

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Kabupaten Ciamis dikenal sebagai daerah berpotensi pariwisata yang dapat dimanfaatkan menjadi objek wisata alam. Secara geografis Kabupaten Ciamis terletak di Provinsi Jawa Barat bersandingan dengan Tasik Malaya. Peraturan Bupati Ciamis menyebutkan Nomor 68 Tahun 2020 Bab 1 Pasal 1 ayat (9) Desa Wisata adalah merupakan gabungan dari sebuah penggabungan yang diantaranya berupa pelestarian tradisi lokal melalui Interaksi, Akomodasi, dan Fasilitas dalam struktur kehidupan sebuah masyarakat lokal. Dalam pariwisata Kabupaten Ciamis memiliki banyak potensi desa wisata yang berbasis alam. Dilihat dari SK Penetapan Desa Wisata Kabupaten Ciamis tahun 2020-2023 terdaftar ada 57 Desa Wisata yang sudah resmi menjadi desa wisata dalam pengelolaannya.

Desa adalah kesatuan masyarakat yang berisi beberapa rumah tangga dengan dinilai berdasarkan adat-istiadat atau biasa disebut semacam organisasi pemerintahan untuk mengurus dan mengatur warga atau komunitasnya. Berlakunya UU Desa No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa, desa berkewenangan untuk mengurus dan mengatur desanya dalam mewujudkan ketenteraman rakyat. Syarat utama cara pengembangan pariwisata yang melibatkan warganya adalah ekspansi desa wisata. Desa Wisata diartikan sebagai pembangunan dengan menggunakan komponen yang terdapat di dalam kelompok desa yang mempunyai kewajiban sebagai karakter produk wisata, menjadi suatu hubungan aktivitas pariwisata yang selaras dan memiliki tema. Bentuk pengelolaan desa wisata pada dasarnya memfokuskan hak masyarakat yang dikelola dengan baik dan melihat beberapa aspek, salah satunya aspek sumber daya manusianya.

Pembangunan desa wisata membutuhkan dukungan SDM (sumber daya manusia) yang memahami dan berpengalaman di bidang pariwisata. Keberadaan SDM berperan penting dalam peningkatan pariwisata dengan mencakup wisatawan atau pelaku wisata. SDM pariwisata dapat disebut juga menjadi unsur manusia guna mendukung kegiatan pariwisata seperti memberikan pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pengunjung/wisatawan, dan memberikan efek positif bagi perekonomian. Keberhasilan peningkatan pariwisata berpegang pada kualitas dan kuantitas SDM-nya yang mendukung (Evans, Campbell, & Stonehouse, 2003).

Desa di wilayah Kabupaten Ciamis semakin berkembang dengan cepat karena memanfaatkan sumber daya baik alam maupun manusia di dalamnya, terlihat bertambah dalam tahun ke tahun desa wisata baru mulai kebanyakan melakukan pemberdayaan terhadap masyarakatnya maupun yang memanfaatkan sumber daya yang tersedia oleh alam. Dalam SK Penetapan Desa Wisata tahun 2020-2023 pada Dinas Pariwisata Kabupaten Ciamis ada 57 desa yang sudah tercatat menjadi Desa Wisata di Kabupaten Ciamis. Salah satu desa wisata di Kabupaten Ciamis pada penelitian ini adalah Desa Wisata Jalatrang yang terletak di Kecamatan Cipaku, Kabupaten Ciamis dengan menyuguhkan keindahan pedesaan asri ditemukannya kesejukan dan kedamaian di pesawahan yang masih terjaga, Desa Jalatrang terdiri dari 5 Dusun dengan memiliki aspek budaya masing-masing yang mempunyai ciri khas otentik. Desa Jalatrang menjadi desa wisata terbaik di Kabupaten Ciamis pada tahun 2023 dengan penilaian sebagai desa wisata dengan banyaknya kunjungan wisatawan lokal maupun luar (Visit.Ciamis, 2023). Pada tahun 2023 juga Desa Jalatrang ikut Anugerah Desa Wisata Indonesia serta mendapatkan penghargaan desa wisata binaan oleh Kemenparekraf (Jadesta.Kemenparekraf).

Dalam menjaga citra desa wisata selain daya tarik wisatanya, kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam unsur pengelolaan desa wisata. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara keinginan dan harapan wisatawan sebelum dan setelah mengunjungi suatu objek wisata. Selain itu, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian wisatawan tentang keunggulan produk atau layanan secara keseluruhan dan faktor penting dalam upaya membentuk kepuasan wisatawan (Tjiptono, 2016). Menurut Tjiptono (2016) ada lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai kualitas pelayanan yaitu, *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Desa Wisata Jalatrang menyediakan beragam proses layanan yang menarik dan informatif seperti pelayanan yang diberikan mencakup klinik organik yang dapat memberikan edukasi wisatawan tentang pertanian organik mulai dari proses awal hingga akhir. Pelayanan lain yang diberikan seperti adanya penginapan yang disediakan masyarakat lokal (homestay) untuk wisatawan yang ingin berwisata lebih lama dan transportasi lokal yaitu angkutan umum.

Dalam penghargaan Desa Wisata Jalatrang sebagai desa wisata terbaik memiliki beberapa unsur yang telah dinilai dari beberapa produk wisatanya seperti, daya tarik, fasilitas, harga dan lain-lain. Di dalam produk wisata tersebut, sangat diperlukan kualitas pelayanan untuk menilai suatu layanan di dalam pengelolaan Desa Wisata Jalatrang secara keseluruhan dan faktor penting dalam upaya menilai wisatawan saat berwisata. Permasalahan Desa Wisata Jalatrang dalam kualitas pelayanan masih harus dibenahi dalam pembentukan beberapa faktor-faktor dari pelayanan yang dinilai masih kurang tersebut seperti fasilitas desa wisata yang masih kurang tertata dengan baik, dan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan yang kurang terhadap desa wisata. Oleh karena itu diperlukan kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang tepat supaya

menjadi desa wisata yang bisa bersaing dalam kualitas sumber daya manusianya dan berpengaruh terhadap wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Jalatrang. Maka, hasil dari penelitian ini berupa rekomendasi hasil survey kepuasan pengunjung/wisatawan dan meningkatkan daya saing kualitas pelayanan yang bermutu melalui 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan dilakukan penelitian dengan judul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan di Desa Wisata Jalatrang, Kabupaten Ciamis”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Penelitian ini berfokus untuk meningkatkan bentuk kualitas pelayanan dalam pengelolaan desa wisata di Desa Wisata Jalatrang, Kabupaten Ciamis. Menurut latar belakang yang sudah dijelaskan penulis diatas, maka penulis lebih memfokuskan masalah penelitian pada kualitas di Desa Wisata Jalatrang sebagai berikut:

1. Bagaimana dimensi Tangible (bukti fisik) di Desa Wisata Jalatrang?
2. Bagaimana dimensi Reliability (kehandalan) di Desa Wisata Jalatrang?
3. Bagaimana dimensi Responsiveness (daya tanggap) di Desa Wisata Jalatrang?
4. Bagaimana dimensi Assurance (jaminan) di Desa Wisata Jalatrang?
5. Bagaimana dimensi Emphaty (empati) di Desa Wisata Jalatrang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang bermutu dengan merekomendasikan hasil kepuasan pengunjung melalui dimensi *Service Quality* di Desa Wisata Jalatrang, Kabupaten Ciamis serta menghasilkan rekomendasi kualitas pelayanan terhadap wisatawan di Desa Wisata Jalatrang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang dihasilkan dapat memberikan nilai-nilai yang baik secara akademis maupun efisien terhadap kajian kualitas pelayanan dan bermanfaat bagi kepentingan berbagai pihak. Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

##### 1. Kontribusi Teoritis

- a. Digunakan untuk salah satu bahan kajian dalam peningkatan kualitas pelayanan di desa wisata.
- b. Penelitian Ini bertujuan memberikan referensi dan informasi berharga bagi audiens

##### 2. Kontribusi Praktis

- a. Bagi peneliti: Meningkatkan pemahaman peneliti dan menanamkan kepedulian peneliti terhadap suatu kebijakan mengenai kualitas pelayanan di desa wisata.
- b. Bagi Lembaga (Dinas Pariwisata Kabupaten Ciamis): Memberi informasi dan masukan yang digunakan dalam merumuskan suatu kebijakan tentang kualitas pelayanan.
- c. Bagi Desa Wisata (Pengelola): Memberikan rekomendasi hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Desa Wisata Jalatrang.