**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Kabupaten Garut merupakan salah satu daerah tujuan wisata utama di Provinsi Jawa Barat yang memiliki potensi tidak kalah menarik dengan daerah tujuan wisata lainnya di Indonesia. Kepariwisataan Kabupaten Garut sudah cukup dikenal masyarakat Indonesia bahkan masyarakat mancanegara. Kabupaten Garut memiliki banyak obyek wisata yang dapat dikunjungi seperti wisata alam, agrowisata, wisata seni dan budaya, dan wisata peninggalan sejarah dan lain sebagainya yang berjumlah 30 obyek destinasi wisata pada tahun 2015 yang telah tercatat oleh kedinasan kebudayaan dan pariwisata dan pada tahun 2016 bertambah menjadi 31 objek wisata . Melihat banyaknya potensi obyek wisata yang ada, begitu juga dengan kesenian dan kebudayaan masyarakat Garut, maka sangat wajarlah sektor pariwisata ini ditetapkan sebagai andalan dalam mengembangkan daerah tujuan wisata di Kabupaten Garut. Apabila semua potensi obyek wisata di atas dikembangkan secara baik dan berkesinambungan serta adanya komitmen yang kuat dari Pemerintah Kabupaten Garut dan khususnya Dinas Kebudayaan dan

Pariwisata Kabupaten Garut akan dapat memberikan manfaat yang besar bagi pemerintah daerah dan masyarakat di daerah tersebut.

Kabupaten garut mempunyai julukan dengan sebutan Swiss Van Java dikarenakan dengan adanya kesamaan dari segi alam udara yeng sejuk disertai pegunungan yang mengelilingi kabupaten garut dan hamparan sawah-sawah yang sangat asri sehingga tidak salah jika orang-orang menyebut Garut sebagai Swiss Van Java. Garut dikenal sebagai destinasi yang punya banyak pemandian air panas alami, kuliner sunda yang sangat khas, kerajinan kulit yang begitu terkenal karena kualitas domba garut disini sangat bagus dan tentunya keindahan alamnya yang mempesona. Diantara sekian banyak lokasi wisata di Garut, ada 1 tempat yang akan menjadikan bahan ulasan mengenai candi cangkuang yang terletak di kecamatan leles Garut Jawa barat tempat wisata yang ramai dengan wisatawan pada hari biasa maupun hari liburan. Tempat ini sangat indah dan bisa memberikan sensansi yang berada dengan aktivitas kitas sehari-hari. Obyek wisata caandi cangkuang di Leles Garut Jawa Barat memiliki pesona keindahan yang sangat menarik untuk dikunjungi. Sangat disayangkan jika anda berada dikota garut tidak mengunjungi wisata sejarah yang mempunyai keindahan yang tiada duanya tersebut. Obyek wisata Candi Cangkuang di Leles Garut Jawa Barat merupakan candi hindu yang bisa dilihat di kampung pulo, Cangkuang,kecamatan Leles, Garut , ini pertama kali ditemukan tahun 1966 oleh tim peneliti yang salah satunya bernama Uka Tjandrasasmita. Penelitian ini dilakukan berdasarkan laporan dalam buku sejarah mengenai adanya arca siwa dan makam Muslim di bukit kampung pulo.

Berikut data kunjungan pada Objek Wisata Situ Cangkuang perselisih satu tahun :

**Tabel 1.1**

**DATA KUNJUNGANDINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama** | **Tahun** | | | | |
| **2014** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** |
| **1** | **Situ Cangkuang** | 110,459 | 103,900 | 174,120 | 105,889 | 207,098 |

**Sumber :**Data Dinas Kebudayaan dan Pariwisata diringkas oleh peneliti

Berdasarkan data diatas, Situ Cangkuang merupakan objek wisata yang sering dikunjungi dikarenakan lokasi situ cangkuang sangat strategi dalam perekonomian dan kegiatan masyakarat sekitar. pada kesempatan ini penulis ingin melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan jasa pelayanan terhadap Objek Wisata Situ Cangkuang yang terdapat di Kabupaten Garut yang dikelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu indikator penting dalam pengembangan pariwisata. Kelengkapan sarana dan prasarana tersebut akan ikut menentukan keberhasilan suatu daerah menjadi daerah tujuan wisata. Sesuai dengan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Pariwisata, secara normatif memberikan batasan, bahwa Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan Pemerintah Daerah. Dalam upaya mendukung pembangunan fasilitas penunjang pariwisata di tiap kawasan pariwisata nasional dan pelaksanaan kebijakan di bidang pembangunan, perintisan daya tarik wisata dalam rangka pertumbuhan destinasi pariwisata nasional dan pengembangan daerah serta peningkatan kualitas daya saing pariwisata, Kementerian Pariwisata memiliki andil penuh dalam pembangunan kawasan yang memiliki daya tarik wisata. Petunjuk mengenai pembangunan fasilitas pendukung pariwisata lebih rinci diuraikan dalam Petunjuk Operasional yang mengatur berbagai kegiatan serta norma pembangunan, standar pembangunan, prosedur pembangunan,dan kriteria pembangunan yang menjadi landasan pelaksanaan kegiatan DAK Fisik Bidang Pariwisata di daerah.

Telah ditetapkannya peraturan daerah mengenai pelayanan publik pada prinsipnya merupakan tuntutan yang lahir dari masyarakatkan hak dan perlakuan yang layak dari negara dalam beraktivitas dan mempertahankan eksistensinya sebagai warga negara. Untuk itu, pelayanan publik yang diberikan oleh negara atau birokrasi pemerintah harus beriorentasi pada kepentingan publik ini secara subtantif seyogyanya memeperhatikan kualitas layanan yang diberikan, agar masyarakat yang dilayanidapat memberikan respon positif terhadap hasil layanan yang diberikan.

Sejalan dengan pandangan di atas, **Dwiyanto** (2006:57) mengemukakan tiga pendekatan dalam memahami kualitas pelayanan publik, yakni :”Pertama, administrasi klasik dan pelayanan klien, kedua, manajemen publik dan kepuasan pelanggan dan ketiga, pelayanan publik baru dan kualitas pelayanan bagi warga negara”.

Pendekatan administrasi publik klasik dan pelayanan klien diilhami oleh paragdima administrasi klasik yang pada intinya memetakan adanya jurang pemisah antara wilayah administrasi dan wilayah politik, dalam artiadanya pemisah antara wilayah kerja administrator dan lembaga politik. Secara operasional, administrator. Berperan sebagai implementator atau penyelenggara kebijakan, sedangkan lembaga politik mempunyai kekuasaan penuh dalam merumuskan dan mengeluarkan produk kebijakan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis mengambil judul penelitian : Dampak kualitas pelayanan terhadap pencapaian target kunjungan destinasi pariwisata di kabupaten garut (studi pada objek wisata Situ Cangkuang).

* 1. **Rumusan Masalah**

Seduai dengan pandangan diatas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Berapa besar dampak kualitas pelayanan terhadap pencapaian target kunjungan destinasi pariwisata di Situ Cangkuang ?
2. Hal-hal apa saja yang menjadi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pencapaian target kunjungan destinasi pariwistasa ?
3. Usaha- usaha apa saja yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut ?
   1. **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Secara garis besar kegunaan penelitian ini dapat dikelompokan menjadi dua bagian sebagai berikut :

* + 1. **Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui dampak kualitas pelayanan terhadap pencapaian target kunjungan destinasi pariwisata di Situ Cangkuang.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pencapaian target kunjungan destinasi pariwisata.
3. Mengetahui apa saja yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.
   * 1. **Kegunaan Teoritis**
4. Kegunaan teoritis. Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori – teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pasundan Bandung dan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara Khususnya mengenai Kualitas Pelayanan Objek Wisata.
5. Praktis (Aspek Guna Laksana). Hasil penelitian ini diharpkan bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah yang menyangkut Kualitas Pelayanan Objek Wisata.