

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan manusia untuk melakukan rekreasi dan liburan mengharuskan setiap manusia melakukan perjalanan. Oleh karena itu pariwisata menjadi salah satu kebutuhan, yang mendorong banyaknya permintaan untuk berwisata, wisata rekreasi dan meningkatkan bisnis pariwisata dan perhotelan di setiap destinasi, tidak ada alasan lain, paradigma tersebut, selain untuk memenuhi kebutuhan pariwisata untuk mendukung dan memfasilitasi perkembangan pariwisata¹, salah satu faktor penting untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan wisatawan adalah sikap dan pelayanan yang diberikan atau *Hospitality*.

Pariwisata apabila ditinjau dari kebutuhan dan kepuasan wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan secara otomatis berpengaruh besar terhadap perkembangan industri pariwisata, karena faktor pelayanan atau *Hospitality* sangat berperan penting terhadap kepuasan wisatawan sehingga meninggalkan kesan positif terhadap pelaku pariwisata, memungkinkan wisatawan dapat berkunjung kembali.

Di dalam industri pariwisata ada dua faktor yang harus diperhatikan, faktor pelayanan (*service*), yaitu berkaitan dengan aspek-aspek teknis mempersiapkan produk dan pelayanan yang akan diberikan kepada wisatawan, dalam hal ini yang harus diperhatikan adalah kualitas produk atau

¹ Penerapan *Hospitality* pariwisata di desa wisata penglipura ditinjau dari atraksi, aksesibilitas, fasilitas, pendamping, dan keterlibatan masyarakat. Diakses <https://jihm.stpbipress.id/index.php/JIHM/article/view/49>. Pada 22 april 2022, pukul 10:30 WIT.

jasa, dan ketepatan waktu pelayanan, faktor kepuasan (*satisfaction*), yaitu kemampuan berkomunikasi, sikap dan tingkah laku, etika dan keramahan tamahan, kesediaan untuk membantu dan dapat memecahkan masalah yang dihadapi oleh wisatawan (Yoeti,1999: 32)².

Kabupaten Halmahera Barat merupakan salah Kabupaten yang ada di Maluku Utara, Kabupaten ini terletak di Provinsi Maluku Utara menyimpan begitu banyak potensi kekayaan alam dan budaya untuk dikembangkan.

Kabupaten Halmahera Barat ibukotanya di Jailolo, memiliki luas wilayah 1.704,00 km persegi dan berpenduduk sebanyak. 136.092 jiwa (2020), jumlah penduduk di Kabupaten ini 10,42 persen dari jumlah penduduk di Maluku Utara yaitu 1.305,092 jiwa.³

Sebagai salah Kabupaten dengan sektor unggulan pariwisata, tentu saja Kabupaten Halmahera Barat menjadi kota tujuan untuk berkunjung bagi wisatawan lokal, domestik maupun mancanegara.

Berbagai macam Potensi wisata yang dapat kita temui hampir di semua pelosok Halmahera Barat, mulai dari wisata alam, wisata budaya, sejarah dan wisata buatan, Salah satu potensi wisata yang menarik adalah potensi destinasi wisata Tanjung Rappa Pelangi. potensi destinasi wisata ini terletak di desa Bobanehena, kecamatan Jailolo.

Potensi wisata pantai Tanjung Rappa Pelangi dikelola oleh kelompok sadar wisata (POKDARWIS), pantai ini memiliki arti penting buat desa

² Putu Ratih Pratiwi, *Penerapan Hospitality tourism di desa wisata penglipura, ditinjau dari attractions, accesibilities, amenities, ancillaries, and community involvment*, jurnal ilmia *Hospitality management*, Vol 4 No. 1 juli-desember 2013, hlm 52.

³ BKPM Provinsi Maluku Utara, diakses <https://www.bkpmprovmalut.net/potensi-di-tiap-kabkota-Provinsi-maluku-utara/Kabupaten-halmahera-barat/>. Pada 21 april 2022 pukul 07:20 WIT

Bobanehena, Rappa memiliki arti pertemuan atau rapat dalam bahasa setempat. Yang pada masyarakat Bobanehena. Tanjung Rappa juga memiliki makna lokasi pertemuan atau rapat antar desa-desa disekitarnya⁴.

Keunikan dan daya tarik dari destinasi Tanjung Rappa adalah sepanjang garis pantai dihiasi bebatuan bekas letusan gunung Api, selain itu juga disediakan fasilitas pendukung berupa *resort* yang bisa disewakan dan dijadikan tempat menginap dan bersantai. Dan juga pelayanan yang diberikan oleh pengelola destinasi yang ramah dan baik.

Desa Bobanehena dengan potensi destinasi wisata Tanjung Rappa Pelangi, menarik minat penulis untuk melakukan riset serta mendeskripsikan potensi tersebut dengan melakukan konsep penerapan *Hospitality*, olehnya itu pada penulisan tugas akhir ini, penulis mengangkat judul penelitian yakni **Penerapan *Hospitality* Di Objek Wisata Tanjung Rappa Pelangi Di Desa Bobanehena Kecamatan Jailolo Kabupaten Halmahera Barat.**

⁴ Tanjung rappa Pelangi, jadi desa wisata unggulan Jailolo. Diakses <https://www.google.com/amp/s/www.suaramerdeka.com/nasional/amp/pr-04101527/tanjung-rappa-Pelangi-jadi-desa-wisata-unggulan-Jailolo>. Pada 22 april 2022, pukul 09:17 WIT.

Berdasarkan latar belakang dan judul penelitian, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut.

1.2 Rumusan Masalah

Apa saja bentuk penerapan *Hospitality* di objek wisata Tanjung Rappa Pelangi?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

Untuk mengidentifikasi bentuk penerapan *Hospitality* di objek wisata Tanjung Rappa Pelangi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat yang terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan tambahan ilmu serta menjadi tamban referensi bagi pembaca.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini kiranya dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya penerapan *Hospitality* di objek wisata Tanjung Rappa Pelangi di desa Bobanehena kecamatan Jailolo.