



## Peningkatan Kualitas Pelayanan UPK Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan

Rizki Nurul Nugraha<sup>1</sup>, Putri Indriani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Nasional

### Abstract

Received: 13 November 2022  
Revised: 18 November 2022  
Accepted: 24 November 2022

Betawi Cultural Village is one of the cultural and tourist preservation areas in DKI Jakarta. Betawi Village is also currently one of the destinations that are in demand by local tourists for education and entertainment. The purpose of this study is to determine the quality of services in the current Betawi Cultural Village and whether there are improvements made by the managers of the Betawi Cultural Village to maintain the existence in the preservation of Betawi culture. This research uses a qualitative method by using interview techniques to managers in collecting data. The results that the author gets from this study are that managers and service industry players show that Betawi Cultural Village has improved its services by continuing to evaluate and what visitors need in the following year.

**Keywords:** Service Quality, Setu Babakan

(\*) Corresponding Author: [putrindri10@gmail.com](mailto:putrindri10@gmail.com)

**How to Cite:** Nugraha, R., & Indriani, P. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan UPK Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(23), 51-57. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7384948>

### PENDAHULUAN

Pelayanan yang berkualitas menentukan keberhasilan bisnis pariwisata. Layanan berkualitas tinggi dicapai melalui Sumber Daya Manusia yang berkualitas yang memberikan nilai layanan yang unggul dan didukung oleh infrastruktur atau fasilitas yang sesuai. Diharapkan kombinasi kompetensi staf yang didukung oleh sarana dan prasarana yang prima akan menghasilkan pelayanan yang prima, yaitu pelayanan yang dapat memberikan nilai (value) positif dalam terciptanya kepuasan wisatawan.

Kawasan wisata merupakan obyek wisata yang disediakan oleh perusahaan jasa dengan harapan konsumen akan berkunjung dan menikmati kegiatan wisata yang ditawarkan. Salah satu hal yang perlu diperhatikan untuk menarik pengunjung dan agar suatu kawasan tersebut dikatakan sukses ialah kualitas pelayanannya. Kualitas layanan adalah penilaian wisatawan terhadap produk atau layanan secara keseluruhan. Kualitas tersebut terbagi menjadi 5 dimensi (Wisnawa, 2019) yaitu : reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), tangible (berwujud), empathy (empati), dan assurance (jaminan). Pengelola harus dengan baik memberikan kelima dimensi kualitas pelayanan kepada pengunjung atau wisatawan, karena keberhasilan suatu kawasan wisata dipengaruhi oleh Kualitas pelayanan Heskett dalam (Utama, 2014) dan Kualitas Pelayanan tersebut akan mempengaruhi kepuasan pengunjung, dan kemudian kepuasan pengunjung tersebut akan mempengaruhi loyalitas pelanggan dan loyalitas tersebut akan sangat mempengaruhi keberhasilan dari destinasi wisata tersebut. Pengunjung akan senang dan puas apabila kinerja produk melebihi



ekspektasi dan sebaliknya pengunjung akan kecewa dan tidak puas apabila kinerja produk tidak sesuai.

Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan merupakan salah satu pengembangan wisata budaya di Jagakarsa, Jakarta Selatan yang berkontribusi dalam mendukung pariwisata di bidang kebudayaan dan kuliner di Indonesia khususnya di Jakarta. Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan didirikan dengan tujuan sebagai sarana pelestarian budaya betawi yang semakin terpinggirkan. (Shafiyah Fakhrona, 2021) menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan PBB Setu Babakan sudah cukup memuaskan, pada penelitiannya dijelaskan bahwa masih terdapat beberapa hal yang dapat ditingkatkan sehingga pelayanan dapat lebih optimal, dan melakukan beberapa perbaikan pada fasilitas pendukung di PBB Setu Babakan.

Dari pemaparan diatas yang sudah penulis jabarkan adapula rumusan masalah penelitian yang akan peneliti kaji ialah : (1) Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan saat ini? (2) Apakah sudah ada peningkatan Kualitas Pelayanan yang di lakukan oleh pengelola?. Adapun tujuan penelitian ini di lakukan adalah untuk mengetahui peningkatan pelayanan apa saja yang dilakukan oleh pengelola sebagai pelaku industri jasa pariwisata untuk mempertahankan minat pengunjung/wisatawan untuk terus mengunjungi destinasi wisata Perkampungan Budaya betawi, Setu Babakan.

### **Konsep Kepariwisataan**

(Wisnawa, 2019) Berdasarkan UU No. 10 tentang Kepariwisataan.

1. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan di dukung berbaai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah
2. Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dkunjungi dalam jangka waktu sementara.
3. Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata. Kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan Negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha.
4. Daya Tarik Wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.
5. Daerah tujuan pariwisata yang selanjutnya disebut Destinasi Pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan.
6. Usaha Pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan /atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.

Pengusaha Pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata.

7. Industri Pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan /atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.

8. Kawasan Strategis Pariwisata

Adalah kawasan yang memiliki fungsi utama pariwisata atau memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata yang mempunyai pengaruh penting dalam satu atau lebih aspek, seperti pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya, pemberdayaan sumber daya alam, daya dukung lingkungan hidup, serta pertahanan dan keamanan.

### **Industri Jasa Pariwisata**

(Utama, 2014) Berdasarkan industri pariwisata yang telah berkembang di dunia maka obyek material dari ilmu pariwisata dapat dikelompokkan menjadi tujuh, yakni :

1. Jasa Akomodasi( *Accommodation service*) yakni industri yang meliputi jasa hotel dan motel, pusat liburan dan *home holiday service*, jasa penyewaan *furniture* untuk akomodasi, *youth hostel service*, jasa training anak – anak dan pelayanan kemping, pelayanan kemping dan *caravan*, *sleeping car service*, *time-share, bed and breakfast* dan pelayanan sejenis
2. Jasa Penyediaan Makanan dan Minuman (*Food and beverage serving service*) termasuk ke dalam industri ini adalah *fullrestoran* dan rumah makan, kedai nasi, *catering service*, *inflight catering*, *café*, *coffee shop*, *bar* dan sejenis yang menyediakan makanan dan minuman bagi wisatawan.
3. Jasa Transportasi Wisata (*Passenger transport services*). Yang termasuk kelompok ini antara lain jasa angkutan darat seperti bis, kereta api, taxi, mobil carteran; jasa angkutan perairan baik laut, danau, maupun sungai meliputi jasa penyeberangan wisatawan, *cruise ship* dan sejenisnya. Dan terakhir adalah jasa angkutan udara melalui perusahaan-perusahaan airlines. Di samping itu, sektor pendukung antara lain *navigation and aid*
4. Jasa Pemanduan dan Biro Perjalanan Wisata (*Travel agency, tour operator and tourist guide services*). Yang termasuk kepada kelompok ini antara lain, agen perjalanan, konsultan perjalanan, biro perjalanan wisata, pemimpin perjalanan dan yang sejenis.
5. Jasa Pagelaran Budaya (*Cultural services*). Jasa pagelaran tari dan fasilitas pelayanan tarian, biro pelayanan penari dan sejenisnya. Jasa pelayanan museum kecuali gedung dan tempat bersejarah, pemeliharaan gedung dan tempat bersejarah, *botanical and zoological garden service*, pelayanan pada perlindungan alam termasuk suaka margasatwa.
6. Jasa Rekreasi dan Hiburan (*Recreation and other entertainment services*). Yang termasuk ke dalam kelompok ini adalah pelayanan olah raga dan olah raga rekreasi, pelayanan *golf course*, ski, sirkuit balapan, taman rekreasi dan pelayanan pantai. Pelayanan taman bertema, taman-taman hiburan, pelayanan pameran dan sejenisnya.
7. Jasa Keuangan Pariwisata (*Miscellaneous tourism services*). Yang termasuk

kelompok ini adalah jasa keuangan, asuransi, tempat penukaran mata uang dan yang sejenis.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas memiliki banyak definisi dan arti, karena orang yang berbeda menafsirkannya secara berbeda, seperti kualitas adalah tingkat baik atau buruknya, mutu, taraf atau derajat sesuatu. Dalam hal ini, kata “sesuatu” dapat mewakili banyak hal, baik itu sebuah barang, jasa, keadaan, dan hal lainnya. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan manusia, menyangkut produk (barang/jasa), manusia, proses, dan lingkungan, kualitas juga merupakan kondisi yang dapat berubah.

Menurut (Sugiarto, 1999) pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun

yang dilayani. Pasuraman dan Grewal Pada (Wisnawa, 2019) mengungkapkan ada lima indikator dalam mengukur kualitas layanan, yakni reliable, responsive, empathy, assurance, dan tangible.

(1) Realibilitas (*reability*), adalah keandalan layanan yang disampaikan pada wisatawan, dimana layanan yang diberikan memiliki rata-rata kestabilan yang sama setiap harinya.

(2) Responsif (*Responsiveness*), yaitu seberapa besar kesadaran dan daya tanggap kepada pelanggan selama proses layanan berlangsung.

(3) Kepastian/jaminan (*Assurance*), adalah seberapa besar layanan yang diberikan mampu memberikan jaminan sesuai standar atau perjanjian yang telah disepakati.

(4) Empati (*Empathy*), memberikan perhatian yang tulus diberikan kepada wisatawan dan segera memberikan bantuan.

(5) Nyata (*Tangibles*) yaitu kemampuan pengelola pariwisata dalam mewujudkan layanan yang sifatnya abstrak menjadi sesuatu yang lebih nyata dan dapat dirasakan oleh pelanggan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2011), metode kualitatif dapat berfungsi untuk menggambarkan dan memahami makna di balik data data yang tampak. Menurut Sugiyono, metode kualitatif akan cenderung mengarahkan penelitian pada jenis penelitian deskriptif. Oleh sebab itu, penelitian ini merupakan sebuah jenis penelitian kualitatif deskriptif.

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan teknik interview (wawancara) dengan Pengelola dan pelaku jasa pada Destinasi Perkampungan Budaya Betawi Setu babakan sebagai narasumbernya. Interview merupakan salah satu cara pengambilan data yang dilakukan melalui kegiatan komunikasi lisan dalam bentuk terstruktur, dan tak terstruktur (M.A, 2020).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Lokasi**

Penetapan Setu Babakan menjadi kawasan wisata dan pelestarian budaya telah dilakukan sejak tahun 2005 melalui Peraturan Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 3 Tahun 2005 tentang Penetapan Perkampungan Budaya Betawi di Kelurahan Srengseng Sawah, Kecamatan Jagakarsa, Kotamadya Jakarta Selatan. Perkampungan Budaya Betawi memiliki luas yaitu 289 hektar, pada tahun 2015 awalnya Perkampungan Budaya Betawi di kelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kemudian pada tahun 2019 berada dibawah dinas Kebudayaan Pengelola saat ini bernama Unit Pengelola Kawasan Perkampungan Budaya Betawi. Para tokoh – tokoh betawi dan masyarakat betawi bersama dengan Pemda DKI Jakarta membuat suatu rancangan untuk menetapkan suatu tempat untuk melindungi budaya betawi setelah adanya arus urbanisasi yang begitu masif sehingga masyarakat betawi semakin terpinggirkan sehingga banyak hal hal yang terkait dengan budaya dan kehidupan adat istiadat masyarakat betawi banyak berkurang pada saat pelaksanaannya maka dari itu Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan di buat.

Sekitar tahun 1998 Surat Keputusan dari gubernur yang membuat tata ruang, bahwasanya sudah dipersiapkan adanya Perkampungan Betawi. Pada tahun tersebut dimulai adanya satu pilihan dari seluruh wilayah kota DKI Jakarta mencalonkan wilayah mereka untuk dijadikan suatu wilayah perkampungan budaya betawi, setelah butuh waktu beberapa tahun akhirnya Setu Babakan yang saat ini ada terpilih untuk dapat mewujudkan aspirasi mengenai adanya perkampungan betawi adalah di Setu Babakan. Itu terjadi karena kawasan disana memiliki kehidupan yang masih kental nuansa betawinya, tradisi dan masyarakatnya, baik itu bahasa dan kekerabatannya di Setu Babakan ini lebih kental daripada wilayah jakarta yang lain. Pada tanggal 15 September tahun 2000 mulai diletakkan batu pertama pembangunan perkampungan Budaya Betawi, yang kita sebut zona embrio. Setelah itu baru konsep konsep dari perkampungan Budaya betawi mulai di tuangkan dan dibangun.

### **Peningkatan Kualitas Pelayanan**

#### **a. *Reliability*(Keandalan) :**

*Reliability* mencakup konsistensi kerja atau keandalan layanan yang di sampaikan pada wisatawan yang stabil setiap harinya, dan kemampuan untuk di percaya. Dengan ini pengelola harus memberikan pelayanan secara tepat secara awal dan memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Pengelola UPK Perkampungan Budaya Betawi dari segi perekrutan karyawan, Perkampungan Budaya Betawi mengikut kepada peraturan yang diatur oleh Pemerintahan Daerah, tetapi pada saat detail lanjutan perekrutan karyawan tersebut di kembalikan kepada UPK Perkampungan Budaya Betawi. Pada perekrutan karyawan Perkampungan Budaya Betawi tidak membatasi kemungkinan karyawan yang melamar di PBB Setu Babakan harus warga asli atau warga betawi. Pengelola PBB Setu Babakan mengatakan syarat yang diutamakan dalam perekrutan pegawai ialah pegawai tersebut harus berbaur

dengan budaya betawi, karena budaya betawi sendiri memiliki adat istiadat dan etika sosial yang berbeda sehingga pegawai yang ada harus memiliki kemampuan tersebut. Pengelola juga memiliki kebijakan yaitu mengubah SOP pada PBB Setu Babakan selambat – lambatnya setiap satu tahun sekali karena mereka juga mengikuti tuntutan yang dibutuhkan oleh pengunjung. Pengelola juga menjelaskan dimulai dari tahun ini setiap 3 bulan sekali UPK Perkampungan Budaya Betawi memberikan workshop dan pelatihan untuk pegawai yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh pegawai tersebut. Setu Babakan memiliki 5 zona yaitu

b. *Responsiveness* (Ketanggapan) :

*Responsiveness* berkaitan dengan kemampuan dan kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan pengunjung, merespon permintaan mereka dengan cepat serta menginformasikan info yang dibutuhkan wisatawan yang datang berkunjung. Dari hasil wawancara yang diperoleh penulis melalui narasumber mengenai ketanggapan karyawan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen sudah terbilang baik dan memuaskan tetapi pengelola tetap melakukan evaluasi di setiap minggu untuk tetap mengerti apa yang diinginkan oleh pengunjung saat ini supaya terus dapat menyajikan pelayanan yang baik.

c. *Tangible* (Berwujud) :

Dari hasil wawancara pengelola PBB Setu Babakan meningkatkan penampilan karyawan yang bertugas dari cara berpakaian dan keseragaman yang dilakukan setiap hari nya dengan hari hari khusus dimana pegawai yang bertugas mengenakan baju adat khas betawi untuk dengan tujuan secara tidak langsung memperkenalkan baju adat khas betawi.

d. *Empathy* (Empati) :

Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan diri pada situasi pelanggan. (Nur, 2017) Upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan. mencakup hubungan yang mudah, komunikasi yang baik, dan pemahaman tentang kebutuhan pelanggan. Pada perkampungan Betawi keramah tamahan petugas sudah dalam kualitas yang baik, juga dari segi informasi yang dimiliki oleh pegawai yang bertugas.

e. *Assurance* (Jaminan) :

Menurut hasil wawancara dari pengelola terkait jaminan keamanan dan kepercayaan yang dibangun kepada wisatawan pengelola merasa sudah menumbuhkan kepercayaan tersebut kepada pengunjung, dan sudah cukup menciptakan rasa aman kepada pengunjung dengan cara tetap menjaga proses yang ada dikarenakan pandemi yang terjadi tahun sebelumnya, pengelola Perkampungan Budaya Betawi mengatakan bahwa mereka tetap melaksanakan proses antara pegawai. Kemudian cara lain yang dilakukan oleh pengelola ialah mengatur dan menjaga dengan ketat alur kendaraan yang ada di kawasan Perkampungan Budaya Betawi karena terkait informasi yang mereka berikan saat

ini peminat atau pengunjung Perkampungan Budaya Betawi meningkat karena saat ini pandemi berangsur hilang. Kemudian pengelola juga menjadin atraksi yang ada dan disajikan oleh Perkampungan Budaya Betawi aman bagi pengunjung.

## **KESIMPULAN**

Pelayanan yang diberikan di Perkampungan Budaya Betawi, Setu Babakan di Kelurahan Srengseng Sawah, Kecamatan Jagakarsa, Kotamadya Jakarta Selatan dapat disimpulkan bahwa berdasarkan indikator pelayanan yaitu, *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Tangible* (Berwujud), *Empathy* (Empati), *Assurance* (Jaminan) saat ini Perkampungan Budaya Betawi sudah sangat baik, dari pengetahuan karyawan dalam menjelaskan terkait atraksi yang ada di Perkampungan Budaya Betawi, kerapihan dan penampilan pegawai di PBB Setu Babakan juga baik kemudian keadaan yang penulis sudah amati terkait pembangunan yang sedang dilakukan untuk terus meningkatkan minat wisatawan, pengelola terus berusaha untuk memfasilitasi supaya tujuan pelestarian budaya betawi itu sendiri tetap bertahan dan memberikan atraksi atraksi baru, juga dengan baik fasilitas yang mendukung, pengelola juga mengatakan saat ini pembangunan dari segi kuliner khas betawi sedang dilaksanakan.

Kemudian pada Perkampungan Budaya Betawi saat ini juga sudah meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mewajibkan pengunjung untuk mengisi barcode kualitas pelayanan untuk terus berevaluasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik, dan mengetahui apa yang pengunjung butuhkan dalam segi pelayanan.

## **REFERENCES**

- M.A, D. H. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Sumatera Utara: Wal ashri Publishing.
- Nur, M. (2017 ). Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN( Persero) Rayon Makassar . *Jurnal Office* .
- Shafiyah Fakhrona, N. S. (2021). Penilaian Kualitas Kawasan Wisata Alam dan Budaya Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan, DKI Jakarta. *Planning for Urban Region and Environment, 10*.
- Siti Fatonah, A. B. (2021). *Manajemen Strategi Pengelolaan Desa Wisata* . Surakarta : Lembaga pendidikan dan Pelatihan Wirausaha dan Ketenagakerjaan .
- Sugiarto, I. E. (1999). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa* . Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama .
- Tanaya, I. G. (2019). *Strategi Pengembangan Desa Wisata* . Pusat Data dan Informasi, Badan Penelitian dan pengembangan, Pendidikan dan Pelathan, dan Informasi (BALILATFO) Kementrian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia.
- Utama, I. G. (2014). *Pengantar Industri Pariwisata*. Deepublish .
- Wahab, S. (1996). *Manajemen Kepariwisataaan*. (D. F. Gromang, Trans.) Jakata: Pradnya Paramita.
- Wisnawa, I. M. (2019). *Manajemen Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.