

## KAJIAN KARAKTERISTIK KORIDOR JALAN PAHLAWAN SEBAGAI DAYA TARIK WISATA KOTA SEMARANG

Ajeng Maya Purboraras

Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota, Universitas Sultan Agung Semarang

Jl. Raya Kaligawe Km.4 PO.BOX.1054/SM Semarang 50112,

Telp (024) 6583584 Fax. (024) 6582455

Email : informasi@unissula.ac.id Homepage : <http://unissula.ac.id>

### ABSTRAK

Lokasi Jalan Pahlawan yang berdekatan dengan landmark Kota Semarang yaitu Kawasan Simpang Lima menjadi daya tarik tersendiri bagi pejalan kaki untuk melakukan berbagai macam aktivitas. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui karakteristik koridor Jalan Pahlawan sebagai daya tarik wisata Kota Semarang. Metode ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk mengetahui daya tarik wisata dengan menggunakan perhitungan Obyek dan Daya Tarik Wisata (ODTW) guna memberikan penilaian terhadap potensial tidaknya suatu koridor Jalan Pahlawan yang mampu menarik pengguna dan aktivitas disepanjang jalur pejalan kaki. Analisis yang dilakukan adalah analisis jalur pejalan kaki yang dilihat dari analisis aktivitas pejalan kaki berdasarkan tujuan, analisis pengguna jalur pejalan kaki berdasarkan pekerjaan di hari-hari tertentu. Dan analisis daya tarik wisata yang berdasarkan perhitungan ODTW. Sebagai tempat public yang dituju pada saat berkunjung di Kota Semarang, Jalan Pahlawan menjadi suatu daya tarik wisata yang potensial dan mampu memberikan kenikmatan dan kepuasan tersendiri bagi para pengunjung yang datang.

Kata kunci: karakteristik, jalur pedestrian, daya tarik wisata

### 1. PENDAHULUAN

Berjalan kaki merupakan salah satu terpenting dalam sirkulasi, namun pada perkembangannya sering terlupakan. Akhir-akhir ini ruang jalan dalam ruang public kota menjadi sangat diperhatikan dalam perkembangannya karena banyak pihak yang mulai merasakan pentingnya suatu ruang luar bangunan yang tidak hanya berfungsi sebagai jalur penghubung antar bangunan, tetapi dapat juga dimanfaatkan sebagai salah satu tempat beraktivitas. Penataan jalur pejalan kaki merupakan salah satu strategi pemerintah kota untuk menarik wisatawan local maupun asing. Melalui penataan jalur pejalan kaki di Jalan Pahlawan, Kota Semarang memiliki harapan bahwa kedepannya mampu meningkatkan penilaian standar kota untuk memikat wisatawan seperti halnya Jalan Malioboro di Yogyakarta dan Jalan Selamet Riyadi di Kota Solo.

Jalan pahlawan merupakan pusat aktivitas perkantoran dan pelayanan public tingkat provinsi, sehingga jumlah pejalan kaki yang melintas sangat berbeda antara pagi dan malam hari. Pada pagi hari kondisi jalur pejalan kaki terlihat sepi hanya beberapa orang yang memanfaatkan jalur tersebut, terkecuali pada hari minggu pagi karena lokasi tersebut berada pada kawasan *car free day*. Sedangkan pada malam hari lokasi tersebut berubah menjadi ruang aktivitas yang ramai dikunjungi banyak orang terutama anak remaja. Dari aktivitas yang ada di Jalan Pahlawan tersebut dapat di manfaatkan sebagai strategi wisata Kota Semarang yang dapat dinikmati secara gratis dan untuk kalangan umum.

Sebagai tempat menampung aktivitas, pemanfaatan jalur pejalan kaki di sepanjang Jalan Pahlawan telah diubah seperti pedagang kaki lima demi kepuasan pejalan kaki. Tanpa disadari hal tersebut telah menurunkan fungsi dari pemanfaatan jalur pejalan kaki. Padahal tujuan dari pembangunan jalur pejalan kaki di Kota Semarang tidak hanya mempercantik kota, namun juga harus mendorong masyarakat dalam kegiatan berjalan kaki melalui kegiatan-kegiatan tanpa mengurangi kegiatan fungsionalnya sehingga menjadi daya tarik wisata gratis. Dengan melihat fenomena tersebut timbul pertanyaan bagaimana karakteristik Jalan Pahlawan Kota Semarang sebagai daya tarik wisata? Apakah berjalan di sepanjang jalur tersebut akan menjadi pengalaman yang menyenangkan?

### 2. KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Jalur Pejalan Kaki

Menurut Christopher Alexander (1997) pengertian jalur pejalan kaki yaitu selain sebagai tempat untuk dilewati atau dilalui (antara apartemen, toko, kantor, kelas) dengan cara berjalan kaki. Pada bentuk fisik dan dimensi jalur pejalan kaki berbeda berdasarkan jenis jalan yang dilengkapinya dan fungsinya seperti jalan untuk ditinggali (*for living*), untuk berbelanja (*for shopping*), untuk bekerja (*for working*), untuk berjalan (*for walking*), untuk bersantai (*for leisure*) atau untuk aktifitas (Alan B. Jacobs, 1995).

Jalur pejalan kaki tidak lepas dari adanya karakter aktivitas pelaku yang ada di sepanjang jalur pejalan kaki. Untuk mengetahui tercapainya pemanfaatan jalur pejalan kaki yang berkualitas untuk pengguna dan aktivitasnya menurut Gehl (1971) adalah sebagai berikut:

1. Banyaknya aktivitas yang melibatkan pengunjung pada tempat tersebut

2. Adanya kesetaraan gender pengunjung
3. Tidak ada batasan usia dalam pemanfaatan ruang tersebut
4. Tidak ada batasan waktu dalam pemanfaatan ruang atau mampu digunakan sepanjang hari

Ruang yang dapat dimanfaatkan oleh individu maupun kelompok lebih baik daripada hanya dapat dimanfaatkan oleh individu. Hal tersebut menunjukkan bahwa ruang tersebut memiliki tempat bercengkerama yang lebih interaktif dan menyenangkan. Menurut Gehl (1971) Corak aktivitas manusia pada ruang luar (*out doors activities*) dapat dibagi menjadi tiga jenis kegiatan utama, yang terdiri dari:

1. Aktivitas penting (*Necessary activities*), yaitu kegiatan rutin yang dilakukan manusia dan berlangsung tidak terlalu terpengaruh oleh kondisi lingkungan, misalnya pedagang pergi ke pasar setiap hari, siswa pergi ke sekolah, pegawai pergi ke kantor.
2. Aktivitas pilihan (*Optional activities*), yaitu kegiatan yang keberlangsungannya tergantung pada kondisi fisik lingkungan, cuaca, dan sebagainya. Contoh kegiatan ini adalah: kegiatan rekreasi, olahraga, santai, berjalan-jalan.
3. Aktivitas sosial (*Social activities*), adalah kegiatan yang keberlangsungannya tergantung dari kehadiran orang lain pada ruang luar, misalnya pertandingan olahraga, diskusi, dan sebagainya

## 2.2 Daya Tarik Wisata

Objek dan daya tarik wisata merupakan salah satu unsur penting dalam dunia kepariwisataan. Dimana objek dan daya tarik wisata dapat menyukkseskan program pemerintah dalam melestarikan adat dan budaya bangsa sebagai aset yang dapat dijual kepada wisatawan. Dalam arti luas, apa saja yang mempunyai daya tarik wisata atau menarik wisatawan dapat disebut sebagai objek dan daya tarik wisata (Putra, 2006). Menurut Hamid (1996) obyek wisata didefinisikan sebagai segala sesuatu yang menarik dan telah dikunjungi wisatawan sedangkan daya tarik adalah segala sesuatu yang menarik namun belum tentu dikunjungi. Menurut MacKinnon et al. (1990), faktor-faktor yang membuat suatu kawasan menarik bagi pengunjung adalah :

1. Letaknya dekat, cukup dekat, atau jauh dengan bandar udara internasional atau **pusat kota**
2. Perjalanan ke **kawasan tersebut mudah dan nyaman**, perlu sedikit usaha, sulit, atau berbahaya
3. Kawasan tersebut memiliki atraksi yang menonjol misalnya satwa liar yang menarik
4. Kondisi sarana prasarana harus mendukung
5. Kawasan tersebut memiliki beberapa keistimewaan yang berbeda
6. Memiliki tambahan budaya yang sangat menarik serta beberapa atraksi wisata
7. Unik dalam penampilannya
8. Memiliki fasilitas rekreasi pantai atau tepian danau, sungai, air terjun, kolam renang atau **tempat rekreasi** lainnya.
9. **Kawasan cukup dekat dengan lokasi lain** yang menarik wisatawan sehingga menjadi bagian kegiatan wisatawan
10. Sekitar kawasan tersebut memiliki pemandangan indah
11. Keadaan **makanan dan akomodasi** tersedia

## 3 METODE PENELITIAN

Pendekatan studi ini menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan fakta-fakta yang ada di wilayah studi. Dalam penelitian ini menggunakan pendapat dari pengguna jalur pejalan kaki pada koridor Jalan Pahlawan yang berada dilokasi ketika dilakukan pengambilan data. Analisis yang digunakan metode ini adalah analisis penilaian obyek dan daya tarik wisata (ODTW). Penelitian ini dilakukan dengan metode survei (non experimental) melalui pengamatan langsung di lokasi penelitian, dan selanjutnya pengumpulan data ODTW dilakukan dengan cara observasi menurut Kusmayadi (2004).

## PEMBAHASAN

### 4.1 Jalur Pejalan Kaki

Jalur pejalan kaki di Jalan Pahlawan sudah melakukan perbaikan sepanjang  $\pm 850$  yang tujuannya untuk memperbaiki wajah dan citra kota demi mewujudkan slogan Semarang Setara. Hal tersebut berhasil menarik masyarakat untuk datang dan melakukan berbagai aktivitas. Di Jalan Pahlawan Kota Semarang terdapat 3 kategori aktivitas pejalan kaki menurut Gehl (1971) yaitu:

- a. Aktivitas wajib pejalan kaki

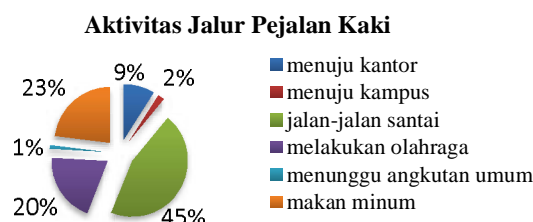
Pada aktivitas wajib, aktivitas perjalanan akan selalu dilakukan secara rutin dengan adanya alokasi waktu yang teratur. Jalan Pahlawan sebagai kawasan perkantoran, memiliki potensi tarikan yang cukup besar untuk menjadi tujuan pejalan kaki melakukan perpindahan menuju ke tempat kerjanya yang terletak di Jalan Pahlwan dan kawasan disekitarnya. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada 100 pejalan kaki di Jalan Pahlawan, 9% di antaranya berprofesi sebagai karyawan bank dan perkantoran yang berjalan kaki menuju tempat pelayanan publik dimana mereka bekerja. Dan 2% pejalan kaki mahasiswa memanfaatkan jalur pejalan kaki untuk berjalan kaki menuju kampus.

b. Aktivitas Pilihan Pejalan Kaki

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan kepada 100 pejalan kaki di Jalan Pahlawan, 45% pejalan kaki memiliki tujuan aktivitas berjalan-jalan. Berdasarkan hasil wawancara 65% dari 40 pejalan kaki mengatakan bahwa kegiatan yang dilakukan rekreasi seperti jalan santai pada sore dan menikmati pemandangan sekitar Jalan Pahlawan yang disajikan secara murah dan mudah. Selain berjalan-jalan santai, 20% dari 100 responden pejalan kaki melakukan kegiatan olahraga ringan sebagai bentuk melepas stress setelah sehari kerja.

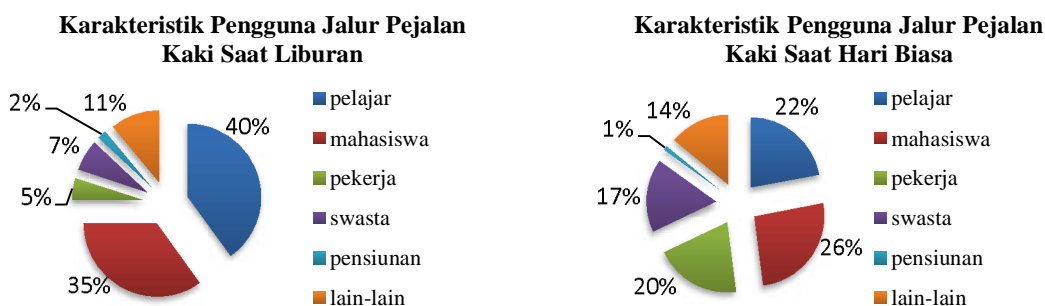
c. Aktivitas Sosial Pejalan Kaki

Aktivitas sosial pejalan kaki yang dimaksud merupakan aktivitas yang di dalamnya terjadi interaksi antar dua individu atau kelompok, seperti mengobrol dan kontak pasif. Pejalan kaki yang melakukan perjalanan seringkali singgah untuk duduk-duduk di bangku publik yang berada disepanjang Jalan Pahlawan. Menurut 23% responden pejalan kaki, kegiatan duduk-duduk di bangku publik akan lebih lengkap bila dilakukan sambil menikmati kegiatan makan dan minum. Pedagang makanan kecil tersebar disekitar Jalan Pahlawan, memberikan kesempatan untuk terciptanya interaksi antar individu yang dapat menciptakan aktivitas sosial dan peluang ekonomi bagi masyarakat.



Gambar 9. Aktivitas jalur pejalan kaki berdasarkan tujuan

Pada saat hari liburan seperti hari jumat sampai minggu, tingkat pengunjung pada koridor Jalan Pahlawan sangat tinggi dan dominasi pengguna remaja dan dewasa yang menghabiskan waktu untuk kegiatan olah raga, mengunjungi sebuah pagelaran, ataupun ikut serta dalam kegiatan car free day. Pada beberapa titik jalur pejalan kaki, pengguna dewasa dan remaja sering merasa kesulitan melintas karena terdapat tenda-tenda pameran yang dilakukan oleh instansi pemerintahan yang memiliki bangunan perkantoran disekitar Jalan Pahlawan. Jadi untuk menghindari kesulitan-kesulitan itu, pejalan kaki cenderung menggunakan badan jalan untuk memudahkan pergerakan mereka. Kegiatan event-event tersebut dilakukan oleh pihak pemerintah dan swasta sebagai ajang promosi.



Gambar 2. Karakteristik pengguna jalur pejalan kaki berdasarkan pekerjaan

Dari pengamatan yang dilakukan, kondisi koridor Jalan Pahlawan Kota Semarang dapat menampung berbagai macam aktivitas untuk semua kalangan usia dan tujuan. Lokasi yang menghubungkan dengan ruang terbuka public Kota Semarang yaitu Simpang Lima menjadi salah satu atraksi pendukung bagi pengunjung untuk melakukan aktivitas di sepanjang Jalan Pahlawan yang didukung dengan banyaknya fasilitas umum. Banyaknya pengunjung di Koridor Jalan Pahlawan tentunya dapat menjadi salah daya tarik wisatawan ketika berkunjung di Kota Semarang. Menurut Koen Meyers (2009) pariwisata adalah kegiatan melakukan perjalanan dengan tujuan mendapatkan kenikmatan, mencari kepuasan, mengetahui sesuatu, memperbaiki kesehatan, menikmati olahraga atau istirahat, menunaikan tugas, berziarah dan lain-lain. Dari teori-teori tersebut koridor Jalan Pahlawan dapat menjadi suatu obyek wisata di Kota Semarang yang menyajikan atraksi pemandangan pusat Kota Semarang.

**4.2 Analisis Obyek Dan Daya Tarik Wisata**

Penilaian terhadap objek dan atraksi wisata dilakukan dengan metode skoring berdasarkan kriteria McKinnon et al. (1986) dengan beberapa modifikasi yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Penilaian obyek wisata yang potensial dilakukan dengan scoring. Nilai skor ditentukan dengan nilai 1 sampai 4. Dengan klasifikasi 4 untuk kriteria

sangat baik, 3 untuk kriteria baik, 2 untuk kriteria buruk, 1 untuk kriteria sangat buruk. Selanjutnya dilakukan penjumlahan nilai skor pada masing-masing kriteria. Nilai skor dimasukan ke dalam kriteria potensi mulai dari yang sangat potensial sampai yang tidak potensial. Penghitungan penilaian terhadap obyek dan atraksi wisata adalah :

$$= \sum 10Fljr + \sum 25Fek + \sum 30Fatr + \sum 10Ffp + \sum 10Fkab + \sum 15Fta$$

Keterangan :

Flju = Letak dari Jalan Raya;

Fek = Estetika dan Keaslian;

Fatr = Atraksi;

Ffp = Fasilitas Pendukung;

Fkab = Ketersediaan Air Bersih

Fta = Transportasi dan Aksesibilitas

Dari hasil penilaian suatu objek, maka skor, >300 sangat potensial (SP); >200 – ≤300 potensial (P); 100 – 200 kurang potensial (KP). Selanjutnya klasifikasi tersebut dikumulatifkan, untuk memperoleh kategori kesesuaian wisata dengan klasifikasi sangat sesuai (S1), sesuai(S2), tidak sesuai(S3)

Berdasarkan teori McKinnon et al. (1986) yang diterapkan pada koridor Jalan Pahlawan keluar penilaian objek dan atraksi wisata di Jalan Pahlawan Kota Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Penilaian objek dan atraksi wisata

No	Factor	Bobot	Nilai
1.	Letak dari jalan raya	10	4
2.	Estetika dan keaslian	20	2
3.	Atraksi wisata	30	2
4.	Fasilitas pendukung	10	3
5.	Ketersediaan air bersih	15	3
6.	Transpotrasi dan aksesibilitas	15	4

Langkah selanjutnya untuk menentukan nilai skor kedalam criteria potensi dibutuhkan perhitungan yang memasukan hasil penilaian obyek dan atraksi wisata di Jalan Pahlawan Kota Semarang dan hasilnya adalah 260. Hasil penilaian tersebut yang berarti Jalan Pahlawan Kota Semarang termasuk dalam skor >200-<300 karena memiliki potensi dan sesuai untuk dijadikan obyek wisata

Lokasi Jalan Pahlawan yang berdekatan dengan landmark Kota Semarang yaitu Kawasan Simpang Lima menjadi daya tarik tersendiri bagi pejalan kaki. Dengan melakukan kegiatan yang tanpa sadar mengamati aktivitas orang lain, yang menarik perhatian pengguna ruang pejalan kaki adalah keberadaan orang lain berikut aktivitasnya (Whyte, 1985). Dengan kata lain pejalan kaki yang menyaksikan aktivitas pilihan dan aktivitas sosial akan mengkopli kegiatan yang menarik di Kawasan Simpang Lima dan kemudian menghadirkan suasana yang hampir sama di Jalan Pahlawan.

#### 4 SIMPULAN

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini untuk mengetahui Karakteristik Koridor Jalan Pahlawan Sebagai Daya Tarik Wisata Kota Semarang, maka dapat disimpulkan bahwa Jalan Pahlawan memiliki obyek dan daya tarik wisata yang potensial dan dapat menampung berbagai aktivitas tanpa memandang usia dan waktu karena berdekatan dengan Kawasan Simpang Lima Semarang. Dan berdasarkan pengamatan rata-rata pengunjung merasa menikmati kegiatan di sepanjang jalur pejalan kaki Jalan Pahlawan Kota Semarang.

#### 12. PUSTAKA

Gehl, J. Gemzoe. (1971). Public Space Public Life. Copenhagen. Danish Architectural Press

Hamid, E. A. C. (1996). Dasar-Dasar Pengetahuan Pariwisata. Yayasan Bhakti Membangun. Jakarta.

MacKinnon., et al . (1990). Pengelolaan Kawasan yang Dilindungi di Daerah Tropika (Terjemahan). Gadjah MadaUniversity Press. Yogyakarta.

Zalukhu, Sukawati & Meyers, Koen. (2009).Panduan Dasar Pelaksanaan Ekowisata. Jakarta:UnescoOffice.

## PENGARUH PELAYANAN *FRONT OFFICE STAFF* TERHADAP KELUHAN TAMU DI PANDANARAN HOTEL SEMARANG

Azis Nur Rosyid<sup>1</sup>, Sri Yulianto Fajar Pradapa<sup>2</sup>, Ndaru Prasastono<sup>3</sup>  
Program Studi Perhotelan, Fakultas Pariwisata Universitas Stikubank Semarang  
Jl. Kendeng V Bendan Ngisor, Semarang  
Telp. (024) 8414979  
E-mail: keyteya@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini berjudul *Pengaruh Pelayanan Front Office Staff Terhadap Keluhan Tamu Pandanaran Hotel Semarang*. Saat ini kondisi persaingan hotel semakin ketat, dengan permintaan dan harapan tamu yang semakin variatif, muncul banyak keluhan dari tamu. *Front office* dituntut untuk dapat bersikap cekatan dalam menjadi *problem solver*. Objek penelitian dari peneliti adalah *Pandanaran Hotel Semarang*. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif. Data diperoleh dari hasil wawancara secara langsung dengan salah satu *Front Office Department Pandanaran Hotel Semarang*, selain itu juga didukung dengan beberapa data dari studi pustaka dan dokumentasi. Data yang diperoleh dijelaskan secara kualitatif dan dijelaskan dalam bentuk uraian yang disusun secara detail dan sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan tamu di *Front Office Department Pandanaran Hotel* sudah baik karena sesuai dengan teori penulis, solusi yang diberikan sudah sesuai dengan keluhan tamu.

Kata Kunci : *Front Office Staf dan Keluhan Tamu*

### 1. PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu komponen industri pariwisata. Di mana ciri dari industri pariwisata adalah usaha dalam bidang jasa yang memberikan pelayanan kepada tamu sehingga tamu merasa puas akan kebutuhan dan keinginannya. Definisi lain tentang pariwisata, terdapat dalam Undang Undang No. 10/2009 tentang Kepariwisataaan, dimana yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Hotel merupakan organisasi kompleks dengan beberapa bagian yang mungkin tidak akan terlihat oleh masyarakat. Dalam menghadapi persaingan yang terjadi, untuk dapat beroperasi secara efektif dan efisien berbagai upaya dilakukan oleh masing-masing hotel salah satunya yaitu peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan konsumen oleh setiap bagian yang ada di hotel. (Komar, 2014:20)

*Front office* memegang posisi penting dalam operasional di hotel, merupakan seorang fasilitator antara tamu dengan departemen lain. *Reception* adalah salah satu titik kontak pertama dengan tamu. Kerapian, ketertiban, daya tarik, kualitas, dan profesionalisme adalah sesuatu yang harus selalu diutamakan. Selain itu *reception* juga menciptakan kesan terakhir bagi para tamu hotel. (Bardi, 2007:256)

Bagian *Front Office* merupakan bagian yang memiliki peranan yang sangat penting di Hotel. Sehingga bagian tersebut menjadi bagian yang menjadi ujung tombak sebuah hotel. Dari uraian diatas maka diambil judul *Pengaruh Pelayanan Front Office Staff Terhadap Keluhan Tamu di Hotel Pandanaran Semarang*.

### 2. KAJIAN PUSTAKA

#### Konsep Hotel

Menurut Sambodo dan Bagyono (2006:28) mengemukakan, usaha perhotelan memiliki ciri-ciri khusus, yaitu memadukan usaha mengenai produk nyata (*tangible product*), seperti kamar, makanan, dan minuman, dengan usaha menjual jasa pelayanan (*intangible product*), seperti keramahan, sopan santun, kecekatan, kecepatan, kemudahan, dan sebagainya.

Untuk memperjelas wawasan mengenai usaha perhotelan, berikut akan diuraikan beberapa pengertian tentang hotel. Menurut Sambodo dan Bagyono (2006:3), hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi seseorang atau sekelompok orang, menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta layanan lain sesuai perkembangan kebutuhan dan teknologi.

Sedangkan Arief (2005:106) berpendapat, secara garis besar pembagian departemen di hotel terdiri dari: 1. *Front Office Department*, 2. *Food and Beverage Department*, 3. *Sales & Marketing Department*, 4. *Accounting Department*, 5. *Housekeeping Department*, 6. *Engineering & Maintenance Department*, dan 7. *Human Resources Department*.

Berdasarkan definisi para ahli diatas maka penulis menyimpulkan bahwa hotel adalah sebagai suatu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana pengelolaannya dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki kompetensi di bidang perhotelan.