

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata merujuk pada mobilitas individu dari lokasi asalnya ke lokasi yang berbeda dalam jangka waktu yang terbatas, dengan tujuan yang tidak terkait dengan pekerjaan atau kegiatan produktif. Medik dalam (Suryadana, 2013) mendefinisikan bahwa Pariwisata merupakan perpindahan individu dalam waktu yang singkat dari tempat tinggal dan tempat kerja mereka menuju tempat yang berbeda, dengan melibatkan kegiatan yang dilakukan oleh individu tersebut selama mereka tinggal di tempat tujuan tersebut. Pariwisata juga memiliki sumber daya alam yang tidak terbatas. Pariwisata juga merupakan sektor penunjang yang dapat digunakan suatu negara dalam mengembangkan perekonomian negara. Negara yang memiliki kekayaan alam atau memiliki sektor pariwisata yang terus di kembangkan akan memberikan peluang dan keuntungan besar bagi masyarakat yang tinggal di negara tersebut.

Indonesia sebagai salah satu negara yang sedang berkembang, memiliki kekayaan alam dan potensi pariwisata yang melimpah. Negara ini ditandai dengan keberagaman budaya dan kekayaan alam yang tersebar di berbagai daerah dan wilayahnya. Indonesia juga merupakan negara kepulauan yang mempunyai ciri khas tersendiri di setiap pulau dan dapat di kembangkan menjadi daerah destinasi pariwisata yang dapat meningkatkan perekonomian negara dan penduduk yang berada di sekitar daerah destinasi wisata. Daerah yang di pilih oleh kementerian Indonesia untuk dijadikan daerah super prioritas adalah Provinsi Sulawesi Utara.

Provinsi Sulawesi Utara terletak di bagian utara Pulau Sulawesi dengan ibukotanya berada di Kota Manado. Provinsi ini terdiri dari 11 kabupaten, 4 kota, 159 kecamatan, dan 1.691 kelurahan. Keseluruhan wilayahnya mencakup luas sekitar 15.069 km<sup>2</sup> (Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia, n.d.). Kabupaten Minahasa Utara merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Sulawesi Utara. Kabupaten ini juga termasuk dalam kawasan super prioritas atau kawasan ekonomi khusus. Salah satu kecamatan di Kabupaten Minahasa Utara yang ditetapkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sebagai salah satu dari lima destinasi super prioritas adalah Kecamatan Likupang (Kemenparekraf, 2023).

Kecamatan Likupang Timur memiliki destinasi wisata yang dikenal dengan destinasi wisata yang alami seperti objek wisata pantai di Desa Pulisan. Desa Pulisan memiliki sebuah pantai yang dinamai sesuai dengan nama desanya, yaitu Pantai Pulisan. Pantai ini merupakan salah satu objek wisata yang memiliki daya tarik sendiri bagi para wisatawan. Pantai Pulisan merupakan destinasi wisata pantai yang terkenal dengan pasir putih yang memanjang di sepanjang pesisir pantai, serta terdapat tebing-tebing batu di sekitarnya yang menjadi spot menarik bagi para wisatawan untuk berfoto.

Meskipun Pantai Pulisan adalah bagian dari likupang yang menjadi daerah Destinasi Super Prioritas, Akan tetapi berdasarkan dari observasi yang dilakukan peneliti secara langsung, peran masyarakat dan pemerintah di Pantai Pulisan masih kurang dalam bidang pelayanan hospitality. Observasi tentang pentingnya peran masyarakat dan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wisatawan di Pantai Pulisan yang dilakukan peneliti ini didukung oleh Wyckof

dalam (Negara, dkk, 2019) menjelaskan bahwa Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengunjung serta kemampuan pengelola dalam memenuhi harapan tersebut.

Dalam hal ini, peneliti mengamati adanya perubahan standar pelayanan yang terjadi di Pantai Pulisan di tahun 2023 ini. Sebelumnya saat peneliti berkunjung ke pantai pulisan sebagai wisatawan lokal pada tahun 2019, peneliti mendapatkan pengalaman berwisata yang kurang menarik. Pelayanan yang ada di Pantai Pulisan tidak memiliki standar dan membuat wisatawan kurang nyaman dengan adanya sikap tidak sopan dari masyarakat yang mempunyai usaha dagang seperti berebutan tamu saat tamu tersebut masih dalam kendaraan dan adanya kata-kata kurang sopan yang diucapkan kepada tamu. Akan tetapi saat peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dan observasi di Pantai Pulisan tahun ini, peneliti dapat melihat adanya perubahan cara masyarakat yang mempunyai usaha dagang dalam melayani wisatawan yang datang. Para pemilik usaha dagang lebih sopan dan terarah dalam melayani wisatawan yang datang, dan ini tentu saja menunjukkan bahwa terdapat peningkatan dalam pelayan yang ada di Pantai Pulisan. meskipun belum mengalami peningkatan kualitas pelayanan yang signifikan, tetapi terdapat sedikit peningkatan yang tentu saja tidak terlepas dari peranan masyarakat yang mempunyai usaha dagang di Pantai Pulisan dan juga pemerintah Desa Pulisan serta Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) sendiri yang turut membangun meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Pantai Pulisan.

Meskipun terdapat sedikit peningkatan yang terjadi, akan tetapi peneliti melihat kurangnya motivasi masyarakat yang mempunyai usaha dagang untuk mengikuti pelatihan dengan sukarela. Hal ini dikarenakan dalam pelaksanaan

pelatihan masyarakat yang mempunyai usaha dagang termotivasi dengan sebuah imbalan yang mereka dapatkan dan bukan tentang ilmu dan pengetahuan yang harusnya mereka dapatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Selain peran masyarakat, pemerintah juga berperan penting sebagai pelaksana, pengarah dan Pembina bagi masyarakat Desa Pulisan. akan tetapi peneliti melihat bahwa pemerintah desa masih kurang optimal dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang ada. Peneliti melihat bahwa pelatihan dalam bidang pelayanan masih belum terlaksana dengan baik sehingga peningkatan yang terjadi dalam bidang pelayanan sangatlah kecil dan tergolong masih awam dalam pelayanan kepada wisatawan. hal ini juga terjadi dikarenakan Sumber Daya Manusia yang memiliki wawasan pariwisata yang luas masih terbilang sedikit. disamping itu, sebelumnya pemerintah kurang memberdayakan Sumber daya Manusia yang memiliki Pendidikan dan wawasan luas untuk berpartisipasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Berdasarkan konteks latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti memilih untuk melakukan penelitian mengenai Peran Masyarakat dan Pemerintah Desa Pulisan serta Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) mengenai peran yang harus di ambil dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang berada di Pantai Pulisan yang telah menjadi bagian dari destinasi Super Prioritas di Indonesia. dan oleh karena itu juga, peneliti mengambil judul “Peran Masyarakat Dan Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Wisatawan di Pantai Pulisan”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana peran masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wisatawan di Pantai Pulisan?
2. Bagaimana peran pemerintah desa dan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wisatawan di Pantai Pulisan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui peran masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wisatawan di Pantai Pulisan.
2. Untuk mengetahui peran pemerintah desa dan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wisatawan di Pantai Pulisan.

## **1.4 Batasan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti membatasi penelitian ini pada peran masyarakat yang memiliki usaha di Pantai Pulisan, pemerintah Desa Pulisan, serta Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan bagi wisatawan yang berkunjung di Pantai Pulisan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Secara Teoritis**

1. Penelitian peneliti bisa menjadi referensi dan bahan perbandingan kepada penelitian-penelitian berikut yang berhubungan dengan peran masyarakat dan pemerintah Desa Pulisan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wisatawan di Pantai Pulisan.
2. Penelitian ini bisa menjadi sarana juga sumber dalam menambah wawasan dan pengetahuan pembaca khususnya pada bidang pariwisata tentang peranan masyarakat dan pemerintah Desa Pulisan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wisatawan di Pantai Pulisan.

### **1.5.2 Secara Praktis**

1. Bagi Penulis

Melalui pelaksanaan penelitian ini, peneliti memperoleh wawasan dan pemahaman baru mengenai peran masyarakat dan pemerintah Desa Pulisan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan bagi wisatawan di Pantai Pulisan. Selain itu, peneliti juga berhasil memenuhi persyaratan kelulusan program sarjana (S1) di Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado.

2. Bagi Masyarakat

Dari hasil penelitian ini, peneliti berharap supaya masyarakat mendapatkan pengetahuan dan manfaat tentang peranan masyarakat yang memiliki usaha di sekitar Pantai Pulisan sebagai salah satu peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wisatawan di Pantai Pulisan.

### 3. Bagi Pemerintah Desa

Dengan hasil penelitian ini, peneliti berharap agar penelitian ini dapat menjadi referensi yang berharga bagi pemerintah desa dalam memahami peran penting pemerintah Desa Pulisan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wisatawan di Pantai Pulisan.

