

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut UU No 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, makna dari Pariwisata merupakan kegiatan wisata yang didukung dengan fasilitas dan layanan yang telah disediakan oleh masyarakat, Pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Pariwisata di Indonesia saat ini sedang berkembang pesat, dilihat dari beberapa potensi seperti kekayaan alam dan budaya yang sedang dimanfaatkan pemerintah dalam mengembangkan sektor pariwisata secara maksimal (Sudarmayasa, 2019). Salah satu desa yang berkembang di Indonesia yaitu Desa Wisata Pujon Kidul.

Desa Wisata Pujon Kidul merupakan desa yang ada di Kabupaten Malang yang berlokasi di Pujon Kidul, Kecamatan Pujon, Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur. Desa Pujon Kidul memiliki kriteria desa wisata sebab berada di lokasi geografi dan topografi yang memiliki keindahan alam, sumber daya alam, kearifan lokal dan budaya yang dimiliki (Nuurlaily et al., 2020). Desa Wisata Pujon Kidul telah meraih beberapa prestasi dan penghargaan. Beberapa prestasi dan penghargaan yang telah diraih Desa Wisata Pujon Kidul dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 1 Prestasi dan Penghargaan Desa Wisata Pujon Kidul

Tahun	Prestasi dan Penghargaan	Pemberi Penghargaan
2017	Pokdarwis Mandiri	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf)
2017	Peringkat terbaik I kegiatan Usaha Masyarakat Bidang Pariwisata	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf)
2018	Desa Inspiratif Nasional	Kemendes PDTT
2018	Penghargaan <i>Indonesia Sustainable Tourism Award</i> (ISTA)	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf)

2018	Juara 1 Nasional Pokdarwis Kategori Mandiri	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf)
2020	Desa Wisata Berkelanjutan	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf)
2021	Penghargaan 7 Desa Wisata Mandiri Inspiratif	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf)
2022	Juara 1 Desa Brilian Nasional	BRI

Sumber: Sustainable Development Goals Center Universitas Brawijaya, (2023)

Pada tabel di atas, diketahui prestasi dan penghargaan yang dimiliki oleh Desa Wisata Pujon Kidul sebanyak delapan penghargaan. Dari prestasi dan penghargaan yang dimiliki dapat mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan di Desa Wisata Pujon Kidul. Berlandaskan data kunjungan wisatawan di Desa Wisata Pujon Kidul, kunjungan wisatawan setiap tahunnya mengalami penurunan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel data kunjungan wisatawan di Desa Wisata Pujon Kidul berikut ini:

Tabel 1. 2 Data Kunjungan Wisatawan di Desa Wisata Pujon Kidul

No.	Bulan	Tahun				
		2020	2021	2022	2023	2024
1.	Januari	81.007	23.750	40.788	45.354	22.978
2.	Februari	33.428	18.556	26.820	31.870	17.196
3.	Maret	23.049	29.927	27.322	17.778	6.394
4.	April	0	20.652	3.858	20.934	16.972
5.	Mei	0	31.084	47.739	29.075	21.461
6.	Juni	0	50.011	40.064	38.726	20.801
7.	Juli	0	918	46.291	43.717	20.539
8.	Agustus	35.029	0	23.046	18.834	11.912
9.	September	43.561	0	24.170	29.899	17.705
10.	Oktober	63.297	0	24.718	27.752	15.780
11.	November	65.512	18.464	15.888	23.813	16.349
12.	Desember	59.045	31.375	36.406	36.654	20.803
Total		403.928	224.737	357.110	364.406	208.890

Sumber : Pengelola Desa Wisata Pujon Kidul, (2024)

Pada tabel tersebut terlihat laju pertumbuhan kunjungan wisatawan di Desa Wisata Pujon Kidul, di mana total keseluruhan kunjungan wisatawan setiap tahunnya mengalami penurunan. Penurunan jumlah kunjungan wisatawan yang terlihat pada data tersebut dapat dikaitkan dengan berbagai faktor, seperti dampak pandemi, kurangnya inovasi baru dan persaingan dari destinasi wisata lainnya di sekitar Desa Wisata Pujon Kidul. Hal tersebut menunjukkan adanya tantangan yang sedang dihadapi Desa Wisata Pujon Kidul dalam meningkatkan kembali jumlah kunjungan wisatawan. Berkurangnya jumlah kunjungan wisatawan tersebut juga berdampak pada *homestay* yang ada di Desa Wisata Pujon Kidul. *Homestay* merupakan bentuk penginapan alternatif dimana wisatawan diberi kesempatan untuk merasakan cara hidup di desa yang khas dengan masyarakat setempat (*Asean Homestay Standard*, 2016). Tersedianya *homestay* di Desa Wisata Pujon Kidul dapat mengoptimalkan kualitas hidup masyarakat dan meningkatkan pendapatan masyarakat.

Homestay di Desa Wisata Pujon Kidul berjumlah 31 *homestay* (Nuurlaily et al., 2020). *Homestay* yang ada di Desa Wisata Pujon Kidul merupakan milik pribadi warga sekitar. Terdapat 2 jenis *homestay* yang sedang diusahakan di Desa Wisata Pujon Kidul yaitu *homestay* sesuai SOP berstandar ASEAN yang fasilitas kamarnya setingkat dengan hotel melati dan *homestay* tanpa SOP yang fasilitasnya belum seragam (Ira & Muhamad, 2020). Harga setiap *homestay* di Desa Wisata Pujon Kidul berkisaran Rp. 200.000 per kamar dan per malam. Harga yang relatif murah tersebut dapat ditempati dua orang ataupun lebih dan wisatawan dapat berinteraksi langsung dengan pemilik *homestay*. Berikut tabel data tamu *homestay* Desa Wisata Pujon Kidul berikut ini:

Tabel 1.3 Data Tamu *Homestay* Desa Wisata Pujon Kidul

NO	NAMA <i>HOMESTAY</i>	TAHUN					
		2019	2020	2021	2022	2023	2024
1.	Teratai	24	19	11	13	14	15
2.	Rosalia	22	15	6	8	9	9
3.	Seruni	21	15	6	8	8	7

4.	Dahlia	21	15	5	6	7	6
5.	Puring	26	17	8	8	9	8
6.	Krisan	21	15	6	6	7	7
7.	Kenanga	21	15	6	6	7	6
8.	Mawar	21	15	6	6	8	5
9.	Lili	21	15	5	7	8	5
10.	Melati	21	15	5	7	6	4
11.	Anggrek	21	15	5	6	7	7
12.	Gladio	21	15	6	6	7	5
13.	Tulip	21	15	6	7	6	5
14.	Kentang	24	15	7	7	8	7
15.	Ibu Niken	-	-	-	-	-	-
16.	Bapak Suheri	-	-	-	-	-	-
17.	Bapak Tamam	-	-	-	-	-	-
18.	Ibu Vita	-	-	-	-	-	-
19.	Ibu Ana	-	-	-	-	-	-
20.	Ibu Mahmudah	-	-	-	-	-	-
21.	Bapak Lan	-	-	-	-	-	-
22.	Bapak Ngatemen	-	-	-	-	-	-
23.	Ibu Rumiah	-	-	-	-	-	-
24.	Ibu Umi	-	-	-	-	-	-
25.	Bapak Paiken	-	-	-	-	-	-
26.	Bapak Yudi	-	-	-	-	-	-
27.	Bapak Budi	-	-	-	-	-	-
28.	Ibu Muna	-	-	-	-	-	-
29.	Ibu Pipin	-	-	-	-	-	-
30.	Ibu Katon	-	-	-	-	-	-
31.	Bapak Sugiarto	-	-	-	-	-	-
TOTAL		306	216	88	101	111	96

Sumber : Pengelola Desa Wisata Pujon Kidul, (2024)

Dari data tamu *homestay* pada tabel di atas, dinyatakan hanya 14 *homestay* yang memiliki tamu, sedangkan 17 *homestay* lainnya belum memiliki tamu menginap. Diketahui jumlah tamu *homestay* di Desa Wisata Pujon Kidul

mengalami penurunan. Selama tahun 2019 jumlah tamu *homestay* mencapai 306 tamu, namun pada tahun 2020 hingga 2024 tamu *homestay* di Desa Wisata Pujon Kidul mengalami penurunan. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh tingkat hunian kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada di Desa Wisata Pujon Kidul.

Kualitas pelayanan dan fasilitas sangat berperan penting pada sebuah *homestay*. Kualitas pelayanan adalah tingkat keistimewaan yang diharapkan dapat melengkapi keinginan wisatawan dan kualitas pelayanan yang memiliki ikatan erat dengan kepuasan wisatawan (Sudiarta & Suwintari, 2020). Memberikan pelayanan yang baik, ramah, sopan dan profesional dapat membuat wisatawan merasa puas dan senang hati (Anggraini et al., 2024). Semakin baik pelayanan yang diberikan, dengan begitu dapat menimbulkan semakin banyak tingkat kepuasan wisatawan untuk berkunjung kembali dan merekomendasikan kepada wisatawan lainnya. Di satu sisi, fasilitas adalah sarana pendukung yang dimiliki oleh perusahaan akomodasi untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan wisatawan (Kusuma, 2015). Fasilitas yang tersedia di *homestay* mencakup kelayakan tempat tinggal, kebersihan rumah, kondisi kamar, kelayakan toilet dan kamar diharuskan memiliki fasilitas tempat tidur, lampu, tempat pakaian, kaca, jendela serta pintu (Artina et al., 2020).

Berdasarkan hasil observasi, beberapa *homestay* di Desa Wisata Pujon Kidul memberikan pelayanan kepada wisatawan dengan menyediakan sarapan dan makan malam, pemilik yang sigap dalam mengatasi keluhan wisatawan, sopan dan ramah yang memudahkan wisatawan untuk berinteraksi dengan pemilik *homestay*. Sebagian *homestay* di Desa Wisata Pujon Kidul menyediakan paket kepada wisatawan berupa kegiatan edukasi peternakan sapi perah, edukasi biogas, edukasi ekoenzim, edukasi burung murai, edukasi bunga hias dan edukasi pertanian.

Selain memberikan pelayanan yang baik, *homestay* di Desa Wisata Pujon Kidul menyediakan fasilitas cukup lengkap. Fasilitas yang disiapkan oleh beberapa *homestay* di Desa Wisata Pujon Kidul berupa tempat tidur, lemari, kaca, meja, *bedcover*, toilet dan *water heater*. Namun demikian, ada pula

pemilik *homestay* di Desa Wisata Pujon Kidul yang menawarkan pelayanan kurang ramah kepada wisatawan, tidak menyediakan sarapan dan makan malam kepada wisatawan, serta tidak tersedianya fasilitas *bedcover* hanya menyediakan selimut, tidak tersedianya *water heater* dan kaca meskipun dengan harga penyewaan yang sama.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penelitian ini berfokus terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pemilik *homestay* di Desa Wisata Pujon Kidul. Dengan demikian capaian dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pelayanan dan fasilitas dapat mempengaruhi tingkat hunian kamar *homestay* di Desa Wisata Pujon Kidul. Penelitian ini mengangkat judul **“Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Tingkat Hunian Kamar *Homestay* di Desa Wisata Pujon Kidul”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pemilik *homestay* berpengaruh terhadap tingkat hunian kamar *homestay* di Desa Wisata Pujon Kidul?
2. Bagaimana fasilitas yang tersedia berpengaruh terhadap tingkat hunian kamar *homestay* di Desa Wisata Pujon Kidul?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis pengaruh pelayanan terhadap tingkat hunian kamar *homestay* di Desa Wisata Pujon Kidul.
2. Menganalisis pengaruh fasilitas terhadap tingkat hunian kamar *homestay* di Desa Wisata Pujon Kidul.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat memperoleh hasil yang diinginkan dan memperoleh manfaat sebagai berikut:

1) **Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi seluruh pemilik *homestay* di Desa Wisata Pujon Kidul dalam mengelola *homestay*.

2) **Manfaat Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan landasan informasi mengenai pelayanan dan fasilitas terhadap tingkat hunian kamar *homestay*.