

SKRIPSI

ANALISIS SERVICE EXPERIENCE
DI DESA WISATA CISAAT



ADELIA NOVIYANTI

1504618025

PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

ABSTRAK

Adelia Noviyanti, Dr. Hamiyati, M.Si. dan Mulyati, S.Pd, M.Si. 2022. Analisis *Service Experience* di Desa Wisata Cisaat. Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *service experience* (pengalaman pelayanan) yang didapatkan oleh tamu yang menginap di homestay di Desa Wisata Cisaat. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Cisaat, Kecamatan Ciater, Kabupaten Subang, Jawa Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode survei. Subjek penelitian ini terdiri atas 8 orang tamu yang pernah menginap di homestay sebagai informan primer dan 8 orang pemilik *homestay* sebagai informan sekunder. Teknik pengambilan data dan sumber data dilakukan dengan metode wawancara mendalam menggunakan pedoman wawancara, serta dokumentasi berupa foto dan rekaman suara dari informan secara langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para informan primer mendapatkan *service experience* (pengalaman pelayanan) yang berkesan selama menginap di *homestay* karena pelayanan ramah yang diberikan oleh pemilik *homestay*, penyediaan fasilitas yang memadai, keamanan dan privasi yang terjaga, serta mendapatkan pengalaman yang baru mengenai kehidupan pemilik *homestay* sebagai masyarakat desa. Dengan demikian, pengelola *homestay* diharapkan bisa mempertahankan pelayanan yang baik serta selalu menyediakan fasilitas yang memadai untuk tamunya agar tamu merasa aman dan nyaman selama menggunakan pelayanan mereka.

Kata kunci: desa wisata, *homestay*, *service experience*

ABSTRACT

Adelia Noviyanti, Dr. Hamiyati, M.Si. and Mulyati, S.Pd, M.Si. 2022. Analysis of Service Experience in Cisaat Tourism Village. Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.

This study aims to analyze the service experience obtained by guests staying at homestays in Cisaat Tourism Village. This research was conducted in Cisaat Village, Ciater District, Subang Regency, West Java. The research method used is a descriptive qualitative approach with a survey method. The subjects of this study consisted of 8 guests who had stayed at homestays as primary informants and 8 homestay owners as secondary informants. Data collection techniques and data sources are carried out using in-depth interview methods using interview guidelines, as well as documentation in the form of photos and voice recordings from informants directly. The results showed that primary informants get a memorable service experience during their stay at a homestay because of the friendly service provided by the homestay owner, the provision of adequate facilities, maintained security and privacy, and get a new experience about the life of the homestay owner as a village community. Thus, homestay managers are expected to maintain good service and always provide adequate facilities for their guests so that guests feel safe and comfortable while using their services.

Keywords: *desa wisata, homestay, service experience*



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis *Service Experience* Di Desa Wisata Cisaat
Penyusun : Adelia Noviyanti
NIM : 1504618025
Pembimbing I : Dr. Hamiyati, M.Si.
Pembimbing II : Mulyati, S.Pd., M.Si.
Tanggal Ujian : 10 Januari 2023

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Hamiyati, M.Si
NIP.195906041984032001

Pembimbing II



Mulyati, S.Pd., M.Si.
NIDN.0324127301

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga



Elmanora, S.Si., M.Si.
NIP.199003082019032019

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis *Service Experience* di Desa Wisata Cisaat

Penyusun : Adelia Noviyanti

NIM : 1504618025

Pembimbing I,



Dr. Hamiyati, M.Si.
NIP.195906041984032001

Pembimbing II,



Mulyati, S.Pd., M.Si.
NIDN.0324127301

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi:

Ketua Penguji,



Dra. Nurlaila A. Mashabi, M.Kes.
NIP.195612041984032001

Anggota Penguji I,



Elmanora, S.Si., M.Si.
NIP.199003082019032019

Anggota Penguji II,



Vania Zulfa, S.Pd., M.Pd.
NIP.199305142019032025

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga



Elmanora, S.Si., M.Si.
NIP.199003082019032019

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 8 Februari 2023
Yang membuat pernyataan



Adelia Noviyanti
1504618025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Adelia Noviyanti
NIM : 1504618025
Fakultas/Prodi : Fakultas Teknik/Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Alamat email : adelianoviyanti_1504618025@mhs.unj.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Service Experience di Desa Wisata Cisaat

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Januari 2023

Penulis



Adelia Noviyanti

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memudahkan penulis dalam proses penyusunan hasil penelitian dengan judul “Analisis *Service Experience* di Desa Wisata Cisaat”. Penulisan hasil penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Uswatun Hasanah, M.Si. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
2. Elmanora, M.Si., selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Universitas Negeri Jakarta serta sebagai dosen penguji pada seminar proposal dan sidang skripsi yang telah memberikan saran dan kritik di dalam penelitian ini agar lebih baik lagi.
3. Dr. Hamiyati, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama penulisan hasil penelitian ini.
4. Mulyati, S.Pd., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama penulisan hasil penelitian ini.
5. Dra. Nurlaila Abdullah Mashabi, M.Kes., selaku ketua penguji pada seminar proposal dan sidang skripsi yang telah memberikan saran dan kritik di dalam penelitian ini agar lebih baik lagi.
6. Vania Zulfa, S.Pd., M.Pd. selaku dosen penguji pada sidang skripsi yang telah memberikan saran dan kritik di dalam penelitian ini agar lebih baik lagi.
7. Seluruh dosen dan staf di Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta, khususnya Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga.
8. Bapak Dirsan (Bapak), Ibu Turiah (Mama), dan Purwanti (Kakak) yang selalu setia memberi dukungan dan semangat.
9. Sayangku Raissa (keponakan), Dimas (keponakan), Mochi (kucing peliharaan) yang selalu setia menghibur dan menjadi penyemangat.
10. Teman-teman di Program Studi PKK dan teman-teman tersayang lainnya.

Mohon maaf atas segala kesalahan dalam penulisan. Semoga hasil penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 8 Februari 2023

Adelia Noviyanti
1504618025

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Kegunaan Penelitian.....	4
1.6.1 Kegunaan Praktis.....	4
1.6.2 Kegunaan Teoritis	4
BAB II KERANGKA TEORITIK DAN KERANGKA BERPIKIR	6
2.1 Kerangka Teoritik	6
2.1.1 Desa Wisata.....	6
2.1.2 <i>Homestay</i> dan Pelayanannya.....	8
2.1.3 <i>Service Experience</i>	9
2.2 Penelitian Relevan	14
2.3 Kerangka Berpikir.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Tempat, Waktu, dan Subjek Penelitian	18
3.1.1 Tempat Penelitian.....	18
3.1.2 Waktu Penelitian	18
3.1.3 Subjek Penelitian.....	18
3.2 Metode dan Rancangan Penelitian.....	19
3.3 Data dan Sumber Data.....	20
3.4 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data.....	20
3.4.1 Wawancara	20
3.4.2 Observasi	21
3.4.3 Dokumentasi.....	22
3.5 Prosedur Analisis Data	22
3.6 Proses Keabsahan Data	24
3.6.1 Kredibilitas	24
3.6.2 Transferabilitas.....	24
3.6.3 Dependabilitas	24
3.6.4 Konfirmabilitas.....	24

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Hasil Penelitian	26
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	26
4.1.2 Profil Informan	27
4.1.3 Hasil Penelitian	32
4.2 Pembahasan	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	243



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
3. 1	Koding	19
3. 2	Koding Domain	25



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2. 1	Kerangka Berpikir	17
4. 1	Bagan Wilayah Desa Cisaat	27



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
I	Pedoman Observasi	71
II	Pedoman Wawancara	73
III	Format Lembar Halaman Wawancara	81
IV	Lembar Halaman Wawancara	86
V	Dokumentasi Pendukung	153
VI	Hasil Analisis Data Kualitatif	157

