

Persepsi Wisatawan Lokal Terhadap Kualitas Pelayanan di Desa Wisata Budo Kecamatan Wori

Cindy Andiny Kitong¹, Dimas Ero Permana²

^{1,2} Program Studi Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado
Penulis Korespondensi: ¹ andinikitong16@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi wisatawan lokal terhadap kualitas pelayanan di Desa Wisata Budo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam terhadap lima responden wisatawan lokal, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangible, seperti fasilitas toilet, dan gazebo, dinilai baik dan memberikan kenyamanan. Namun, beberapa dimensi lain seperti responsiveness dan reliability masih perlu perbaikan, terutama dalam hal keterlambatan penyajian makanan dan sikap kurang ramah dari pelaku usaha saat desa dalam kondisi ramai. Area parkir juga menjadi keluhan utama dari wisatawan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di Desa Wisata Budo dinilai cukup baik pada aspek fisik, namun aspek pelayanan manusiawi belum merata. Pelayanan yang tidak konsisten dan tergantung situasi dapat mengurangi kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan pengelolaan fasilitas pendukung sangat diperlukan untuk menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan dan berkesan.

Kata Kunci – Desa Wisata, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Persepsi Wisatawan, Wisatawan Lokal

Local Tourist Perception of Service Quality in Budo Tourism Village Wori District

Abstract

This study aims to describe the perceptions of local tourists regarding service quality in Budo Tourism Village. A descriptive qualitative approach was used, employing observation, in-depth interviews with five local tourist respondents, and documentation. The data were analyzed using the five SERVQUAL dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings indicate that the tangible dimension, such as clean toilets, and gazebos, is rated positively and contributes to visitor comfort. However, other dimensions like responsiveness and reliability still need improvement, especially concerning food service delays and unfriendly attitudes from some service providers during peak times. Limited parking facilities also emerged as a major complaint. Overall, the service quality in Budo Tourism Village is considered good in terms of physical infrastructure, but human service aspects remain inconsistent. Services that vary depending on the situation may reduce visitor satisfaction. Therefore, enhancing human resource capacity and improving supporting facilities are essential to creating a satisfying and memorable tourist experience.

Keywords – Tourist Village, Service Quality, SERVQUAL, Tourist Perception, Local Tourism

PENDAHULUAN

Pariwisata menjadi salah satu sumber pendapatan utama negara, mengingat Indonesia memiliki berbagai jenis wisata, seperti wisata alam, sosial, serta budaya yang dapat ditemukan dari Sabang sampai Merauke. (Devy 2017). Sebagai negara yang terdiri dari banyak pulau, Indonesia memiliki peluang yang sangat besar untuk memperkuat sektor pariwisatanya dan dapat bersaing dengan negara-negara lain. (Setiawan dkk, 2016). Desa wisata Budo merupakan desa yang terletak di Kecamatan Wori, Kabupaten Minahasa Utara yang memiliki potensi wisata yang beragam, meliputi keanekaragaman hayati, perbukitan, keindahan pesisir pantai, ekowisata mangrove seluas 30 hektar, serta berbagai kearifan lokal yang mencerminkan budaya masyarakat setempat. Keunikan dan keberagaman budaya ini yang mendorong pertumbuhan sektor pariwisata berkelanjutan bagi Desa Wisata Budo. Keindahan alam dan budaya saja tidaklah cukup untuk memberikan kepuasan kepada pengunjung, kualitas pelayanan menjadi salah satu elemen krusial yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas wisatawan terhadap suatu destinasi wisata. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wisatawan yang nantinya akan mendorong mereka untuk kembali berkunjung, Oleh karena itu persepsi wisatawan merupakan salah satu elemen kunci untuk memahami kualitas pelayanan yang mereka peroleh dari para pelaku usaha di desa wisata.

Desa Wisata Budo kini sudah banyak di kunjungi oleh wisatawan dan mengalami peningkatan jumlah kunjungan wisatawan dalam beberapa tahun terakhir. Namun, masih terdapat beberapa tantangan dalam penyediaan pelayanan yang optimal. Salah satu kendala utama adalah kurangnya pemahaman para pelaku usaha terhadap standar hospitality. Hal ini tercermin dari perilaku kasir yang menunjukkan sikap kurang ramah terhadap wisatawan, terutama saat proses pemesanan maupun pembayaran. Sikap tersebut mencerminkan rendahnya profesionalisme dan tidak sesuai dengan standar pelayanan dalam industri hospitality yang menekankan keramahan dan sikap sopan santun kepada tamu. Di sisi lain, pelaku UMKM juga belum memberikan pelayanan yang merata kepada wisatawan, sebagaimana terlihat dari keterlambatan dalam penyajian makanan dan minuman. Ketidakesesuaian waktu pelayanan ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan belum berjalan secara efisien dan konsisten. Selain itu, keterbatasan fasilitas pendukung juga menjadi tantangan dalam memberikan pengalaman yang optimal bagi wisatawan. Misalnya, ketersediaan area parkir yang kurang memadai akibat keterbatasan lahan dapat berdampak pada kenyamanan wisatawan yang berkunjung.

Untuk itu, kajian ini penting dilakukan dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL (*Service Quality*), yang mencakup lima dimensi utama: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini memberikan kerangka sistematis dalam menilai kualitas pelayanan dari sudut pandang wisatawan. Dengan memahami persepsi wisatawan melalui kerangka SERVQUAL. Tujuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar yang kuat bagi pengelola Desa Wisata Budo dan pemerintah daerah dalam mengevaluasi dan meningkatkan mutu pelayanan, guna menciptakan pengalaman wisata yang lebih memuaskan serta mendorong keberlanjutan pariwisata berbasis masyarakat.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam persepsi wisatawan lokal terhadap kualitas pelayanan di Desa Wisata Budo, Kecamatan Wori. Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei hingga Juni 2025 dengan melibatkan lima orang wisatawan lokal sebagai responden. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan pendekatan tematik, di mana hasil wawancara dan observasi dikategorikan ke dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *tangible*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, peneliti mengelompokkan temuan-temuan tersebut ke dalam lima dimensi kualitas pelayanan sesuai model SERVQUAL, yaitu *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *tangible*. Dari pengelompokan tersebut, peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut:

- a. Petugas/pengelola menyambut wisatawan dengan ramah (*Empathy*)
Pelayanan yang diberikan oleh petugas penjaga karcis dinilai cukup baik, ditunjukkan melalui sikap ramah dalam menyambut kedatangan wisatawan. Namun, pada bagian kasir, kualitas pelayanan cenderung kurang optimal. Hal ini tercermin dari ekspresi dan sikap petugas kasir yang terkesan kurang bersahabat, tidak memberikan sapaan maupun senyuman kepada wisatawan, sehingga mengurangi kesan positif terhadap pelayanan secara keseluruhan.
- b. Pelayanan diberikan dengan cepat dan sesuai waktu yang dijanjikan (*Reliability*)
Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, aspek keandalan (*reliability*) dalam pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini terlihat dari keterlambatan yang kerap terjadi pada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam mengantarkan pesanan makanan dan minuman kepada wisatawan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan belum dilaksanakan secara cepat dan tepat waktu sebagaimana yang diharapkan oleh para pengunjung, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- c. Petugas cepat merespons pertanyaan atau permintaan dari wisatawan (*Responsiveness*)
Pelayanan yang diberikan masih dipengaruhi oleh kondisi tertentu. Pada saat jumlah pengunjung mengalami peningkatan, kualitas pelayanan cenderung mengalami penurunan dan tidak dapat mencapai tingkat optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa kapasitas pelayanan belum sepenuhnya mampu

menyesuaikan dengan beban kunjungan yang tinggi, sehingga berpotensi mengurangi kepuasan wisatawan.

d. Area parkir cukup dan tertata (*Tangible*)

Fasilitas area parkir yang tersedia masih tergolong terbatas, sehingga wisatawan kerap mengalami kesulitan dalam memperoleh ruang untuk memarkirkan kendaraan, khususnya pada saat jumlah pengunjung membludak. Kondisi ini berpotensi mengurangi kenyamanan wisatawan dan dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas fasilitas yang disediakan di destinasi wisata.

Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap wisatawan, temuan penelitian dikategorikan sesuai dengan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Empathy* (empati), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Reliability* (keandalan), dan *Tangible* (bukti fisik). Dan memperoleh hasil sebagai berikut:

a. *Empathy* (empati)

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima responden, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam dimensi empati di Desa Wisata Budo masih belum merata dan cenderung situasional. Beberapa wisatawan merasa disambut dengan baik dan menunjukkan keinginan untuk kembali berkunjung. Namun, sebagian lainnya mengalami pelayanan yang kurang memuaskan, terutama saat jumlah pengunjung sedang ramai. Sebagian pelaku usaha, seperti penjaga karcis dan staf resepsionis, dinilai sudah menunjukkan keramahan dan perhatian kepada wisatawan. Namun, masih terdapat pelaku usaha lainnya, seperti kasir, yang dinilai kurang ramah dan tidak menyapa pengunjung. Hal ini menimbulkan kesan negatif dan memengaruhi kepuasan wisatawan secara keseluruhan. Selain itu, beberapa responden menyatakan bahwa keramahan dan perhatian hanya terlihat ketika situasi sedang sepi. Saat pengunjung ramai, pelayanan cenderung tergesa-gesa dan tidak memperhatikan kebutuhan individu wisatawan.

b. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Berdasarkan hasil wawancara lima responden, dapat disimpulkan bahwa tingkat daya tanggap pelaku usaha di Desa Wisata Budo masih perlu ditingkatkan. Sebagian besar responden mengungkapkan bahwa mereka tidak merasa dilayani dengan sigap, terutama saat desa dalam kondisi ramai oleh wisatawan. Beberapa responden menyatakan bahwa pelayanan yang mereka terima kurang perhatian dan lambat, terutama dari petugas seperti kasir. Kondisi ini diduga disebabkan oleh banyaknya jumlah pengunjung, yang membuat petugas kewalahan dan tidak dapat memberikan pelayanan secara optimal. Hanya satu dari lima responden yang menyatakan merasa dilayani dengan baik.

c. *Reliability* (Keandalan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima responden, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Desa Wisata Budo, khususnya dalam hal ketepatan waktu pelayanan, belum sepenuhnya berjalan secara konsisten. Beberapa responden menyampaikan adanya keterlambatan dalam pengantaran makanan, terutama saat jumlah pengunjung meningkat. R1, R2, dan R3 menyatakan bahwa pelayanan makanan dari pelaku UMKM lambat, bahkan ada yang mengalami keterlambatan hingga setengah jam. Mereka mengaitkan hal ini dengan banyaknya jumlah tamu yang berkunjung pada saat itu. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan belum sepenuhnya siap menghadapi lonjakan pengunjung. Sementara itu, satu responden menyatakan pelayanannya baik dan sesuai dengan janji waktu, dan satu responden lainnya menilai pelayanan cukup baik, meskipun tetap perlu perbaikan agar lebih konsisten di masa mendatang.

d. *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima responden, dapat disimpulkan bahwa tingkat keramahan dan kesopanan dari pelaku usaha di Desa Wisata Budo masih belum merata. Beberapa responden mengaku mendapat pelayanan yang baik, sopan, dan cukup ramah. R1 dan R4 secara jelas menyatakan bahwa pelayanan sudah baik dan sesuai harapan. R5 memberikan penilaian “lumayan,” yang menunjukkan bahwa pelayanan belum optimal, tetapi masih bisa diterima. Namun, dua responden lainnya (R2 dan R3) merasa kurang mendapat keramahan dari pelaku usaha. Mereka menilai bahwa ramainya pengunjung menyebabkan petugas menjadi kurang perhatian dan tidak ramah, yang mencerminkan kurangnya konsistensi dalam sikap profesionalisme pelayanan.

e. *Tangible* (Bukti fisik)

Hasil wawancara dengan lima orang responden menunjukkan bahwa seluruh responden secara konsisten menyatakan fasilitas umum di tempat wisata tersebut sudah baik dan mendukung aktivitas wisata, terutama dalam aspek kebersihan toilet dan ketersediaan sarana umum lainnya. Hal ini mencerminkan bahwa secara umum, pengelolaan fasilitas dasar telah berjalan dengan cukup baik. Namun, semua responden tanpa terkecuali menyoroti masalah yang sama, yaitu keterbatasan area parkir. Dengan demikian, masalah area parkir muncul sebagai keluhan utama dan berulang, yang mencerminkan adanya kesenjangan antara kapasitas parkir yang tersedia dengan jumlah pengunjung. Hal ini secara langsung dapat mengganggu kenyamanan wisatawan dan menurunkan kualitas pengalaman berwisata. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas dan penataan ulang area parkir merupakan kebutuhan yang mendesak dan menjadi prioritas utama dalam pengelolaan fasilitas wisata ke depan. Langkah konkret seperti perluasan lahan parkir atau sistem parkir terorganisir perlu segera dipertimbangkan oleh pemerintah maupun pihak pengelola agar dapat memenuhi harapan dan kenyamanan pengunjung secara menyeluruh.

Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan lima wisatawan lokal, kualitas pelayanan di Desa Wisata Budo memiliki kelebihan dan kekurangan jika dianalisis melalui lima dimensi SERVQUAL: *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *tangible*. Keunggulan utama terletak pada aspek *tangible*, di mana fasilitas seperti toilet, gazebo, tempat makan, dan kebersihan lingkungan dinilai memadai dan nyaman. Namun, keterbatasan area parkir, khususnya saat kunjungan membludak, dinilai dapat menurunkan citra destinasi. Pada aspek pelayanan non-fisik, ditemukan inkonsistensi sikap dan kualitas layanan. Saat pengunjung sedikit, pelayanan dinilai ramah dan perhatian, tetapi saat ramai cenderung terburu-buru dan kurang responsif. Hal ini mencerminkan bahwa sistem operasional dan kesiapan sumber daya manusia masih perlu ditingkatkan untuk menghadapi lonjakan pengunjung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dilihat dari lima dimensi SERVQUAL disimpulkan bahwa bahwa kualitas pelayanan di Desa Wisata Budo masih menghadapi beberapa kendala. Pelayanan nonfisik belum konsisten karena sangat bergantung pada individu pelaku usaha. Keramahan dan perhatian petugas hanya dirasakan ketika suasana tidak ramai, sedangkan saat kunjungan membludak pelayanan menjadi terburu-buru dan kurang personal. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi empati dan jaminan pelayanan belum diterapkan secara merata. Selain itu, daya tanggap dan keandalan pelayanan juga masih rendah, khususnya dalam sektor kuliner. Dari sisi fasilitas, keterbatasan area parkir menjadi masalah utama yang dirasakan semua wisatawan, meskipun aspek fasilitas lainnya telah dinilai cukup baik. Kondisi ini jelas memengaruhi kenyamanan dan kelancaran kunjungan, terutama pada akhir pekan dan musim liburan. Lebih jauh lagi, pelayanan di Desa Wisata Budo masih belum didukung oleh sistem yang terstruktur karena belum adanya standar operasional prosedur (SOP) dan mekanisme evaluasi yang konsisten. Ketiadaan pelatihan serta evaluasi berkala membuat kualitas pelayanan menjadi fluktuatif dan sulit diukur secara sistematis.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran untuk peningkatan kualitas pelayanan di Desa Wisata Budo. Pertama, perlu dilakukan peningkatan kapasitas dan kompetensi pelaku usaha melalui pelatihan rutin yang mencakup pelayanan prima, etika kerja, komunikasi interpersonal, serta manajemen tamu, sehingga pelayanan dapat berlangsung secara profesional, sopan, dan konsisten di berbagai situasi. Kedua, manajemen pelayanan UMKM di sektor kuliner perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal sistem pemesanan dan penyajian makanan agar lebih cepat dan efisien. Ketiga, pengelola perlu menambah dan menata ulang lahan parkir demi mendukung kenyamanan wisatawan. Mengingat keterbatasan lahan parkir merupakan salah satu keluhan utama, maka perlu

dipertimbangkan perluasan area parkir atau penataan ulang agar lebih efisien. Jika perluasan fisik tidak memungkinkan, sistem parkir bergilir atau penyediaan area parkir alternatif yang jelas ditandai dan diarahkan dengan baik dapat menjadi opsi yang efektif. Keempat, evaluasi dan monitoring pelayanan perlu dilakukan secara berkala melalui survei kepuasan wisatawan atau kotak saran sederhana, sekaligus penerapan standar operasional prosedur (SOP) secara menyeluruh. Selain itu, pengelola juga disarankan untuk melakukan pengawasan terhadap kinerja pelaku usaha agar kualitas pelayanan tetap berada pada standar yang diharapkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Program Studi Sarjana Terapan Perhotelan Politeknik Negeri Manado serta pengelola Desa Wisata Budo yang telah mendukung dan berpartisipasi dalam penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Ummasyroh, U., Bustan, J., & Hamid, A. (2017). Pengaruh Motivasi Wisatawan, Kualitas Layanan dan Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Wisatawan (Studi Pada Wisatawan Domestik di Kota Palembang). *Motivasi*, 2(2), 250-263.
- [2] Yana, I. G., Astra, I. B., & Suwiwa, I. G. (2021). Persepsi Wisatawan terhadap Potensi Pariwisata Olahraga Wahana Canyoning. *Indonesian Journal of Sport and Tourism*, 3(1), 26-34.