

## **ABSTRAK**

### **PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PARIWISATA BAGI WISATAWAN YANG BERKUNJUNG KE DESTINASI WISATA GREEN CANYON PANGANDARAN DIHUBUNGAN DENGAN PASAL 20 HURUF (b) UNDANG-UNDANG NOMOR 10 TAHUN 2009 TENTANG KEPARIWISATAAN.**

Penelitian ini dilatarbelakangi belum optimalnya pelayanan pariwisata yang diberikan kepada wisatawan sesuai dengan standar sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelaksanaan standar pelayanan pariwisata bagi wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata Green Canyon Pangandaran dihubungkan dengan Pasal 20 huruf (b) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini yaitu tentang pelaksanaan standar pelayanan pariwisata bagi wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata Green Canyon Pangandaran dihubungkan dengan Pasal 20 huruf (b) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata dan kendala-kendala serta upaya-upaya dalam pelaksanaan standar pelayanan pariwisata bagi wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Wisata Green Canyon Pangandaran.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis yaitu cara untuk memecahkan masalah atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi, dilakukan dengan menempuh jalan pengumpulan, klasifikasi, analisis data yang dikumpulkan dengan tujuan membuat gambaran tentang suatu keadaan secara objektif dengan metode pendekatan yuridis normatif.

Hasil penelitian dan pembahasan bahwa pelaksanaan standar pelayanan pariwisata bagi wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata Green Canyon Pangandaran dihubungkan dengan Pasal 20 huruf (b) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata belum optimal. Adanya kendala-kendala yang disebabkan oleh kurangnya kesiapan pengelola objek wisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan yang datang karena ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai serta ketidakdisiplinan wisatawan yang datang terhadap setiap ketentuan yang telah disampaikan maupun yang telah diinformasikan. Upaya yang dilakukannya seperti melakukan berbagai penambahan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh pengelola dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan serta melakukan pengarahan kepada setiap wisatawan yang datang mengingat objek wisata termasuk objek wisata beresiko tinggi selain itu Dinas Pariwisata telah memberikan arahan kepada petugas pengelola untuk dapat menjaga setiap wisatawan yang datang.

Dinas Pariwisata dan kebudayaan, sebaiknya melakukan pengawasan secara berkala terhadap objek wisata Green Canyon sehingga dapat meminimalisir berbagai permasalahan dalam memberikan pelayanan kepariwisataan kepada wisatawan.