasa Pariwisata

Informan:

Nama : Heri
Usia : 43 Tahun
Status/Jabatan : Manajer
Alamat : Banjarnegara

- 1) Apa yang melatar belakangi Anda merintis usaha arung jeram ini?
 - *Memanfaatkan Sumber Daya Alam yang ada di Kabupaten Banjarnegara dan melihat adanya peluang bisnis yang menguntungkan, maka saya merancang sedemikian rupa dalam hal pembangunan fisik dan juga persiapan Sumber Daya Manusianya.*
- 2) Sejak kapan perusahaan arung jeram ini berdiri?
 - *Kami mendirikan perusahaan ini pada tahun 2009 setelah melihat adanya prospek yang sangat bagus dalam bisnis arung jeram.*
- 3) Apakah perusahaan arung jeram ini milik pribadi atau kelompok?
 - *Ini adalah industri milik bersama yang dikelola secara bersama juga dengan tujuan untuk dapat maksimal dalam pelayanan terhadap pengunjung yang datang ke Arung Jeram Serayu.*
- 4) Bagaimana kondisi awal usaha arung jeram ini berdiri?
 - *Awal berdirinya perusahaan ini arung jeram belum populer seperti saat ini.*
- 5) Kendala apa saja yang Anda temui diawal berdirinya perusahaan arung jeram ini?

- *Kendalanya adalah adanya beberapa operator arung jeram yang terlebih dahulu berdiri dan harus memberikan konsep yang matang sehingga pengunjung bisa datang ke Arung Jeram Serayu.*
- 6) Mengapa anda lebih memilih tempat di sini?
- *Mudahnya interaksi dengan masyarakat disekitar yang mampu membantu dalam hal penyebaran kabar dari mulut ke mulut sehingga Arung Jeram Serayu lebih cepat dikenal masyarakat*
- 7) Apakah dengan anda memilih tempat di sini, membawa dampak positif bagi perusahaan Anda?
- *Kemudahan akses dari beberapa daerah tentunya memberikan suatu keuntungan tersendiri bagi perusahaan kami dan merupakan strategi untuk mendatangkan konsumen ataupun pengunjung,*
- 8) Apakah posisi perusahaan anda tergolong strategis dan mudah dijangkau oleh pengunjung?
- *Dalam praktiknya perusahaan kami termasuk yang strategis karena tidak jauh dari jalan raya.*
- 9) Apakah dengan penataan tempat yang demikian sudah cukup efektif untuk menampung pengunjung yang datang?
- *Tentunya belum, karena ada beberapa program perusahaan kami kedepannya, tetapi untuk sekarang sudah cukup efektif dalam pelayanannya.*
- 10) Dengan berdirinya perusahaan anda, adakah dampak bagi masyarakat di sekitar sini?
- *Peningkatan dari sector ekonomi saya kira menjadikan dampak positif karena kami bekerjasama dengan warga sekitar.*

- 11) Bagaimana respon masyarakat sekitar terhadap perusahaan anda?
- *Beragam. Ada yang merespons sangat baik tetapi ada juga kritikan dari masyarakat namun itu semua kami jadikan acuan untuk membuat perusahaan ini lebih maju.*
- 12) Berapakah jumlah pengunjung maksimal untuk arung jeram dalam 1 hari?
- *Dalam proses pelayanannya, jumlah maksimal dalam 1 hari mencapai 100 pengunjung. Dibagi dalam trip pagi 50 pengunjung dan siang 50 pengunjung.*
- 13) Bagaimanakah sistem pelayanan arung jeram di perusahaan ini?
- *Sistem pelayanan di perusahaan kami adalah dengan mementingkan kebutuhan pengunjung karena di perusahaan kami memiliki berbagai macam paket arung jeram dan itu semua bias custom sesuai dengan kebutuhan pengunjung.*
- 14) Berapa lama dalam setiap pengarungan di sungai?
- *Dari semua paket yang kita tawarkan ada beberapa durasi yang kita tawarkan. Diantaranya minimal 2 jam (10 KM) yang paling lama 5,5 jam (26 KM) dan paket best seller kami adalah 3,5 jam (14 KM).*
- 15) Bagaimana langkah anda sebagai pimpinan perusahaan dalam pemenuhan jumlah pengunjung jika terjadi lonjakan pengunjung?
- *Kami melakukan kerjasama dengan operator arung jeram lain dalam pemenuhannya. Atau menyarankan pengunjung ke operator lain.*
- 16) Seberapa jauh target anda dalam mendatangkan pengunjung?
- *Target kami selama ini masih dalam tahap merintis untuk ke luar negeri. Meskipun sudah banyak wisatawan manca negara yang datang.*

- 17) Bagaimana kiat anda sebagai pimpinan perusahaan untuk tetap mempertahankan stabilitas karyawan anda?
- *Komunikasi dengan karyawan harus selalu kami jaga. Terlebih yang kami jual adalah jasa dan langsung berhadapan dengan pengunjung.*
- 18) Bagaimana jika ada karyawan yang mulai melemah dalam pekerjaannya?
- *Kami berdiskusi dan berusaha mencari masalah dan tentunya harapannya adalah untuk dapat memecahkan masalah yang ada dari karyawan kami.*
- 19) Apakah ada kegiatan *outing* yang rutin untuk mengakrabkan setiap karyawan?
- *Study banding dengan para penjual jasa pariwisata yang lebih maju lagi adalah kegiatan rutin yang bias kami lakukan setahun sekali agar lebih mempererat hubungan antar karyawan dan diharapkan bias memberikan dampak positif dalam kemajuan perusahaan.*
- 20) Harapan dari setelah kegiatan *outing* tersebut?
- *Dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat juga menambah wawasan yang didapat baik dari segi manajemen dan pelayanan yang nantinya dapat diterapkan di perusahaan kami.*
- 21) Bagaimana cara anda merekrut karyawan?
- *Perekrutan yang kami lakukan adalah dengan menggunakan wawancara terlebih dahulu dan dilanjutkan dengan tes sesuai bidang yang akan diisi oleh pelamar.*
- 22) Berapa jumlah karyawan saat awal perusahaan ini berdiri?
- *Pada saat awal berdirinya perusahaan ini kami memiliki karyawan hanya sebanyak 8 karyawan selain dengan pimpinan yaitu 4 river guide, 2 kitchen room dan 1 tukang kebun dan 1 orang bagian keuangan.*

- 23) Apakah karyawan yang anda angkat memang tenaga ahli yang sesuai anda butuhkan?
- *Pada dasarnya kami memang merekrut karyawan yang sesuai dengan bidangnya. Ini dimaksudkan agar kami lebih mudah dalam hal pengarahan.*
- 24) Selain karyawan, apakah anda mengangkat *free lance* juga?
- *Free lance memang kita rekrut dan ini untuk memudahkan dalam hal pemasaran agar lebih mudah memperkenalkan perusahaan kami.*
- 25) Adakah pelatihan bagi karyawan baru?
- *Semua ada pelatihannya, dan kami mengikuti kebijakan dari dinas pariwisata. Ini diharapkan semua karyawan betul-betul berkompeten dalam bidangnya.*
- 26) Adakah jaminan kesehatan bagi karyawan?
- *Kita hanya membantu semua karyawan untuk mendapatkan kartu anggota jamkesmas.*
- 27) Bagaimana jika ada karyawan anda yang tidak kompeten?
- *Hal yang pertama kita lakukan adalah dengan menegur tentang pekerjaannya dan selanjutnya adalah dengan memperhatikan tugas selanjutnya setelah kami tegur.*
- 28) Berapakah jumlah modal awal yang dibutuhkan untuk membangun usaha arung jeram ini?
- *Jumlah modal awal yang kami dapatkan pada saat itu mencapai Rp.3 Miliar*
- 29) Darimana saja dana usaha ini didapatkan?
- *Dari gabungan beberapa pemodal awal*
- 30) Bagaimana sistem pembayaran gaji karyawan di perusahaan ini?

- Sistem pembayaran yang kami lakukan adalah sesuai dengan bidangnya masing masing. Jika itu karyawan tetap maka dilakukan dengan bulanan. Jika itu free lance maka kita bayar sesuai dengan besarnya fee yang sudah ditentukan.

31) Berapakah harga perlengkapan arung jeram?

- Hal ini tentunya variatif dalam harganya dan relative mengenai mahal atau murahnya.

32) Adakah dana khusus untuk merawat perlengkapan arung jeram di perusahaan ini?

- Kami melakukan perawatan setiap bulan sekali. Tentunya akan memakan anggaran yang memang sudah kami sediakan.

33) Berapa yang harus dikeluarkan untuk setiap perawatan perlengkapan arung jeram?

- Variatif. Melihat dari kebutuhan barang atau peralatan yang kami ganti.

34) Darimana anda memperoleh perlengkapan arung jeram?

- Melalui relasi yang sudah terjalin dengan seluruh operator arung jeram di Indonesia dan tidak jarang juga kami mendapatkan peralatan dari media online.

35) Dari sekian banyak perlengkapan, apa yang paling sulit untuk didapatkan?

- Peralatan saat ini sudah hampir semua mudah didapatkan, dan ini juga berpengaruh terhadap kualitas.

36) Berapakah jumlah perlengkapan yang dibutuhkan saat awal mendirikan perusahaan arung jeram?

- Pada saat awal berdirinya perusahaan ini, kami hanya memiliki 3 perahu karet lengkap dengan perlengkapan arung jeramnya.

37) Bagaimanakah cara pelayanan setiap pengunjung yang datang?

- *Pelayanan yang kami berikan tentunya dengan SAPTA PESONA yaitu:
AMAN-TERTIB-BERSIH-SEJUK-INDAH-RAMAH TAMAH-KENANGAN.*

38) Bagaimanakah pembagian tugas dalam proses pengarungan?

- *Bekerja sesuai tugas yang telah ditetapkan dan semua saling membantu satu sama lain. Ini dikarenakan kita adalah kerja tim. Kerja melayani pengunjung. Bagaimana membuat pengunjung nyaman adalah tugas kami.*

Nama Perusahaan : **ARUNG JERAM SERAYU**
Alamat Perusahaan : Ds. Singomerto, Kec. Sigaluh, Kab. Banjarnegara
Tahun Berdiri : 2009
Bidang : Jasa Pariwisata

Informan:

Nama : Wahyu Yudistira
Usia : 29 Tahun
Status/Jabatan : Manajer Marketing
Alamat : Kec. Sigaluh, Kab. Banjarnegara

1) Bagaimana respon pengunjung terhadap pelayanan arung jeram di perusahaan ini?

- Selama pelayanan kami maksimal kepada pengunjung, saya pikir akan memberikan respon positif kepada perusahaan ini. Walaupun kami sadar bahwa kami masih banyak kekurangan baik dalam hal fasilitas maupun dalam pelayanannya.

2) Bagaimana tingkat jumlah permintaan permintaan setiap bulannya?

- Tidak setiap bulan akan meningkat. Dilihat dari agenda bulanan ataupun event nasional. Contohnya libur semesteran anak sekolah jauh lebih meningkat dibanding pada saat ramadhan.

3) Bagaimana potensi permintaan pengunjung terhadap pelayanan di perusahaan ini?

- Pelayanan merupakan sesuatu yang sangat vital dalam industry jasa pariwisata. Itu sebabnya kami mengutamakan pelayanan prima untuk

pengunjung yang datang ke Serayu Adventure Indonesia dan diharapkan bias meningkatkan pengunjung untuk waktu yang akan datang.

- 4) Bagaimana pelayanan pengunjung jika melebihi permintaan pengunjung?
 - *Alokasi jadwal sangat perlu. Jika memang sudah penuh, kami tidak akan memaksakan untuk melayani kunjungan.*
- 5) Bagaimana tingkat pertumbuhan pengunjung tiap tahunnya?
 - *Selalu meningkat, dan ini tentunya terlihat dari fasilitas yang sekarang terbangun di area perusahaan ini.*
- 6) Teknologi apa saja yang digunakan dalam promosi pariwisata arung jeram?
 - *Media social beberapa tahun terakhirsudah menjadi tren setiap perusahaan dalam membantu memasarkan sebuah produk perusahaan. Kami juga melakukan hal tersebut, diantaranya website, twitter, face book, dan instagram.*
- 7) Teknik mana yang paling berpengaruh dalam peningkatan jumlah pengunjung?
 - *Website dan marketing yang tersebar dalam beberapa daerah yang nantinya kita berikan bonus yang pantas untuk yang membantu memasarkan arung jeram ini.*
- 8) Apakah ada dana khusus untuk pemasaran?
 - *Tentunya ada dalam setiap bulannya untuk kita alokasikan dalam pemasaran melalui media online nya.*
- 9) Apakah pemerintah terkait sudah membantu dalam hal pemasaran?
 - *Pameran yang diadakan pemerintah terkait cukup rutin dilaksanakan. Baik skala dalam provinsi maupun di luar provinsi.*
- 10) Melalui apa saja pemerintah terkait dalam membantu pemasaran?

- Melalui pameran dan juga event tahunan di Kabupaten Banjarnegara.

11) Bagaimana cara perusahaan menjaga kepercayaan pengunjung?

- Memberikan informasi terkait event yang kita programkan yang diharapkan bias berpartisipasi dalam event tersebut.

12) Seberapa penting kepercayaan pengunjung terhadap perusahaan ini?

- Kepercayaan pengunjung kami ibaratkan nyawa dalam perusahaan ini. Tanpa pengunjung, perusahaan ini bukan apa-apa.

13) Dari kalangan mana saja pengunjung yang datang ke perusahaan ini?

- Pada dasarnya pengunjung dari berbagai kalangan. Hanya kami memberikan batasan minimum umur 7 tahun dan maksimal sampai kemampuan yang tidak kami paksakan.

14) Adakah event daerah yang melibatkan perusahaan ini?

- Event yang diadakan di perusahaan ini biasanya mencakup event kepemudaan yang biasanya adalah event music dan apa saja yang kiranya memungkinkan diadakan disini.

15) Apa peran perusahaan terhadap event yang diadakan pemerintah?

- Sebagai membantu dalam upaya meningkatkan pengunjung yang dating ke Kabupaten Banjarnegara.

16) Selama ini, sejauh mana luas pasar yang anda tembus?

- Masih dalam lingkup nasional. Akan tetapi kami rutin dalam melakukan promosi ke berbagai daerah.

17) Apakah sudah memenuhi target pengunjung dalam perbulannya?

- Masih dalam tahap evaluasi perusahaan kami.

18) Daerah mana yang sering melakukan mitra dengan perusahaan anda?

- Tentunya masih didominasi dari wilayah banyumas dan sekitarnya.

19) Bagaimanakah respon perusahaan yang sudah menjadi pelanggan di perusahaan ini?

- *Relative antara perusahaan yang satu dengan yang lainnya.*

20) Bagaimana proses transaksi yang berlangsung di perusahaan ini dan apakah harus memberikan uang muka sebelum pengurangan?

- *Bisa melalui telephone, website atau datang langsung ke kantor. Uang muka 25% tanda jadi pemesanan.*

Nama Perusahaan : **ARUNG JERAM SERAYU**
Alamat Perusahaan : Ds. Singomerto, Kec. Sigaluh, Kab. Banjarnegara
Tahun Berdiri : 2009
Bidang : Jasa Pariwisata

Informan:

Nama : Hardiyanto
Usia : 28
Status/Jabatan : Karyawan / River Guide
Alamat : Ds. Madukara, Kec. Madukara, Kab. Banjarnegara

1) Berapa lama anda bekerja di perusahaan ini?

- *Saya bekerja disini sejak perusahaan ini pertama kali berdiri, walaupun beberapa kali pernah mencari pengalaman lain di luar kota.*

2) Apakah anda merasa berkompeten dalam pekerjaan ini?

- *Mencoba melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Selama itu berjalan dengan baik tanpa kendala, mungkin saya berkompeten dalam bidang ini.*

3) Bagaimana cara anda untuk tetap kompeten dalam melakukan pekerjaan ini?

- *Selalu belajar dan berusaha untuk melakukan yang terbaik untuk perusahaan ini.*

4) Bagaimana cara anda untuk menjaga kekompakan dengan karyawan lainnya agar proses melayani pengunjung tetap berjalan semestinya?

- *Kami menganggap yang bekerja di perusahaan ini adalah sebagai keluarga, jadi seberat apapun masalah itu akan bisa kita selesaikan.*

5) Bagaimana anda memandu pengunjung agar pengunjung merasa nyaman di perusahaan ini?

- *Selalu mengarahkan apa yang memang seharusnya kami sampaikan.*

Nama Perusahaan : **ARUNG JERAM SERAYU**
Alamat Perusahaan : Ds. Singomerto, Kec. Sigaluh, Kab. Banjarnegara
Tahun Berdiri : 2009
Bidang : Jasa Pariwisata

Informan:

Nama : Dwi Widodo
Usia : 23 Tahun
Status/Jabatan : Pengunjung
Alamat : Kab. Banjarnegara

1) Seberapa sering melakukan pengarungan?

- *Tidak terlalu sering hanya beberapa bulan sekali jika ada teman yang mengajak.*

2) Mengapa anda memilih perusahaan ini untuk melakukan pengarungan?

- *Ini baru kesekian kalinya saya melakukan pengarungan dan tidak selalu disini. Ini kebetulan teman yang mengajak kesini.*

3) Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang diberikan perusahaan ini?

- *Pelayanan yang diberikan memang sudah memuaskan menurut saya, tentang wawasan pada saat pengarungan juga diberikan kepada saya dan teman-teman. salut*

4) Apakah akan menjadikan perusahaan ini untuk pengarungan yang akan datang?

- *Jika pelayanannya masih seperti ini, kenapa tidak. Baik pelayanan ataupun cara menyambut kami selaku pengunjung tentunya merasa terpuaskan.*

5) Adakah saran untuk perusahaan ini kedepannya?

- Saran yang kami berikan adalah agar tetap dan terus belajar dalam menghadapi orang banyak. Ini tentunya untuk kemajuan perusahaan ini juga nantinya.

Nama Perusahaan : **ARUNG JERAM SERAYU**
Alamat Perusahaan : Ds. Singomerto, Kec. Sigaluh, Kab. Banjarnegara
Tahun Berdiri : 2009
Bidang : Jasa Pariwisata

Informan:

Nama : Singgih Hidayanto
Usia : 21 Tahun
Status/Jabatan : Pengunjung
Alamat : Bukateja, Kab. Purbalingga.

1) Seberapa sering melakukan pengurangan?

- Tidak menentu, jika ada teman yang mengajak, saya akan ikut. Terlebih jika ada promo yang diberikan oleh Arung Jeram Serayu.

2) Mengapa anda memilih perusahaan ini untuk melakukan pengurangan?

- Pilihan kepada Arung Jeram Serayu karena merasa cocok dengan pelayanan yang diberikan.

3) Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang diberikan perusahaan ini?

- Selama saya wisata di sini, pelayanan yang diberikan cukup bagus.

4) Apakah akan menjadikan perusahaan ini untuk pengurangan yang akan datang?

- Jika berjalan seperti ini, saya akan melakukannya lagi.

5) Adakah saran untuk perusahaan ini kedepannya?

- Saran yang dapat kami sampaikan semoga bias menambah fasilitas yang ada di area ini agar bias menarik pengunjung lebih banyak lagi.

Nama Perusahaan : **ARUNG JERAM SERAYU**
Alamat Perusahaan : Ds. Singomerto, Kec. Sigaluh, Kab. Banjarnegara
Tahun Berdiri : 2009
Bidang : Jasa Pariwisata

Informan:

Nama : Aldo Habibi
Usia : 24
Status/Jabatan : Pengunjung
Alamat : Rembang

- 1) Seberapa sering melakukan pengurangan?
 - *Baru pertama kali, karena diajak oleh teman kuliah dari Semarang*
- 2) Mengapa anda memilih perusahaan ini untuk melakukan pengurangan?
 - *Pelayanan yang saya lihat saat di website cukup menjanjikan*
- 3) Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang diberikan perusahaan ini?
 - *Cukup bagus dan karyawan disini sangat ramah dan bersahabat dengan para pengunjung.*
- 4) Apakah akan menjadikan perusahaan ini untuk pengurangan yang akan datang?
 - *Selama pelayanannya memuaskan makan akan menggunakannya lagi.*
- 5) Adakah saran untuk perusahaan ini kedepannya?
 - *Berikan kesan memuaskan kepada setiap pengunjung yang datang ke Serayu Adventure Indonesia.*

Lampiran 8**DOKUMENTASI****A. THE PIKAS RESORT**

Gambar 1. Wawancara dengan direktur utama The Pikas Resort



Gambar 2. Wawancara dengan Manajer Operasional The Pikas Resort



Gambar 3. Wawancara dengan Marketing The Pikas Resort



Gambar 4. Wawancara dengan Karyawan The Pikas Resort



Gambar 5. Wawancara dengan Pengunjung The Pikas Resort



Gambar 6. Fasilitas The Pikas Resort



Gambar 7. Fasilitas The Pikas Resort



Gambar 8. Fasilitas The Pikas Resort



Gambar 9. Persiapan Pengarungan



Gambar 10. Pengarungan The Pikas Resort

B. SERAYU ADVENTURE INDONESIA



Gambar 11. Wawancara dengan Manajer Serayu Adventure Indonesia



Gambar 12. Wawancara dengan Manajer Marketing Serayu Adventure Indonesia



Gambar 13. Wawancara dengan Karyawan Serayu Adventure Indonesia



Gambar 14. Wawancara dengan Pengunjung Serayu Adventure Indonesia



Gambar 15. Fasilitas Serayu Adventure Indonesia



Gambar 16. Fasilitas Serayu Adventure Indonesia

C. ARUNG JERAM SERAYU



Gambar 17. Wawancara dengan Manajer Arung Jeram Serayu



Gambar 18. Wawancara dengan Manajer Marketing Arung Jeram Serayu



Gambar 19. Fasilitas Arung Jeram Serayu



Gambar 20. Fasilitas Arung Jeram Serayu



Gambar 21. Wawancara dengan Pengunjung Arung Jerm Serayu



Gambar 22. Pengunjung Arung Jeram Serayu



Gambar 23. Persiapan Pengarungan



Gambar 23. Pengarungan Arung Jeram Serayu