

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan sektor pariwisata yang dapat menyumbangkan pemasukan bagi suatu daerah atau negara memang sangat menjanjikan. Indonesia memiliki sumber daya pariwisata yang tidak kalah menariknya bila dibandingkan dengan negara lain di kawasan Asean. Data menyebutkan jumlah kedatangan wisatawan mancanegara ke Indonesia menurut pintu masuk bandara tahun 2014 adalah 9.435.411 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2014). Dengan melihat data yang ada, artinya pariwisata di Indonesia cukup memberikan dampak yang positif bagi Negara. Namun demikian kepemilikan kelebihan sumber daya alam tersebut perlu diiringi dengan upaya dan usaha yang lebih terarah, agar sumber daya tersebut mampu memiliki daya saing dalam menarik kunjungan wisatawan.

Di Indonesia sendiri pariwisata merupakan bagian dari sektor industri yang memiliki prospek dan potensi yang cukup besar untuk dikembangkan. Peluang tersebut didukung oleh berbagai kondisi seperti letak dan keadaan geografis yang sangat baik, lapisan tanah yang subur, panorama yang indah serta didukung oleh flora dan fauna yang memperkaya pesona dari berbagai objek wisata di Indonesia. Perkembangan pariwisata saat ini demikian pesat, dan merupakan fenomena global dengan melibatkan jutaan manusia baik di kalangan masyarakat industri pariwisata maupun penggunanya. Kegiatan pariwisata dan obyek wisata di suatu daerah akan menyebabkan terciptanya lapangan kerja baru, sehingga masyarakat dapat memanfaatkannya.

Sebagaimana yang kita ketahui pariwisata di Indonesia telah diatur oleh undang-undang Republik Indonesia nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, yang isinya mengatur hal-hal yang menyangkut kepariwisataan agar tidak melenceng dari aturan pemerintah dan mempunyai perlindungan agar pariwisata

1. Bahwa keadaan alam, flora, dan fauna, sebagai karunia Tuhan Yang Maha Esa, serta peninggalan purbakala, peninggalan sejarah, seni, dan budaya yang dimiliki bangsa Indonesia merupakan sumber daya dan modal pembangunan kepariwisataan untuk peningkatan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat sebagaimana terkandung dalam Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Bahwa kebebasan melakukan perjalanan dan memanfaatkan waktu luang dalam wujud berwisata merupakan bagian dari hak asasi manusia.
3. Bahwa kepariwisataan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional yang dilakukan secara sistematis, terencana, terpadu, berkelanjutan, dan bertanggung jawab dengan tetap memberikan perlindungan terhadap nilai-nilai agama, budaya yang hidup dalam masyarakat, kelestarian dan mutu lingkungan hidup, serta kepentingan nasional.
4. Bahwa pembangunan kepariwisataan diperlukan untuk mendorong pemerataan kesempatan berusaha dan memperoleh manfaat serta mampu menghadapi tantangan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global.

Pengelolaan pariwisata yang ideal dilakukan bersama-sama antara masyarakat dan pemerintah sehingga terjadi kerjasama yang baik dan berkelanjutan pemerintah dalam hal ini tidak menjadikan masyarakat sebagai obyek, akan tetapi lebih ke partner. Dengan menjalankan sistem ini diharapkan mampu meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat dengan tidak merusak kearifan lokal. Hal ini seperti yang ditegaskan dalam Undang-Undang Kepariwisata bahwa Kepariwisata berfungsi memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan intelektual setiap wisatawan dengan rekreasi dan perjalanan serta meningkatkan pendapatan negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat.

(Undang-undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 Bab III Pasal 5)

Pantai Pangandaran adalah salah satu obyek wisata andalan yang ada di Jawa Barat. Pantai Pangandaran terletak di wilayah Selatan Jawa Barat yang menjadi salah satu obyek wisata unggulan di daerah tersebut. Selain menikmati pemandangan pantai yang begitu indah, pasir putih terhampar luas, pantai ini juga dijadikan cagar alam yang kaya akan flora dan fauna. Obyek wisata pantai ini ditunjang dengan warisan budaya dan sejarah, seperti adanya tradisi hajat laut. Hajat laut adalah tradisi syukuran nelayan setelah setahun penuh diberi rezeki dan keselamatan selama melaut. Wisata budaya ini mengundang banyak wisatawan domestik maupun asing untuk hadir di Pangandaran. Di Pangandaran juga terdapat obyek wisata peninggalan sejarah, yaitu Gua Jepang, Benteng Belanda. (sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat).

Pangandaran merupakan salah satu lokasi wisata yang cukup maju. Dengan berbagai fasilitas yang disuguhkan sangat lengkap sehingga membuat para wisatawan menjadi nyaman untuk berkunjung ke Pantai Pangandaran, Pangandaran juga memberikan kontribusi cukup besar terhadap pendapatan asli daerah (PAD) pada tahun 2014 Pantai Pangandaran memberikan PAD sebesar Rp. 2.380.237.000 angka tersebut sebenarnya tidak sesuai harapan yang ditargetkan oleh pemerintah yaitu sebesar Rp. 2.750.000.000 per tahun, walaupun tidak sesuai target namun angka pendapatan yang dihasilkan dari pengelolaan pariwisata sangatlah fantastis sehingga dapat meningkatkan perekonomian daerah. (sumber : Pikiran Rakyat, 5 Januari 2015).

Dampak positif ini kadang dilihat secara makro saja, sedangkan secara mikro bisa jadi pengelolaan pariwisata ini malah justru meminggirkan masyarakat lokal, mengingat bentuk pengelolaan yang dilakukan oleh pemerintah. Banyak pembangunan tempat wisata yang menjadikan masyarakat sebagai penonton saja (Janianton, 2013: 9). Pada akhirnya masyarakat hanya menerima kebijakan dan menjalankannya tanpa mengetahui proses pengambilan kebijakan tersebut, sehingga dapat merugikan masyarakat dan cenderung menguntungkan bagi pembuat kebijakan serta swasta yang mendominasi dalam pendapatan pengelolaan

Akses utama jalan menuju objek wisata Pangandaran, Jawa Barat, yang rusak. Selain jalan yang rusak, jalan menuju objek wisata Pangandaran ini juga berliku-liku dan melewati bukit-bukit kecil. Menyebabkan setiap bus pariwisata harus lebih berhati-hati selama perjalanan. Akses jalan menuju Pantai Pangandaran ini memang sudah lama rusak dan tak kunjung diperbaiki oleh pemerintah. Jalan ini merupakan akses jalan utama menuju lokasi wisata. Panjang jalan yang rusak ini mencapai 4 kilometer. Hasil observasi penulis, 1 September 2016.

Lalu hingga saat ini, di kawasan objek wisata Pantai Pangandaran, persoalan sampah belum bisa dipecahkan. Belum adanya pihak yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan sampah membuat sampah kerap berserakan bilamana liburan tiba. Banyaknya sampah yang berserakan di kawasan objek wisata Pangandaran, akibat tidak adanya kesadaran pentingnya menjaga kebersihan, baik itu warga, pemerintah, maupun wisatawan. Sebagai kawasan objek wisata, Pantai Pangandaran seharusnya memiliki petugas khusus untuk membersihkan sampah yang berserakan. Dengan adanya petugas, sampah yang berserakan di pantai dapat ditanggulangi. (sumber : RancahPost, 24 Maret 2016).

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti ingin mengetahui tentang bagaimana kinerja Dinas Pariwisata dalam pengembangan pariwisata Pantai Pangandaran, kemudian peneliti ingin mengetahui bagaimana dampak yang ditimbulkan dari pengembangan pariwisata tersebut.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja dinas pariwisata dalam mengembangkan pariwisata pantai Pangandaran?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan pariwisata?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mendeskripsikan proses pengembangan pariwisata Pantai Pangandaran.
2. Untuk mengkaji dampak pengembangan pariwisata di Pantai Pangandaran.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat akademik

Secara akademik penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan konsep mengenai proses dan dampak pengembangan pariwisata, terutama wisata pantai sehingga dapat digunakan sebagai rujukan dalam kegiatan akademik.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini, diharapkan menjadi referensi bagi Dinas Pariwisata Kabupaten Pangandaran Jawa Barat, dan mengetahui kinerja Dinas Pariwisata dalam mengembangkan Pariwisata Pantai yang baik.

E. KERANGKA DASAR TEORI

1. Kinerja

Menurut Purwodarminto, kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan padanya (Purwodarminto, 1986). Sedangkan menurut Armstrong dan Baron, kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi kepada ekonomi (Wibowo, 2007: 7).

Sementara Prawiro Sentono juga berpendapat bahwa Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan

Dari definisi diatas kinerja dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang telah direncanakan dan nantinya akan dilaksanakan oleh suatu organisasi pelayan publik dalam rangka mencapai tujuan dengan adanya tanggung jawab yang besar dari masing-masing individu ataupun kelompok yang berupaya untuk tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Untuk mencapai tujuannya, suatu organisasi publik sebaiknya mengadakan pembagian kerja dalam bentuk perincian tugas dari setiap karyawannya. Di dalam melaksanakan tugas, setiap karyawan tentunya wajib menyelesaikan dan menghasilkan kerja sesuai dengan yang ditentukan. Jika setiap karyawan mencapai tujuan suatu organisasi publik maka tujuan dari organisasi publik tersebut akan tercapai karena kinerja suatu organisasi publik dapat dicapai berdasarkan prestasi kerja dari masing-masing individu yang ada di dalamnya. Bila setiap individu menyumbang prestasi yang minimal, maka kinerja suatu organisasi publik akan menjadi rendah.

Kenyataan bahwa birokrasi publik memiliki stakeholders yang banyak dan memiliki kepentingan yang sering berbenturan dengan lainnya membuat birokrasi publik mengalami kesulitan untuk merumuskan misi yang jelas. Akibatnya, ukuran dari kinerja organisasi publik di mata para stakeholders juga berbeda-beda. Namun ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik antara lain (Dwiyanto, Agus dkk. 2012) :

- a. Aspek produktivitas (*Productivity*) ,yaitu konsep yang tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas yang dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba untuk mengembangkan satu ukuran dari produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki

hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

- b. Aspek kualitas pelayanan (*Quality of service*), Isu mengenai kualitas pelayanan semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik yang muncul karena ketidakpuasan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan sering dapat diperoleh dari media massa ataupun diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat dapat pula menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
- c. Aspek Responsivitas (*Responsiveness*), adalah kemampuan organisasi publik untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjukkan pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki Responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

- d. Aspek *Responsibilitas (Responsibility)*, *Responsibilitas* menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu *responsibilitas* bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan *responsivitas*.
- e. Aspek *Akuntabilitas (Accountability)*, yaitu *Akuntabilitas* publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempersentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep *akuntabilitas* publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah. Seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki *akuntabilitas* yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

1.1 Kinerja Organisasi

Rue & Byars mendefinisikan bahwa kinerja organisasi sebagai tingkat pencapaian hasil atau “degree of accomplishment” atau dengan

kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. (Irham Fahmi, 2010).

Yuwono (2002), kinerja organisasi berhubungan dengan berbagai aktivitas dalam mata rantai (*value chain*) yang ada pada organisasi. Berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi sesungguhnya memberikan informasi mengenai prestasi pelaksanaan dari unit-unit organisasi, dimana organisasi memerlukan penyesuaian-penyesuaian atas seluruh aktivitas sesuai dengan tujuan organisasi (S. Achmad Ruky, 2001).

Menurut Hodge, Anthony dan Gales (1996) kinerja organisasi mencakup "*how well the organization is doing*", bagaimana suatu organisasi mencapai profit/tujuannya dan tingkat kepuasan dari para pelanggan/pengguna jasa pelayanannya. Pengertian kinerja organisasi juga dikemukakan oleh Bastian (2001) sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut (Bastian, Yogyakarta, 2001).

Dari berbagai definisi kinerja organisasi maka dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi ialah hasil yang ditunjukkan oleh sebuah organisasi atau tingkat pencapaian pelaksanaan tugas suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut. Dan dapat diketahui bahwa unsur- unsur yang terdapat dalam kinerja organisasi terdiri dari :

- a. Hasil-hasil atau evaluasi fungsi pekerjaan
- b. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi karyawan/pegawai seperti: motivasi, kecakapan, persepsi peranan, dan sebagainya.
- c. Pencapaian tujuan organisasi.
- d. Periode waktu tertentu.

Kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional atau konsep

mempengaruhinya. Mahmudi berpendapat bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain:

- a. Faktor personal/individu, meliputi pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- b. Faktor kepemimpinan, meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan manager dan *team leader*.
- c. Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
- d. Faktor sistem, meliputi sistem, fasilitas, atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi.
- e. Faktor kontekstual (*situasional*), meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal. (Mahmudi, 2005)

Standar pengukuran kinerja juga dapat dilakukan dengan mengukur empat hal, yaitu : (Sudarmanto, 2009)

- a. Pengukuran kinerja yang dikaitkan dengan analisis pekerjaan dan uraian pekerjaan.
- b. Pengukuran kinerja yang dapat dilakukan dengan mengukur sifat atau karakter individu (*traits*).
- c. Pengukuran kinerja yang dapat dilakukan dengan mengukur hasil dari pekerjaan yang telah dicapai.
- d. Pengukuran kinerja yang dapat dilakukan dengan mengukur perilaku atau tindakan-tindakan dalam mencapai hasil.

2. Dinas Pariwisata

Dinas Pariwisata merupakan unsur pelaksana Otonomi Daerah

bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah (sumber : Dinas Pariwisata, 2016). Adapun Visi dan Misi dari Dinas Pariwisata yaitu :

Visi

“Terwujudnya Pariwisata yang Mendunia dengan Daya Dukung Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UMKM yang Maju, Tangguh, dan Mandiri Sebagai Tulang Punggung Perekonomian Kabupaten Pangandaran.”

Misi

1. Mendorong peningkatan mutu dan inovasi terhadap produk Pariwisata, Perindustrian, Perdagangan, Koperasi serta Usaha Mikro Kecil Menengah.
2. Mempromosikan dan mewujudkan iklim investasi Kepariwisataaan yang kondusif.
3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) pelaku Kepariwisataaan, Perindustrian, Perdagangan, Koperasi serta Usaha Mikro Kecil Menengah.
4. Mengembangkan jaringan kemitraan di Bidang Kepariwisataaan dengan berbagai pihak baik di dalam maupun di luar negeri.
5. Mewujudkan Pariwisata Perindustrian Perdagangan Koperasi serta Usaha Mikro Kecil Menengah.
6. Mewujudkan dan mengembangkan produk unggulan perdagangan, Koperasi dan UMKM yang mampu bersaing.

Dinas Pariwisata mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan Daerah meliputi urusan wajib Bidang Koperasi serta Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dan urusan pilihan Bidang Pariwisata, Perindustrian, Perdagangan, sesuai asas otonomi dan tugas pembantuan. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, Dinas Pariwisata mempunyai tugas (Dinas Pariwisata, Kabupaten Pangandaran, 2013) :

2. penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan dan pelayanan umum di Bidang Pariwisata, Perindustrian, Perdagangan, Koperasi serta Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.
3. pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang Pariwisata, Perindustrian, Perdagangan, Koperasi serta Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.
4. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Pengembangan Pariwisata

Sektor pariwisata di Indonesia merupakan suatu usaha industri yang perlu dikembangkan, sejalan dengan besarnya pendapatan atau devisa Negara yang diperoleh dari sektor satu ini. Pendapatan diatas apabila kita analisis lebih jauh tertuang pada Inpres No. 9 1969 pasal 3. Adapun isinya sebagai berikut Usaha pengembangan pariwisata di Indonesia bersifat suatu pengembangan industri pariwisata dan merupakan bagian dari usaha pengembangan dan pembangunan serta kesejahteraan masyarakat dan negara. (Anonim, Kumpulan Peraturan Bidang Kepariwisataan, Din. Pariwisata Jateng, 1985)

Yang patut dicermati dalam komponen Pembangunan Kepariwisataan di Indonesia yaitu :

- a) Destinasi pariwisata meliputi pembangunan daya tarik wisata, pembangunan aksesibilitas pariwisata, pembangunan prasarana umum, fasilitas umum, dan fasilitas pariwisata, pemberdayaan masyarakat melalui kepariwisataan, dan pengembangan investasi di bidang pariwisata.
- b) Pemasaran pariwisata meliputi pengembangan pasar wisatawan, pengembangan citra pariwisata, pengembangan kemitraan pemasaran pariwisata, dan pengembangan promosi pariwisata.
- c) Industri pariwisata meliputi penguatan struktur industri pariwisata,

kemitraan pemasaran usaha pariwisata, penciptaan kredibilitas bisnis, pengembangan tanggung jawab terhadap lingkungan

- d) Kelembagaan kepariwisataan meliputi penguatan organisasi kepariwisataan, pembangunan sumber daya manusia pariwisata dan penyelenggaraan penelitian dan pengembangan. (Zaenuri, 2012: 6).

Seluruh komponen pembangunan kepariwisataan tersebut sangat tepat sekali dalam pengembangan pariwisata . Namun disini kita juga mengetahui mengenai makna dari pengembangan objek wisata. Pengembangan sektor yang satu ini khususnya di negara Indonesia tidaklah hanya pemerintah saja yang dapat menjalankan dengan sendirinya akan tetapi pemerintah pun harus berusaha memberikan motivasi, ransangan maupun dukungan dalam mewujudkan peran masyarakat secara aktif. Implementasi yaitu proses pengembangan pariwisata tersebut dapat dilaksanakan dan membuahkan hasil secara menyeluruh, tidak hanya dirasakan juga oleh masyarakat.

Pengembangan pariwisata didaerah tujuan wisata meliputi perencanaan, pelaksanaan pembangunan dan pengembangan terhadap lima unsur, yaitu : (Gamal Suwartoro, 1997)

- a) Objek dan daya tarik wisata
- b) Prasarana wisata
- c) Sarana wisata
- d) Tata laksana/ infrastruktur
- e) Masyarakat/ lingkungan

Berbekal dari penjelasan diatas mengenai pengembangan objek wisata terlihat tampak dengan jelas pengembangan melalui dua segi dapat memberikan dorongan yang amat menjanjikan sebagai strategi perwujudan pengembangan pariwisata ke arah yang lebih baik. Disamping itu juga

melakukan langkah-langkah kongkrit yang pasti berguna memperkenalkan pada masyarakat mengenai keberadaan objek wisata tersebut. Adapun bentuk unit pelaksanaan teknis tersebut dinamakan Pusat Informasi dan Promosi. Dengan adanya promosi seperti ini maka daerah tersebut dapat dikenal secara luas, baik tentang keindahannya, kebudayaan maupun khasnya ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang ada di objek wisata tersebut.

4. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Pariwisata

Pada bagian terakhir sejalan dengan konsep pariwisata yang saya ambil, maka di sini dapat kita cermati mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kegiatan pariwisata bersumber dari beberapa para ahli (Samsuridjal, dan HD Koelany, 1997) :

a) **Pertumbuhan Ekonomi**

Pertumbuhan ekonomi memungkinkan sebagian masyarakat untuk menabung dan menikmati hari libur dengan berwisata.

b) **Kemudahan Transportasi**

Transportasi yang dimaksud disini dapat dilakukan melalui darat, laut dan udara, adanya kemudahan transportasi memungkinkan para wisatawan untuk mengunjungi daerah-daerah wisata yang jauh sekali.

c) **Faktor Komunikasi**

Adanya informasi media cetak maupun elektronik mempunyai peran untuk menumbuhkan kegiatan pariwisata sehingga informasi mengenai tempat-tempat yang menarik dapat diketahui oleh siapapun.

Sedangkan menurut Direktorat Jendral Pariwisata Republik Indonesia menyebutkan berkembangnya pariwisata sangat tergantung pada empat faktor yaitu (Direktorat Museum, Departemen Kebudayaan dan

- a) *Attractions* (daya tarik);
 - *Site attractions* (tempat-tempat bersejarah, tempat dengan iklim yang baik, pemandangan indah).
 - *Event attractions* (kejadian atau peristiwa) misalnya kongres, pameran atau peristiwa lainnya.
- b) *Amenities* (fasilitas)
- c) Aksesibilitas adalah tempatnya tidak terlampau jauh, tersedianya transportasi ke lokasi tersebut secara teratur, sering, murah, aman dan nyaman.
- d) *Tourist organization* untuk menyusun suatu kerangka pengembangan pariwisata, mengatur industri pariwisata serta mempromosikan daerah sehingga dikenal orang.

F. DEFINISI KONSEPTUAL

1. Kinerja adalah sebagai suatu kegiatan yang telah direncanakan dan nantinya akan dilaksanakan oleh suatu organisasi pelayan publik dalam rangka mencapai tujuan dengan adanya tanggung jawab yang besar dari masing-masing individu ataupun kelompok yang berupaya untuk tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.
2. Pengembangan pariwisata adalah usaha yang dilakukan secara sadar dan berencana untuk memperbaiki obyek wisata yang sedang di pasarkan ataupun yang akan di pasarkan. Pengembangan tersebut meliputi perbaikan obyek dan pelayanan kepada wisatawan semenjak berangkat dari tempat tinggalnya menuju tempat tujuan hingga kembali ke tempat semula (A. Yoeti, 1983:56).

G. DEFINISI OPERASIONAL

- A. Kinerja Dinas Pariwisata Kabupaten Pangandaran berorientasi pada hasil yang bermanfaat untuk kesejahteraan masyarakat pangandaran. Adapun hasilnya dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu:

1. Aspek Produktifitas
 - a. Program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Pangandaran untuk pengembangan pariwisata pantai pangandaran.
 - b. Peningkatan jumlah pengunjung, PAD Sub. Pariwisata.
2. Aspek Kualitas Pelayanan
 - a. Bentuk pelayanan Dinas Pariwisata Kabupaten Pangandaran dalam mengembangkan pariwisata pantai.
 - b. Kreatifitas dan keterampilan pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Pangandaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Aspek Responsivitas
 - a. Kemampuan pegawai dalam melayani dan memberikan informasi terhadap masyarakat Pangandaran.
 - b. Tanggapan Dinas Pariwisata dalam menanggapi kritikan dari masyarakat.
4. Aspek Responsibilitas
 - a. Pencapaian program/kegiatan sesuai dengan visi dan misi Dinas Pariwisata.
 - b. Adanya semangat kerja dari pegawai Dinas Pariwisata.
 - c. Pengembangan sarana dan prasarana yang ditunjukkan untuk para wisatawan.
5. Aspek Akuntabilitas
 - a. Komunikasi yang baik antara Dinas Pariwisata Kabupaten Pangandaran dan masyarakat.
 - b. Kedisiplinan pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Pangandaran.

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan pariwisata

1. Aspek Attractions (daya tarik).
2. Aspek Amenitied (fasilitas).
3. Aspek Aksesibilitas (kemudahan menjangkau lokasi pariwisata).
4. Aspek *Tourist Organization* (kerangka pengembangan pariwisata).

H. METODE PENELITIAN

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dimanan penelitian dilakukan dengan cara pengumpulan data berupa kata – kata, gambar, dan bukan angka – angka. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan – kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Laporan tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya. (Moleong, 2012).

2. Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian, penulis memilih lokasi di Kabupaten Pangandaran tentang pengembangan pariwisata yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata untuk memasarkan pariwisata yang ada di Pangandaran kepada masyarakat luas.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Teknik ini merupakan cara untuk mendapatkan data dengan melakukan pengamatan secara langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap masalah yang diselidiki.

b. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data dengan cara melihat data dari catatan-catatan, buku-buku, dokumen-dokumen, maupun

c. Wawancara

Teknik ini dipergunakan untuk mendapatkan data atau memperoleh keterangan dengan mewawancarai orang yang terlibat langsung dengan aktifitas yang akan diteliti.

4. Jenis Data

Karena yang digunakan adalah metode deskriptif maka yang dibutuhkan adalah data primer dan data skunder.

- a. Data Primer : data langsung dari responden untuk memperoleh keterangan yang berkaitan dengan pariwisata.
- b. Data Sekunder : data yang telah diolah terlebih dahulu untuk memperoleh data dokumentasi mengenai pariwisata.

5. Teknik Analisis Data

Penelitian yang digunakan yakni jenis penelitian deskriptif, maka teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif. Teknik analisis data kualitatif adalah data yang dikumpulkan berupa studi kasus dan bersifat monografis, mudah diklasifikasikan dan jumlahnya sedikit serta data yang diperoleh dalam penelitian itu tidak dianalisis dengan menggunakan angka-angka melainkan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian (Koentjaraningrat, dalam Skripsi, M. Zulfan, "*Formulasi Strategi Pemasaran Pariwisata Daerah, 2010*"). Sedangkan definisi analisis data kualitatif adalah analisa data tanpa berdasarkan angka-angka perhitungan tetapi berdasarkan atas pandangan, pendapat dan pemikiran menganalisa data (Lincoln, Arsyad. 1988. dalam Skripsi, M. Zulfan, "*Formulasi Strategi Pemasaran Pariwisata Daerah, 2010*"). Dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif maka data yang diperoleh penyusun adalah data-data yang berupa informasi, tulisan-tulisan, pendapat para pakar maupun berupa sumber literatur lain. Dari sinilah kemudian penyusun mendeskripsikan untuk membuat gambaran secara sistematis mengenai hubungan antar fenomena yang diselidiki dalam hal ini menggambarkan Dinas Pariwisata