

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan uang sebagai alat pembayaran oleh bangsa sumeria di babylonia dan majunya perkembangan perdagangan yang di mulai kira kira tahun 4000 SM merupakan titik tolak di mulainya perjalanan untuk tujuan perdagangan waktu itu. Atas dasar inilah bangsa sumeria di anggap sebagai bangsa yang pertama kali melakukan perjalanan dari suatu tempat ke tempat yang lainnyawalaupun itu masih terbatas untuk tujuan perdagangan.

Berdasarkan data sejarah, orang pertama yang di anggap sebagai traveller adalah Marcopolo yang telah menjalajahi jalan raya dari benua eropa ke tiongkok dan kemudian kembali ke venesia (1254 – 1374). Pada permulaan abad ke 14, tepatnya pada hari selasa tanggal 14 juni 1324, sejak marcopolo di ikuti oleh Ibnu Batuta.Ia berangkat seorang diri dari afrika utara menuju mekkah dan madinah. Ia menyebut dirinya sebagai The First Traveller of islam. Ketika berangkat usianya 22 tahun dan saat kembali ia berumur 29 tahun. Sebagian besar perjalanan itu di tempuhnya dengan berjalan kaki, kurang lebih 79.000 mil.

Sehubungan dengan berjalannya waktu maka pada abad ke XIX di tandai dengan banyaknya kemajuan dalam bidang transportasi baik darat, laut maupun udara. Dengan kemajuan ini maka semakin banyak orang yang melakukan perjalanan dari satu kota ke kota lain, dari Negara satu ke Negara lain dan dari satu benua ke benua yang lainnya.

Thomas Cook yang di lahirkan tanggal 22 November 1818 di Mellbourne, Debishre (Inggris), Di anggap sebagai orang pertama yang menjalankan provesi Travell Agen sebagai salah satu usaha yang kita kenal sekarang. Sehingga Pariwisata di jadikan di siplin ilmu tersendiri dan pertama kali di ajarkan di kota dubrounik (Yugoslavia) tahun 1920. Di sini pernah didirikan sebuah lembaga ilmiah Kepariwisataaan, tetapi lembaga tersebut kemudian di bubarkan karena kurang berhubungan dengan dunia luar (Universitas).Tahun 1930 di swiss, Ilmu Kepariwisataaan telah di ajarkan sebagai mata pelajaran pada berbagai sekolah tinggi.Dua universitas di swiss yang banyak mengembangkan Kepariwisataaan sebagai cabang ilmu pengetahuan ialah Bern University dan St. Gallen University, di mulai pada tahun 1914.

Pariwisata adalah suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat tinggal di luar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, agama, kesehatan maupun karena sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun sekedar ingin belajar dan berlibur. Di Indonesia Menurut Undang-undang No.10/2009 tentang kepariwisataan, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan pemerintah, masyarakat, pengusaha dan Pemerintah Daerah.

Pariwisata yang bersifat membangun dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat baik moral, spiritual maupun material sehingga terwujudnya suatu masyarakat yang adil dan makmur. Kekayaan sumber daya yang dimiliki Kabupaten Sumba Barat dapat dijadikan modal untuk meningkatkan pendapatan nasional, memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, memperkenalkan dan mendayagunakan daya tarik wisata serta menumbuhkan rasa cinta terhadap daerahnya. Dalam pengembangan sektor kepariwisataan di Kabupaten Sumba Barat, masih dihadapkan pada permasalahan ketidaksiediaan sarana dan prasarana penunjang, lemahnya pemasaran dan ketersediaan sumber daya dalam mengelola potensi yang ada, serta kurangnya perhatian dari stakeholder dalam upaya pengembangan dan pemasaran potensi wisata yang dimilikinya. Kawasan wisata Sumba Barat merupakan kawasan wisata yang masih asri belum dikelola secara profesional oleh pihak pemerintah daerah, beberapa sarana dan prasarana pendukung wisata belum optimal dalam perawatan dan pengembangannya.

Pariwisata merupakan sektor penting dalam peningkatan pendapatan nasional maupun daerah. Pariwisata dapat menjadi sektor utama dalam meningkatkan sektor-sektor lainnya dalam penyelenggaraan pemerintah, seperti sektor ekonomi, budaya maupun sosial. Hal tersebut dapat terlihat dari efek sektor pariwisata pada tahun 2012. Menurut Direktur Perencanaan Destinasi dan Investasi Pariwisata Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Lokot Ahmad Enda, pada 2012 : “sektor pariwisata menyumbangkan devisa sebesar Rp 80 triliun”. Pariwisata menempati urutan ketiga dalam hal penerimaan devisa setelah komoditi minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit.

Setiap daerah memiliki potensi wisata yang berbeda-beda, tergantung bagaimana pemerintah daerah dan masyarakat membangun potensi tersebut menjadi destinasi wisata yang menarik dan mengundang

banyak wisatawan yang berkunjung. Kabupaten Sumba Barat yang memiliki banyak kelebihan dan potensi wisata yang sangat khas tetap saja memiliki kelemahan. Kurangnya kesadaran pariwisata yang dimiliki masyarakat menjadi salah satu kelemahan yang sangat menonjol. Karena kurang sadarnya masyarakat akan pariwisata tentu berdampak besar terhadap wisatawan yang mendapatkan perlakuan langsung ataupun tidak langsung dari masyarakat. Sehingga timbul keluhan dari para wisatawan yang tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari masyarakat. Keluhan yang dilontarkan oleh wisatawan antara lain Pedagang kaki lima yang tidak menjaga kebersihan lingkungan sekitar objek wisata sehingga lingkungan terlihat kumuh dan kotor, tarif biaya yang cukup mahal untuk kendaraan yang di gunakan dalam perjalanan ke tempat wisata dan jalan yang masih rusak dan belum di aspal dan tidak ramahnya pengguna jalan terhadap wisatawan serta fasilitas umum penunjang wisata yang kurang memadai. Fasilitas umum yang kurang memadai dilihat dari belum tersedianya toilet umum yang memenuhi standard kelayakan untuk wisatawan.

Sejak awal telah disadari bahwa kegiatan pariwisata harus dapat dimanfaatkan untuk pembangunan. Pembangunan kepariwisataan sebagai bagian dari pembangunan nasional mempunyai tujuan antara lain memperluas kesempatan berusaha dan lapangan kerja. Sejalan dengan tahap-tahap pembangunan nasional, pelaksanaan pembangunan kepariwisataan nasional dilaksanakan secara menyeluruh, berimbang, bertahap, dan berkesinambungan. Nampak jelas bahwa pembangunan di bidang kepariwisataan mempunyai tujuan akhir untuk meningkatkan pendapatan masyarakat yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Mengingat pentingnya pembangunan di bidang kepariwisataan tersebut, maka dalam penyelenggaraannya harus berdasarkan asas-asas manfaat, usaha bersama, kekeluargaan, adil, merata, peri kehidupan dalam keseimbangan dan kepercayaan pada diri sendiri. Pariwisata termasuk dalam program pembangunan nasional di Indonesia sebagai salah satu sektor pembangunan ekonomi. Oleh karena itu, pembangunan pariwisata di Indonesia perlu ditingkatkan. Melalui pariwisata pemerintah berusaha untuk menambah penghasilan atau devisa negara, terutama dengan masuknya wisatawan mancanegara.

Pariwisata merupakan industri gaya baru yang mampu memacu pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup, dan dalam mengaktifkan sektor lain di dalam negara penerima

wisatawan. Di samping itu pariwisata sebagai suatu sektor yang kompleks, mampu menghidupkan sektor-sektor lain meliputi industri-industri seperti industri kerajinan tangan, industri cinderamata, penginapan, dan transportasi. Disebutkan pula bahwa pariwisata sebagai industri jasa yang digolongkan sebagai industri ke tiga cukup berperan penting dalam menetapkan kebijaksanaan mengenai kesempatan kerja, dengan alasan semakin mendesaknya tuntutan akan kesempatan kerja yang tetap sehubungan dengan selalu meningkatnya wisata pada masa yang akan datang.

Sejak tahun 1978 pemerintah terus berusaha untuk mengembangkan kepariwisataan. Hal ini dituangkan dalam TAP MPR No IV/MPR/1978, yaitu bahwa pariwisata perlu ditingkatkan dan diperluas untuk meningkatkan penerimaan devisa, memperluas lapangan kerja, dan memperkenalkan kebudayaan. Pembinaan serta pengembangan pariwisata dilakukan dengan tetap memperhatikan terpeliharanya kebudayaan dan kepribadian nasional. Untuk itu perlu diambil langkah-langkah dan pengaturan-pengaturan yang lebih terarah berdasarkan kebijaksanaan yang terpadu, antara lain bidang promosi, penyediaan fasilitas serta mutu, dan kelancaran pelayanan.

Pengembangan pariwisata yang telah dilakukan baik oleh pemerintah maupun swasta telah meningkatkan jumlah kedatangan wisatawan dari satu daerah ke daerah lain. Kunjungan wisatawan akan merangsang interaksi sosial dengan penduduk di sekitar tempat wisata dan merangsang tanggapan masyarakat sekitarnya sesuai dengan kemampuan mereka dalam beradaptasi baik di bidang perekonomian, kemasyarakatan maupun kebudayaan mereka.

Pariwisata dengan segala aspek kehidupan yang terkait di dalamnya akan menuntut konsekuensi dari terjadinya pertemuan dua budaya atau lebih yang berbeda, yaitu budaya para wisatawan dengan budaya masyarakat sekitar obyek wisata. Budaya-budaya yang berbeda dan saling bersentuhan itu akan membawa pengaruh yang menimbulkan dampak terhadap segala aspek kehidupan dalam masyarakat sekitar obyek wisata. Pada hakekatnya ada empat bidang pokok yang dipengaruhi oleh usaha pengembangan pariwisata, yaitu ekonomi, sosial, budaya, dan lingkungan hidup. Dampak positif yang menguntungkan dalam bidang ekonomi yaitu bahwa kegiatan pariwisata mendatangkan pendapatan devisa negara dan terciptanya kesempatan kerja, serta adanya kemungkinan bagi masyarakat di daerah tujuan wisata untuk meningkatkan pendapatan dan standar hidup mereka.

Dampak positif yang lain adalah perkembangan atau kemajuan kebudayaan, terutama pada unsur budaya teknologi dan sistem pengetahuan yang maju. Dampak negatif dari pengembangan pariwisata tampak menonjol pada bidang sosial, yaitu pada gaya hidup masyarakat di daerah tujuan wisata. Gaya hidup ini meliputi perubahan sikap, tingkah laku, dan perilaku karena kontak langsung dengan para wisatawan yang berasal dari budaya berbeda.

Potensi Kabupaten Sumba Barat dalam sektor pariwisata khususnya menyangkut obyek wisata turut serta menyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) tiap tahunnya. Kabupaten ini mempunyai wilayah-wilayah wisata yang potensial dan wisata budaya yang telah dikenal secara nasional. Salah satu obyek wisata di Kabupaten Sumba Barat adalah Air Terjun Laipopu yang terletak di Desa Hatikuloku Kecamatan Wanokaka. Lokasi obyek wisata ini sangat strategis, yaitu terletak di dalam hutan lindung Manupeu yang begitu banyak binatang asli Pulau Sumba yang sangat di cari yaitu di antaranya Julang Sumba, Madu Sumba, Misomela Sumba, Walikrawamanu dan Kakatua Kecil, dan juga tersedianya akses jalan yang langsung ke tempat wisata air terjun tersebut sehingga memudahkan akses wisatawan yang ingin berkunjung ke sana. Pemandian Laipopu adalah obyek wisata pemandian dengan sumber air alam yang cukup menarik dimana mata airnya muncul dari atas gunung.

Namun di balik indahnya wisata air terjun Laipopu sangat di sayangkan mengenai Fasilitas umumnya yang sangat memprihatinkan karena tidak tersedianya fasilitas umum bagi wisatawan seperti Toilet umum, tempat pembuangan Sampah serta kurangnya pemandu wisata dari masyarakat setempat, sehingga dalam upaya memajukan wisata tersebut perlunya kerjasama antara masyarakat dan pihak swasta serta stakeholders yang ada.

Hal dalam memajukan pariwisata Air Terjun Laipopu Desa Hatikuloku, Kecamatan Wanokaka, Kabupaten Sumba Barat, yaitu melakukan pembangunan pariwisata berbasis masyarakat (*community based tourism*) dalam rangka membina kesadaran para pelaku wisata untuk membangun pariwisata berbasis masyarakat (*community based tourism*) Sehingga dalam hal ini menjadi kewajiban instansi pemerintah terkhususnya dinas pariwisata kabupaten sumba barat dalam meningkatkan pelayanan umum bagi wisatawan maka perlu tindakan yang serius untuk memberikan pelayanan yang baik bagi setiap wisatawan yang datang berkunjung di air terjun laipopu, Sumba Barat, NTT. Sejauh ini peran Dinas Pariwisata Kabupaten Sumba Barat sendiri belum begitu maksimal dalam

memberikan pelayanan di karenakan saat ini barulah yang di buka adalah akses jalannya menuju tempat wisata air terjun laipopu, kalau dulu biasanya wisatawan harus berjalan kaki melewati hutan lindung sepanjang 7 Km namun sekarang sudah mudah untuk ke tempat wisata tersebut karena sudah terbuka jalan yang lansung menuju air terjun tersebut, namun di samping itu saat sekarang fasilitas atau sarana prasana dalam yang terdapat di wisata air terjun sendiri masih jauh dari yang di bayangkan, sarana prasarana yang di maksud seperti Listrik, Jembatan, Terminal, Toilet, Ruang ganti, Ruang beristirahat bagi pengunjung dan warung makan juga belum tersedia sehingga berdasarkan uraian di atas maka peneliti ingin mengetahui sejauh mana **“Peran Dinas Pariwisata Dalam Meningkatkan Pelayanan Umum Bagi Wisatawan” (Studi Di Objek Wisata Air Terjun Laipopu Sumba,NTT)**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, “Bagaimana Peran Dinas Pariwisata Dalam Meningkatkan Pelayanan Umum Bagi Wisatawan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui peran dinas pariwisata dalam meningkatkan pelayanan umum bagi wisatawan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dari penelitian diharapkan mampu memberi masukan yang berguna bagi pemerintah dan khususnya pemerintah Kabupaten Sumba Barat dalam meningkatkan Pelayanan umum bagi wisatawan
2. Selain itu karya ilmiah dapat berguna untuk pengembangan kemampuan dan penugasan ilmu-ilmu yang pernah diperoleh peneliti selama mengikuti program pendidikan Administrasi Negara di UNTAG Surabaya.