

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perubahan tren wisata pedesaan menjadi sebuah fenomena yang menarik akhir-akhir ini. Desa wisata menjadi tujuan wisata alternatif bagi wisatawan yang penat dengan hiruk-pikuk kehidupan perkotaan serta penurunan kualitas lingkungan kota dimana desa wisata ini dibentuk dengan mengedepankan gaya hidup dan kualitas hidup masyarakatnya serta pelibatan masyarakat setempat dengan mengembangkan mutu produk desa tersebut. Selain itu, desa wisata juga menawarkan keindahan alam yang lebih ideal untuk dikunjungi ketimbang destinasi wisata lain (Yanti, 2021). Terlebih, orang-orang akan menghindari tempat atau destinasi wisata yang terlalu ramai untuk mencegah penularan virus *Covid-19* (Yanti, 2021). Desa wisata juga menjadi salah satu program pemerintah untuk mencapai target kedatangan wisatawan domestik dan mancanegara yang dikembangkan berdasarkan *One Village One Product* (OVOP) (Al Faqir, 2020).

Secara singkat, desa wisata adalah kawasan berupa lingkungan pedesaan yang memiliki daya tarik wisata berbasis kearifan lokal seperti adat-istiadat, budaya, dan kekayaan alam yang memiliki keunikan dan keaslian berupa suasana khas pedesaan (Hermawan, 2017). Merujuk pada program Kementerian Pariwisata mengenai program pengembangan *homestay* yang dimuat dalam Panduan Pengembangan *Homestay* Desa Wisata (Prasyanti A. , et al., 2018), banyak desa wisata yang kemudian dijadikan sasaran pengembangan konsep *homestay* sebagai akomodasi bagi para wisatawan. Desa-desa ini merupakan desa yang memiliki daya tarik wisata alam, budaya, dan daya tarik lainnya yang bisa memberikan pengalaman menarik bagi para wisatawan. Konsep desa wisata ini juga selaras dengan konsep pariwisata berkelanjutan yang dipaparkan oleh *National Geographic Online* dalam *The Global Development Research Center*, pariwisata berkelanjutan juga melindungi sumber daya alam serta menghormati budaya dan tradisi yang ada di destinasi wisata itu sendiri. Sehingga wisatawan dapat menyadari dan berusaha meminimalisasi polusi, konsumsi energi, penggunaan air serta bahan kimia dan wisatawan juga bisa belajar dan melihat tata cara lokal termasuk menggunakan sedikit kata-kata sopan dari bahasa lokal dan masyarakat lokal pun bisa belajar

bagaimana menghadapi harapan wisatawan yang mungkin berbeda dari harapan yang mereka punya (Titing Koerniawati, 2022).

Selain perubahan tren wisata, dalam hal akomodasi wisatawan zaman ini juga tidak lagi puas dengan produk akomodasi pariwisata murni, tetapi lebih memperhatikan pengalaman dan perasaan yang mendalam (Fu, 2021). Sehingga, secara tidak langsung diperlukan inovasi-inovasi terbaru yang harus diterapkan dalam akomodasi agar bisa memberikan pengalaman menarik bagi para wisatawan. *Homestay* adalah salah satu bentuk akomodasi yang diminati wisatawan saat ini.

Dari penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberadaan *homestay* menjadi pilihan wisatawan untuk dijadikan tempat menginap selama pergi ke daerah yang memiliki potensi tempat wisata. Terutama wisatawan yang pergi ke tempat wisata dengan daya tarik wisata berupa alam atau desa wisata. Dimana, *homestay* memberikan sensasi pengalaman yang sulit didapatkan dibanding dengan menginap di hotel (Ningrum, 2019). Selain itu, wisatawan lebih memilih menginap di *homestay* karena biayanya jauh lebih murah ketimbang ketika mereka menginap di hotel (Ridwan & Ikhsan, 2019). Terlebih, pada kawasan desa wisata, *homestay* sebagai akomodasi wisata masih memiliki posisi strategis bagi peminat *low cost tourism* (Sudhiarta & Suwintari, 2020).

Dengan semakin berkembangnya keberadaan *homestay* ini, tentu menuntut para pemilik *homestay* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas mereka agar wisatawan yang menggunakan *homestay* sebagai akomodasi bisa merasa puas, mendapatkan pengalaman berkesan dan bersedia untuk kembali lagi jika ada kesempatan. Berbagai aspek dari destinasi juga dapat berperan dalam membentuk pengalaman wisatawan itu sendiri (Schlesinger, 2020). Secara logis, bila seorang wisatawan mendapatkan pengalaman yang baik dari pelayanan yang diberikan oleh *homestay* tempat mereka menginap, akan ada kemungkinan bagi mereka untuk tertarik kembali ke *homestay* tersebut atau ke kawasan desa wisata tersebut. Dalam penelitiannya, Chen, et al. (2016) mengungkapkan bahwa pelanggan yang memiliki pengalaman positif tidak hanya akan mengunjungi kembali tempat tersebut, melainkan juga merekomendasikannya ke orang-orang sekitar. Menurut Ittamala dan Kumar (2021), hal itu bisa terjadi karena pelanggan tersebut merasa senang

untuk merekomendasikan tempat atau destinasi tersebut kepada orang-orang yang menurut mereka loyal.

Di Indonesia sendiri, sudah banyak desa wisata yang bisa menjadi tujuan wisata alternatif yang juga mengembangkan *homestay* sebagai akomodasi yang disediakan untuk wisatawan. Desa Wisata Cisaat di Subang adalah salah satu desa wisata edukasi yang berbasis pendidikan yang berbudaya yang mengembangkan *homestay* untuk wisatawan yang ingin berwisata dan cocok sebagai akomodasi yang dapat digunakan oleh wisatawan selama berada di sana. Desa Wisata Cisaat merupakan desa wisata binaan milik Program Studi Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta sejak tahun 2018. Desa ini memiliki total 10 kampung dengan 6 RW (Rukun Warga). Desa ini memiliki potensi wisata yang menarik yaitu agrowisata, wisata budaya, dan wisata edukasi.

Di Desa Wisata Cisaat ada banyak rumah warga yang dijadikan *homestay* sebagai akomodasi bagi wisatawan atau tamu yang hendak melakukan *staycation* ataupun untuk melakukan kegiatan wisata lain yang ditawarkan oleh Desa Wisata Cisaat. Jumlah total *homestay* di desa ini sebanyak 80 *homestay* yang terbagi di 8 RT. Wisatawan yang berwisata ke desa ini menginap di *homestay* yang disediakan dan berbaur dengan pemilik *homestay* yang tinggal di rumah yang sama. Sehingga akan ada interaksi dan mampu menciptakan pengalaman yang berkesan bagi wisatawan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang *service experience* di Desa Wisata Cisaat untuk menganalisis bagaimana pengalaman pelayanan yang didapatkan oleh tamu-tamu yang menginap di *homestay* Desa Wisata Cisaat.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasar latar belakang di atas, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah :

- 1) Terjadi perubahan tren wisata dimana masyarakat lebih memilih berwisata atau berlibur di kawasan yang sepi seperti di desa wisata ketimbang berwisata di daerah perkotaan.
- 2) Wisatawan tidak lagi puas dengan produk akomodasi murni, namun juga lebih memperhatikan pengalaman yang akan di dapatkannya.

- 3) Dengan adanya perubahan tren wisata, pemilik *homestay* perlu tahu cara memberikan pengalaman pelayanan yang mengesankan kepada para tamunya.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Pada penelitian ini, masalah yang akan diteliti sebatas pada menganalisis pengalaman dari aspek pelayanan yang didapatkan oleh tamu selama menginap di *homestay* di Desa Wisata Cisaat.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka didapatkan rumusan masalah yang akan dibahas, yaitu: Bagaimana *service experience* di *homestay* Desa Wisata Cisaat?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dari adanya penelitian ini adalah: Untuk menganalisis *service experience* di *homestay* Desa Wisata Cisaat.

### **1.6 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan di antaranya:

#### **1.6.1 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini sangat peneliti harapkan bisa menjadi salah satu bahan untuk menambah ilmu mengenai pengalaman pelayanan atau *service experience*. Selain itu, penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan untuk penelitian serupa di masa yang akan datang.

#### **1.6.2 Kegunaan Teoritis**

##### **1) Bagi Pemilik *Homestay***

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi informasi dan masukan kepada pemilik *homestay* selaku penyedia jasa akomodasi di Desa Wisata Cisaat agar bisa meningkatkan pelayanan yang mampu menciptakan pengalaman berkesan untuk tamu di masa yang akan datang sehingga tamu bersedia untuk kembali dan menginap di *homestay* mereka.

##### **2) Bagi Universitas Negeri Jakarta**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menjadi acuan bagi UNJ untuk menyediakan pelatihan-pelatihan yang dibutuhkan oleh pemilik

homestay di Desa Wisata Cisaat agar mereka bisa meningkatkan kualitas pelayanan mereka serta menjadi bahan referensi terpercaya untuk peneliti-peneliti selanjutnya agar kelemahan yang ada di penelitian ini mampu dikoreksi di masa depan.

3) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi wawasan lebih bagi peneliti mengenai penelitian ilmiah dengan tema analisis pengalaman tamu mengenai pelayanan yang diberikan saat berada di desa wisata dan mengingat di *homestay* berdasar pada dimensi pengalaman pelayanan atau *service experience*.

