

ABSTRAK
STRATEGI *QUALITY OF CONFORMANCE* PADA KOLAM RENANG TIRTA AGUNG
SURYANATA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Eka Santi Agustina

Email: ekasantiagustina24@gmail.com
Dosen STIA Amuntai (Studi Adm Bisnis)

Hadi Saputra

Mahasiswa STIA (Studi Adm Bisnis)

Di Kabupaten Hulu Sungai Utara sendiri hanya terdapat 1 yang berstandar *FINA* yang dibina Oleh Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata (Disporapar) Kab Hulu Sungai Utara .Sekarang bisa digunakan oleh masyarakat luas untuk berolahraga ataupun rekreasi kekolam renang untuk berlibur.

Letak objek penelitian adalah berada di Kecamatan Amuntai Tengah, Jalan Jenderal. H. Abd. Hamidan Kompleks Stadion Sungai Karias . Penelitian ini dilakukan secara kualitatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk meminta informasi atau data-data dengan cara wawancara. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dan sumber data ialah Observasi , Wawancara dan Dokumentasi

Faktor-Faktor Yang Menghambat Strategi *Quality of Conformance* pada Kolam Renang Tirta Agung Suryanata di Kab Hulu Sungai Utara 1).Dana adalah yang bersumber dari penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang dialokasikan kepada daerah untuk membiayai kebutuhan daerah Amuntai Kab HSU.2).SDM (Sumber Daya Manusia), yaitu salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan..3).Infrastruktur pembangunan, yaitu fasilitas-fasilitas fisik yang dikembangkan atau dibutuhkan belum semuanya terrealisasi karena kurangnya masih menunggu dana dan arahan pemerintah yang ada , . Upaya – Upaya yang Dilakukan Dalam Pengembangan Pada Kolam Renang Tirta Agung Suryanata Dikabupaten Hulu Sungai Utara Kecamatan Amuntai Tengah.1). dalam pengembangan Kolam renang Tirta Agung Suryanata ini dimulai dari diri sendiri.2). Melakukan penerapan peraturan sesuai dengan aturannya,.3).Melakukan Rehab dalam pembangunan

Kata Kunci: Pariwisata, Wisatawan, Strategi, I dan *Quality Of Conformance*

QUALITY OF CONFORMANCE STRATEGY AT TIRTA AGUNG SURYANATA SWIMMING
POOL IN HULU SUNGAI UTARA REGENCY

Abstract

In Hulu Sungai Utara Regency alone, there is only 1 FINA standard which is fostered by the Youth and Sports Department (Disporapar) of Hulu Sungai Utara Regency. Now it can be used by the wider community for sports or recreation in the swimming pool for a vacation.

The location of the object of research is in the District of Central Amuntai, Jalan Jenderal. H. Abd. Hamidan Karias River Stadium Complex. This research was conducted qualitatively, namely research used to request information or data by means of interviews. The type of research used is descriptive qualitative. Data collection techniques and data sources are Observation, Interview and Documentation

*Factors Inhibiting the *Quality of Conformance* Strategy at the Tirta Agung Suryanata Swimming Pool in Hulu Sungai Utara District 1). Funds are sourced from the State Revenue and Expenditure Budget (APBN) which is allocated to the regions to finance the needs of the Amuntai area, HSU District.2). HR (Human Resources), which is one of the most important factors that cannot even be separated from an organization, both institutions and companies. 3). Development infrastructure, namely the physical facilities that are developed or needed have not all been realized because the lack is still waiting for the existing government funds and directives. Efforts made in the development of the Tirta Agung Suryanata Swimming Pool in Hulu Sungai Utara District, Central Amuntai District.*

1). *in the development of the Tirta Agung Suryanata swimming pool starting from oneself.* 2). *Implementing regulations according to the rules,* 3). *Carrying out rehabilitation in development*
 Keywords: *Strategy, Quality Of Conformance*

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kolam renang umumnya digunakan sebagai sarana olahraga air yang menyehatkan baik untuk anak-anak maupun dewasa, bahkan sering disarankan sebagai olahraga yang paling sesuai untuk penderita asma terutama pada anak-anak. Ada beberapa kolam yang biasa tersedia dalam komplek kolam renang diantaranya kolam lomba, kolam loncat, kolam dangkal 1 meter, kolam anak. Kolam renang yang dibuat haruslah memenuhi standar nasional kolam renang yang telah ditetapkan oleh badan renang dunia *FINA*. Misalnya kolam lomba yang dipersyaratkan untuk perlombaan harus memenuhi ukuran nasional dan internasional yaitu berukuran 25 meter x 50 meter dengan 8 lintasan. Juga harus disediakan tribun penonton di salah satu atau kedua sisinya dan menjamin keselamatan baik bagi perenang maupun penonton. Selanjutnya air kolam juga harus memenuhi syarat-syarat air yaitu bersih, menyehatkan dengan komposisi keasaman (Ph) yang baik. Kolam renang juga bukan tempat musiman, sehingga dapat dikunjungi kapan saja dan oleh semua kalangan.

Di Kabupaten Hulu Sungai Utara sendiri hanya terdapat 1 yang berstandar *FINA* yang sekarang diambil alih oleh Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata (Disporapar) Kab Hulu Sungai Utara. Dikarenakan jarang adalah lomba atau pertandingan renang maka kolam renang pun digunakan untuk tempat olahraga / tempat rekreasi. Oleh karena

itu banyak pengunjung yang ingin berolahraga ataupun rekreasi ke kolam renang untuk berlibur. Kolam Renang ini cukup baik dalam segi fasilitas dan juga pelayanan para staff / pengelola. Kolam Renang Tirta Agung Suryanata contoh wisata kolam renang yang terletak di komplek Stadion Sungai Karias, Kec. Amuntai Tengah, Kab Hulu Sungai Utara. Maka dari uraian permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti “Strategi *Quality Of Conformance* pada Kolam renang Tirta Agung Suryanata”.

1.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini memfokuskan pada Strategi *quality of Conformance* pada kolam renang Tirta Agung Suryanata. Maka penelitian dilihat dari *Quality of Conformance* adalah .

1. *Performance*
2. *Reliability*
3. *Feature*
4. *Durability*
5. *Conformance*
6. *Aesthetic*
7. *service ability*
8. *fitness of use*

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di paparkan maka penulis menetapkan rumusan masalah yang akan diteliti yaitu sebagai berikut :

- A. Bagaimanakah Strategi *quality of conformance* pada kolam renang Tirta Agung Suryanata di Kab Hulu Sungai Utara ?
- B. Apa Saja Faktor – Faktor Yang Menghambat Strategi *Quality of Conformance* pada Kolam Renang Tirta Agung

Suryanata di Kab Hulu Sungai Utara ?

- C. Apa Saja Upaya – Upaya Yang Dilakukan Agar Strategi *Quality of Conformance* Gejala Lancar pada Kolam Renang Tirta Agung Suryanata di Kab Hulu Sungai Utara ?

1.4 Tujuan

- A Untuk Mengetahui Strategi *quality of Conformance* pada kolam renang Tirta Agung Suryanata di Kab Hulu Sungai Utara .
- B Mengetahui Faktor – Faktor Penghambat Strategi *quality of conformance* pada kolam renang Tirta Agung Suryanata Di Kab Hulu Sungai Utara .
- C Untuk mengetahui Upaya – Upaya apa saja yang dilakukan agar Strategi *Quality Of Conformance* berjalan dengan lancar pada kolam renang Tirta Agung Suryanata di Kab Hulu Sungai Utara.

1.5 Manfaat Penelitian

- A. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan kajian tentang *Quality Of Conformance* Pengelolaan Kolam Renang Tirta Agung Suryanata Kecamatan Amuntai Tengah Pada Dinas Disporapar Kabupaten Hulu Sungai Utara.

- B. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pemerintah kabupaten hulu sungai utara untuk meningkatkan Kualitas

Pengelolaan Kolam Renang Tirta Agung Suryanata Kecamatan Amuntai Tengah Pada Dinas Disporapar Kabupaten Hulu Sungai Utara.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Yul Stella Tampai, Jacky S.B Suarauw dan Jessy J. Pondaag (2017) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan *Quality Control* yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas air bersih yang di produksi perusahaan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Lokasi penelitian yaitu pada perusahaan PT.Air Manado yang berada di Jl. Yos Sudarso, Pasir Dua, Kota Manado, Sulawesi Utara. Waktu penelitian ini yaitu dua bulan dari Maret sampai bulan April 2017. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Air Manado telah menerapkan *Quality Control* dalam proses produksi dengan membangun instalasi pengolahan air dan lab uji tes mutu air bersih, akan tetapi masih belum optimal untuk itu perlu dilakukan upaya dalam meningkatkan mutu produksi dengan pengadaan mesin pompa dan genset.

Surachman, Ubud Salim, Solimum (2017) Pengaruh Praktik Total *Quality Management* (TQM) terhadap Budaya Kualitas, Daya Saing dan Kinerja Perusahaan (Studi pada Industri Manufaktur di Kota Makassar) Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik TQM berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas. Budaya kualitas

sebagai variabel mediasi antara praktik Total *Quality Management* (TQM) dengan kinerja perusahaan memberikan peran yang masih lemah dalam mendukung peningkatan kinerja perusahaan pada industri manufaktur di Kota Makassar. Daya saing sebagai variabel mediasi antara praktik Total *Quality Management* (TQM) dengan kinerja perusahaan dapat memberikan peran yang sangat penting dalam mendukung peningkatan kinerja perusahaan pada industri manufaktur di Kota Makassar.

Ni Kadek Ratna Sari dan Ni Ketut Purnawati (2018) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengendalian kualitas yang dilakukan oleh perusahaan Pie Susu Barong sudah optimal. Penelitian dilakukan di perusahaan Pie Susu Barong di Kota Denpasar. Peneliti ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Metode pengambilan sampel menggunakan random sampling. Data yang digunakan adalah jumlah kerusakan produk pada periode Oktober sampai dengan November 2017. Teknik analisis data menggunakan alat *statistical Quality Control*, yaitu diagram peta kendali p dan diagram sebab akibat serta analisis biaya kualitas. Hasil analisis biaya kualitas menunjukkan pengendalian kualitas belum optimal, karena tingkat kerusakan aktual 7.884 biji pie susu (TQC) sebesar Rp. 45.130.510 terdiri dari (QCC) sebesar Rp. 35.669.710 dan QAC sebesar Rp. 9.460.800 lebih besar dibandingkan tingkat kerusakan 15.308 pie susu

2.2 Tinjauan Teori

2.2.1 Pengertian *Quality* / Mutu

Mutu adalah ukuran relatif dari kebendaan. Mendefinisikan mutu dalam rangka kebendaan sangat umum sehingga tidak menawarkan makna oprasional. Secara oprasional mutu produk

atau jasa adalah sesuatu yang memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Sebenarnya mutu adalah kepuasan pelanggan. Ekspektasi pelanggan bisa dijelaskan melalui atribut-atribut mutu atau hal-hal yang sering disebut sebagai dimensi mutu. Oleh karena itu, mutu produk atau jasa adalah sesuatu yang memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan dalam delapan dimensi mutu. Empat dimensi pertama menggambarkan atribut-atribut mutu penting, tetapi sulit mengukurnya. Delapan dimensi mutu adalah (Hansen dan Mowen, 1994: 433-434):

1. Kinerja (*Performance*), merupakan tingkat konsistensi dan kebaikan fungsi-fungsi produk
2. Estetika (*Aesthetic*), berhubungan dengan penampilan wujud produk
3. Kemudahan perawatan dan perbaikan (*service ability*), berhubungan dengan tingkat kemudahan merawat dan memperbaiki produk
4. Keunikan (*features*), menunjukkan karakteristik produk yang berbeda secara fungsional dari produk sejenis.
5. Reliabilitas (*Reliability*), berhubungan dengan probabilitas produk dan jasa menjalankan fungsi dimaksud dalam jangka waktu tertentu.
6. Durabilitas (*Durability*), menunjukkan umur manfaat dari fungsi produk.
7. Tingkat kesesuaian (*Quality of conformance*), menunjukkan ukuran mengenai apakah sebuah

produk atau jasa telah memenuhi spesifikasinya.

8. Pemanfaatan (*fitness of use*), menunjukkan kecocokan dari sebuah produk menjalankan fungsi-fungsi sebagaimana yang diiklankan.

Definisi lain yang diungkapkan oleh Juran dan Gryna adalah *fitness for use* (kepuasan guna). Bagi konsumen mutu berarti kemudahan dalam memperoleh barang, keamanan dan kenyamanan dalam mempergunakan serta dapat memenuhi selera (Juran and Gryna, 1980: 1-2).

Definisi yang hampir serupa diungkapkan oleh Armand V. Feigenbaum serta Supriono. Menurut Armand V. Feigenbaum (1989: 7) mutu adalah keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran rekayasa, pembikinan dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa yang digunakan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan. Sedangkan menurut Supriono (2002: 377), mutu adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Mutu dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan. Jadi mutu adalah ukuran relatif kebaikan. Secara operasional, produk bermutu adalah produk-produk yang memenuhi harapan pelanggan.

Tidak ada definisi mutu yang dibuat secara *universal* namun dari definisi-definisi yang diungkapkan para pakar mutu terdapat kesamaan. Mutu adalah ukuran yang dibuat oleh konsumen atas produk dilihat dari segala dimensi, untuk memenuhi tuntutan kebutuhan,

keamanan, kenyamanan serta kemudahan konsumen

2.2.2 Penggolongan *Quality* / Mutu

Ada tiga jenis mutu yang diakui menurut Levene Ramsey dan Berenson (Atkinson, et al., 1995: 48):

1. *Quality of design* (mutu rancangan) Mutu rancangan merupakan sebuah fungsi dari berbagai spesifikasi produk. Mutu rancangan berbeda-beda antara produk yang satu dengan yang lain.
2. *Quality of conformance* (mutu kesesuaian) Mutu kesesuaian adalah ukuran mengenai bagaimana mutu produk memenuhi berbagai persyaratan/spesifikasi yang telah dirancang. Dengan kata lain tingkat optimal dicapai pada tingkat kesesuaian 100%.
3. *Quality of performance* (mutu kinerja) Mutu kinerja adalah kemampuan perusahaan mempertahankan tingkat kesesuaian dalam jangka panjang.

Supriono hanya mengakui dua dari tiga jenis mutu yang diungkapkan oleh Levene Ramsey dan Berenson, dua jenis mutu yang diakui oleh Supriono (2002: 377), yakni :

1. Mutu Rancangan (*Quality of design*) Mutu Rancangan adalah suatu fungsi berbagai spesifikasi produk. Mutu rancangan merupakan nilai yang dirumuskan menurut tingkatannya. Mutu yang lebih tinggi tidak selalu merupakan mutu yang lebih baik. Suatu produk yang terlampau canggih karena tidak mengindahkan kebutuhan konsumen akan memiliki kelebihan mutu, dan

akan menjadi terlampau mahal untuk bersaing. Teknologi pengendalian dan pembuatan yang tersedia harus dipertimbangkan dengan seksama dalam menetapkan sasaran mutu rancangan. mutu rancangan yang lebih tinggi biasanya ditunjukkan oleh dua hal yaitu : tingginya biaya pemanufakturan dan tingginya harga jual.

2. Mutu Kesesuaian (*Quality of conformance*) Mutu kesesuaian adalah suatu ukuran mengenai bagaimana suatu produk memenuhi berbagai persyaratan atau spesifikasi. Jika suatu produk memenuhi semua spesifikasi rancangan, produk tersebut cocok digunakan. Sebuah produk yang dibuat tepat sebagaimana didesain sejak awal adalah produk yang baik, dan produk yang tidak memenuhi standar desainnya adalah cacat.

2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Quality / Mutu

Feigenbaum

menyebutkan bahwa mutu produk dan jasa secara langsung dipengaruhi oleh sembilan faktor, antara lain (Feigenbaum, 1989: 54-56) :

1. *Market* (Pasar) Jumlah produk baru dan lebih baik yang ditawarkan di pasar terus tumbuh pada laju eksplosif. Pasar menjadi lebih luas ruang lingkupnya dengan menyediakan produk yang lebih baik, dan secara fungsional lebih terspesialisasi di dalam barang dan jasa yang ditawarkan.

2. *Money* (Uang) Meningkatnya persaingan di dalam banyak bidang bersamaan dengan fluktuasi ekonomi dunia telah menurunkan batas marjin laba. Bersamaan dengan itu, kebutuhan akan otomatisasi memaksa perusahaan mengeluarkan biaya besar untuk investasi peralatan. Biaya mutu yang berkaitan dengan pemeliharaan dan perbaikan mutu perlu diturunkan untuk memperbaiki laba.
3. *Management* (Manajemen) Tanggung jawab atas mutu produk yang sebelumnya ada pada mandor dan teknisi, kini telah didistribusikan kepada para manajemen sesuai dengan bidangnya. Sebagai contoh, kini manajemen pemasaran bertugas membuat persyaratan produk, yang dulu menjadi tugas mandor.
4. *Man* (Manusia) Bertumbuhnya pengetahuan dan penciptaan bidang-bidang baru telah menciptakan permintaan yang besar akan pekerja dengan pengetahuan yang khusus. Dan hal ini akan menciptakan suatu permintaan akan ahli teknik sistem untuk bersama-sama merencanakan, menciptakan, dan mengoperasikan sistem yang akan menjamin hasil yang diinginkan.
5. *Motivation* (Motivasi) Penelitian tentang motivasi manusia menunjukkan bahwa sebagai tambahan hadiah uang, para pekerja masa kini memerlukan

sesuatu yang memperkuat rasa keberhasilan di dalam pekerjaan mereka dan pengakuan yang positif bahwa mereka secara pribadi memberikan sumbangan atas tercapainya tujuan perusahaan.

6. *Materials* (Bahan) Para ahli teknik memperketat spesifikasi dan keanekaragaman bahan daripada sebelumnya untuk menekan biaya produksi dan memenuhi persyaratan mutu.

7. *Machines and mechanization* (Mesin dan mekanisasi) Usaha untuk mencapai penurunan biaya dan volume produksi untuk memuaskan pelanggan dalam pasar yang bersaing ketat telah mendorong penggunaan perlengkapan pabrik yang lebih rumit dan jauh lebih bergantung pada mutu bahan yang dimasukkan ke dalam mesin tersebut. Mutu yang baik menjadi sebuah faktor yang kritis dalam memelihara waktu kerja mesin agar fasilitasnya dapat dimanfaatkan sepenuhnya.

8. *Modern information methods* (Metode informasi modern) Evolusi teknologi yang cepat telah membuka kemungkinan untuk mengumpulkan, menyimpan, mengambil kembali, dan memanipulasi informasi pada skala yang tidak terbayangkan sebelumnya. Hal tersebut memberi kemampuan untuk memberikan informasi yang lebih bermanfaat, akurat, tepat waktu dan ramalan

yang mendasari keputusan bisnis masa depan.

9. *Mounting product requirements* (Persyaratan proses produksi) Meningkatnya kerumitan dan persyaratan prestasi yang lebih tinggi bagi produk telah menekankan pentingnya keamanan produk. Perhatian yang konstan harus diberikan untuk meyakinkan bahwa tidak ada faktor yang diketahui atau tidak diketahui, memasuki proses untuk menurunkan keterandalan komponen atau sistem.

2.2.4 Pentingnya Pengendalian Quality / Mutu

Pengendalian mutu agar dapat berkembang sekaligus stabil sangat diperlukan, sebab mutu sangatlah penting bagi perusahaan karena dapat mempengaruhi (Dorothea 1999: 3-5):

1. Reputasi perusahaan

Perusahaan atau organisasi yang telah menghasilkan suatu produk dan jasa yang bermutu akan mendapat predikat sebagai organisasi yang mengutamakan mutu. Oleh karena itu, perusahaan atau organisasi itu dikenal oleh masyarakat luas dan mendapat nilai "lebih" di mata masyarakat. Karena nilai "lebih" itulah maka perusahaan atau organisasi tersebut dipercaya oleh masyarakat.

2. Penurunan biaya

Dalam paradigma lama, untuk menghasilkan suatu produk bermutu selalu

membawa dampak pada peningkatan biaya. Suatu produk yang bermutu selalu identik dengan harga mahal. Hal ini jelas terjadi karena penghasil produk atau jasa tersebut masih menganut paradigma lama, dan membuat produk dan jasa dengan tidak melihat kebutuhan konsumen. Produk yang dihasilkan tersebut dibuat sesuai dengan kemampuan perusahaan, sehingga standar mutu yang digunakan juga hanya ditetapkan oleh pihak perusahaan. Kondisi demikian membuat produk dan jasa yang dihasilkan tidak laku terjual karena konsumen tidak menginginkannya.

Sementara paradigm baru mengatakan bahwa untuk menghasilkan produk atau jasa yang bermutu perusahaan atau organisasi tidak perlunya mengeluarkan biaya tinggi. Hal ini disebabkan perusahaan atau organisasi tersebut berorientasi pada customer satisfaction, yaitu dengan mendasarkan jenis, tipe, waktu dan jumlah produk yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dengan demikian tidak ada pemborosan yang terjadi dan harus dibayar mahal oleh perusahaan atau organisasi tersebut. Sehingga pendapat bahwa "*quality has no cost*" dapat dicapai dengan tidak menghasilkan produk dan jasa yang tidak dibutuhkan pelanggan.

3. Peningkatan pangsa pasar

Pangsa pasar akan meningkat bila minimalisasi biaya tercapai, sehingga harga dapat ditekan namun mutu tetap terjadi yang terutama. Hal-hal inilah yang mendorong konsumen untuk membeli dan membeli produk atau jasa tersebut sehingga pangsa pasar meningkat.

4. Pertanggungjawaban produk

Dengan semakin meningkatnya mutu produk atau jasa yang dihasilkan, maka organisasi atau perusahaan akan Nampak semakin bertanggungjawab terhadap design, proses dan pendistribusian produk tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Selain itu, pihak perusahaan atau organisasi tidak perlu lagi mengeluarkan biaya yang begitu besar hanya untuk memberikan jaminan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan tersebut.

5. Dampak internasional

Bila kita mampu menawarkan produk atau jasa bermutu, maka selain dikenal di pasar lokal, produk atau jasa yang kita tawarkan juga akan dikenal dan diterima di pasar internasional. Hal ini akan menimbulkan kesan yang baik terhadap perusahaan atau organisasi yang menghasilkan produk atau menawarkan jasa yang bermutu tersebut.

6. Penampilan produk dan jasa

Mutu akan membuat produk atau jasa dikenal, dan hal ini akan membuat perusahaan atau organisasi yang menghasilkan produk

atau menawarkan jasa juga dikenal dan dipercaya masyarakat luas. Dengan demikian tingkat kepercayaan pelanggan dan masyarakat Biaya umumnya akan bertambah dan organisasi atau perusahaan tersebut akan lebih dihargai. Hal ini akan menimbulkan fanatisme tertentu dari para konsumen produk apapun yang ditawarkan oleh perusahaan atau organisasi tersebut.

7. Mutu yang dirasakan

Persaingan yang saat ini bukan lagi masalah harga melainkan mutu produk. Hal inilah yang mendorong konsumen untuk mau membeli produk atau barang dengan harga tinggi namun bermutu tinggi pula. Tetapi mutu mempunyai banyak dimensi yang bersifat subyektif. Sebagai produsen kita dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dan mampu menerjemahkan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan mereka. Oleh karena itu, apa yang dimaksud dengan mutu bukan hanya mutu produk itu sendiri, melainkan mutu secara menyeluruh.

2.2.5 Pengertian Kolam Renang

Kolam renang adalah suatu konstruksi buatan yang dirancang untuk diisi dengan air dan digunakan untuk berenang, menyelam atau aktivitas air lainnya. Kolam renang pribadi adalah simbol status bagi pemiliknya, karena membutuhkan banyak tempat dan biaya perawatan yang

besar. Kolam renang umum biasanya adalah bagian dari pusat kebugaran jasmani atau taman rekreasi, dengan fasilitas-fasilitas lainnya meliputi sauna, lapangan olahraga (*squash*, *tenis*, dan lain-lain) dan rumah makan. Untuk menjernihkan dan mendesinfeksi air biasanya digunakan kaporit.

Menurut Permenkes Nomor 32 Tahun 2017 yang dimaksud dengan air kolam renang adalah air di dalam kolam renang yang digunakan untuk olahraga dan kualitasnya memenuhi syarat kesehatan. Kualitas air kolam renang harus selalu dijaga karena air yang tidak memenuhi syarat dapat menimbulkan berbagai penyakit dan gangguan kesehatan lainnya terhadap pemakai. Penyakit yang dapat terjadi terutama iritasi mata dan penyakit kulit yang dapat menyebabkan iritasi diantaranya:

- a. pemberian kaporit yang berlebih
- b. air kolam renang yang terlalu asam atau basa (pH kurang dari 7 atau lebih dari 8)

2.2.6 Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kolam Renang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No.061 Tahun 1991, suatu kolam renang harus memenuhi persyaratan kesehatan lingkungan kolam renang, antara lain :

1. *Persyaratan umum*
 - a) Lingkungan kolam renang harus selalu dalam keadaan bersih dan dapat mencegah

kemungkinan terjadinya penularan penyakit serta tidak menjadi sarang dan perkembangbiakan vektor penular penyakit.

- b) Bangunan kolam renang dan semua peralatan yang digunakan harus memenuhi persyaratan kesehatan serta dapat mencegah terjadinya kecelakaan.

2. Persyaratan tata bangunan

Setiap bangunan di lingkungan kolam renang harus tertata sesuai fungsinya dan harus memenuhi persyaratan kesehatan sehingga tidak menyebabkan pencemaran terhadap air kolam renang.

3. Persyaratan konstruksi bangunan

a. Lantai

- Lantai kolam renang harus kuat, kedap air, memiliki permukaan yang rata, tidak licin, dan mudah dibersihkan.
- Lantai kolam renang yang selalu kontak dengan air harus memiliki kemiringan yang cukup (2-3 persen) ke arah saluran pembuangan air limbah.

b. Dinding kolam renang

- Permukaan dinding harus mudah dibersihkan
- Permukaan dinding yang selalu kontak dengan air harus terbuat dari bahan yang kuat dan kedap air

c. Ventilasi

Sistem ventilasi harus dapat menjamin peredaran udara di dalam ruang dengan baik.

4. Sistem pencahayaan

- Tersedia sarana pencahayaan dengan intensitas yang sesuai.
- Untuk kolam renang yang digunakan saat malam hari harus dilengkapi dengan lampu berkapasitas 12 volt.

5. Atap Atap tidak boleh bocor agar tidak memungkinkan terjadinya genangan air.

6. Langit-langit Langit-langit harus memiliki ketinggian minimal 2,5 meter dari lantai dan mudah dibersihkan.

7. Pintu Pintu harus dapat mencegah masuknya vektor penyakit seperti serangga, tikus, dan binatang pengganggu lain.

2.2.7 Persyaratan kelengkapan kolam renang

Kolam renang harus memiliki fasilitas kelengkapan diantaranya : bak cuci kaki, Kamar dan pancuran bilas, kamar ganti dan penitipan barang, kamar P3K, fasilitas sanitasi (bak sampah, jamban dan peturasan, serta tempat cuci tangan) dan gudang bahan-bahan kimia dan perlengkapan lain.

2.2.8 Persyaratan bangunan dan fasilitas sanitasi

a. Area kolam renang

- Harus ada pemisah yang jelas antara area kolam renang dengan area lainnya.
- Kolam harus selalu terisi air dengan penuh.

- Jumlah maksimum perenang adalah sebanding dengan luas permukaan kolam dibagi 3 m².
 - Lantai dan dinding kolam harus kuat, kedap air, rata, berwarna terang, dan mudah dibersihkan. Sudut dinding dan dasar kolam harus melengkung
 - Saluran air yang masuk ke kolam renang harus terjamin tidak terjadi kontak antara air bersih yang masuk dengan air kotor. Lubang pembuangan air kotor harus berada di dasar kolam renang yang paling rendah dan berseberangan dengan lubang masuknya air.
 - Lubang saluran pembuangan air kolam dilengkapi dengan ruji dan tidak membahayakan perenang.
 - Kolam berkedalaman < 1,5 meter, kemiringan lantai tidak > 10%. Pada kedalaman 1,5 meter kemiringan lantai kolam tidak > 30%.
 - Dinding kolam renang harus rata dan vertikal, jika terdapat injakan maka pegangan dan tangga tidak boleh ada penonjolan, terbuat dari bahan berbentuk bulat dan tahan karat.
 - Kolam harus dilengkapi dengan saluran peluap di kedua belah sisinya.
 - Lantai tepi kolam harus kedap air dan memiliki lebar minimal 1 meter, tidak licin, dan permukaannya miring keluar kolam.
- Pada setiap kolam harus ada tanda yang menunjukkan kedalaman kolam dan tanda pemisah untuk orang yang dapat berenang dan tidak dapat berenang
 - Apabila ada papan loncat dan papan luncur, harus memenuhi ketentuan teknis untuk mencegah kecelakaan.
- b. Bak cuci kaki
- Harus terdapat bak cuci kaki yang berukuran minimal panjang 1,5 meter, lebar 1,5 meter, dan kedalaman 20 cm dengan pengisian air yang penuh.
 - Kadar sisa khlor pada air bak cuci kaki kurang lebih 2 ppm
- c. Kamar Ganti pakaian dan Pancuran bilas
- Minimal terdapat 1 pancuran bilas untuk 40 perenang.
 - Pancuran bilas untuk pria harus terpisah dari pancuran bilas untuk wanita.
 - Lantai harus terbuat dari bahan yang keras, rapat air, dan mudah dibersihkan
 - Lantai harus ada kemiringan agar dapat dengan cepat mengeringkan dan harus dibangun dengan baik sehingga tidak licin.
 - Memiliki ventilasi yang baik
 - Mempunyai penerangan yang cukup baik penerangan alamiah maupun buatan

- Dinding yang satu dengan yang lain dapat dibuat dari bahan yang ringan 15cm di atas lantai. Kecuali dinding tempat berpakaian untuk wanita harus rapat
 - Tiap-tiap tempat berpakaian harus memiliki keran air untuk membersihkan
 - Bahan-bahan yang dipaai untu dinding dan alat-alat lain seperti bangku dan lain-lain harus mudah dibersihkan. Tidak mudah rusak karena pembahasan yang sering.
- d. Tempat sampah
- Memiliki tutup yang mudah dibuka/ditutup tanpa mengotori tangan.
 - Terdapat tempat sampah di sekitar lokasi aktifitas.
 - Tempat sampah terbuat dari bahan yang ringan, tahan karat, kedap air, dan mempunyai permukaan yang halus pada bagian dalamnya.
 - Tempat sampah harus mudah dibersihkan dan memiliki volume yang sesuai untuk menampung sampah dari tiap kegiatan.
 - Tersedia tempat pengumpulan sampah sementara yang tidak terbuat dari beton permanen dan tidak menjadi tempat perindukan vektor penyakit.
 - Tempat pengumpul sampah sementara harus dikosongkan minimal 3 x 24 jam
- e. Jamban dan peturasan
- Tersedia minimal 1 buah jamban untuk tiap 40 orang wanita dan 1 buah jamban untuk tiap 60 orang pria dan harus terpisah antara jamban untuk pria dan wanita
 - Tersedia 1 buah peturasan untuk tiap 60 orang pria
 - Apabila kapasitas kolam renang kurang dari jumlah pengunjung diatas, maka harus disediakan minimal 2 buah jamban dan 2 buah peturasan untuk pria dan 3 buah jamban untuk wanita.
 - Jamban yang tersedia kedap air dan tidak licin, dinding berwarna terang, jamban leher angsa, memiliki ventilasi dan penerangan cukup, tersedia air pembersih yang cukup, dan memiliki luas lantai minimal 1 m².
 - Konstruksi peturasan terbuat dari bahan kedap air, tahan karat, sistem leher angsa, luas lantai minimal 1,5 m²
 - Jika peturasan dibuat sistem talang atau memanjang, maka untuk tiap satu peturasan panjangnya minimal 60 m
- f. Tempat cuci tangan
- Tempat cuci tangan terletak di tempat yang mudah dijangkau dan berdekatan Dengan jamban peturasan dan kamar ganti pakaian serta dilengkapi dengan sabun, pengering tangan dan cermin.
- g. Gudang bahan kimia
- Tersedia gudang khusus untuk tempat pengelolaan bahan kimia.
 - Penempatan kalsium hipoklorit harus terpisah

dengan aluminium sulfat atau bahan-bahan kimia lainnya.

h. Perlengkapan lain

- Tersedia papan pengumuman yang berisi antara lain larangan berenang bagi penderita penyakit kulit, penyakit kelamin, penyakit epilepsi, penyakit jantung dan lain-lain.
- Tersedia perlengkapan pertolongan bagi perenang, antara lain : pelampung, tali penyelamat dan lain-lain
- Tersedia alat untuk mengukur kadar pH dan sisa khlor air kolam renang secara berkala. Hasil pengukuran sisa khlor dan pH air kolam renang harian, diumumkan kepada pengunjung melalui papan pengumuman.
- Tersedia tata tertib berenang dan anjuran menjaga kebersihan

2.2.9 Persyaratan Kualitas Air Kolam Renang

Kualitas air yang digunakan sebagai air kolam renang harus memenuhi standar persyaratan yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No.32 Tahun 2017 Tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air. Adapun persyaratan kualitas air untuk kategori kolam renang yang telah ditetapkan meliputi persyaratan fisik, persyaratan kimia, dan persyaratan mikrobiologis.

1) Persyaratan fisik

Persyaratan fisik air yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 meliputi:

- a. Bau Air yang digunakan dalam kolam renang harus terbebas dari bau yang mengganggu. Bau pada air kolam renang dapat disebabkan oleh tumbuhan algae yang berlebihan, serta dari kontaminasi limbah. Selain itu, bau pada air juga dapat disebabkan karena kandungan khlor yang tinggi dalam air kolam renang akibat proses desinfeksi.
- b. Suhu Suhu air kolam renang haruslah 16-40⁰C karena pada suhu tersebut kebanyakan orang lebih merasa nyaman untuk belajar berenang atau sekedar rekreasi. Namun setiap kalangan tentu memiliki tingkat suhu nyaman yang berbeda-beda, dimana untuk olah raga renang suhu yang direkomendasikan adalah 26-28⁰C, untuk rekreasi suhu yang direkomendasikan adalah 27-29⁰C, untuk anak-anak 29-31⁰C, dan untuk bayi balita suhu yang direkomendasikan yaitu 30- 32⁰C.
- c. Kejernihan Kejernihan air kolam renang dapat dilihat dengan piringan yang diletakan pada dasar kolam yang terdalam. Air kolam renang dapat dikatakan jernih apabila piringan merah hitam (Secchi) berdiameter 20

cm terlihat jelas dari kedalaman 4,572 m

- d. Kekeruhan Batas untuk kekeruhan air kolam renang adalah 0,5 NTU 10
- e. Kepadatan perenang
Kepadatan perenang 2,2 m² /perenang untuk kedalaman 1,5 meter

2) Persyaratan kimia

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No.32 Tahun 2017, syarat kimia yang ditetapkan untuk air kolam renang antara lain :

a. pH

pH dalam air sebaiknya netral yaitu tidak asam maupun basa. Kualitas air dengan pH 6,7 - 8,6 dapat dikatakan normal dan tidak terganggu. Air yang berasal dari pegunungan biasanya memiliki pH yang tinggi. Akan tetapi semakin lama pH akan menurun menuju suasana asam akibat dari penambahan bahan-bahan organik yang kemudian membebaskan CO₂ jika mengurai. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No.32 Tahun 2017, standar pH untuk air kolam renang adalah 7 – 7,8 apabila menggunakan khlorin dan diperiksa minimum 3 kali sehari, dan 7-8 apabila menggunakan bromine dan diperiksa minimum 3 kali sehari.

b. Sisa khlor bebas Sisa

khlor merupakan sebagian khlor yang tersisa akibat dari reaksi antara senyawa khlor dengan senyawa organik

maupun anorganik yang terdapat di dalam air. Kandungan sisa khlor bebas dalam air sengaja dipertahankan sebesar 0,2 mg/l untuk membunuh kuman patogen dalam air. Batas kandungan sisa khlor dalam air kolam renang menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No.32 Tahun 2017 sebesar 1-1,5 mg/l.

c. Alkalinitas

Kisaran kadar alkalinitas untuk semua jenis kolam renang sesuai dengan Permenkes RI No.32 Tahun 2017 adalah 80-200mg/l

d. Sisa klor terikat

Kisaran kadar sisa khlor bebas untuk semua jenis kolam renang sesuai Permenkes RI No.32 Tahun 2017 adalah 3 mg/l

e. Total bromine dan sisa bromine

Sesuai dengan Permenkes RI No. 32 Tahun 2017 kisaran kadar total bromine untuk kolam biasa adalah 2-2,5 mg/l sedangkan untuk heated pool adalah 4-5mg/l. Sisa bromine untuk semua jenis kolam adalah 3-4mg/l.

3) Persyaratan Mikrobiologis

Parameter biologi dalam Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan untuk media air kolam renang terdiri dari 5 (lima) parameter. Empat parameter tersebut terdiri dari indikator pencemaran oleh tinja (*E.coli*), bakteri yang tidak berasal dari tinja (*Pseudomonasaeruginosa*,

Staphylococcus aureus dan Legionella spp).

a. *E.coli*

Kadar maksimum kandungan *E.coli* dalam air kolam renang adalah <1CFU/100ml

b. *Heterotrophic*

Plate Count (HPC) Kadar maksimum kandungan HPC pada air kolam renang adalah 100 CFU/100ml

c. *Pseudomonas aeruginosa*

Kadar maksimum Pseudomonas aeruginosa pada air kolam renang adalah <1CFU/100ml

d. *Staphylococcus aureus*

Kadar maksimum Staphylococcus aureus pada air kolam renang adalah <100CFU/100ml

e. *Legionella spp*

Kadar maksimum kandungan Legionella spp dalam air kolam renang adalah <1CFU/100ml

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pikir yang dapat dijelaskan bahwa kerangka pikir tersebut merupakan alur yang akan digunakan untuk melakukan penelitian *Quality of Conformance* terhadap Kinerja. Dimana penelitian ini hanya difokuskan pada *Quality Of Conformance*.

Tujuan utama Pengendalian kualitas adalah untuk mendapatkan jaminan bahwa kualitas produk atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan dengan mengeluarkan biaya yang ekonomis atau serendah mungkin. Proses pengendalian kualitas dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu menentukan kualitas yang diinginkan dan menetapkan standar

serta pengujian terhadap kualitas yang dihasilkan oleh perusahaan. Dalam menetapkan suatu standar terdapat beberapa pendekatan yang dilakukan yaitu pertama pendekatan bahan baku, kedua pendekatan proses dan ketiga pendekatan produk akhir. Untuk mengetahui seberapa besar kesesuaian antara kualitas yang dihasilkan dengan standar yang telah ditetapkan, proses inspeksi dan pengujian adalah upaya yang sangat tepat untuk dilakukan.

Keterangan:

Dalam Began diatas dapat diketahui Strategi *Quality Of Conformance* pada kolam renang Tirta Agung Suryanata dikabupaten Hulu Sungai Utara ialah melalui delapan Faktor-faktor tersebut ialah *Performance, Feature, Aesthetic, Reability, Conformance, Service ability, Fitness of use dan Durability*. Indikator dari delapan faktor-faktor tersebut ialah Pencapaian, Karakteristik, Mengevaluasi, Perbaikan, tingkat kesesuaian, kecocokan dan ketahanan. lalu setelah faktor-faktor dan indicator langsung kepengunjung dan kembali lagi ke *Strategi Quality Of Conformance*.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian pada Kolam Renang Tirta Agung Suryanata Kec Amuntai Tengah pada Kantor Dinas Disporapar di Kab Hulu Sungai Utara. Letak objek penelitian adalah berada di Kecamatan Amuntai Tengah, Jalan Jenderal. H. Abd. Hamidan Kompleks Stadion Sungai Karias No.186 Telp/Fax (0527) 62329 Amuntai

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara kualitatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk meminta informasi atau data-data dengan cara wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen yang terkait dengan

penelitian ini, yang bersifat menerangkan dalam bentuk uraian dan tidak diwujudkan kedalam bentuk angka-angka, melainkan dalam bentuk penjelasan yang menggambarkan keadaan, proses dan peristiwa tertentu. Penggunaan Penelitian kualitatif dalam penelitian ini, di harapkan dapat memberikan gambaran secara mendalam tentang pelaksanaan prinsip total quality of conformance yang berjalan , di Kolam Renang Tirta Agung Suryanata pada Kantor Dinas Disporapari Kab Hulu Sungai Utara , Kec Amuntai Tengah di Komleks Stadion Karias .

3.3 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya.

3.4 Data dan Sumber Data

3.4.1 Data

a. Data primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data . Adapun data primer yang penulis ambil adalah wawancara langsung kepada kepala dinas, staff, dan masyarakat Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang didapat dari

catatan, buku, majalah, berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya . Adapun data-data sekunder yang penulis kumpulkan disini diantaranya adalah buku-buku yang berhubungan dengan Strategi *Quality Of Conformance* pada Kolam Renang Tirta Agung Suryanata Kabupaten Hulu Sungai Utara Kecamatan Amuntai Tengah .

3.4.2 Sumber Data

Sumber data penelitian ini dan informan yang peneliti ambil menggunakan tehknik *purposive* (bertujuan) yaitu dengan penentuan informan dan pertimbangan tertentu yang memahami dengan peneliti dan informan yang saya ambil terdiri dari 10 orang yaitu :

1. Bapak H. Fajeri Ripani, S.Sos, M.Si selaku Kepala Dinas Disporapar
2. Bapak Fahruraji, SE selaku Kasi Promosi Pariwisata
3. Ibu Siti Marhamah, S.Sos selaku Kabid Pariwisata dan Kebudayaan
4. Bapak Nurullah Bakti, S.PD selaku Kasubag Program dan Data
5. Bapak Thamberin, S.Sos Selaku Kasi Olahraga Pendidikan , Prestasi Dan Kelembagaan .
6. Bapak Jauhariyadi selaku staf
7. Bapak Rusmawardi selaku staf
8. Bapak Ahmad selaku staf
9. Bapak Junaidi selaku staf
10. Bapak Arisno Putra selaku staf

3.5 Desain Operasional Penelitian

Berkaitan dengan penelitian ini mengenai Strategi *Quality Of Conformance* pada Kolam Renang Tirta Agung Suryanata di Kab Hulu Sungai Utara

Maka dari itu dirancanglah suatu desain operasional penelitian untuk mengukur baik buruknya suatu konsep Untuk lebih jelasnya mengenai desain operasional ini dapat dilihat pada table berikut dibawah ini.

Tabel 1.1 Desain Operasional Penelitian

Variable	Sub Variable	Indikator
Delapan dimensi mutu adalah (Hansen dan Mowen, 1994: 433-434):	<i>Performance</i>	Pencapaian
	<i>Aesthetic</i>	Menampilkan
	<i>service ability</i>	Perbaikan
	<i>Features</i>	Karakteristik
	<i>Reliability</i>	Mengevaluasi
	<i>Durability</i>	Ketahanan
	<i>conformance</i>	Tingkatan kesesuaian
	<i>fitness of use</i>	Kecocokan

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Adapun Teknik Pengumpulan Data Yang Dipergunakan Dalam Penelitian ini adalah :

3.6.1 Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan yang sistematis. menurut Sutirno Hadi (Sugiyono,2016:166), mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. sedangkan menurut kartono (1980:140) observasi adalah studi yang sengaja dan sistematis tentang fenomena social dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan. (dalam Patimah,2017:43)

3.6.2 Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masukan tertentu dan merupakan proses tanggungjawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik menurut Setyadin 2005:22 (dalam Patimah,2017:44). Wawancara yang dilakukan untuk memperoleh data atau informasi sebanyak mungkin dan jelas mungkin kepada subyek penelitian.

3.6.3 Dokumentasi

Penelitian yang menggunakan data-data dengan cara menggunakan bahan-bahan yang tertulis sebagai dokumentasi seperti buku-buku dan sumber-sumber tertulis lainnya. adapun bahan dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi: buku-buku, jurnal-jurnal, naskah dokumen pemerintah daerah, naskah peraturan perundang-undangan serta pernyataan penulis anggap berkaitan dengan masalah penelitian ini. Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat,lengger, agenda, dan internet.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisi interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Patimah 2017:45) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analissi data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data *reduction* (reduksi data), data *display*, dan *conclusion*

drawing/veerification(penarikan kesimpulan dan verifikasi).

1. Reduksi data atau penyederhanaan data reduksi data, berarti merangkum,memiliki hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting,di cari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.
 2. *Display* data yaitu *Display* data berguna untuk melihat gambaran keseluruhan hasil penelitian, baik yang berbentuk matrik ataupun pengkodean, dari hasil reduksi data dan display itulah selanjutnya peneliti dapat menarik kesimpulan dan memverifikasi sehingga menjadi kebermaknaan data.
 3. Kesimpulan dan verivikasi, yaitu untuk menetapkan kesimpulan yang lebih beralasan dan tidak lagi berbentuk kesimpulan yang coba-coba, maka verivikasi dilakukan sejalan dengan *memberchek, triangulasi dan audit trail* sehingga menjamin signifikasi atau kebermaknaan hasil penelitian.
- 3.8 Uji Kreadibilitas Data

Dalam rangka mengupayakan keabsahan data, maka dibuat uji keabsahan data sebagaimana disimpulkan oleh sugiyono (dalam Patimah 2017:45) salah satu nya uji kredibilitas ialah kesesuaian antara konsep peneliti dengan konsep informan yaitu dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *membercheck*.

Penelitian yang berjudul Strategi *Quality Of Confoemance* Pada Kolam Renang Tirta Agung Suryanata di Kab Hulu Sungai Utara . Ini menggunakan

kesesuaian antar konsep peneliti dengan konsep informan antara lain :

1. Perpanjangan pengamatan
Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan keakraban (tidak ada jarak lagi, semakin terbuka, saling mempercayai) antara peneliti dan narasumber sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Selain itu perpanjangan pengamatan ini dilakukan untuk mengecek kembali apakah data yang telah diberikan oleh sumber data selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak.
2. Peningkatan ketekunan dalam penelitian
Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Selain itu, peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Peneliti dapat memberikan deskpsi data yang akurat dan sistematis yang dapat diamati.
3. Triangulasi
Dalam pengujian kridibelitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui dengan beberapa sumber,triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik

yang berbeda, dan triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu ataupun situasi yang berbeda.

4. Diskusi dengan Teman Sejawat

Bahan referendi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto.alat-alat bantu ream data dalam penelitian kualitatif (kamera, alat rekam suara) sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti.

5. Analisis Kasus Negatif

Kasus Negatif adalah kasus yang tidak sesuai dengan hasil penelitian. Melakukan analisis kasus negatif berarti peneli mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Akan tetapi bila peneliti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan , maka peneliti mungkin akan mengubah temuannya. Hal ini sangat bergantung dari seberapa besar kasus negatif yang muncul tersebut.

6. Member check

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa besar jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga sehingga semakin dipercaya.akan

tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati perlu melakukan diskusi dengan pemberi data.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Kantor Disporapar Kecamatan Amuntai Tengah

Kantor Disporapar Aspek Geografis Kabupaten Hulu Sungai Utara terletak antara koordinat 114 sampai 115 Lintang Selatan dan antara 2 sampai 4 Bujur Timur. Secara geograis Kabupaten Hulu Sungai Utara terletak dibagian utara Provinsi Kalimantan Selatan, pada bagian utara berbatasan dengan Kabupaten Barito Timur (Provinsi Kalimantan Tengah) dan Kabupaten Tabalong, sebelah selatan dibatasi oleh Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Tengah dan Kabupaten Barito Kuala, sebelah timur oleh Kabupaten Balangan, dan sebelah barat oleh Kabupaten Barito Selatan (Provinsi Kalimantan Tengah).

Struktur geologi tanah di Hulu Sungai Utara sebagian besar merupakan tanah basah (alluvial). Pada sepanjang daerah aliran sungai juga merupakan tanah rawa/gambut yang memiliki tingkat keasaman yang cukup tinggi. Seluruh wilayah terletak pada kemiringan di bawah dua persen (2%) dan berada pada ketinggian dibawah tujuh meter di atas permukaan laut. Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki tanah yang subur dilalui beberapa buah sungai, Sungai-sungai yang melalui Kabupaten Hulu Sungai Utara yakni Sungai Negara, Sungai Tabalong dan Sungai barito. Kabupaten Hulu Sungai Utara mempunyai luas wilayah 892,70 Km² yang terdiri atas 10 Kecamatan dan 5 Kelurahan.

Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Hulu Sungai Utara berdiri sejak tahun 2010, pasca berpisah dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga. dengan numenklatur Dinas Pemuda,

Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata, kemudian pada tahun 2017 melalui Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2017, numenkultur berubah menjadi Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata. Dinas kepemudaan, olahraga dan pariwisata Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Serta Struktur Organisasi SKPD Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Hulu Sungai Utara dibentuk melalui Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 52 Tahun 2017 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2018 tentang tugas pokok, fungsi dan uraian tugas Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Susunan organisasi Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, terdiri dari :
 - 1) Sub Bagian Parogram dan Data;
 - 2) Sub Bagian Tata Usaha, dan
 - 3) Sub Bagian Keuangan dan Aset.
- c. Bidang Kepemudaan, terdiri dari :
 - 1) Seksi Pembinaan dan Pemberdayaan Pemuda, dan
 - 2) Seksi Kelembagaan Pemuda dan Pramuka.
- d. Bidang Olahraga, terdiri dari :
 - 1) Seksi Olahraga Pendidikan, Prestasi dan Kelembagaan, dan
 - 2) Seksi Kemasyarakatan Olahraga.
- e. Bidang Pariwisata dan Kebudayaan, terdiri dari :
 - 1) Seksi Destinasi Pariwisata dan Kemitraan;
 - 2) Seksi Promosi Pariwisata, dan
 - 3) Seksi Kebudayaan.
- f. UPT

g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Sebagai unsur pelaksana otonomi daerah Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, mempunyai Tugas Pokok Membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang kepemudaan, olahraga, urusan pariwisata dan urusan kebudayaan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

1. Kepala Dinas,

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam pasal 3, Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan Kebijakan di bidanga Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata dan Kebudayaan;
- b. Pelaksanaan Kebijakan di bidanga Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata dan Kebudayaan;
- c. Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan bidang Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan;
- d. Pelaksanaan Administrasi Dinas Kepemudaan, Olahraga, Paw]riwisata dan Kebudayaan;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata adalah Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Hulu Sungai Utara yang mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan urusan ketatausahaan;
- b. Perumusan kebijakan teknis di bidang kepemudaan, olahraga, pariwisata dan kebudayaan;

- c. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kepemudaan, olahraga, pariwisata dan kebudayaan;
- d. Pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pemuda;
- e. Pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan olahraga;
- f. Pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan kebudayaan;
- g. Pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pariwisata;
- h. Perumusan kebijakan operasional, pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan kesekretariatan;
- i. Perumusan kebijakan operasional, pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan unit pelaksana teknis, dan
- j. Pelaksanaan lain yang diberikan atasan sesuai bidangnya

Dalam menyelenggarakan fungsinya Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata mempunyai tugas :

1. Mewujudkan visi dan misi Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugas Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan;
2. Merumuskan dokumen perencanaan Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan yang selaras dengan RPJMD diantaranya adalah Rencana Strategis (RENSTRA), Rencana Kerja (RENJA) dan Perjanjian Kinerja.
3. Merencanakan dan melaksanakan kegiatan (Rencana Kerja Anggaran–Dokumen Pelaksanaan Anggaran) Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan setiap tahun mengacu kepada perencanaan strategis Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan untuk mencapai target dan sasaran pelaksanaan tugas;
4. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan lainnya yang berhubungan dengan urusan SKPD sebagai acuan pelaksanaan tugas;
5. Menyusun program, pedoman dan petunjuk pengawasan unit pelaksana teknis; dan penyelenggaraan urusan SKPD sesuai ketentuan peraturan guna kelancaran Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan;
6. Mengkoordinasikan perumusan LPPD, LKPI, laporan keuangan, LAKIP dan segala bentuk pelaporan lainnya sesuai lingkup tugasnya;
7. Memberikan fasilitasi kegiatan di bidang kepemudaan, olahraga, pariwisata dan kebudayaan serta kesekretariatan dan unit pelaksana teknis;
8. Mengkoordinasikan kegiatan di bidang kepemudaan, olahraga, pariwisata dan kebudayaan serta kesekretariatan dan unit pelaksana teknis;
9. Membina pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pemuda;
10. Membina pelaksanaan dan pengawasan kegiatan olahraga;
11. Membina pelaksanaan dan pengawasan kegiatan kebudayaan;
12. Membina pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pariwisata;
13. Merumuskan kebijakan operasional, pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan kesekretariatan;

14. Merumuskan kebijakan operasional, pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan unit pelaksana teknis;
 15. Mengendalikan dan mengevaluasi jalannya program dan kegiatan Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan;
 16. Melaksanakan pengawasan terhadap pengimplementasian Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat;
 17. Melaksanakan urusan ketatausahaan;
 18. Membagi tugas kepada bawahan sesuai ketentuan peraturan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
 19. Melakukan pengawasan melekat dan menilai kinerja bawahan sesuai ketentuan peraturan guna pembinaan disiplin dan pembinaan karir bawahan;
 20. Memberikan pelayanan teknis administrasi kepada perangkat Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan yang terkait bidang tugas sesuai ketentuan peraturan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
 21. Melakukan koordinasi kerjasama dengan instansi terkait dalam rangka penyelenggaraan urusan SKPD guna terwujudnya tata kelola Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan yang baik sesuai bidang tugasnya;
 22. Melakukan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan urusan SKPD dan menyiapkan alternatif pemecahan masalah mengacu kepada peraturan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
 23. Memberikan saran pertimbangan kepada atasan guna bahan pengambilan keputusan/kebijakan dan bahan kerja atasan;
 24. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya; dan melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai bahan evaluasi dan petunjuk selanjutnya.
2. Sekretariat Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata adalah Sekretariat Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang merupakan unsur staf yang dipimpin oleh Sekretaris yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas. Tugas pokok Sekretaris adalah membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan kesekretariatan dalam urusan program dan data, tata usaha, keuangan dan aset, dan menyelenggarakan fungsi :
- 1) perumusan program, pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan program dan data, tata usaha, keuangan dan aset;
 - 2) pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan program dan data, tata usaha, keuangan dan aset;
 - 3) penyusunan, pengolahan dan pelaporan pertanggungjawaban penyelenggaraan program dan data, tata usaha, keuangan dan aset; dan
 - 4) pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.
- Dalam menyelenggarakan fungsi Sekretaris mempunyai uraian tugas sebagai berikut :
1. Merencanakan dan melaksanakan kegiatan (Rencana Kerja Anggaran–Dokumen Pelaksanaan Anggaran) Sekretariat setiap tahun mengacu kepada perencanaan strategis Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan untuk mencapai target dan sasaran pelaksanaan tugas;

2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan lainnya yang berhubungan dengan Sekretariat sebagai acuan pelaksanaan tugas;
 3. Menyusun program, pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan Sekretariat sesuai ketentuan peraturan guna kelancaran Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan;
 4. Mengkoordinasikan perumusan dalam penyusunan Rencana Strategis (Renstra), Rencana Kerja (Renja), Perjanjian Kinerja (PK), Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Kepala Daerah (LKPKD), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) dan dokumen lainnya bersama tim yang telah ditetapkan pada Sekretariat;
 5. Menyelenggarakan urusan program;
 6. Menyelenggarakan urusan data;
 7. Menyelenggarakan urusan tata usaha (umum, perlengkapan dan kepegawaian);
 8. Menyelenggarakan urusan keuangan;
 9. Menyelenggarakan urusan aset;
 10. Mengendalikan dan mengevaluasi jalannya program dan kegiatan Sekretariat;
 11. Mengkoordinasikan program dan kegiatan yang terkait bidang tugasnya;
 12. Melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat;
 13. Melaksanakan urusan ketatausahaan;
 14. Membagi tugas kepada bawahan sesuai ketentuan peraturan guna kelancaran
 15. Pelaksanaan tugas;
 16. Melakukan pengawasan melekat dan menilai kinerja bawahan sesuai ketentuan peraturan guna pembinaan disiplin dan pembinaan karir bawahan;
 17. Memberikan pelayanan teknis administrasi kepada perangkat Sekretariat yang terkait bidang tugas sesuai ketentuan peraturan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
 18. Melakukan koordinasi kerjasama dengan instansi terkait dalam rangka penyelenggaraan urusan Sekretariat guna terwujudnya tata kelola Sekretariat yang baik sesuai bidang tugasnya;
 19. Melakukan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan penyelenggaraan Sekretariat dan menyiapkan alternative pemecahan masalah mengacu kepada peraturan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
 20. Memberikan saran pertimbangan kepada atasan guna bahan pengambilan keputusan/kebijakan dan bahan kerja atasan;
 21. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya; dan melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai bahan evaluasi dan petunjuk selanjutnya.
- Bidang adalah bidang pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata adalah Bidang pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Hulu Sungai Utara;

3. Bidang Kepemudaan,

Bidang Kepemudaan merupakan unsur pelaksana tugas yang dipimpin oleh seorang kepala yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas, Kepala Bidang Kepemudaan mempunyai tugas pokok Membantu Kepala Dinas dalam merencanakan, melaporkan, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, peningkatan, pengembangan pembinaan dan pemberdayaan pemuda, kelembagaan pemuda serta kepramukaan.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas kepala bidang menyelenggarakan fungsi :

- 1) merencanakan dan melaksanakan kegiatan (Rencana Kerja Anggaran–Dokumen Pelaksanaan Anggaran) Bidang Kepemudaan setiap tahun mengacu kepada perencanaan strategis Dinas fasilitasi, koordinasi, peningkatan, pengawasan, pengembangan pembinaan dan pemberdayaan pemuda, kelembagaan pemuda serta pengembangan pembinaan dan pemberdayaan pemuda;
- 2) penyusunan program, penyusunan laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, pembinaan, pengembangan, pemberdayaan dan peningkatan kelembagaan pemuda;
- 3) penyusunan program, penyusunan laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, pengembangan, peningkatan dan pembinaan pramuka;
- 4) penyusunan program, penyusunan laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, pembinaan, pengembangan,

peningkatan sarana dan prasarana kepemudaan;

- 5) penyusunan program, penyusunan laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, pembinaan, pengembangan, peningkatan wawasan pemuda;
- 6) pelayanan rekomendasi perizinan bidang kepemudaan; dan
- 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.

Untuk menyelenggarakan fungsinya kepala bidang kepemudaan mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

1. Merencanakan dan melaksanakan kegiatan (Rencana Kerja Anggaran Dokumen Pelaksanaan Anggaran) Bidang Kepemudaan setiap tahun mengacu kepada perencanaan strategis Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata untuk mencapai target dan sasaran pelaksanaan tugas;
2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan lainnya yang berhubungan dengan Bidang Kepemudaan sebagai acuan pelaksanaan tugas;
3. Menyusun program, pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan kepemudaan sesuai ketentuan peraturan guna kelancaran Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata;
4. Mengkoordinasikan perumusan dalam penyusunan Rencana Strategis (Renstra), Rencana Kerja (Renja), Perjanjian Kinerja (PK), Laporan Penyelenggaraan

- Pemerintah Daerah (LPPD), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Kepala Daerah (LKPKD), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) dan dokumen lainnya bersama tim yang telah ditetapkan pada Bidang Kepemudaan;
5. Menyiapkan dan melaksanakan bahan pembinaan, petunjuk teknis koordinasi, pengawasan pengembangan program peningkatan wawasan, sikap dan pendidikan keterampilan produktivitas pemuda;
 6. Menyusun program, menyusun laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, peningkatan, pengembangan pembinaan dan pemberdayaan pemuda;
 7. Menyusun program, menyusun laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, pembinaan, pengembangan, pemberdayaan dan peningkatan kelembagaan pemuda;
 8. Menyusun program, menyusun laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, pengembangan, peningkatan dan pembinaan pramuka;
 9. Menyusun program, menyusun laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, pembinaan, pengembangan, peningkatan sarana dan prasarana kepemudaan;
 10. Menyusun program, menyusun laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, pembinaan, pengembangan, peningkatan wawasan, sikap dan pendidikan keterampilan produktivitas pemuda;
 11. Menyusun, mengolah dan melaporkan pertanggungjawaban kegiatan pemuda;
 12. Membina, melaksanakan dan mengawasi kegiatan pemuda;
 13. Memberikan rekomendasi perizinan di bidang tugasnya;
 14. Mengendalikan dan mengevaluasi jalannya program dan kegiatan Bidang Kepemudaan;
 15. Mengkoordinasikan program dan kegiatan yang terkait bidang tugasnya;
 16. Melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat;
 17. Melaksanakan urusan ketatausahaan;
 18. Membagi tugas kepada bawahan sesuai ketentuan peraturan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
 19. Melakukan pengawasan melekat dan menilai kinerja bawahan sesuai ketentuan peraturan guna pembinaan disiplin dan pembinaan karir bawahan;
 20. Memberikan pelayanan teknis administrasi kepada perangkat Bidang Kepemudaan yang terkait bidang tugas sesuai ketentuan peraturan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
 21. Melakukan koordinasi kerjasama dengan instansi terkait dalam rangka penyelenggaraan urusan kepemudaan guna terwujudnya tata kelola Bidang Kepemudaan yang baik sesuai bidang tugasnya;
 22. Melakukan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan penyelenggaraan kepemudaan pengembangan, peningkatan wawasan pemuda;

- dan menyiapkan alternatif pemecahan masalah mengacu kepada peraturan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
23. Memberikan saran pertimbangan kepada atasan guna bahan pengambilan keputusan/kebijakan dan bahan kerja atasan;
 24. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya; dan melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai bahan evaluasi dan petunjuk selanjutnya.
4. Kepala Bidang Olahraga.

merupakan unsur pelaksana tugas yang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

Kepala Bidang Olahraga mempunyai tugas Pokok membantu Kepala Dinas dalam merencanakan, melaporkan, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, peningkatan, pengawasan, pengembangan dan pembinaan manajemen olahraga, permasyarakatan olahraga, pendidikan dan prestasi olahraga yang menyelenggarakan fungsi :

- 1) penyusunan program, penyusunan laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, peningkatan, pengembangan dan pembinaan manajemen olahraga;
- 2) penyusunan program, penyusunan laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, pembinaan, pengembangan, pemberdayaan dan peningkatan pendidikan dan prestasi olahraga;
- 3) penyusunan program, penyusunan laporan,

- petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, pembinaan, pengembangan, peningkatan dan permasyarakatan olahraga;
- 4) pemaduan bakat dalam rangka prestasi olahraga serta koordinasi penyusunan program pengembangan olahraga;
 - 5) penyusunan, pengolahan dan pelaporan pertanggungjawaban kegiatan olahraga;
 - 6) Pelayanan rekomendasi perizinan bidang olahraga; dan
 - 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.

Dalam menyelenggarakan fungsinya kepala bidang olahraga mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

1. merencanakan dan melaksanakan kegiatan (Rencana Kerja Anggaran–Dokumen Pelaksanaan Anggaran) Bidang Olahraga setiap tahun mengacu kepada perencanaan strategis Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata untuk mencapai target dan sasaran pelaksanaan tugas;
2. menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan lainnya yang berhubungan dengan Bidang Olahraga sebagai acuan pelaksanaan tugas;
3. menyusun program, pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan olahraga sesuai ketentuan peraturan guna kelancaran Dinas

- Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata;
4. mengkoordinasikan perumusan dalam penyusunan Rencana Strategis (Renstra), Rencana Kerja (Renja), Perjanjian Kinerja (PK), Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Kepala Daerah (LKPKD), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) dan dokumen lainnya bersama tim yang telah ditetapkan pada Bidang Olahraga;
 5. menyusun program, menyusun laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, peningkatan pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan olahraga;
 6. menyusun program, menyusun laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, pembinaan, pengembangan, pemberdayaan dan peningkatan pendidikan dan prestasi olahraga;
 7. menyusun program, menyusun laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, pembinaan, pengembangan, peningkatan dan permasyarakatan olahraga;
 8. memadukan bakat dalam rangka peningkatan prestasi olahraga serta koordinasi penyusunan program pengembangan olahraga;
 9. menyusun, mengolah, mengevaluasi dan melaporkan pertanggungjawaban kegiatan olahraga;
 10. membina, memfasilitasi, melaksanakan dan mengawasi kegiatan olahraga;
 11. memberikan rekomendasi perizinan di bidang tugasnya;
 12. mengendalikan dan mengevaluasi jalannya program dan kegiatan Bidang Olahraga;
 13. mengkoordinasikan program dan kegiatan yang terkait bidang tugasnya;
 14. melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat;
 15. melaksanakan urusan ketatausahaan;
 16. membagi tugas kepada bawahan sesuai ketentuan peraturan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
 17. melakukan pengawasan melekat dan menilai kinerja bawahan sesuai ketentuan peraturan guna pembinaan disiplin dan pembinaan karir bawahan;
 18. memberikan pelayanan teknis administrasi kepada perangkat Bidang Olahraga yang terkait bidang tugas sesuai ketentuan peraturan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
 19. melakukan koordinasi kerjasama dengan instansi terkait dalam rangka penyelenggaraan urusan olahraga guna terwujudnya tata kelola Bidang Olahraga yang baik sesuai bidang tugasnya;
 20. melakukan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan penyelenggaraan olahraga

dan menyiapkan alternatif pemecahan masalah mengacu kepada peraturan guna kelancaran pelaksanaan tugas;

21. memberikan saran pertimbangan kepada atasan guna bahan pengambilan keputusan/kebijakan dan bahan kerja atasan;
 22. melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya; dan
 23. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai bahan evaluasi dan petunjuk selanjutnya.
5. Kepala Bidang Pariwisata dan kebudayaan,

Kepala Bidang Pariwisata dan Kebudayaan merupakan unsur pelaksana tugas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas, Kepala Bidang Pariwisata dan Kebudayaan mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam merencanakan, melaporkan, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, peningkatan, pengawasan, pengendalian dan pelestarian sejarah, kebudayaan, cagar budaya, permuseuman, dan menyelenggarakan fungsinya :

- 1) penyusunan program, penyusunan laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, peningkatan, pengembangan, pelestarian, pengawasan dan pelestarian kebudayaan, nilai-nilai tradisional dan pengendalian destinasi pariwisata;
- 2) Penyusunan program, penyusunan laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, fasilitasi, koordinasi, peningkatan, pengendalian, pengawasan, pelestarian cagar budaya, permuseuman dan pengembangan kemitraan dan usaha pariwisata;

- 3) Penyusunan program, penyusunan laporan petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, peningkatan, pengendalian, pengawasan, pelestarian kesenian dan pengembangan promosi pariwisata;
- 4) Penyusunan program, penyusunan laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, peningkatan pengendalian, pengawasan, pelestarian dan pengembangan sarana dan prasarana kebudayaan dan pariwisata;
- 5) Pelayanan rekomendasi perizinan bidang kebudayaan dan pariwisata; dan
- 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.

Dalam menyelenggarakan fungsinya Kepala Bidang Pariwisata dan Kebudayaan mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

1. Merencanakan dan melaksanakan kegiatan (Rencana Kerja Anggaran – Dokumen Pelaksanaan Anggaran) Bidang Pariwisata dan Kebudayaan setiap tahun mengacu kepada perencanaan Strategis Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata untuk mencapai target dan sasaran pelaksanaan;
2. Menghimpun dan mempelajari peraturan dan perundang-undangan, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan lainnya yang berhubungan dengan bidang Pariwisata dan kebudayaan sebagai acuan pelaksanaan tugas;
3. Menyusun program, pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan pariwisata dan kebudayaan sesuai ketentuan peraturan guna

- kelancaran Dinas
Kepemudaan, Olahraga dan
Pariwisata;
4. mengkoordinasikan perumusan dalam penyusunan Rencana Strategis (Renstra), Rencana Kerja (Renja), Perjanjian Kinerja (PK), Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Kepala Daerah (LKPKD), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) dan dokumen lainnya bersama tim yang telah ditetapkan pada Bidang Pariwisata dan kebudayaan;
 5. menyusun program, menyusun laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, peningkatan, pengembangan, pelestarian, pengawasan dan pelestarian kebudayaan, nilai-nilai tradisional dan pengendalian destinasi pariwisata;
 6. menyusun program, menyusun laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, peningkatan, pengendalian, pengawasan, pelestarian cagar budaya, pemuseumandan pengembangan kemitraan dan usaha pariwisata;
 7. menyusun program, menyusun laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, peningkatan, pengendalian, pengawasan, pelestarian kesenian dan pengembangan promosi pariwisata;
 8. menyusun program, menyusun laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, peningkatan, pengendalian, pengawasan, pelestarian, pengembangan sarana dan prasarana kebudayaan dan pariwisata;
 9. membina, memfasilitasi, melaksanakan dan mengawasi kegiatan kebudayaan dan pariwisata;
 10. menyusun, mengolah, mengevaluasi dan melaporkan pertanggungjawaban kegiatan kebudayaan dan pariwisata;
 11. memberikan rekomendasi perizinan di bidang tugasnya;
 12. mengendalikan dan mengevaluasi jalannya program dan kegiatan Bidang Pariwisata dan kebudayaan;
 13. mengkoordinasikan program dan kegiatan yang terkait bidang tugasnya;
 14. melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat;
 15. melaksanakan urusan ketatausahaan;
 16. membagi tugas kepada bawahan sesuai ketentuan peraturan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
 17. melakukan pengawasan melekat dan menilai kinerja bawahan sesuai ketentuan peraturan guna pembinaan disiplin dan pembinaan karir bawahan;
 18. memberikan pelayanan teknis administrasi kepada perangkat Bidang Pariwisata dan kebudayaan yang terkait bidang tugas sesuai ketentuan peraturan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
 19. melakukan koordinasi kerjasama dengan instansi terkait dalam rangka penyelenggaraan urusan pariwisata dan kebudayaan guna terwujudnya tata kelola Bidang Pariwisata

- dan kebudayaan yang baik sesuai bidang tugasnya;
20. melakukan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata dan kebudayaan dan menyiapkan alternatif pemecahan masalah mengacu kepada peraturan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
 21. memberikan saran pertimbangan kepada atasan guna bahan pengambilan keputusan/kebijakan dan bahan kerja atasan;
 22. melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya; dan
 23. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai bahan evaluasi dan petunjuk selanjutnya.

4.1 Strategi *Quality Of Conformance* Kolam Renang Tirta Agung Suryanata Pada Disporapar Kab Hulu Sungai Utara

Berkaitan dengan penelitian ini mengenai Strategi *Quality Of Conformance* pada Kolam Renang Tirta Agung Suryanata di Kab Hulu Sungai Utara

- 1) *Performance*
- 2) *Reliability*
- 3) *Feature*
- 4) *Durability*
- 5) *Conformance*
- 6) *Aesthetic*
- 7) *service ability*
- 8) *fitness of use*

4.1.1 *Performance*

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika

- a. Pencapaian suatu produk / jasa
Dalam Suatu Prodok / jasa pasti semua menginginkan Pencapaian yang maksimal dalam usaha tersebut .

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Fajeri Ripani, S.Sos, M.Si selaku Kepala Dinas, mengatakan bahwa:

” Untuk Saat ini banyak pencapaian para pegawai atau pengelola cukup meningkat dari para pengelola sebelumnya , bagaimana tidak pengelola atau pegawai yang sekarang banyak sekali membuat perubahan di dalam atau pun didalam kolam renang tersebut tetapi masih ada beberapa pencapaian belum bisa di

teralisasi jadi jangan sampai di situ kita semua harus membangun apa saja yang belum di capai “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU Jam 09:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fahruraji, SE selaku Kasi Promosi Pariwisata, mengatakan bahwa:

” Pengelola atau pegawai Kolam Renang Tirta Agung Suryanata Kab HSU ini merupakan yang terbaik , karena kinerja para pegawai atau pengelola sangat bagus “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU Jam 10:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Siti Marhamah, S.Sos selaku Kabid Pariwisata dan Kebudayaan, mengatakan bahwa:

” Saya Sangat sering membawa keluarga untuk berrekriasi ke Kolam Renang Tirta Agung Suryanata Kab HSU karena di tahun ini memiliki kolam renang anak – anak nah menurut saya itu pencapaian yang sangat bagus kalau saja hanya kolam renang dewasa sangat sulit untuk membawa anak – anak untuk berenang . “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU Jam 12:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nurullah Bakti,S.PD selaku Kasubag Program dan Data, mengatakan bahwa:

”Kolam Renang Tirta Agung Suryanata ini dari 1 tahun ini mengalami pencapaian yang bisa dibilang memuaskan karena dari tahun lalu Kolam

renang menjadi pendapatan daerah yang Ke no 5 , Tetapi dengan sekarang dikelola olah Disporapar Kab HSU mengalami peningkatan menjadi pendapatan no 2 meski masih dibawah Candi Agung Amuntai “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU Jam 11:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Jauhariyadi, Rusmawardi , Ahmad , Junaidi , Arisno Putra selaku Staf, mengatakan bahwa:

“ Kami selaku Staf atau pengelola Kolam Renang Tirta Agung Suryanata pasti akan melakukan yang terbaik dalam menjalankan tugas kami dan kami akan selalu meningkatkan Kualitas Kolam Renang Tirta Adung Suryanata Di Kab Hulu Sungai Utara ini “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kolam Renang Tirta Agung Suryanata HSU Jam 15:00)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dalam Pencapaian yaitu program, dapat disimpulkan bahwa dalam pengembangan yang dilakukan untuk membangun agar lebih menarik tidak terlaksana karena biaya tidak mencukupi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti tentang *Performance* yang berkaitan dengan Pencapaian dapat disimpulkan bahwa dalam program yang sudah dijalankan Cukup terlaksana dengan baik dari Kinerja para pegawai dan pengelola .

4.1.2 Reliability

Reliability didefinisikan sebagai probabilitas komponen atau

sistem akan beroperasi sesuai dengan fungsi yang diharapkan pada suatu periode waktu yang ditentukan dalam kondisi operasi tertentu. Untuk menentukan *reliability*, terlebih dahulu mendefinisikan *reliability* secara spesifik. Pertama, kegagalan (*failure*) terlebih dahulu didefinisikan arti kegagalan pada suatu sistem, sebagai contoh kegagalan pada sistem diartikan bahwa sistem tidak mampu beroperasi sesuai dengan fungsinya. Kedua, satuan waktu harus ditentukan, misal waktu interval kerusakan lebih spesifik, berdasarkan waktu kalendar, waktu siklus atau waktu interval. Pada beberapa kasus, *reliability* tidak diartikan pada satuan waktu namun pada ukuran lain seperti satuan mil, unit, atau batch. Ketiga, sistem diamati pada kinerja normal.

a. Mengevaluasi suatu produk atau jasa

Mengevaluasi terjadinya sebuah peristiwa atau hasil berdasarkan kegiatan yang sudah berlangsung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Fajeri Ripani, S.Sos, M.Si selaku Kepala Dinas, mengatakan bahwa:

” Dalam Suatu Peristiwa atau hasil kegiatan yang sudah berlangsung kita sebagai pengelola atau pegawai pasti melakukan evaluasi apa saja , misalkan dalam pelayanan yang dilakukan di kolam renang tirta agung suryanata kurang baik kami akan melakukan evaluasi agar menjadi lebih baik lagi “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU Jam 09:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fahruraji, SE selaku Kasi Promosi Pariwisata, mengatakan bahwa:

“ kalau evaluasi menurut saya Kolam Renang Tirta Agung Suryanata ini masih banyak yang harus dibenahi agar kemungkinan peristiwa yang terjadi dapat di minimalisir “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU Jam 10:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Siti Marhamah, S.Sos selaku Kabid Pariwisata dan Kebudayaan, mengatakan bahwa:

“setiap tempat rekreasi atau tempat bermain pasti harus ada evaluasi , apa lagi kolam renang ini kalau hal - hal yang tidak diinginkan terjadi bisa merenggut nyawa , jadi menurut saya evaluasi yang harus dilakukan adalah menambah penjaga keamanan agar pengunjung dapat di perhatikan dengan benar “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU Jam 12:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nurullah Bakti,S.PD selaku Kasubag Program dan Data, mengatakan bahwa:

“ jadi pendapat saya tentang evaluasi ini bagus , saya selaku kasubag program dan data percaya bahwa pengelola atau pegawai bisa melakukan evaluasi yang terbaik untuk mereka “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU Jam 11:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Thamberin, S.Sos selaku Kasi Olahraga Pendidikan , Prestasi Dan Kelembagaan ., mengatakan bahwa:

“ Saya banyak mendengar dari berbagai kalangan masyarakat bahwa Kolam Renang Tirta Agung Suryanata Menjadi Tempat rekreasi yang paling diminatin di karenakan Harga tiket yang terjangkau dan kebersihan air cukup baik , jadi saya

menyarankan agar tetap seperti ini atau lebih baik lagi “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU Jam 13:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Jauhariyadi, Rusmawardi , Ahmad , Junaidi , Arisno Putra selaku Staf, mengatakan bahwa:

“ kami selaku Staff atau pengelola Kolam Renang Tirta Agung Suryanara Kab HSU akan melakukan Evaluasi terus menerus agar menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kolam Renang Tirta Agung Suryanata HSU Jam 15:00)

Berdasarkan Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan Kolam Renang Tirta Agung Suryanata Masih Banyak yang harus dievaluasi missal kan dari segi pelayanannya , kebersihan nya dan sebagainya .

Jadi kesimpulan yang dapat diambil dari hasil wawancara tentang *reliability* cukup bagus hanya beberapa saja yang perlu dievaluasi .

4.1.3 Feature

Feature adalah tulisan jurnalistik atau laporan wartawan yang bersifat memberikan informasi, mendidik, menghibur, meyakinkan, serta menggugah simpati atau empati pembaca.

a. Karakteristik suatu produk / jasa
Menunjukkan karakteristik yang berbeda secara fungsional dari Kolam Renang yang ada di Kab Hulu Sungai Utara .

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Fajeri Ripani, S.Sos, M.Si selaku Kepala Dinas, mengatakan bahwa:

“ Karakteristik , pastinya setiap perusahaan memiliki karakteristik berbeda – beda . Menurut saya perbedaan yang terdapat pada

Kolam Renang Tirta Agung Suryanata di Kab HSU ini memiliki kolam renang standar nasional sedangkan di daerah Kab HSU tidak ada kolam renang yang berstandar nasional kecuali Kolam Renang Tirta Agung Suryanata “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU Jam 09:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fahruraji, SE selaku Kasi Promosi Pariwisata, mengatakan bahwa:

“Kolam Renang Tirta Agung Suryanata di Kab HSU memiliki perbedaan dari kolam renang yang ada di Kab HSU ini seperti fasilitas , Keamanan dan Kreativitas dari pengelola kolam renang tersebut “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU Jam 10:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Siti Marhamah, S.Sos selaku Kabid Pariwisata dan Kebudayaan, mengatakan bahwa:

“Berdasarkan yang saya lihat kolam renang Tirta Agung Suryanata di Kab HSU ini masih memiliki perbedaan atau karakteristik tersendiri misalkan kolam renang dewasanya karena kolam renang yang ada di Kab HSU tidak ada kolam renang dewasa nya hanya kolam renang untuk anak-anak akan tetapi kolam renang Tirta Agung Suryanata memiliki kolam renang dewasa dan juga kolam renang anak – anaknya “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU Jam 12:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nurullah Bakti,S.PD selaku Kasubag Program dan Data, mengatakan bahwa:

“karakteristik yang dimiliki oleh kolam renang Tirta Agung Suryanata , memiliki Tribun Kolam

renang yang bisa digunakan untuk tempat tunggu dan bisa digunakan juga untuk santai atau istirahat sehabis berenang “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU Jam 11:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Thamberin, S.Sos selaku Kasi Olahraga Pendidikan , Prestasi Dan Kelembagaan ., mengatakan bahwa:

” Saya selaku Kasi Olahraga Pendidikan , Prestasi dan Kelembagaan tentunya melihat karakteristik yang ada di kolam renang Tirta Agung Suryanata , Kolam renang yang ada di Kab HSU tidak ada yang berstandar nasional otomatis tidak bisa dipakai untuk tempat latihan para atlet kecuali di Kolam Renang Tirta Agung Suryanata bisa digunakan untuk Atlet maupun orang yang belajar berenang “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU Jam 13:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Jauhariyadi, Rusmawardi , Ahmad , Junaidi , Arisno Putra selaku Staf, mengatakan bahwa:

“ Tentunya kami selaku staff atau pengelola Kolam Renang Tirta Agung Suryanata pasti akan memperhatikan dan meningkatkan karakteristik yang ada di kolam renang kami , dan juga akan membuat Feature yang baru di kolam renang Tirta Agung Suryanata ini “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kolam Renang Tirta Agung Suryanata HSU Jam 15:00)

Jadi kesimpulan tentang Feature ini tentang karakteristik yang ada di kolam Renang Tirta Agung Suryanata Di Kabupaten Hulu Sungai Utara , jadi Karakteristik yang dimiliki Kolam

Renang Tirta Agung Suryanata yang tidak dimiliki oleh Kolam renang yang ada di kabupaten hulu sungai utara ini ialah , Kolam renang yang berstandar Nasional , Tribun penonton atau sering di gunakan untuk tempat tunggu dan tempat santai , kolam renang tirta agung suryanata juga memiliki fasilitas untuk umum misal kan wifi untuk membuat nyaman para pengunjung maupun para atlet .

4.1.4 Durability

Daya tahan (daya tahan), yang berarti berapa lama atau umur produk yang bertahan sebelum produk tersebut harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian konsumen terhadap produk maka semakin besar pula daya produk.

a. Ketahanan suatu produk / jasa

Ketahanan atau daya tahan tempat yang ada di kolam renang Tirta Agung Suryanata di Kab Hulu Sungai Utara .

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Fajeri Ripani, S.Sos, M.Si selaku Kepala Dinas, mengatakan bahwa:

“Menurut laporan yang saya terima dari staff atau pengelola banyak fasilitas yang harus di ganti atau di perbaiki karena sudah berbahaya bagi para pengunjung , contoh seperti Lampu , dan Seluncuran . jadi dalam waktu dekat akan kami in sya Allah akan di perbaiki atau diganti “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU Jam 09:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fahruraji, SE selaku Kasi Promosi Pariwisata, mengatakan bahwa:

“Kami banyak melihat dari fasilitas yang ada di Kolam Renang Tirta Agung Suryanata di Kab HSU ini tidak memiliki daya tahan atau

ketahan yang jangka panjang , banyak yang harus di perbaiki jadi dalam 2 tahun kedepan kalo bisa sudah di perbaiki “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU Jam 10:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Siti Marhamah, S.Sos selaku Kabid Pariwisata dan Kebudayaan, mengatakan bahwa:

“Ketahanan atau daya tahan yang ada di Kolam Renang Tirta Agung Suryanata ini cukup baik mungkin hanya beberapa saja yang di perbaiki seperti lampu , kalau fasilitas seperti tempat tunggu , kamar ganti / kamar bilas , dan Kolam renang tersebut dapat bertahan lebih lama lagi. “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU Jam 12:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Thamberin, S.Sos Selaku Kasi Olahraga Pendidikan , Prestasi Dan Kelembagaan ., mengatakan bahwa:

“mungkin banyak fasilitas yang mempunyai ketahan atau daya tahan nya tidak cukup lama hanya sampai 5 – 7 tahun saja , oleh kerena itu kita sebagai pengelola wajib memperbaiki fasilitas yang tidak berjangka lama tersebut “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU Jam 13:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Jauhariyadi, Rusmawardi , Ahmad , Junaidi , Arisno Putra selaku Staf, mengatakan bahwa:

“ Tentunya kami sebagai Staff atau pengelola pasti akan memperhatikan fasilitas apa saja yang tidak bertahan lama di Kolam Renang Tirta Agung Suryanata ini “ (hasil wawancara Selasa 27 April 2021 Di Kolam Renang Tirta Agung Suryanata HSU Jam 15:0)

Jadi yang dapat di simpulkan dari *Durability* adalah Daya tahan atau ketahanan fasilitas yang ada di Kolam Renang Tirta Agung Suryanata di Kab HSU ini agar dapat diperbaiki agar tidak membahayakan pengunjung yang sedang berlibur.

4.1.5 Conformance

e

Kesesuaian dengan spesifikasi yaitu sejauh mana yang berkaitan dengan dasar dari sebuah kualitas yang memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditemukan cacatnya

a. Tingkatan kesesuaian suatu produk / jasa terhadap masyarakat

Kesesuaian merupakan syarat agar suatu nilai dari produk/jasa yang memungkinkan untuk dapat memuaskan pelanggan sesuai harapan misalkan kebersihan kolam renang tersebut, kenyamanan pelayanan dan sebagainya

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Fajeri Ripani, S.Sos, M.Si selaku Kepala, mengatakan bahwa:

“Tentunya kami pasti mengutamakan tentang pelanggan kami agar merasa nyaman saat berenang, kami juga menyesuaikan harga tiket yang kami jual kepada masyarakat, dengan kami sesuaikan nya pelayanan kepada masyarakat pasti tidak akan jera untuk berlibur kekolam renang Tirta Agung Suryanata di Kab HSU “(hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU 08 : 00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fahruraji, SE selaku Kasi Promosi Pariwisata, mengatakan bahwa:

“Hasil yang kami peroleh dari berberapa bulan kami mengambil alih Kolam Renang Tirta Agung Suryanata di Kab HSU ini, terutama yang paling kami perhatikan adalah kesesuaiannya masyarakat dengan kolam renang tersebut adalah masyarakat HSU dan Sekitarnya Suka Berenang dan juga kami memasang tarif masuknya hanya Rp 5000-. “ (hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU 09 : 00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Siti Marhamah, S.Sos selaku Kabid Pariwisata dan Kebudayaan, mengatakan bahwa:

” Dari awal sampai sekarang pastinya kami akan melihat masyarakat sangat suka berlibur kekolam renang jadi pendapat saya ini sudah melebihi kesesuaian yang kami pikirkan “ (hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU 11 : 00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nurullah Bakti, S.PD selaku Kasubag Program dan Data, mengatakan bahwa:

“jadi menurut saya ini sudah dapat dibanggakan karena kami berhasil menarik perhatian masyarakat agar mereka suka berenang, kenapa jadi saya berbicara seperti itu karena semua orang pasti tahu Kab HSU ini adalah rawa – rawa jadi pastinya banyak orang yang dulu berenang nya di sungai atau di rawa sekarang sudah banyak yang berpindah ke Kolam Renang Tirta Agung Suryanata “ (hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU 10 : 00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Thamberin, S.Sos selaku Kasi Olahraga Pendidikan, Prestasi Dan Kelembagaan, mengatakan bahwa:

“Kesesuaian, pendapat saya kita harus meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang ada di kolam Renang Tirta Agung Suryanata agar tidak hanya masyarakat HSU saja yang bisa menikmati tetapi juga masyarakat luas “ hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU 13 : 00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Jauhariyadi, Rusmawardi, Ahmad, Junaidi, Arisno Putra selaku Staf, mengatakan bahwa:

“Kami selaku staff atau pengelola Kolam Renang Tirta Agung Suryanata di Kab HSU akan coba lebih memperhatikan masyarakat agar lebih sesuai dengan apa yang maunya masyarakat “ (hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kolam Renang Tirta Agung Suryanata HSU 15 : 00)

Jadi Kesimpulan yang dapat di ambil dari *Conformance* adalah tingkat kesesuaian Kolam Renang Tirta Agung Suryanata terhadap masyarakat sudah cukup bagus karena semenjak kepengelolaan di ambil oleh Disporapar Kab HSU semakin meningkatnya pengunjung yang datang untuk berlibur, bukan hanya dari Hulu Sungai Utara bahkan dari Kab lain juga berdatangan Seperti dari Kab Balangan, Kab Tanjung, Kab Barabai dan Kab Kandungan.

4.1.6 Aesthetic

Aesthetics adalah Dimensi kualitas yang berkaitan dengan tampilan, bunyi, rasa maupun bau suatu produk. Contohnya Kolam Renang Tirta Agung Suryanata menampilkan air yang sangat bersih dan juga struktur bangunannya yang menarik.

a. Menampilkan produk / jasa
Menampilkan Kolam Renang Tirta Agung Suryanata ke masyarakat umum agar orang yang melihat

tampilan Kolam Renang Tirta Agung Suryanata menjadi tertarik untuk berlibur.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Fajeri Ripani, S.Sos, M.Si selaku Kepala Dinas, mengatakan bahwa:

“Menurut saya Menampilkan Suatu usaha itu sangat penting oleh karena itu kami berusaha keras menampilkan yang terbaik dari segi promosi dan juga Kolam Renang itu tersebut maksudnya adalah melakukan promosi dengan cara memasang Baliho / Spanduk agar masyarakat bahwa kolam renang tirta agung suryanata itu sangat menarik, dan maksud dari menampilkan kolam renang itu tersebut adalah dengan cara membersihkan Kolam Renang dan juga sekitarnya agar masyarakat tertarik. (hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU 08 : 00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fahruraji, SE selaku Kasi Promosi Pariwisata, mengatakan bahwa:

“Kami berusaha menampilkan yang terbaik agar para pengunjung yang berkunjung keKolam Renang Tirta Agung Suryanata tidak jera berlibur kekolam Renang Tirta Agung Suryanata yang ada di Kab HSU“ (hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU 09 : 00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Siti Marhamah, S.Sos selaku Kabid Pariwisata dan Kebudayaan, mengatakan bahwa:

“Bagi saya tampilan itu adalah no 1 karena orang baru melihat saja sudah tertarik tetapi kolam renang nya juga harus di bersihkan juga agar orang yang berlibur tidak jera“ (hasil wawancara Rabu 28

April 2021 Di Kantor Disporapar HSU 11 : 00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nurullah Bakti,S.PD selaku Kasubag Program dan Data, mengatakan bahwa:

“Jadi disini kami berusaha untuk menampilkan yang terbaik untuk masyarakat agar menikmati tampilan tersebut di tambah lagi dengan pemandangan – pemandangan langit sore di Kolam Renang tirta Agung Suryanata Di Kab Hulu Sungai Utara ini cukup bagus“ (hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU 10 : 00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Thamberin, S.Sos selaku Kasi Olahraga Pendidikan , Prestasi Dan Kelembagaan ., mengatakan bahwa:

“Untuk penampilan Kolam Renang Tirta Agung Suryanata cukup bagus masih perlu di tingkatkan lagu agar bisa menambah pengunjung“ (hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU 13 : 00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Jauhariyadi, Rusmawardi, Ahmad, Junaidi, Arisno Putra selaku Staf, mengatakan bahwa:

kami sebagai Staff atau pengelola akan meningkatkan lagi penampilan yang sudah ada agar Kolam renang Tirta Agung Suryanata menjadi Termpat berhibur yang bisa dinikmati semua kalangan“. (hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kolam Renang Tirta Agung Suryanata HSU 15 : 00)

Jadi Kesimpulan yang dapat diambil dari *Aesthetic* ini adalah Menampilkan Luar dan dalam Kolam Renang Tirta Agung Suryanata di Kab HSU ini , menurut beberapa Pengelola atau pengurus di atas masih banyak

yang harus di perbaiki di segi penampilan agar bisa lebih banyak mengait hati para pengunjung .

4.7 Service Ability

Kemudahan perawatan dan perbaikan (*service ability*), berhubungan dengan tingkat kemudahan merawat dan memperbaiki produk

a. Perbaikan produk / jasa

yaitu kualitas produk ditentukan atas dasar kemampuan diperbaiki meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan. Produk yang mampu diperbaiki tentu kualitasnya lebih tinggi dibandingkan dengan produk yang tidak atau sulit diperbaiki.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Fajeri Ripani, S.Sos, M.Si selaku Kepala Dinas, mengatakan bahwa:

“ Dalam hal perbaikan kami sepenuhnya kami serahkan kepada pengelola yang ada di Kolam Renang Tirta Agung Suryanata , Jadi kami hanya bisa memberi dukungan kepada para Staff dan pengelola “(hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU 08 : 00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fahruraji, SE selaku Kasi Promosi Pariwisata, mengatakan bahwa:

” Banyak perbaikan yang harus dilakukan agar tidak terjadinya penurunan kualitas yang terjadi , jadi oleh karena itu kami sudah banyak laporan dari pengelola atau staff agar banyak dibenahi / di perbaiki di dalam atau di luar Kolam Renang Tirta Agung Suryanata “ (Hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU 09: 00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Siti Marhamah, S.Sos

selaku Kabid Pariwisata dan Kebudayaan, mengatakan bahwa:

“ Perbaiki ini sudah banyak yang kami lakukan jadi masih ada beberapa fasilitas Kolam Renang Tirta Agung Suryanata yang harus di perbaiki agar bisa meningkatkan kualitas tersebut “ (hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU 11 : 00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nurullah Bakti,S.PD selaku Kasubag Program dan Data, mengatakan bahwa:

“Jadi dalam ini kami melakukan yang terbaik agar Kolam Renang Tirta Agung Suryanata bisa kembali meningkatkan kualitasnya meski hanya beberapa fasilitas yang harus di perbaiki “ (hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU 10 : 00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Thamberin, S.Sos Selaku Kasi Olahraga Pendidikan , Prestasi Dan Kelembagaan ., mengatakan bahwa:

“ Untuk beberpa fasilitas Kolam Renang Tirta Agung Suryanata sudah mengalami perbaikan jadi mungkin hanya beberapa minggu lagi akan selesai perbaikannya , disini kami melakukan perbaikan secara bertahap karena tidak hanya satu fasilitas yang di perbaiki dan juga ada beberapa fasilitas yang harus dibenahi “ (hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU 13 : 00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Jauhariyadi, Rusmawardi , Ahmad , Junaidi , Arisno Putra selaku Staf, mengatakan bahwa:

“Kami selaku staff atau pengelola Kolam Renang Tirta Agung Suryanata akan melakukan yang terbaik demi meningkatkan Kualitas Kolam Renang Tirta

Agung Suryanata ini “ (hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kolam Renang Tirta Agung Suryanata HSU 15 : 00)

Jadi yang dapat disimpulkan dari *Service Ability* ini adalah perbaikan yang ada di kolam renang Tirta Agung Suryanata di Kab Hulu Sungai Utara ini masih berlangsung dan juga ada beberapa fasilitas yang masih belum di perbaiki karena para pengelola melakukan perbaikan secara bertahap .

Kesimpulan yang dapat diambil dari semua perbaikan tersebut adalah meningkatkan kualitas Kolam Renang Tirta Agung Suryanata yang ada di Kab Hulu Sungai Utara ini.

4.7.1 *Fitness of use*

Mutu adalah "Fitness for Use" atau kemampuan kecocokan penggunaan. Ada hal menarik yang bisa dipetik dari pengertian ini yaitu:

Mutu sebagai keistimewaan produk (dimata pelanggan, semakin baik keistimewaan produk, semakin tinggi mutunya). Ini akan memberikan manfaat :

1. Meningkatkan kepuasan pelanggan
2. Membuat produk mudah laku/terjual
3. Memenangkan persaingan
4. Meningkatkan pangsa pasar
5. Memperoleh pemasukan dari penjualan
6. Menjamin harga premium
7. Dampak utama : terhadap penjualan
8. Mutu tinggi pasti biaya tinggi

Mutu bebas dari segala kekurangan (*defisiensi*). Dimata pelanggan semakin sedikit kekurangan, semakin baik mutunya. Hal ini akan memberikan manfaat :

1. Mengurangi tingkat kesalahan
2. Mengurangi pekerjaan ulang dan pemborosan
3. Mengurangi kegagalan dilapangan, bebas garansi
4. Mengurangi ketidakpuasan pelanggan
5. Mengurangi keharusan memeriksa dan menguji
6. Memendekkan waktu guna melempar produk baru ke pasar
7. Tingkatkan hasil/kapasitas
8. Meningkatkan kinerja pengiriman
9. Dampak utama pada biaya
10. Biasanya mutu tinggi, biaya lebih sedikit.

Kalau kita ingin produk dan jasa memenuhi "*fitness for use*" terutama produk yang dibatasi oleh waktu, seperti makanan, jasa, dll, ditentukan oleh kecukupan nilai produk dan tingkatan dimana produk aslinya sesuai dengan desainnya. Ada beberapa parameter yang harus diperhatikan:

1. *Availability* (ketersediaan) produk
2. *Reliability* (daya tahan atau kehandalan) produk
3. *Maintainability* (kemampuan pemeliharaan: *serviceability, repairability*)
4. *Producybility/manufacturability* (kemampuan menghasilkan)
 - a. Kecocokan dari suatu produk / jasa

Pemanfaatan (*fitness of use*), menunjukkan kecocokan dari sebuah produk menjalankan fungsi-fungsi sebagaimana yang diiklankan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Fajeri Ripani, S.Sos, M.Si selaku Kepala Dinas, mengatakan bahwa:

"Kami berusaha meningkatkan kepuasan pelanggan agar pelanggan yang berlibur di Kolam Renang Tirta Agung Suryanata

tidak jera berlibur kesini "(hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU 08 : 00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fahruraji, SE selaku Kasi Promosi Pariwisata, mengatakan bahwa:

" Melakukan yang terbaik adalah suatu hal yang merupakan bias membuat kepuasan terhadap pelanggan dan saat itu juga pasti akan merasa cocok untuk berlibur Ke tempat Kolam Renang Tirta Agung Suryanata di Kab Hulu Sungai Utara " (hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU 09 : 00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Siti Marhamah, S.Sos selaku Kabid Pariwisata dan Kebudayaan, mengatakan bahwa:

" Dalam hal ini kami berusaha untuk membuat pelanggan merasa cocok dating kekolam renang Tirta Agung suryanata dengan cara mencocokkan harga tiket , pelayanan yang nyaman dan fasilitas yang ada didalam nya " (hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU 11 : 00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nurullah Bakti,S.PD selaku Kasubag Program dan Data, mengatakan bahwa:

"Untuk melakukan kesesuaian ini kami harus menerka – nerka karena apa yang dilakukan harus bias membuat pelangan merasa nyaman mungkin nya itu saja " (hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU 10 : 00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Thamberin, S.Sos Selaku Kasi Olahraga Pendidikan , Prestasi Dan Kelembagaan ., mengatakan bahwa:

"Saya rasa saat ini pelanggan Kolam Renang Tirta Agung

Suryanata Sudah merasa cocok karena saya lihat dalam beberapa bilan ini pelanggan Kolam Renang Tirta Agung Suryanata semakin meningkat dan juga kami akan tetap terus melakukan yang terbaik agar pelanggan merasa nyaman “ (hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kantor Disporapar HSU 13 : 00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Jauhariyadi, Rusmawardi , Ahmad , Junaidi , Arisno Putra selaku Staf, mengatakan bahwa: “ Kami selaku Staff atau pengelola Kolam Renang Tirta Agung Suryanata akan melakukan yang terbaik untuk semua pelnggan “ (hasil wawancara Rabu 28 April 2021 Di Kolam Renang Tirta Agung Suryanat HSU 15 : 00)

Jadi dapat disimpulkan Pengurus dan Para pengelola Kolam Renang Tirta Agung Suryanata akan selalu melakukan pelayanan , dan memberikan fasilitas yang terbaik agar semua pelanggan dapat menikmatinya , dalam hal kecocokan ini pastinya pengurus dan pengelola harus berkerja sama agar bias menarik para pelanggan untuk berlibur kekolam renang Tirta Agung Suryanata di Kab Hulu Sungai Utara .

4.8 Faktor – Faktor Yang Menghambat Perkembangan Strategi *Quality Of Confoemance* Pada Kolam Renang Tirta Agung Suryanata Di Kabupaten Hulu Sungai Utara Kecamatan Amuntai Tengah .

4.8.1 Dana

Dana adalah yang bersumber dari penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang dialokasikan kepada daerah untuk membiayai kebutuhan daerah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak H. Fajeri Ripani, S.Sos,

M.Si selaku Kepala Dinas mengatakan bahwa:

“Untuk pengembangan Kolam Renang Tirta Agung Suryanata ini kami masterkendala oleh ketidak adaannnya sumber dana dari pemerintah pusat untuk pengembangan Kolam Renang ini, jadi kemungkinan untuk tahun yang akan datang semoga ada anggaran untuk pengembangan Kolam Renang ini agar lebih banyak menarik pengunjung yang datang untuk berlibur maupun belajar berenang , baik dari luar daerah maupun dalam daerah”(Hasil wawancara,Senin 3Mei 2021Di Kantor Disporapar Jam 09:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fahruraji, SE selaku Kasi Promosi Pariwisata, mengatakan bahwa:

“Anggaran tahun ini belum ada untuk pengembangan Kolam Renang Tirta Agung Suryanata dimana dana anggaran tersebut tidak lain hanya untuk pembangunan infrastruktur dalam Kolam Renang tetapi kami untuk tahun yang akan datang kami membuat usulan agar dapat bantuan untuk pengembangan Kolam Renang Tirta Agung Suryanata di Kab HSU ”(Hasil wawancara, Senin 3Mei 2021Di Kantor Disporapar Jam 11:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Siti Marhamah, S.Sos selaku Kabid Pariwisata dan Kebudayaan, mengatakan bahwa:

“Untuk saat ini dana yang kami butuhkan untuk pengembangan dalam Kolam Renang misalnya untuk membuat lampu, kursi dan tempat peristirahatan untuk pengunjung belum ada, untuk pengembangan untuk membangun hal tersebut menggunakan dana hasil penjualan tiket tetapi belum cukup”(Hasil wawancara, Senin

3Mei 2021 Di Kantor Disporapar
Jam 13:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nurullah Bakti, S.PD selaku Kasubag Program dan Data, mengatakan bahwa:

“Kami dalam pengembangan Kolam Renang Tirta Agung Suryanata ini merencanakan tahun yang akan datang untuk perubahan didalam Kolam Renang tersebut agar lebih menarik pengunjung akan tetapi ada hambatan mengenai biaya yang tidak ada” (hasil wawancara Senin 3Mei 2021 Di Kantor Disporapar Jam 10:00)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, dalam faktor yang menghambat adalah dana yang mana belum ada untuk pembangunan infrastruktur yang ada di Kolam Renang, akan tetapi untuk tahun yang akan datang kami membuat usulan untuk mendapatkan dana dalam pengembangan Kolam Renang Tirta Agung Suryanata.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam pengembangan masih kurang karena terkendala pada biaya yang besar dalam pembangunan infrastruktur dalam Kolam Renang Tirta Agung Suryanata.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan, bahwa dalam pengembangan Kolam Renang Tirta Agung Suryanata ini belum bisa karena biaya yang dibutuhkan dalam pembangunan infrastruktur tersebut sangat besar.

4.8.2 SDM (Sumber Daya Manusia)

SDM adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan

tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan.

Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak H. Fajeri Ripani, S.Sos, M.Si selaku Kepala Dinas mengatakan bahwa:

“Selama ini belum ada calon atau pekerja yang khusus yang memiliki pekerja yang benar – benar paham tentang pengelolaan air kolam renang , yang sekarang ini yang kami rekrut hanya Sarjana atau lulusan disekitar kita dan selebihnya masih pekerja yang lama honorer yang bekerja sama dengan Balai Kalimantan Timur, secara keseluruhan pegawai yang ada itu tidak menguasai dalam pengetahuan pengelolaan air kolam renang ” (hasil wawancara Senin 3Mei 2021 Di Kantor Disporapar Jam 09:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fahruraji, SE selaku Kasi Promosi Pariwisata, mengatakan bahwa:

“Untuk SDM sudah cukup untuk merawat dan melaksanakan tugas masing – masing hanya perlu waktu saja ” (hasil wawancara Senin 3Mei 2021 Di Kantor Disporapar Jam 11:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Siti Marhamah, S.Sos selaku Kabid Pariwisata dan Kebudayaan, Mengatakan bahwa:

“Kita sudah memilih untuk SDM tersebut untuk menjalankan fungsi masing-masing. Ada 3 orang yang sudah dikirim keregional Kalimantan untuk menjalani Pelatihan ” (hasil wawancara, Senin 3Mei 2021 Di Kantor Disporapar Jam 13:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nurullah Bakti,S.PD selaku Kasubag Program dan Data Disporapar Kecamatan Amuntai Tengah, Mengatakan bahwa:

“Dalam Kolam Renang Tirta Agung Suryanata ini sudah ada yang menanganinya sesuai tupoksinya masing-masing seperti menjaga Loker , Menjaga Keamanan , Dan yang menurus air.”(hasil wawancara, Senin 3Mei 2021Di Kantor Disporapar Jam 10:00)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti yaitu SDM, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusianya sudah lumayan bagus karena sudah ada pembagian fungsi masing - masing dan juga sudah mengikuti pelatihan .

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti tentang sumber daya manusia dapat disimpulkan bahwa dalam hal tersebut sudah lumayan bagus karena sudah memiliki fungsi masing-masing dan sudah mengikuti pelatihan yang di berikan .

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa SDM Sudah lumayan bagus dalam pengetahuan tentang Kolam Renang.

4.8.3 Inprasktur Pembangunan

infrastruktur adalah fasilitas-fasilitas fisik yang dikembangkan atau dibutuhkan oleh agen-agen publik untuk fungsi-fungsi pemerintahan dalam penyediaan air, tenaga listrik, pembuangan limbah, transportasi dan pelayanan-pelayanan similar untuk memfasilitasi tujuan-tujuan sosial dan ekonomi. Berdasarkan pengertian infrastruktur tersebut maka infrastruktur merupakan sistem fisik yang dibutuhkan untuk

memenuhi kebutuhan dasar manusia dalam lingkup sosial dan ekonomi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak H. Fajeri Ripani, S.Sos, M.Si selaku Kepala Dinas mengatakan bahwa:

“Pembangunan dalam Kolam Renang Tirta Agung Suryanata ini masih perlu dibenahi karena saat pengujung sudah di dalam masih kekurangan tempat duduk dan juga ada yang rusak” (Hasil wawancara, Senin 3Mei 2021Di Kantor Disporapar Jam 09:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fahruraji, SE selaku Kasi Promosi Pariwisata, mengatakan bahwa:

“Untuk pembangunan infrastruktur sudah kami rencanakan untuk tahun yang akan datang dan semoga saja cepat terealisasi ditahun yang akan datang dan dapat dinikmati oleh pengunjung yang berkunjung” (Hasil wawancara, Senin 3Mei 2021Di Kantor Disporapar Jam 11:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Siti Marhamah, S.Sos selaku Kabid Pariwisata dan Kebudayaan, mengatakan bahwa:

“Pengembangan kami dalam infrastruktur dalam pengembangan Kolam Renang Tirta Agung Suryanata di Kab HSU ini belum tercapai karena biaya yang tidak mencukupi untuk membuat kursi, lampu-lampu.” (Hasil wawancara, Senin 3Mei 2021Di Kantor Disporapar Jam 13:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nurullah Bakti,S.PD selaku Kasubag Program dan Data, mengatakan bahwa:

“Kami mengusulkan kepada pemerintah daerah untuk tahun

anggaran 2021 nanti untuk pembangunan infrastruktur yang ada di Kolam Renang Tirta Agung Suryanata, dan kami berharap usulan kami diterima dan cepat terealisasi” (Hasil wawancara, Senin 3Mei 2021Di Kantor Disporapar Jam 10:00)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa dalam infrastruktur pembangunan masih terkendala oleh biaya karena usulan untuk pembangunan belum ada.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa belum ada pembangunan yang dibangun dikolam renang tersebut, seperti Kursi – kursi didalam harus ditambah apa lai kursi yang ada di kolam renang anak – anak , masih banyak orang tua anak – anak menunggu anak nya berenang harus duduk di lantai .

Berdasarkan wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa dalam infrastruktur pembangunan ini belum bisa terlaksana dengan semestinya karena dalam pembangunan harus memerlukan biaya yang cukup besar dan usulan-usulan untuk mendapatkan dana bantuan dari pusat belum terealisasi.

4.9 Upaya – Upaya yang Dilakukan Dalam Pengembangan Pada Kolam Renang Tirta Agung Suryanata Kabupaten Hulu Sungai Utara Kecamatan Amuntai Tengah .

Upaya yang dilakukan yang dilakukan untuk meningkatkan manajemen perkembangan objek wisata candi agung sebagai beriku :

4.9.1 Melakukan Perubahan untuk diri sendiri

Perubahan bisa terjadi dalam banyak hal, salah satunya adalah perubahan pada diri

sendiri. Dari yang awalnya tidak tahu menjadi tahu, dari yang awalnya tidak bisa menjadi bisa itu merupakan sebuah perubahan yang mengarah ke positif, sedangkan ada juga beberapa perubahan yang mengarah ke negatif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak H. Fajeri Ripani, S.Sos, M.Si selaku Kepala Dinas, mengatakan bahwa:

“Pertama-tama itu kita mulai dari upaya diri sendiri dan tidak mengharapkan bantuan dari luar dalam pengembangan Kolam Renang ini, kita berharap dari swadaya kita untuk melakukan perubahan walaupun sedikit lah asalkan ada perubahan” (hasil wawancara, Senin 3Mei 2021Di Kantor Disporapar Jam 09:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fahruraji, SE selaku Kasi Promosi Pariwisata, mengatakan bahwa:

“Untuk upaya perubahan dalam pengembangan Kolam Renang Tirta Agung Suryanata kami menekankan untuk Staff atau pengelola bekerja dengan baik, ramah dengan pengunjung yang datang agar mereka merasa nyaman saat Berlibur Ke Kolam Renang Tirta Agung Suryanata ini” (hasil wawancara, Senin 3Mei 2021Di Kantor Disporapar Jam 11:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Siti Marhamah, S.Sos selaku Kabid Pariwisata dan Kebudayaan, mengatakan bahwa:

“Mungkin untuk perubahan ini kita mulai lah

dari diri sendiri tanpa mengharapkan bantuan dari pusat, misalkan kita menggunakan dana hasil penjualann tiket untuk keberlangsungan kegiatan dan pebenahan Kolam Renang ini sendiri”(Hasil wawancara Senin 3Mei 2021Di Kantor Disporapar Jam 13:00)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa dalam pengembangan Kolam Renang Tirta Agung Suryanata ini kita tidak sepenuhnya mengharapkan dana atau anggaran dari pusat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa dalam pengembangan Kolam Renang Tirta Agung Suryanata ini kami membutuhkan biaya yang cukup besar akan tetapi karena usulan kami belum terealisasi jadi untuk sementara kami menggunakan dana hasil dari penjualan tiket saja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, dapat disimpulkan bahwa dalam pengembangan Kolam renang Tirta Agung Suryanata ini dimulai dari diri sendiri karena kami tidak sepenuhnya mengharapkan bantuan dari pusat saja, jadi kami berinisiatif untuk pembangunan yang ada di Kolam Renang ini semampu kami.

4.9.2 Melakukan penerapan peraturan sesuai dengan aturan

Yaitu melakukan peraturan kepada yang staff atau pegawai dengan tugas dan fungsi dibidangnya masing-

masing agar sesuai dengan aturan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak H. Fajeri Ripani, S.Sos, M.Si selaku Kepala Dinas mengatakan bahwa:

“Yaitu dengan adanya peraturan yang ada jadi pegawai yang bertugas tahu tugas dang fungsinya jika sudah diberi arahan dan bimbingan dengan baik dan benar.(Hasil wawancara, Senin 3Mei 2021Di Kantor Disporapar Jam 09 :00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fahruraji, SE selaku Kasi Promosi Pariwisata, mengatakan bahwa:

“Jadi kami dalam menjalankan tugas ya sudah sepenuh hati dan benar-benar dalam bekerja untuk Kolam Renang ini, karena itu sudah jadi tugas dan kewajiban kami”(Hasil wawancara, Senin 3Mei 2021Di Kantor Disporapar Jam 11:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Siti Marhamah, S.Sos selaku Kabid Pariwisata dan Kebudayaan, mengatakan bahwa:

“Kami mengharapkan untuk kesadaran masyarakatnya dalam Berlibur ke Kolam Renang Tirta Agung Suryanata ini dengan bijak lah dalam kunjungannya seperti tidak membuang sampah sembarangan”(Hasil wawancara, Senin 3Mei 2021Di Kantor Disporapar Jam 13:00)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa kesadaran diri sendiri bagaimana cara kita

memanfaatkan dalam pengembangan Kolam Renang Tirta Agung Suryanata ini.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa dalam pengembangan Kolam Renang Tirta Agung Suryanata ini kesadaran baik pegawainya maupun masyarakatnya harus ditingkatkan untuk terwujudnya hasil yang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan dan mewujudkan hasil yang baik harus adanya kesadaran dari diri sendiri untuk Kolam Renang agar terlihat lebih indah, bagus dipandang tanpa ada sampah yang berserakan.

4.9.3 Melakukan Rehab dalam Pembangunan

Rehabilitasi adalah perbaikan Aset Tetap yang rusak sebagian dengan tanpa meningkatkan kualitas dan atau kapasitas dengan maksud dapat digunakan sesuai dengan kondisi semula.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak H. Fajeri Ripani, S.Sos, M.Si selaku Kepala Dinas mengatakan bahwa:

“Kami mengharapkan pasti lah ada perubahan dalam pengembangan Kolam Renang ini tapi ada kendala biaya untuk pembangunan seperti Kursi – kursi yang kurang dan perbaikan ala – alat/mesin - mesin yang ada ”(hasil wawancara, Senin 3Mei 2021Di Kantor Disporapar Jam 09:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fahruraji, SE selaku Kasi Promosi Pariwisata, mengatakan bahwa:

“Ya kami mengupayakan untuk perubahan ditahun yang akan datang untuk Kolam Renang ini agar lebih menarik pengunjung

dari dalam daerah maupun dari luar daerah, salah satunya kami mempercantik dalam kolam renang seperti memasang lampu, kursi-kursi untuk kenyamanan pengunjung yang menikmati Kolam renang, jadi orang selain berenang orang bisa juga untuk santai-santai menikmati pemandangan yang ada”(hasil wawancara, Senin 3Mei 2021Di Kantor Disporapar Jam 11:00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Siti Marhamah, S.Sos selaku Kabid Pariwisata dan Kebudayaan, mengatakan bahwa:

“Kami merencanakan untuk merehab untuk pembangunan yang ada Kolam Renang itu, misalnya kami memperbaiki jalan yang rusak, kursi yang rusak. Masih yang perlu diperbaiki dan dikembangkan untuk kepentingan wisata dan semoga cepat terlaksana”(Hasil wawancara, Senin 3Mei 2021Di Kantor Disporapar Jam 13:00)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa dalam pembangunan memerlukan biaya, tenaga dan pikiran karena untuk merehab sebuah pembangunan itu kita memerlukan biaya yang harus dikeluarkan dan itu tidak sedikit, tetapi kami mengusulkan kepusat untuk mendapatkan dana dan semoga cepat terealisasi ditahun yang akan datang.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, dapat disimpulkan bahwa dalam merehab sebuah pembangunan tidak mudah karena membutuhkan biaya yang cukup besar.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, dapat disimpulkan

bahwa untuk pembangunan masih terkendala oleh keterbatasan dana yang dimiliki tidak mencukupi.

BAB V

PENUTUP

A Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan pembahasan hasil penelitian, maka secara umum peneliti menyimpulkan bahwa Strategi *quality of Conformance* kolam renang Tirta Agung Suryanata pada Dinas Kepemudaan , Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Hulu Sungai Utara, dalam pelaksanaannya dilapangan dapat dikatakan cukup baik, walaupun masih ada kekurangan yang perlu untuk diperhatikan lagi sebagai usaha perbaikan kedepannya nanti.

Berikut terdapat hasil temuan peneliti yaang telah disimpulkan.

1. Strategi *quality of Conformance* kolam renang Tirta Agung Suryanata pada Dinas Kepemudaan , Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik, hal tersebut dapat dilihat dari program yang direncanakan, masih belum terlaksana dengan baik dari segi sumber daya manusianya maupun dari pembangunannya karena kurangnya biaya. *Performance / Pencapaian*, sudah bagus karena dalam beberapa tahun terakhir Staff dan pengurus Kolam Renang banyak melakukan perubahan dalam infatruktur maupun pelayanan yang semakin meningkat . Terkait dengan jumlah pengunjung ini yang meningkat disitu lah para staff dan pengurus melakukan pencapaian yang cukup bagus . Meskipun ada beberapa fasilitas yang kurang untuk kenyamanan pengunjung dan penerangan yang

ada para staff dan pengurus akan melakukan kordinasi kepada pemerintah daerah agar bisa secepatnya membenahi Kolam Renang Tirta Agung Suryanata yang ada DiKab Hulu Sungai Utara .

2. Faktor-Faktor Yang Menghambat Strategi *Quality of Conformance* pada Kolam Renang Tirta Agung Suryanata di Kab Hulu Sungai Utara sebagai berikut :

- a) Dana adalah yang bersumber dari penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang dialokasikan kepada daerah untuk membiayai kebutuhan daerah Kab Hulu Sungai Utara .

- b) SDM (Sumber Daya Manusia), yaitu salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan 10 orang sebagai Pengelola Kolam Renang Tirta Agung Suryanata

- c) Infrastruktur pembangunan, yaitu fasilitas-fasilitas fisik yang dikembangkan atau dibutuhkan belum semua nya terrealisasi karena kurangnya masih menunggu dana dan arahan pemerintah yang ada , namun yang hanya bisa dilakukan oleh staff dan pengurus hanya melakukan pembenahan dengan biaya penjualan karcis yang ada .

3. Upaya – Upaya yang Dilakukan Dalam Pengembangan Pada Kolam Renang Tirta Agung Suryanata Dikabupaten Hulu

Sungai Utara Kecamatan Amuntai Tengah.

- a. Melakukan perubahan diri sendiri dapat disimpulkan bahwa dalam pengembangan Kolam renang Tirta Agung Suryanata ini dimulai dari diri sendiri karena Pengelola tidak sepenuhnya mengharapkan bantuan dari pusat saja, jadi pengelola berinisiatif untuk pembangunan yang ada di Kolam Renang ini semampu kami.
- b. Melakukan penerapan peraturan sesuai dengan aturannya disimpulkan bahwa untuk meningkatkan dan mewujudkan hasil yang baik harus adanya kesadaran dari diri sendiri untuk Kolam Renang agar terlihat lebih indah, bagus dipandang tanpa ada sampah yang berserakan.
- c. Melakukan Rehab dalam pembangunan dapat disimpulkan bahwa untuk pembangunan masih terkendala oleh keterbatasan dana yang dimiliki tidak mencukupi.

B Saran

Adapun saran yang ingin disampaikan peneliti disini adalah Penambahan fasilitas Seperti kursi-kursi untuk tempat tunggu atau tempat santai pengujung dan lampu-lampu penerangan maupun yang ada di ruangan atau luar ruangan

Peningkatan promosi agar yang dari luar daerah agar tertarik berkunjung ke Kolam Renang Tirta Agung Suryanata yang ada di Kabupaten Hulu Sungai Utara ini.

Daftar Pustaka

Buku

- Alma, Buchari. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan keempat. Bandung: ALFABETA.
- Sofian. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*. No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal 25-30 : Jakarta
- Asri, Marwan (1991). *Marketing*. Yogyakarta. UPP-AMP YKPN Basu Swastha dan Irawan, 2001, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta
- Bayhaqi, yuzza (2006), "pengaruh kualitas layanan, dan keunggulan produk terhadap kepuasan pelanggan: management anlysis," journal of diponegoro university, C4A005111
- Lien-Ti and Yu-Ching Chiao (2001). An integrated Model for Effects of Perceived Product, Perceived Service Quality, Perceived Price Fairness on Consumer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, Provo. Boyd, Harper W. Jr., et.al. 2002. *Marketing Management*. Fourth edition. New York: McGraw-Hili.
- Cooper R. G and E. J kleinschmidt (1987), "What Makes a New Product a Winner: Success Factors at The Project Level", R & D Management, 175-189
- D.A. Garvin, 1994, *Kualitas Produk : Alat Strategi Yang Penting*, Free Press
- Basu Swastha (1999), "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol.14, No 3
- Darmadi, Sugiarto, Anton Wachidin Widjaja, dan Hendrawan Supratikno. (2003). *Invasi Pasar dengan Iklan yang Efektif*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Dutka, Alan, 1994. *AMA Hand Book for Customer Satisfaction*. NTC Business Book, Lincolnwood, Illinois.

Engel, James F., et.al. 1994. *Consumer Behavior*. Diteljemahkan oleh F.X. Budiyanto. *Perilaku Konsumen*. Edisi keenam. Cetakan pertama. Jilid II. Jakarta: Binarupa Aksara.

Jurnal

AGUSTINA, Eka Santi, et al. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI AMUNTAI HULU SUNGAI UTARA (Studi Kasus Toko Kosmetik Nabil). *INOVATIF*, 2020, 2.2.

AGUSTINA, Eka Santi. ANALISIS FAKTOR EMPATHY KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA Tbk. BARABAI. *AI-KALAM: JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 2017, 4.1: 20-34.

SANTI, Eka. STRATEGI BERSAING TERKAIT DENGAN ERA 4.0 DALAM PRODUK UKM ROTAN DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS SWOT (Kasus Pada UKM Teknik Rotan H. Muhid Hulu Sungai Utara). *INOVATIF*, 2019, 1.2.

Agustina, E. S. (2017). ANALISIS FAKTOR EMPATHY KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA Tbk. BARABAI. *AI-KALAM: JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 4(1), 20-34.

ANINDITA, Melisa; GUNANTO, Edy Yusuf Agung. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kunjungan ke Kolam

Renang Boja. 2015. PhD Thesis. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.

CITA, Dian Wahyu; ADRIYANI, Retno. Kualitas air dan keluhan kesehatan pengguna kolam renang di Sidoarjo. *Jurnal Kesehatan Lingkungan*, 2013, 7.1: 26-31.

DI JALAN, P. variabel performance, feature, reliability, durability, esthetic, conformance, serviceability secara simultan dan secara parsial tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. Dengan hasil nilai p value > 0, 05 (sig) menunjukkan bahwa tidak ada faktor yang paling berpengaruh terhadap keputusan pembeli.

Hadianto, Ricky. "Perbaikan Strategi Pelayanan PT. Alfa Valves Indonesia untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Valve di Perusahaan-Perusahaan Minyak dan Gas Bumi di Indonesia." (2005).

MLA Sibarani, Christdela Ester, and Ir Imam Santoso. Strategi Peningkatan Kualitas Produk Keju Mozzarella Secara Berkelanjutan dengan Pendekatan Quality Function Deployment (QFD) dan Analytical Hierarchy Process (AHP)(Studi Kasus Di CV. Narendra Food, Malang). Diss. Universitas Brawijaya, 2021.