

# PERAN SATUAN TUGAS SAPTA PESONA DALAM MENGEDUKASI WISATAWAN DI DESTINASI WISATA PANTAI PANGANDARAN

Pangesti Indah Aristanti<sup>1</sup>, Aan Anwar Sihabudin<sup>2</sup>, Dini Yuliani<sup>3</sup>

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

E-mail : indahpangesti490@gmail.com

## ABSTRAK

*Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hasil observasi yang menunjukkan Peran Satuan Tugas Sapta Pesona belum optimal dalam mengedukasi wisatawan di Destinasi Wisata Pantai Pangandaran. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut untuk mengetahui Peran Satuan Tugas Sapta Pesona dalam Mengedukasi Wisatawan di Destinasi Wisata Pantai Pangandaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis. Informan sebanyak 6 orang. Teknik pengumpulan data adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara) dan dokumentasi. Penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif melalui pengolahan data hasil wawancara dan observasi untuk ditarik kesimpulan sehingga dapat menjawab permasalahan dalam penelitian. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa : Satuan Tugas Sapta Pesona belum berperan secara optimal dalam mengedukasi wisatawan di Destinasi Wisata Pantai Pangandaran hal ini dibuktikan dengan belum berperannya sebagai stabilisator karena kurangnya keamanan dan kenyamanan serta kurangnya komunikasi yang dilakukan secara bersahabat dengan wisatawan, begitupula dengan peran inovator petugas kurang optimal karena belum dapat menggali dan mengangkat dan mengajak wisatawan untuk menjaga keunikan budaya lokal di sekitar destinasi wisata yang ada. Dalam peran selaku modernisator petugas kurang optimal dalam memberikan informasi dan memberikan perasaan nyaman dan betah berada di objek wisata. Begitupula halnya dengan peran selaku pelopor petugas belum dapat mengajak wisatawan untuk menghargai adat dan kebudayaan yang ada serta belum dapat mengajak wisatawan untuk kembali berkunjung ke objek wisata. Terakhir dalam melaksanakan peran selaku pelaksana sendiri petugas belum dapat menjaga kebersihan disekitar objek wisata yang ada serta belum dapat mengajak wisatawan untuk mempromosikan objek wisata yang pernah dikunjunginya.*

**Kata Kunci :** *Peran, Satuan Tugas Sapta Pesona, Mengedukasi, Wisatawan.*

## PENDAHULUAN

Pariwisata telah menjadi salah satu devisa terbesar untuk dapat bersaing dengan negara lain dan dapat

menarik wisatawan untuk datang ke negara mereka, setiap negara berusaha mengembangkan dan mengelola pariwisata yang dimiliki. Dengan

mengembangkan dan mengelola diharapkan dapat melestarikan kebudayaan, agama, lingkungan hidup, dan sekaligus dapat memperkenalkan keindahan pariwisata Indonesia serta meningkatkan persahabatan dengan negara lain (<https://jom.unri.ac.id>).

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Pariwisata merupakan sektor dalam meningkatkan dan memaksimalkan pendapatan suatu daerah terutama daerah yang memiliki Sumber Daya Alam yang menarik. Dengan adanya pendekatan antara Pemerintah dengan masyarakat maka akan menciptakan keoptimalisasian pariwisata dalam aspek sarana dan prasarana sebagai salah satu cara untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yaitu meningkatkan sarana dan prasarana yang ada dalam wisata tersebut.

Untuk memajukan pariwisata sangat diperlukan dukungan dari berbagai pihak dan terutama masyarakat yang sadar akan pentingnya keindahan tempat wisata. Berdasarkan Pedoman Kelompok Sadar Wisata yang dijelaskan bahwa kesadaran masyarakat agar berperan aktif sebagai tuan rumah yang baik mewujudkan lingkungan dan suasana yang kondusif sebagaimana yang tertuang dalam slogan Sapta Pesona.

Sapta Pesona sendiri merupakan program dari pemerintah yang bertujuan untuk memajukan industri pariwisata. Tetapi, keberlangsungan dari program ini tergantung dari masyarakat itu sendiri sebagai pelaku wisata. konsep antara Sapta Pesona dengan masyarakat dan industri pariwisata saling terkait satu sama lain, dimana Sapta Pesona merupakan alat dari masyarakat untuk memajukan industri pariwisata di daerahnya, dengan terealisasinya program ini maka secara otomatis industri pariwisatanya akan maju dan masyarakatnya bisa sejahtera.

Sedangkan sadar wisata merupakan suatu keadaan yang diinginkan (ideal) terjadi ditengah-tengah masyarakat melalui penerapan unsur-unsur Sapta Pesona. Untuk dapat menciptakan keinginan tersebut, anggota masyarakat perlu diajak dan dibantu sehingga dapat memahami bagaimana pentingnya arti dan manfaat dari suatu kegiatan pariwisata. Artinya, dengan pemahaman tersebut anggota masyarakat akan mengerti dan menyadari jika mereka ikut berpartisipasi dalam suatu kegiatan pariwisata hal itu akan sangat positif dan dapat membantu kehidupannya.

Pariwisata memiliki pedoman dalam menciptakan sektor pariwisata yang baik dan aktif yaitu Sapta Pesona Pariwisata. Menurut Muljadi & Warman (2014:9) menyatakan bahwa :  
Sapta Pesona memiliki 7 aspek diantaranya Keamanan, Ketertiban, Kebersihan,

Kenyamanan, Keindahan, Keramah-tamahan, dan Kenangan. Dari 7 aspek tersebut jika berjalan dengan baik maka akan menghasilkan Pariwisata yang lebih baik dan akan lebih dikenang oleh wisatawan.

Kebijakan ini di harapkan dapat menyuburkan industri pariwisata di Indonesia. Upaya dalam menjalankan program ini ialah melalui sosialisasi pariwisata oleh pemerintah maupun lembaga terkait, sasaran utama dalam sosialisasi ini adalah masyarakat itu sendiri sebagai pelaku pariwisata untuk ikut turut serta dalam memajukan industri pariwisata Indonesia dan membentuk masyarakat sebagai masyarakat yang sadar wisata.

Melalui sapta pesona, diharapkan akan mewujudkan suasana kebersamaan semua pihak untuk terciptanya lingkungan alam dan budaya luhur bangsa. Kita harus menciptakan suasana indah dan mempesona, dimana saja dan kapan saja. Khususnya ditempat-tempat yang banyak dikunjungi wisatawan agar mereka merasa betah dan tinggal lama, merasa puas atas kunjungannya dan memberi kenangan yang indah dalam hidupnya. Sapta Pesona merupakan kondisi yang harus diwujudkan dalam rangka menarik minat wisatawan berkunjung ke suatu daerah atau wilayah di negara kita salah satunya objek wisata di Pangandaran.

Pangandaran adalah salah satu Kabupaten yang memiliki daya tarik yang beragam seperti alam dan budaya.

Pemerintah terus berupaya untuk memajukan Pariwisata Pangandaran sesuai dengan Visi Misi Kabupaten Pangandaran yang memajukan Pariwisata Pangandaran berkelas dunia. Pantai Pangandaran memberikan kontribusi baik bagi pemerintah dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya.

Pemerintah terus berupaya untuk memajukan Pangandaran menjadi Pariwisata yang berkelas dunia maka dari itu Pemerintah khususnya Dinas Pariwisata dan Kebudayaan membentuk Satuan Tugas Sapta Pesona, di dalam Sapta Pesona terdapat pegawai pilihan yang diambil dari beberapa petugas retribusi yang tidak terpilih menjadi Petugas Retribusi. Sapta Pesona di Pangandaran dibina oleh UPT Pangandaran dan bertanggung jawab ke Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. Sesuai dengan Surat Perjanjian Kerja (SPK) Nomor: 027/ /SPK-Destinas/2017 Sapta Pesona masuk dalam Bidang Destinasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran dengan tugas pokok membantu melaksanakan pengawasan, pemantauan sarana prasarana dan layanan kepariwisataan, sebagai petugas pemberi informasi kepariwisataan, membantu UPT Pariwisata dalam pelayanan umum, melakukan tugas-tugas kedinasan dan melaksanakan tugas lainnya yang diperintahkan pimpinan.

Jumlah petugas sapta pesona adalah 37 orang yang dibagi menjadi 2

wilayah yaitu 23 untuk wilayah Pangandaran dan 14 untuk wilayah Cijulang. Jumlah PNS yang ada di sapta pesona yaitu 4 orang selaku Kepala UPT Pangandaran dan Kasubbag UPT Pangandaran, Kepala UPT Cijulang dan Kasubbag UPT Cijulang. Masing-masing mempunyai tugas yang sama yaitu mengedukasi tentang peran Sapta Pesona dalam menjalankan 7 Unsur Sapta Pesona di destinasi wisata dimana peran sapta pesona menghimbau kepada wisatawan agar tetap memperhatikan setiap kebersihan yang ada disekitarnya, memberikan informasi kepada wisatawan yaitu memberikan arahan dan informasi untuk tetap memperhatikan keindahan sekitar, mengingatkan wisatawan serta menjujung tinggi 7 unsur sapta pesona. Dalam situasi saat ini yaitu dengan adanya wabah Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) tentu saja menjadi tugas tambahan untuk petugas sapta pesona. Tugas tambahan tersebut yaitu menginformasikan kepada setiap wisatawan agar tetap mematuhi protokol kesehatan, mengingatkan kepada pelaku usaha untuk menyediakan cuci tangan serta mengikuti kegiatan razia masker bersama TNI/Polri.

Berdasarkan pengamatan awal penulis, bahwa Peran Satuan Tugas Sapta Pesona dalam mengedukasi wisatawan di Destinasi Wisata Pantai Pangandaran masih memiliki kekurangan, hal ini dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Masih rendahnya peran aktif dalam menginformasikan atau memusyawarahkan tentang sapta pesona dalam mengedukasi wisatawan. Contohnya masyarakat masih acuh dengan rencana-rencana Sapta Pesona untuk meningkatkan pangandaran lebih berkelas dunia.
2. Kurangnya pelatihan atau sosialisasi kepada Satgas Sapta Pesona dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Contohnya masih rendahnya pengetahuan satgas sapta pesona dalam memberikan pemahaman tentang pedoman penyelenggaraan sapta pesona terhadap wisatawan.
3. Kurangnya pendekatan dengan wisatawan. Contohnya tidak ada informasi berjalan (seperti mobil keliling atau toa untuk menginformasikan berkaitan dengan penerapan sapta pesona) agar wisatawan lebih mengenal sapta pesona dan bisa lebih dekat dengan wisatawan.

Berdasarkan hasil observasi dan permasalahan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang selanjutnya dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul “ Peran Satuan Tugas Sapta Pesona dalam Mengedukasi Wisatawan di Destinasi Wisata Pantai Pangandaran”

## **KAJIAN PUSTAKA**

Kerangka pemikiran menurut Sekaran (dalam Sugiyono 2018:95) “merupakan model konseptual tentang

bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.” Sebagai upaya untuk memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian mengenai Penerapan Sapta Pesona pada Destinasi Wisata maka peneliti membuat kerangka pikir sebagai panduan sehingga tujuan penelitian dapat tercapat dengan baik.

Menurut Sapto Haryoko (dalam Sugiyono 2018:95) menyatakan bahwa:

Kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Apabila peneliti hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti.

Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi Nomor: KM.5/UM.209/MPPT-89 tentang Pedoman Penyelenggara Sapta Pesona yang kemudian disempurnakan dengan Bahan Baku Penyuluhan Sadar Wisata oleh Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi tahun 1993 hingga surat Keputusan tersebut resmi diganti dengan Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor: PM.04/UM.001/MKP/2008 tentang Sadar Wisata.

Penelitian ini menggunakan teori peran menurut Siagian (2018:142)

sebagai dasar atau acuan dalam melihat pelaksanaan ketujuh unsur Sapta Pesona yang akan dievaluasi. 5 (lima) sub Peran menurut Siagian (2018:142) sebagai pembanding dalam melakukan pembahasan. Sehubungan dengan meningkatnya kinerja pembangunan pariwisata, maka dirasa perlu adanya pengoptimalan dukungan, peran dan partisipasi masyarakat dalam kegiatan kepariwisataan dalam upaya mewujudkan iklim yang kondusif untuk mendorong tumbuh kembangnya kegiatan pariwisata. Peran menurut Siagian (2018:142):

1. Peran Selaku Stabilisator, bahwa salah satu ciri negara-negara terbelakang dan sedang membangun ialah labilnya situasi politik, ekonomi, sosial budaya dan juga pertahanan dan keamanan. Selain itu diakui bahwa dalam kondisi kehidupan bernegara berbagai kegiatan pembangunan. Oleh karena itu, pandangan bahwa salah satu peran yang sangat penting yang harus dimainkan oleh pemerintah secara efektif ialah peran stabilisator (Stabilisator di bidang politik, stabilitas ekonomi, stabilitas sosial).
2. Peran selaku Inovator, merupakan salah satu produk dari kreativitas yang ditinjau dari segi administrasi pembangunan, inovasi berarti temuan baru, metode baru, sistem baru dan yang terpenting cara berfikir baru. Dengan demikian dalam memainkan peranan selaku

- inovator, pemerintah sebagai keseluruhan harus menjadi sumber dari hal-hal baru. Hal-hal baru yang diperkenalkan akan lebih mudah diserap dan diterima oleh masyarakat yang pada gilirannya akan melincahkan jalan bagi terjadinya perubahan yang diinginkan. Hal yang perlu diperhatikan yaitu menerapkan inovasi dilingkungan birokrasi pemerintahan, inovasi yang bersifat konseptual dan inovasi sistem prosedur dan metode kerja.
3. Peran selaku modernisator, pemerintah yang bertugas menggiring masyarakat kearah kehidupan modern. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan pengawasan ilmu pengetahuan dan teknologi, kemampuan dan kemahiran manajerial, kemampuan mengolah kekayaan alam yang dimiliki sehingga memiliki nilai tambah yang tinggi, sistem pendidikan nasional yang andal yang menghasilkan sumber daya manusia produktif, landasan kehidupan politik yang kukuh dan demokratis, memiliki visi yang jelas tentang masa depan yang diinginkan, rakyat yang diberdayakan sehingga mampu mengambil keputusan yang rasional, kesediaan mengambil risiko dan orientasi masa depan , serta bersedia menerima perubahan.
  4. Peran selaku pelopor, dengan perkataan lain selaku pelopor, aparat pemerintah harus menjadi panutan bagi seluruh masyarakat misalnya kepelaporan dalam bekerja, kepelaporan dalam kejujuran, pelaporan dalam penegakan disiplin, kepelaporan dalam ketaatan kepada peraturan, kepelaporan kesediaan berkorban, kepelaporan dalam keperdulian terhadap lingkungan pelestarian lingkungan, kepelaporan dalam penerapan objektivitas, kepelaporandalam meningkatkan efisiensi serta kepelaporan dalam peningkatan pengetahuan dan keterampilan
  5. Peran selaku pelaksana sendiri, bahwa pelaksanaan berbagai kegiatan pembangunan merupakan tanggung jawab nasional dan bukan menjadi beban pemerintah semata-mata karena berbagai pertimbangan seperti keselamatan negara, modal yang terbatas, kemampuan yang masih belum memadai, karena memang merupakan tugas pemerintah, sangat mungkin terdapat berbagai kegiatan yang tidak bisa diserahkan kepada pihak swasta melainkan harus diselenggarakan sendiri oleh pemerintah.
- Ketersediaan dan kualitas Sumber Daya Manusia (keramahan, pengetahuan, pendidikan dan lembaga penelitian) mempengaruhi pengembangan tujuan wisata dan keberhasilannya. Sumber Daya

Manusia yang terlatih secara memadai dan profesional adalah sumber keunggulan kompetitif yang sangat berharga. Personel yang terlatih diperlakukan di semua tempat layanan di dalam tujuan wisata.

Pemberian informasi kepada wisatawan sangat penting dilakukan karena dapat memberikan gambaran yang menyeluruh kepada wisatawan dan calon wisatawan yang ada di suatu tempat. Mengingat aktivitas kepariwisataan berkaitan dengan kunjungan wisatawan, maka untuk dapat menarik wisatawan diperlukan promosi wisata, melalui berbagai cara dan kesempatan.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis. Hal ini dilakukan sejalan dengan pendapat Moleong, (2014:2) yang bertujuan “Untuk mendeskripsikan permasalahan-permasalahan yang terjadi di lapangan baik dari hasil wawancara maupun observasi”. Lamanya penelitian selama 7 bulan. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, studi lapangan (observasi, wawancara dan dokumentasi). Jumlah informan sebanyak 6 orang. Teknik analisa data dengan dengan cara deskriptif, yaitu mengumpulkan data, mengolah data, menganalisa serta menginterpretasikan data kualitatif dengan melakukan triangulasi terhadap sumber data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam pembangunan pariwisata setiap daerah harus benar-benar dapat mensejahterakan warga yang secara langsung maupun tidak langsung sehingga yang diamanatkan dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 dapat implemantasikan. Sebagaimana dalam undang-undang tersebut bahwa penyelenggaraan pembangunan pariwisata di Indonesia harus berdasarkan pada asas manfaat, kekeluargaan, adil dan merata, keseimbangan, kemandirian, kelestarian, partisipasif, berkelanjutan, demokratis, kesetaraan dan kesatuan yang semuanya diwujudkan melalui pelaksanaan rencana pembangunan pariwisata dengan memperhatikan keanekaragaman, keunikan dan kekahasan budaya dan alam, serta kebutuhan manusia untuk berwisata. Sebuah obyek wisata atau destinasi wisata dapat dikembangkan untuk meningkatkan kunjungan wisatawan melalui upaya peningkatan kesadaran, rasa tanggungjawab segenap lapisan masyarakat, baik pemerintah, swasta maupun masyarakat. Salah satunya adalah dengan penerapan SAPTA PESONA yang menjadi faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kunjungan wisatawan ke sebuah destinasi. Selain itu dengan penerapan Sapta Pesona Wisata akan berpengaruh secara langsung terhadap kesejahteraan warga khususnya pelaku wis obyek wisata yang potensial dan menjadi aset untuk kehidupan warganya.ata di daerah yang mempunyai

Sapta Pesona Pangandaran memiliki fungsi untuk mewujudkan tujuh unsur Sapta Pesona yang meliputi aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah tamah dan kenangan. Sapta Pesona bertujuan untuk memberikan pengetahuan bagi masyarakat dan wisatawan mengenai tujuh unsur Sapta Pesona yang diterapkan di Pangandaran. Selain itu, Satgas Sapta Pesona merupakan suatu bentuk pemasaran yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Pangandaran dalam pemasaran yang berbasis sustainable tourism dan untuk mewujudkan visi Pangandaran yaitu sebagai pariwisata berkelas dunia. Masalah utama pariwisata di Pangandaran yaitu kurangnya kesadaran masyarakat maupun wisatawan dalam menjaga lingkungan sekitar destinasi wisata di Pangandaran, dengan adanya program Sapta Pesona di destinasi wisata Pangandaran diharapkan masyarakat dan wisatawan mengetahui bagaimana menjaga lingkungan destinasi dalam penerapan tujuh unsur Sapta Pesona yang meliputi aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah tamah dan kenangan. Sapta Pesona telah memecahkan permasalahan tersebut dalam rangka memberikan pelayanan untuk mewujudkan keamanan khususnya di kawasan obyek-obyek pantai yang berada di Kabupaten Pangandaran dan upaya peningkatan sadar wisata masyarakat dan wisatawan. Sasaran utama yaitu wisatawan dan masyarakat Pangandaran.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai Peran Satuan Tugas Sapta Pesona dalam Mengedukasi Wisatawan di Destinasi Wisata Pantai Pangandaran, berikut ini penulis sajikan hasil penelitian sebagai berikut:

### **1. Peran selaku stabilisator**

Dalam pilar *good governance*, agar dapat berlangsung pembangunan yang ideal, maka pemerintah, swasta dan masyarakat harus dapat bersinergi dengan baik. Pemerintah daerah sebagai salah satu stakeholder pembangunan pariwisata memiliki peran untuk mensinergiskan ketiga pihak tersebut, agar diantaranya tercipta suatu simbiosis mutualisme demi perkembangan pariwisata.

Dengan demikian peran sapta pesona selaku stabilisator dalam mengedukasi wisatawan dapat dilakukan dengan melakukan sinergi dengan semua unsur termasuk wisatawan sehingga dapat bersama-sama menjaga destinasi wisata yang ada di Kabupaten Pangandaran.

Menjalin hubungan yang baik dalam Membangun Citra Positif kepada publiknya. Hal ini sangat penting sehingga publik tahu yang sebenarnya telah di sampaikan. Artinya sebagai kesan, gambaran sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya seperti halnya dalam melayani ibarat tamu ialah raja. Sudah banyak yang berkunjung untuk menikmati keindahan tidak hanya itu tersedia juga menu makanan dan minuman di saat ingin bersantai, mungkin inilah yang



dapat menarik wisatawan untuk berkunjung ke obyek wisata.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa upaya yang diutamakan oleh Dinas Pariwisata untuk menarik minat pengunjung datang ke obyek wisata ialah dengan menjalin hubungan yang baik, transparan dan kerja sama dengan pegawai serta masyarakat yang ada.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan merupakan salah satu dinas yang terletak di Kabupaten Pangandaran dengan peran yang disandanginya sebagai penyelenggara urusan pemerintah daerah khususnya di bidang pariwisata dan kebudayaan. Sesuai dengan tugas dan fungsinya Dinas Pariwisata dan Kebudayaan memiliki peranan yang sangat besar terutama dalam pengembangan pariwisata. Selain itu dalam pengembangan objek wisata peran serta masyarakat sangatlah penting karena masyarakat merupakan pelaku pengembangan pariwisata yang memiliki peranan yang sangat sentral, karena masyarakat sebagai tuan rumah (host) secara umum bersentuhan langsung dengan wisatawan yang berkunjung seperti memberikan pelayanan jasa maupun menjaga ketertiban dan kenyamanan kawasan wisata.

Beberapa upaya yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran dalam memfasilitasi masyarakat demi mewujudkan pariwisata berbasis masyarakat adalah memfasilitasi berbagai macam kebutuhan masyarakat

maupun wisatawan dalam menunjang kegiatan kepariwisataan.

Adapun dalam menjalankan perannya sebagai stabilisator, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran bekerja sama dengan pihak swasta maupun masyarakat. Pihak swasta yang bekerja sama dalam bidang pariwisata adalah pemilik hotel, restoran ataupun Rumah makan, agent travel dan biro perjalanan wisata. Adapun sarana dan prasarana dalam bidang pariwisata yang telah terdata selain hotel, restoran/ rumah makan, dan usaha perjalanan pariwisata antara lain di kelola oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan itu sendiri yaitu gedung pertemuan dan peralatan seni budaya untuk atraksi budaya/ kesenian di Pangandaran.

Menurut arif (2012: 66) menyatakan bahwa :

Pemerintah sebagai dinamisator adalah menggerakkan partisipasi multipihak tatkala stagnasi terjadi dalam proses pembangunan (mendorong dan memelihara dinamika pembanguna daerah). Sebagai dinamisator, pemerintah berperan melalui pemberian bimbingan dan pengarahan yang intensif dan efektif kepada masyarakat. Bimbingan dan pengarahan sangat diperlukan dalam dinamika pemerintah melalui tim penyuluh maupun badan tertentu memberikan bimbingan dan pelatihan kepada masyarakat.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa peran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran belum berperan sebagai stabilisator sapa pesona hal ini dikarenakan masih kurangnya kerjasama yang terjalin antara petugas dengan masyarakat yang berada di sekitar objek wisata sehingga tujuan pengembangan objek wisata melalui program sapa pesona belum optimal dalam meningkatkan kunjungan masyarakat.

Pembangunan sektor pariwisata salah satu sektor layanan publik yang kompleks, perlu mendapat perhatian serius karena dapat memberikan keuntungan, baik bagi wisatawan maupun komunitas daerah, karena melalui Pariwisata dapat menaikkan taraf hidup masyarakat dan pemerintah. Banyak pembangunan pariwisata terjadi tanpa rencana yang komprehensif, sehingga banyak menimbulkan akibat negatif terhadap tempat tujuan wisata dalam bidang ekonomi, sosial, budaya dan lingkungan. Untuk itu, dalam rangka perencanaan pengembangan objek pariwisata, maka keterlibatan sektor publik, dengan alasan karena ada kesenjangan antara jumlah investasi yang di butuhkan dan hasil yang di harapkan serta karena potensi Pariwisata sebagai pencipta pendapatan, investasi oleh sektor publik, sehingga dapat bertindak sebagai pendorong keterlibatan Sektor swasta.

## 2. Peran selaku inovator

Pemerintah sebagai pendorong dan pemberi semangat kepada aparatur pemerintah dan masyarakat setempat, agar ikut melakukan tindakan-tindakan yang positif sehingga apa yang diharapkan dapat lebih berkembang dan suatu saat dapat menjadi penopang perekonomian yang ada.

Trend baru pelaksanaan pembangunan dewasa ini yakni pembangunan yang memperhatikan Kualitas Lingkungan Hidup Sehat sudah menjadi salah satu indikator yang telah ditetapkan oleh Pemerintah dalam menilai keberhasilan pembangunan yang dilaksanakan oleh setiap pemerintah daerah diseluruh Indonesia.

Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian maka Dinas Pariwisata belum optimal dalam melakukan tugas pemerintah dengan mengelola pariwisata dan kebudayaan yang ada di suatu daerah. Secara spesifik adalah memberdayakan masyarakat untuk bersama mengembangkan pariwisata yang ada di daerah. Hal ini dikarenakan Dinas Pariwisata kurang optimal dalam menggali dan mengangkat keunikan budaya lokal di sekitar destinasi wisata serta kurang mengajak wisatawan dalam menjaga keunikan budaya lokal di sekitar destinasi wisata.

Dinas Pariwisata belum secara nyata menjadi *rule model* dalam pengembangan objek wisata sehingga menyebabkan perkembangan suatu objek wisata kurang tertata dengan baik karena petugas sapa pesona

kurang memberikan edukasi kepada masyarakat atau wisatawan yang datang .

Menurut Siagian (2018:142) menyatakan bahwa :

Dalam memainkan peran selaku innovator pemerintah sebagai keseluruhan harus menjadi sumber dari hal-hal baru. Jadi prakondisi yang harus terpenuhi agar efektif memainkan peranannya pemerintah perlu memiliki tingkat keabsahan (*legitimacy*) yang tinggi.

Oleh karena itu maka untuk mencapai tujuan sapta pesona maka petugas sapta pesona harus berperan selaku innovator dengan mengedukasi pengunjung yang datang ke objek wisata sehingga keunikan budaya lokal dapat digali dan dikembangkan secara optimal sebagai pendukung objek wisata dan dapat menambah daya tarik pengunjung yang datang karena tidak hanya mengandalkan wisata pantai namun pengunjung dapat menikmati budaya lokal yang ada di sekitar objek wisata.

### **3. Peran selaku modernisator**

Pemerintah bertugas untuk menggiring masyarakat kearah kehidupan modern, pengalaman dibanyak negara menunjukan bahwa agar pemerintah mampu memainkan peranan penting itu, maka proses modernisasi harus dilaksanakan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran petugas selaku modernisator dalam menciptakan sapta pesona melalui memberikan informasi

destinasi wisata yang dibutuhkan wisatawan dan memberikan perasaan nyaman dan betah kepada wisatawan belum optimal. Namun demikian memang karena kurangnya kerjasama yang terjalin antara pemerintah, pelaku usaha dan masyarakat sehingga potensi-potensi wisata yang ada di Kabupaten Pangandaran belum dapat disampaikan kepada wisatawan serta belum adanya kesadaran dari semua pihak dalam menjaga destinasi wisata sehingga belum dapat memberikan kenyamanan dan keamanan bagi wisatawan.

Begitupula dengan hasil observasi penulis diketahui bahwa selama ini petugas sapta pesona belum berperan sebagai modernisator karena kurangnya memberikan informasi yang jelas kepada wisatawan serta kurangnya menciptakan kenyamanan dan keamanan wisatawan selama berkunjung ke objek wisata pantai Pangandaran hal ini terlihat dari masih kurangnya masyarakat maupun pelaku usaha dalam menginformasikan secara jelas maupun kurangnya menjaga kebersihan di sekitar objek wisata.

Menurut Pitana dan Gayatri (2013:119) menyatakan bahwa :

Dinamisator, dalam pilar good governance, agar dapat berlangsung pembangunan yang ideal, maka pemerintah, swasta dan masyarakat harus dapat bersinergi dengan baik. Pemerintah daerah sebagai salah satu stakeholder pembangunan pariwisata memiliki peran untuk

mensinergiskan ketiga pihak tersebut, agar diantaranya tercipta suatu simbiosis mutualisme demi perkembangan pariwisata.

Dengan demikian maka peran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran perlu memobilisasi sumber daya dalam pembangunan yaitu dengan mengerakan partisipasi multi pihak dalam proses pembangunan, kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan partisipasi pihak swasta dan masyarakat sendiri harus dilakukan secara terencana serta pemberian bimbingan dan pengarahan harus dilakukan dengan intensif dan efektif.

Namun demikian peneliti menemukan adanya peran sebagai dinamisator yang dilakukan Pemerintah Dinas Pariwisata perlu mempunyai relasi yang baik dengan pihak swasta dan masyarakat karena dengan adanya pihak swasta yang sudah melakukan kerjasama dengan pemerintah serta adanya sosialisasi dan pelatihan yang diberikan kepada masyarakat. Namun peran Dinas Pariwisata sebagai dinamisator masih belum maksimal, dan peran dinamisator yang dilakukan Dinas Pariwisata masih bersifat kuratif, hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan pelatihan yang dilakukan Dinas Pariwisata baru satu kali dilakukan dan belum adanya pihak swasta yang mau memberikan investasi tidak adanya inisiatif dalam mengajak pihak swasta dan masyarakat untuk berkolaborasi dalam peningkatan

potensi pariwisata yang ada di Kabupaten Pangandaran.

Sebagai dinamisator, pemerintah berperan melalui pemberian bimbingan dan pengarahan yang intensif dan efektif kepada masyarakat. Bimbingan dan pengarahan sangat diperlukan dalam dinamika pemerintah melalui tim penyuluh maupun badan tertentu memberikan bimbingan dan pelatihan kepada masyarakat. peran pemerintah sebagai Dinamisator sudah terjalin kerja sama dengan baik, karena sudah terlihat jelas persoalan pertumbuhan objek wisata yang terus berkembang dan kondisi lingkungan yang bersih dan masih banyak lagi yang telah dilakukan pemerintahan dengan bekerja sama pemerintah lain dan masyarakat.

#### **4. Peran selaku pelopor**

Sebagai pelopor, pemerintah harus memainkan peranan sebagai pelopor dalam berbagai segi kehidupan bernegara, dengan perkataan lain, selaku pelopor pemerintah harus menjadi panutan (*role model*) bagi seluruh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa peran pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Pariwisata belum optimal dalam berperan sebagai pelopor dalam pengembangan objek wisata pantai Pangandaran hal ini dikarenakan masih kurangnya mengajak wisatawan untuk menghargai adat dan kebudayaan yang ada di destinasi wisata serta kurangnya mengajak wisatawan yang datang untuk kembali mengunjungi objek wisata.

Menurut Siagian (2018:142) menyatakan bahwa :

Selaku pelopor, aparaturnya pemerintah harus menjadi panutan bagi seluruh masyarakat misalnya kepelaporan dalam bekerja, kepelaporan dalam kejujuran, pelaporan dalam penegakan disiplin, kepelaporan dalam ketaatan kepada peraturan, kepelaporan kesediaan berkorban, kepelaporan dalam kepedulian terhadap lingkungan pelestarian lingkungan, kepelaporan dalam penerapan objektivitas, kepelaporan dalam meningkatkan efisiensi serta kepelaporan dalam peningkatan pengetahuan dan keterampilan.

Peran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam mengembangkan Objek wisata adalah sesuatu hal yang sangat penting dan harus dikembangkan sebagai suatu daya tarik wisata dan untuk dijadikan produk wisata unggulan. Salah satu peran Dinas Pariwisata dalam mengembangkan potensi objek wisata adalah sebagai pelopor. Pelopor yang dimaksud adalah mengatur dan mengkonsepsikan dari suatu kegiatan yang akan dilaksanakan dengan cara mengembangkan potensi obyek wisata dengan cara mempromosikan pariwisata dan pemasaran pariwisata.

Selain itu dalam meningkatkan daya tarik wisata perlu adanya pengembangan kebudayaan yang ada di sekitar objek wisata sehingga dengan demikian wisatawan akan mengetahui

dan memahami keunikan dari suatu destinasi wisata yang keberadaannya perlu dijaga dan dilestarikan secara bersama-sama.

#### **5. Peran selaku pelaksana sendiri**

Tidak semua bidang pembangunan dapat dilaksanakan oleh pemerintah sendiri tanpa bantuan atau diserahkan kepada pihak swasta, antara lain masalah pendidikan, pemberian pelayanan kesehatan, pembangunan sarana transportasi dan sebagainya. Untuk itu, pemerintah masih dituntut untuk berperan sebagai pelaksana sendiri berbagai kegiatan meskipun diharapkan bahwa makin maju suatu masyarakat makin berkurang pula intensitas peranan tersebut.

Peran Dinas Pariwisata sebagai pelaksana sendiri dalam pelaksanaan pengembangan suatu objek wisata dilakukan dengan meningkatkan peran aktif semua pihak sehingga keberadaan suatu objek wisata mendapatkan perhatian dari semua pihak baik dalam hal penciptaan kenyamanan dan keamanan bagi wisatawan serta mempromosikan destinasi wisata secara rutin kepada wisatawan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Satgas Sapta pesona kurang berperan selaku pelaksana sendiri dalam pengembangan objek wisata Pantai Pangandaran hal ini dikarenakan kurang terjaganya lokasi objek wisata sehingga kurang memberikan kenyamanan kepada pengunjung dan belum menciptakan pengalaman yang menyenangkan

selama berada di objek wisata. Permasalahan-permasalahan tersebut disebabkan oleh kurangnya wisatawan dalam membantu menjaga kebersihan dilokasi objek wisata serta kurangnya wisatawan dalam membantu dalam mempromosikan objek wisata yang pernah dikunjungi.

Begitupula dengan hasil observasi yang dilakukan diketahui bahwa keterbatasan sarana dan prasarana kebersihan yang ada di objek wisata menyebabkan wisatawan kurang menjaga kebersihan karena tidak ada tempat sampah yang memadai di lokasi objek wisata selain itu kurangnya menciptakan kenyamanan dan pengalaman yang baik bagi wisatawan sehingga kurang membantu mempromosikan objek wisata.

Selanjutnya menurut Siagian (2018:142) menyatakan bahwa :

Peran pemerintah sebagai pelaksana sendiri menunjukkan bahwa pelaksanaan berbagai kegiatan pembangunan merupakan tanggung jawab nasional dan bukan menjadi beban pemerintah semata-mata karena berbagai pertimbangan seperti keselamatan negara, modal yang terbatas, kemampuan yang masih belum memadai, karena memang merupakan tugas pemerintah, sangat mungkin terdapat berbagai kegiatan yang tidak bisa diserahkan kepada pihak swasta melainkan harus diselenggarakan sendiri oleh pemerintah.

Dengan demikian pemerintah berperan sebagai pelaksana sendiri dalam setiap pembangunan sehingga keberhasilan dari setiap kegiatan merupakan tanggungjawab pemerintah yang harus dilaksanakan sendiri. Begitupula dalam pengembangan pariwisata, maka peran Dinas Pariwisata selaku pelaksana sendiri perlu mengajak masyarakat untuk berperan aktif dalam menjaga objek wisata sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada pengunjung yang datang serta diharapkan dapat mengajak wisatawan untuk membantu mempromosikan objek wisata kepada masyarakat.

Setiap daerah atau wilayah memiliki berbagai sumber daya alam yang berlimpah. Keaneka ragaman sumberdaya alam disetiap daerah sangat baik dan menguntungkan jika sejalan dengan sumber daya manusia dan dapat dikelola dengan baik. Untuk itu pemerintah telah mencanangkan berbagai macam bentuk pengembangan obyek wisata yang ada disebuah daerah yang dapat memperbaiki kehidupan perekonomian sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya wilayah pesisir.

Partisipasi didalam proses pengelolaan sumber daya alam daerah maupun nasional termasuk dalam sebuah pengembangan pariwisata begitu sangat penting dipublikasikan kepada semua masyarakat atau pelaku yang terlibat. Partisipasi masyarakat bukan berarti hanya berasal dari masyarakat dan rakyat, atau hanya dari

pihak pemerintah saja, akan tetapi partisipasi juga harus ada dari semua pihak baik masyarakat atau rakyat maupun pemerintah, bisa juga pihak swasta, dan lain-lain.

Dengan demikian keterlibatan pemerintah dan swasta hanya sebatas memfasilitasi dan memotivasi masyarakat sebagai pelaku utama pengembangan wisata untuk dapat lebih memahami tentang fenomena alam dan budayanya, sekaligus menentukan kualitas produk wisata yang ada di objek wisata.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :

Satuan Tugas Sapta Pesona belum berperan secara optimal dalam mendukung wisatawan di Destinasi Wisata Pantai Pangandaran hal ini dibuktikan dengan belum berperannya sebagai stabilisator karena kurangnya keamanan dan kenyamanan serta kurangnya komunikasi yang dilakukan secara bersahabat dengan wisatawan, begitupula dengan peran inovator petugas kurang optimal karena belum dapat menggali dan mengangkat dan mengajak wisatawan untuk menjaga keunikan budaya lokal di sekitar destinasi wisata yang ada. Dalam peran selaku modernisator petugas kurang optimal dalam memberikan informasi dan memberikan perasaan nyaman dan betah berada di objek wisata. Begitupula halnya dengan peran selaku pelopor petugas belum dapat mengajak

wisatawan untuk menghargai adat dan kebudayaan yang ada serta belum dapat mengajak wisatawan untuk kembali berkunjung ke objek wisata. Terakhir dalam melaksanakan peran selaku pelaksana sendiri petugas belum dapat menjaga kebersihan disekitar objek wisata yang ada serta belum dapat mengajak wisatawan untuk mempromosikan objek wisata yang pernah dikunjunginya.

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya petugas sapta pesona dapat melaksanakan perannya dengan baik dalam mendukung wisatawan yang datang sehingga memiliki kepedulian dan tanggungjawab serta berperan dalam mendukung terwujudnya sapta pesona di Kabupaten Pangandaran melalui komunikasi yang dilakukan secara bersahabat dan ramah sehingga wisatawan merasa nyaman dan aman berada di objek wisata.
2. Sebaiknya Dinas Pariwisata dalam mewujudkan sapta pesona dapat memberikan dukungan anggaran dan sarana prasarana yang memadai kepada petugas sehingga tujuan sapta pesona dapat diwujudkan hal ini dapat dilakukan melalui penyediaan tempat sampah yang memadai sehingga objek wisata terjaga kebersihannya serta menyediakan anggaran untuk pengembangan budaya yang ada melalui kegiatan seni budaya yang

dilakukan secara rutin sehingga keunikan adat istiadat dan budaya yang ada dapat dikenal oleh wisatawan.

3. Sebaiknya wisatawan dapat mendukung terwujudnya sapa pesona di Pangandaran dengan menjaga kebersihan di lingkungan objek wisata serta dapat menjaga keunikan budaya yang ada serta dapat membantu mempromosikan objek wisata yang telah dikunjunginya kepada pihak lain sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aslan, (2012). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Hamzah. (2016). *Teori motivasi dan pengukurannya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Keraf. G. (2007). *Argumentasi dan Narasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Muljadi dan Andri Warman. (2014). *Kepariwisataan dan Perjalanan*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Rafi, Zeranita. Kasmita., & Waryono. (2015). *Penerapan Sapa Pesona Di Objek Wisata Benteng Fort De Kock Bukittinggi*. Jurnal Ekonomi dan Pariwisata, 10,1-15.
- Rahayu, (2007). *Argumentasi dan Narasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rahim, Firmansyah. (2012). *Pedoman Kelompok Sadar Wisata*. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
- Riyadi. (2012). *Teori Peran , Konsep, Derivasi dan Implikasinya*. Gramedia. Jakarta.
- Siagian Sondang, (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT. Bumi. Aksara.
- Soekanto, Soerjono. (2015). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Rajawali Pers.
- Suhardono. (2016). *Teori Peran , Konsep, Derivasi dan Implikasinya*. Gramedia. Jakarta.
- Sunaryo. (2013). *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Thoha. (2012). *Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Implikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yoeti, (2016). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2012 tentang Pembentukan Kabupaten Pangandaran di Propinsi Jawa Barat