
Peranan Manajemen Organisasi Pariwisata Negeri Melaka Di Malaysia
Management Role of Melaka State Tourism Organization In Malaysia

Erwin Masyhud

Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung

Abstrak

Keberhasilan manajemen organisasi tersebut adalah merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam mengelola pesan di antara instansi yang terkait, karena fungsi pembagian tugas yang diberikan kepada pegawai kerajaan dan pengusaha, agen pariwisata serta masyarakat berjalan dengan baik, dengan manajemen yang baik dan dinamis, dapat menjalankan rencana serta dapat tercapai keinginan Melaka menjadi negeri maju pada tahun 2010 Keberhasilan Negeri Melaka dalam memajukan sektor industri pariwisata karena adanya kerjasama antara pemerintah dan *stakeholder* terutama tentang manajemen organisasi. Keberhasilan tersebut dapat dilihat dari strategi yang dilakukan oleh pemerintah Melaka yaitu *think tourism* di mana konsep ini boleh menjadi *tourism player*, artinya semua yang terlibat dalam sektor pariwisata dapat memberikan pelayanan termasuk keramah tamahan kepada wisatawan.

Kata kunci: Manajemen Organisasi, Industri Pariwisata, Negeri Melaka.

PENDAHULUAN

Istilah organisasi memiliki dua pengertian. Pertama, mengacu pada suatu lembaga (institution) atau kelompok fungsional kedua, mengacu pada proses pengorganisasian, yaitu pengaturan pekerjaan dan pengalokasian pekerjaan di antara anggota organisasi sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara efisien dan efektif (H Rochajat, 2008:35).

Teori Weick (1979) tentang pengorganisasian mempunyai arti penting dalam bidang komunikasi karena ia menggunakan komunikasi sebagai dasar pengorganisasian manusia dan memberikan dasar logika untuk memahami bagaimana orang berorganisasi. Menurutnya, kegiatan-kegiatan pengorganisasian memenuhi fungsi pengurangan ketidakpastian daripada informasi yang diterima daripada lingkungan atau wilayah sekeliling. Ia menggunakan istilah ketidakjelasan untuk mengatakan ketidakpastian, atau keruwetan, bermacam-macam, dan kurangnya predictability. Semua informasi dari lingkungan sedikit banyak sifatnya tidak jelas, dan aktivitas-aktivitas pengorganisasian dibuat untuk mengurangi ketidakpastian atau ketidakjelasan.

Karl Weick (1983) pelopor pendekatan sistem informasi memandang pengorganisasian sebagai proses evolusi yang bersumber pada sebuah rangkaian tiga proses, yaitu:

- i. Penentuan (*Enachment*) – Pendefinisian situasi atau mengumpulkan informasi yang tidak jelas dari luar. Ini merupakan perhatian pada masukan dan pengakuan bahwa ada ketidakjelasan.

ii. Seleksi (*Selection*) – Proses ini memungkinkan kelompok untuk menerima aspek tertentu dan menolak aspek lainnya daripada informasi. Ini mempersempit bidang, dengan menghilangkan alternatif yang tidak ingin dihadapi oleh organisasi. Proses ini akan menghilangkan lebih banyak ketidakjelasan daripada maklumat awal.

iii. Penyimpangan (*Retention*) – Proses menyimpan aspek tertentu yang akan digunakan pada masa mendatang. Informasi yang dipertahankan diintegrasikan ke dalam kumpulan informasi yang sudah ada, yang menjadi dasar untuk berjalannya organisasi tersebut.

Pace dan Feules (2000:31) dan Goldhaber dalam Muhammad, 2004:67) memberikan definisi komunikasi organisasi sebagai proses penciptaan dan pertukaran mesej di antara rangkaian organisasi dengan lingkungan. Definisi ini mengandungi tujuh konsep kunci, iaitu proses, pesan, jaringan, saling tergantung, hubungan, lingkungan dan ketidakpastian.

Event M. Rogers (1976) mendefinisikan organisasi sebagai suatu sistem yang mapan daripada mereka yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama, melalui pangkat/status, dan pembahagian tugas. Bertolak daripada takrif tersebut dapat disimpulkan bahawa asas utama sesebuah organisasi ialah terdapatnya sekumpulan manusia yang bekerjasama dan saling bergantung antara satu dengan yang lain untuk mencapai tujuan atau matlamat kumpulan tersebut dengan satu tujuan yang jelas.

Peranan Ketua Menteri Melaka dalam memberi arahan dan kebijakan kepada stakeholder, kepada pengusaha dan masyarakat sangat menentukan kemajuan industri pariwisata. Keberhasilan yang dicapai oleh Kerajaan Negeri Melaka dalam mengembangkan industri pariwisata adalah dengan meningkatnya kedatangan wisatawan dari tahun ke tahun penawaran hotel dan kamar, penyediaan angkutan, penataan landskap serta kemudahan-kemudahan yang lainnya. Tersedianya infrastruktur pariwisata terus ditingkatkan seperti membuat dan merenovasi bangunan peninggalan bersejarah, landskap dengan tanaman bunga-bunga dan bertambah pula pembangunan hotel, pasar raya, produk pariwisata serta paket-paket pariwisata. Kebersihan kota Melaka juga telah memberikan kenyamanan kepada wisatawan selama berada di Melaka. Kesan pemberian pelayanan yang diberikan oleh kerajaan negeri, swasta dan masyarakat tersebut telah meningkatkan kedatangan wisatawan dalam maupun luar negeri dari tahun 2000 sampai tahun 2011, Melaka telah menerima kedatangan sebanyak 106 juta wisatawan dengan 29.5 juta atau 28 persen adalah wisatawan manca negara dan 76,5 juta atau 72 persen pula wisatawan domestik. (Data Asas Negeri Malaka 2011 : 38).

Dari jumlah kedatangan wisatawan tersebut, Melaka telah mencatatkan peningkatan pendapatan daripada sektor pariwisata dari RM 1.2 miliar pada tahun 2000 kepada RM 3,6 miliar pada tahun 2011. Hal ini menunjukkan bahwa industri pariwisata telah memberikan sumbangan yang terbesar dalam keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) Negeri Melaka yaitu sebanyak 69.73 % pada tahun 2008 (Bagian Promosi Pariwisata Melaka, 2008). Ini keberhasilan pihak kerajaan dan swasta terutama bagian promosi pariwisata dalam mempromosikan dan memberi pelayanan yang baik dan berkesan. (Data Asas Negeri Malaka 2011: 38)

Analisis SWOT

Analisis SWOT digunakan untuk memastikan hubungan antara pariwisata dengan sumber daya yang lainnya. Jadi kekuatan dan kelemahan sumber daya tersebut perlu ditegaskan sejak awal. Oleh sebab itu semua pihak, khususnya masyarakat lokal, perlu mengetahui kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh kawasan dan objek wisata tersebut. Pengertian daripada SWOT ialah Strengths (kekuatan), Weaknesses (kelemahan), Opportunities (peluang), dan Threats (ancaman). Analisa SWOT dapat menunjukkan bahawa pekerjaan kebijakan maupun perusahaan dapat ditentukan oleh penggabungan faktor dalam dan luar. Analisis SWOT tidak ada bandingnya antara faktor dalam peluang (opportunities) dan ancaman (threats) dengan faktor dalam kekuatan (strengths) dan kelemahan (weaknesses). Dua faktor tersebut harus bertimbang rasa dalam analisa SWOT. (Husin, 1999: 92-3)

SWOT juga dapat dilaksanakan dalam penelitian suatu kegiatan komunikasi organisasi dalam kegiatan menjalankan kebijakan pada saat sebelum sebuah kebijakan atau manajemen dilakukan untuk menghasilkan sebuah gambaran apakah kebijakan atau manajemen itu sepatutnya dilakukan atau tidak. Namun SWOT dapat pula dilakukan ketika sebuah kepentingan dan manajemen sudah berlangsung untuk memberi kemasukan apakah kebijakan itu dapat diteruskan, diganti strateginya atau dihentikan sama sekali.

Tabel. 1.1 Beberapa Unsur dan variable dalam analisa SWOT

Unsur	Variabel
Atraksi alam	Lokasi, jenis, jumlah, mutu, masalah, daya tarik
Atraksi budaya	Lokasi, jenis, jumlah, mutu, masalah, daya tarik
dampak lingkungan yang potensi	Perubahan lingkungan fisik, ekologis
Aksesibilitas	Daya angkut, akses, mutu, frekuensi, ongkos
Pasar	Daerah asal, perjalanan, kegiatan
Usaha jasa	Mutu, kesesuaian dengan pasar, masalah lain
Informasi wisatawan	Mutu peta, buku panduan pelancong, pemaparan, dan autentik informasi
Promosi	Efektif, advertensi, publik, insentif,
Organisasi dan kelembagaan	Organisasi terkait, hubungan kerja, kemitraan, Teamwork pengembangan pelancongan
Komitmen pelaku wisatawan	Dukungan riil berbagai sektor, sikap umum dan masyarakat tempatan terhadap pengembangan pelancongan

Sumber: Gun, 2002: 246 (dengan modifikasi)

Tabel 1.2 Analisis SWOT Pariwisata Di Melaka

Kekuatan (strengths)	Kelemahan (weaknesses).
1) Atraksi alam, Melaka memiliki keindahan alam yang menarik bagi wisatawan 2) Atraksi Budaya Melaka dan sejarah di Melaka mempunyai kekuatan yang besar karena Melaka merupakan banyak peninggalan bangunan bersejarah yang masih terpelihara dengan baik.	1) dampak lingkungan, kegiatan wisatawan dapat berdampak negatif apabila tidak dikelola dengan baik. 2) Aksesibilitas, masih rendahnya tingkat aksesibilitas terutama untuk mencapai destinasi. misalnya letak parkir yang jauh dari objek pariwisata atau pasar pariwisata jauh dari kawasan objek pariwisata.

Opportunities (peluang),	Ancaman (threats)
1) Pasar, di Melaka kekuatan pasar sangat mendorong datangnya wisatawan. 2) Usaha jasa di Melaka cukup memadai untuk pelayanan para wisatawan. 3) Informasi Pariwisata, sudah cukup memadai dalam pelayanan pariwisata.	1) Promosi tentang keunggulan denasti pelancongan Melaka Kurang. 2) Organisasi dan Kelembagaan perlu ditingkatkan dalam pelayanan wisatawan. 3) Komitmen Pelaku wisatawan dapat mempengaruhi kondisi umum pariwisata Melaka.

Sumber : Hasil Kajian, 2012

Keberhasilan Manajemen Organisasi Pariwisata Negeri Melaka

Berdasarkan data statistik yang diperoleh dari kerajaan negeri bahwa fungsi dan tanggungjawab dalam manajemen organisasi sektor pariwisata yang dilakukan pihak kerajaan, telah berhasil sesuai dengan teori yang digunakan sebagai dasar kerana adanya kerjasama antara pengelola objek pariwisata. Peningkatan prestasi yang telah dilakukan oleh pihak kerajaan dalam memajukan industri pariwisata berdasarkan hasil pengumpulan data secara wawancara dengan perwakilan pariwisata maupun data yang didapati dari Bahagian Promosi Pariwisata, Jabatan Ketua Menteri Melaka.

Manajemen organisasi sektor pariwisata di Melaka dilakukan oleh beberapa lembaga yaitu Majlis Tindakan Pariwisata Negeri Melaka, Bahagian Promosi Pariwisata, Jabatan Ketua Menteri Melaka dan Tourism Malaysia, serta agen pariwisata. Lembaga-lembaga tersebut saling bekerjasama dalam memajukan sektor pariwisata dalam bidang infrastruktur mahupun bidang promosi..

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketua Menteri Melaka Datuk Seri Mohd Ali bin Mohd Rustam didapati bahwa kerajaan negeri Melaka lebih memfokuskan kepada industri pariwisata. Setiap kata sambutan yang diberikan baik kepada bawahannya dan pengusaha serta masyarakat selalu membicarakan pariwisata, terutama bidang manajemen dan pelayanan dalam memberikan informasi kepada wisatawan. Datuk Zulkifli Mohamad (Pengurus Besar Bahagian Promosi Pariwisata), mengatakan bahwa keinginan Ketua Menteri Melaka tersebut direalisasikan dengan melibatkan sebanyak 22,000 orang. Keterlibatan tersebut terdiri dari Kerajaan Negeri Melaka, perwakilan Kerajaan Persekutuan, pihak swasta dan masyarakat setempat.

Dapat disimpulkan bahwa sistem penyampaian Kerajaan yang tepat dan terencana telah berhasil. Dalam memastikan informasi pembangunan yang berkesinambungan dilihat dari bertambahnya produk pariwisata, meningkatkan kemudahan dan infrastruktur, landskap kota yang tertata rapi, berfungsinya konter-konter sebagai tempat penyebaran informasi, bertambahnya pengangkutan, dan penginapan. Fokus yang diberikan adalah kepada kepuasan pelanggan dengan menekankan kepada aspek cepat dalam mengambil tindakan, tepat dalam membuat keputusan dan mesra dalam memberi pelayanan kepada pelanggan.

Latar Belakang Responden

Jumlah Responden diambil berdasarkan teknik sampling yang digunakan yaitu metode Solving yang dikutip dari Tatit Konitat, 2008 : 216.

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot \alpha^2)}$$

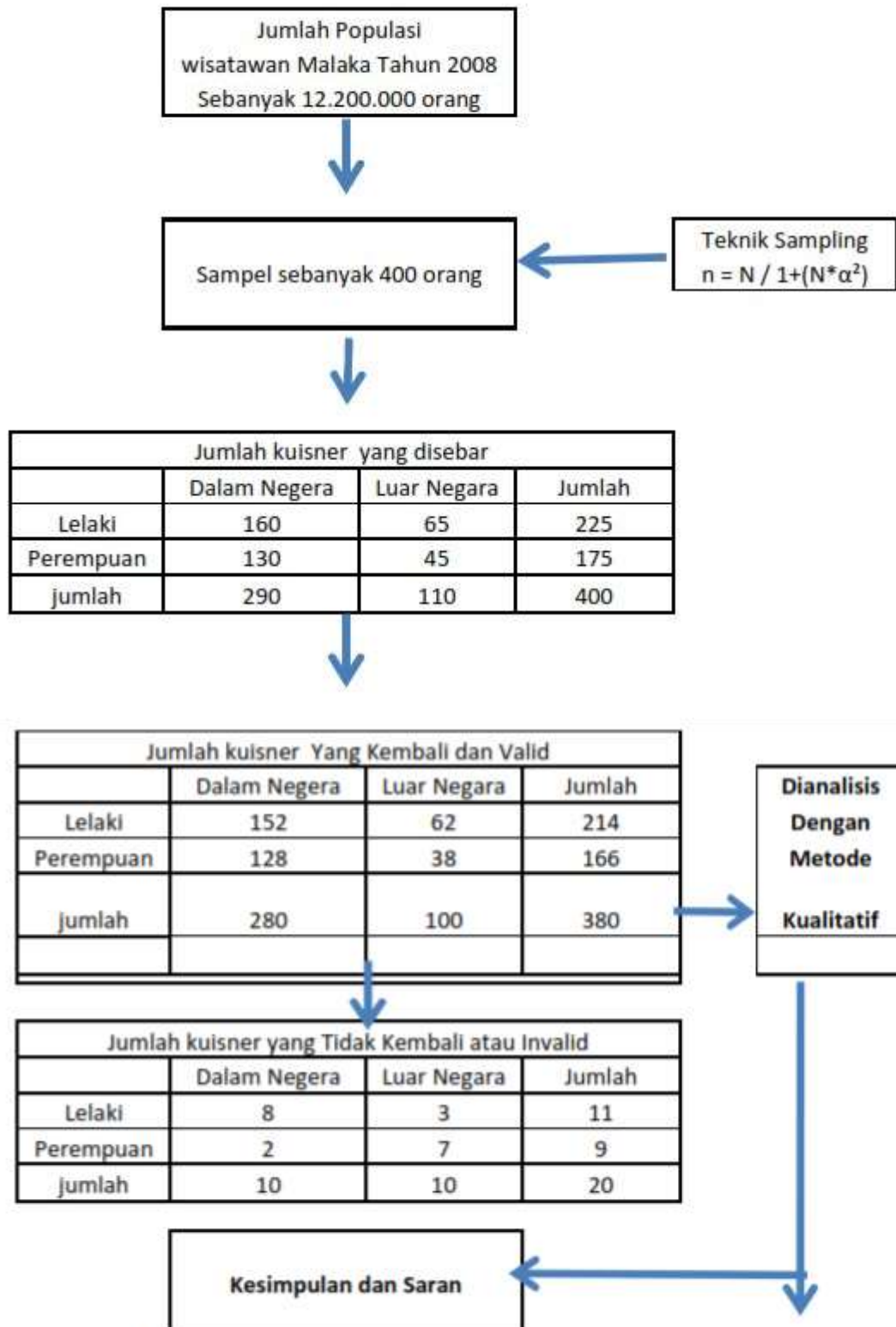
Dimana ; n = Jumlah responden = jumlah sampel

N = Jumlah Populasi pelancong tahun 2008

α = Level of Signifikansi = 5%

Jumlah populasi pelancong pada tahun 2008 adalah 7.200.000 orang maka jumlah responden adalah $7.200.000 / (1 + (7.200.000 \times (0,05)^2)) = 399,9778$ dibulatkan menjadi 400 responden. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada wisatawan di tiga daerah iaitu Melaka Raya, Jasin dan Alor Gajah pada 2 November hingga 25 Disember 2008 seramai 400 responden.

Gambar.II.1 Pengambilan kuisner Responden



Sumber : Hasil Kajian, 2012

Analisis Manajemen Organisasi Pelancongan

Berdasarkan hasil penyebaran kuisner kepada wisatawan mengenai manajemen organisasi yang dilakukan oleh pihak kerajaan, badan bukan kerajaan dan agen pariwisata cukup memuaskan, pelayanan yang didapati dari pegawai kerajaan dan Bahagian Promosi Pariwisata yang di tempatkan di konter-konter banyak membantu para wisatawan untuk mendapatkan informasi. Dapatan kajian dalam pertanyaan kuesner oleh wisatawan dalam maupun wisatawan luar negara adalah sebagai berikut:

Kepuasan Manajemen Organisasi

Konsep yang tampak merupakan inti dari pada kerja seseorang adalah kepuasan dengan organisasinya. Tanpa tingkat kepuasan yang dapat diterima, pegawai cenderung daripada organisasi. Tingkat kepuasan kegiatan yang dilakukan dalam kajian ini adalah melihat sejauh mana peranan manajemen organisasi yang diberikan kepada wisatawan agar hasil penilaian wisatawan dapat dijadikan pedoman atau penelitian berikutnya. Tingkat kepuasan yang lebih tinggi mendukung kinerja pegawai untuk lebih menyukai pekerjaan tersebut dan lebih giat bekerja lagi.

Wisatawan dalam negara 229 orang (81,40 %) merasa puas pada manajemen organisasi pariwisata, dan hanya 51 orang (18,60 %) merasa tidak puas. Wisatawan luar negara 61 orang (61,00 %) merasa puas dan 39 orang (39 %) merasa tidak puas.

Kerajaan Negeri dan masyarakat setempat telah berhasil menjaga kebersihan di lingkungan pariwisata utama?

Dapatan kajian lapangan daripada hasil isian kuisner yang diambil secara acak oleh peneliti dari wisatawan dalam negara ialah sebanyak 228 orang (81,40 %) mengatakan (ya), artinya peranan kerajaan negeri dan masyarakat setempat telah berhasil menjaga kebersihan sedangkan yang mengatakan tidak hanya sebanyak 52 orang (18,60 %).

Persepsi responden tentang landskap Kota Melaka dan kawasan pariwisata utama adakah menarik?

Dapatan hasil kajian di lapangan daripada responden yang mengisi kuisner sebanyak 380, peneliti mengambil secara acak dari wisatawan dalam negara adalah sebanyak 236 orang atau (84.30 %) berpendapat (ya) artinya responden mengatakan bahawa landskap Kota Melaka dan kawasan pariwisata utama adalah menarik dan sebanyak 44 orang (15.7%) berpendapat (tidak) artinya landskap Kota Melaka dan kawasan pariwisata utama tidak menarik. Sedangkan wisatawan luar negara mengatakan sebanyak 82 orang (82%) berpendapat (ya) artinya landskap Kota Melaka dan kawasan pariwisata utama adalah menarik, dan sebanyak 18 orang (18%) berpendapat tidak

Persepsi responden mengenai peranan Kerajaan Negeri dan Swasta dalam memajukan industri pariwisata?

Penulis secara acak menyebarkan kuisner kepada wisatawan dalam negara adalah sebanyak 280 orang, didapati sebanyak 232 orang (82.90 %) mengatakan (ya), artinya

peranan kerajaan negeri dan swasta telah berhasil dalam memajukan industri pariwisata. Sebanyak 48 orang (17.10 %) mengatakan (tidak), artinya peranan kerajaan negeri belum berhasil dalam memajukan industri pariwisata. Pendapat wisatawan luar negara sebanyak 80 orang (80,00 %) artinya pendapat responden mengatakan (ya) sedangkan sebanyak 20 orang (20,00 %) responden mengatakan (tidak).

Persepsi responden terhadap pelayanan pegawai Bagian Promosi Pariwisata yang ditempatkan di konter-konter adakah sudah baik dan memuaskan?

Hasil dapatan kajian dari isian kuisner sebanyak 380 orang yang merupakan suatu penilaian kepada pegawai Bahagian Promosi Pariwisata. Secara acak penulis mengambil kuisner yang sudah diisi oleh wisatawan dalam negara sebanyak 176 orang (62.90 %) mengatakan (ya) artinya pelayanan pegawai Bahagian Promosi Pariwisata yang ditempatkan di konter adalah baik dan memuaskan sedangkan sebanyak 104 orang (37.10 %) mengatakan pelayanan tersebut belum baik dan belum memuaskan. Pendapat wisatawan luar negara adalah sebanyak 54 orang (54,00 %) mengatakan ya pelayanan tersebut adalah baik dan memuaskan sedangkan sebanyak 46 orang (46%) mengatakan (tidak) belum baik dan belum memuaskan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian lapangan yang dilakukan selama priode 2008 hingga 2009 pengkaji mendapatkan hasil bahwa kebanyakan pendapat responden tentang manajemen organisasi yang diberikan oleh kerajaan negeri Melaka dan steakholder telah berhasil dan dapat memberikan pelayanan yang sangat baik telah diberikan kepada wisatawan mancanegara dan wisatawan domestik (data dapat dilihat pada penjelasan sebelumnya). Ini membuktikan kerjasama dalam memajukan sektor industri pariwisata sesuai dengan objektif dan strategi daripada kerajaan negeri Melaka. Untuk mendapatkan hasil yang baik tersebut bukanlah merupakan slogan saja dari kerajaan negeri tetapi usaha yang dilakukan dan kerjasama dari semua pihak seperti agen pariwisata, pemandu pariwisata, pengusaha hotel, pengusaha angkutan yang bersama-sama secara langsung dengan pihak wisatawan dan telah membuktikan bahwa Melaka menjadi contoh dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan sesuai dengan konsep 'Think Tourism' di mana konsep ini boleh menjadi tourism player, artinya semua yang terlibat dalam sektor pariwisata dapat memberikan pelayanan termasuk keramah tamahan kepada wisatawan.

Dari hasil kajian lapangan selama periode 2008 hingga 2009, penulis mendapat suatu gambaran mengenai kepuasan organisasi seperti kebersihan di kawasan wisata dan kota, penataan landskap Bandaraya Melaka, pelayanan penginapan pelayanan angkutan (lapangan terbang, stasiun bus, pelabuhan laut), di mana dari beberapa komponen tersebut didapati bahwa wisatawan mendapat pelayanan yang baik.

Wisatawan dalam negara maupun luar negara tidak mendapat masalah dalam pelayanan tentang transportasi. Akan tetapi dari tersedianya transportasi umum kalau dilihat dari data statistik masih terjadi kekurangan di mana pendapat wisatawan dalam negara adalah hanya terdapat 5.8% saja yang mengatakan tersedianya transportasi umum tersebut sedangkan pendapat wisatawan luar negara hanya terdapat 8% saja. Akan tetapi

berbeda dengan penginapan bahwa pendapat wisatawan mengenai ketersediaan penginapan di Melaka dan pelayanan, yang diberikan oleh pegawai penginapan maupun mengenai harga yang wajar bagi wisatawan selama berada di Melaka juga tidak mendapat kesulitan.

Di samping itu juga peranan Bagian Promosi Pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan selama berada di Melaka tidak merasa kesulitan dalam mendapatkan pelayanan tersebut seperti memberikan informasi pariwisata. Keterlibatan kerajaan negeri dalam memberikan pelayanan khususnya di bidang kebersihan baik di tengah kota maupun di kawasan wisata dan landskap kota telah membuktikan komitmen kerajaan dalam memajukan sektor pariwisata sesuai dengan pendapat wisatawan dalam kajian lapangan bahwa peranan kerajaan dalam bidang tersebut telah berhasil dilakukan dan memuaskan wisatawan selama berada di Melaka. Keberhasilan ini dapat dibuktikan dari hasil kajian lapangan secara menyeluruh mengenai manajemen organisasi dalam profil komunikasi organisasi didapati bahwa wisatawan apabila diberi peluang akan kembali berkunjung ke Melaka. Maksudnya wisatawan memperoleh suatu kepuasan selama berada di Melaka karena mendapat pelayanan yang baik daripada pengelola pariwisata (hasil Kajian Lapangan).

DAFTAR PUSTAKA

- Badaruddin Mohamed, “*Pembangunan ecotourism: Pendekatannya Mesti Serasidengan Keadaan Hutan yang Hijau dan Hening*” dlm. Dewan Masyarakat, hlm. 44-45, September 1995.
- Data Asas Melaka. 2007. Melaka: Unit Perancang Ekonomi Negeri.
- Fred Lawsen and Mowel Baud Bovy., 1977. *Tourism Recreation Development*. CBI Publishing Company Inc. Boston, Massachusetts.
- Gartner C. William. 1996. *Tourism Development: Principles, Process, and Policies*. Van Nostrand Reinhold. New York.
- Gunn, C.A dan Var, T., 2002. *Tourism Planning*. New York, Routledge (4th edition).
- Mohd Ali bin Mohd Rustam. *Melaka Abad Ke-21*. Melaka: Design Network @ J.P. Printers Sdn. Bhd.
- Rochajat Harun. 2008. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Sumber Sari Indah.
- R. Wayne Pace dan Don F. Faules, 2006. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.