



ANALYSIS OF FOREST AREA MANAGEMENT AS A TOURISM BUSINESS IN THE BATULAHANG TOURISM VILLAGE PUNCAK BOGOR

*Roels Ni Made Sri Puspadewi¹, Budi Setiawan², Talitha Ferina Aileen Fauzi³

¹⁻³Universitas Pradita, Tangerang, Indonesia, Email: roels.ni@pradita.ac.id

*(Correspondence author)

ABSTRACT

Article History

Submitted:

01 October 2025

Reviewed:

23 January 2026

Accepted:

14 May 2026

Published:

15 May 2024

The development of Batulayang Tourism Village as a community-based tourism destination shows that empowering local communities can be the main foundation in creating sustainable and competitive tourism. Without the involvement of external investors, the community is able to independently manage local potential, both natural and cultural resources, into authentic tourist attractions. This success is supported by three main pillars, namely active and inclusive human resources, conservative and productive use of natural resources, and responsive and professional tourism services. Community collaboration, a clear organizational structure, and ongoing training are the main keys in managing this tourism village. By prioritizing the values of independence, innovation, and mutual

cooperation, Batulayang Tourism Village has succeeded in improving community welfare while providing a unique tourism experience for visitors. This model can be used as an inspiring example in the development of other tourism villages in Indonesia, especially those based on community participation and preservation of local values.

Keywords: *Tourism Village; Community-Based Tourism; Community;*

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki kontribusi besar dalam pembangunan ekonomi, sosial, dan budaya di berbagai daerah. Aktivitas wisata tidak hanya mendorong pertumbuhan ekonomi lokal, tetapi juga menjadi sarana pelestarian alam dan budaya jika dikelola dengan tepat (Huda, 2020). Indonesia sebagai negara kepulauan memiliki potensi wisata yang sangat kaya, baik dari segi alam maupun budaya. Potensi ini tersebar di berbagai daerah, salah satunya adalah kawasan wisata Batu Layang, yang menawarkan keindahan alam pegunungan serta udara yang sejuk, menjadikannya daya tarik tersendiri bagi wisatawan.

Dalam konteks pengembangan destinasi wisata, dikenal konsep 4A, yaitu Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas, dan Ancillary services. Keempat unsur ini menjadi kunci dalam menentukan daya tarik dan kenyamanan suatu tempat wisata. Atraksi berkaitan dengan apa yang ditawarkan oleh destinasi, aksesibilitas menyangkut



kemudahan wisatawan dalam mencapai lokasi, amenities merujuk pada ketersediaan fasilitas seperti akomodasi dan kuliner, sementara ancillary services mencakup layanan pendukung lainnya (Aling et al., 2023). Batu Layang memiliki atraksi utama berupa panorama alam, titik-titik pendakian, serta suasana yang tenang dan asri, yang sangat potensial menarik wisatawan pecinta alam. Dari sisi aksesibilitas, masih terdapat tantangan terkait kondisi jalan menuju lokasi dan minimnya transportasi umum yang langsung menjangkau area ini. Untuk amenities, ketersediaan fasilitas seperti penginapan, tempat makan, dan toilet umum masih terbatas dan belum sepenuhnya memenuhi kenyamanan wisatawan. Sementara itu, dari aspek ancillary services, dukungan berupa layanan informasi wisata, pemandu lokal, dan fasilitas keamanan juga masih perlu ditingkatkan.

Desa Wisata Batulayang telah menunjukkan kemajuan dalam pengembangan potensi wisata dan pelayanan, seperti melalui pelatihan pengelolaan homestay bagi warga yang mencakup peningkatan kemampuan dalam menyambut tamu, menjaga kebersihan, serta menciptakan kenyamanan bagi wisatawan. Beberapa homestay kini telah beroperasi dan menjadi pilihan akomodasi bagi pengunjung (Maulana, 2021). Promosi wisata juga mulai dilakukan melalui media sosial (Siahaan, 2023), dan keterlibatan masyarakat perlahan tumbuh, misalnya dengan menjadi pemandu lokal atau menjual makanan tradisional. Kerja sama antar pemangku kepentingan seperti pemerintah desa dan komunitas lokal juga mulai terbentuk untuk mendukung pengembangan wisata berbasis masyarakat (Adira, 2023). Namun demikian, sistem pelayanan pariwisata di Desa Batulayang masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama dalam hal pemberdayaan masyarakat dan peningkatan kualitas layanan, termasuk kendala dalam komunikasi dengan wisatawan asing akibat keterbatasan kemampuan berbahasa Inggris. Meskipun desa ini cukup sering dikunjungi, dampak ekonomi positifnya belum sepenuhnya dirasakan masyarakat, yang sebagian besar masih berperan sebagai penonton ketimbang pelaku aktif.

Desa Wisata Batulayang memiliki potensi wisata yang sangat beragam, mulai dari keindahan alam seperti air terjun Curug Kembar dan Curug Asmarandana, hutan pinus, serta area camping, hingga aktivitas petualangan seperti arung jeram, trekking, dan ATV. Desa ini juga memiliki agrowisata di lahan pertanian seluas 1,8 hektar yang memungkinkan pengunjung belajar menanam padi dan merasakan langsung aktivitas pertanian tradisional. Selain itu, wisatawan dapat menikmati pertunjukan seni tradisional seperti Tari Jaipong dan musik Angklung, yang menambah nilai budaya dalam pengalaman wisata. Untuk melengkapi daya tarik rekreasinya, desa ini juga menyediakan fasilitas olahraga seperti jogging track dan tree top adventure. Sebagai bukti keberhasilannya, Desa Wisata Batulayang telah masuk dalam delapan besar Desa Wisata Terbaik di dunia, menunjukkan peningkatan signifikan dalam potensi dan pengelolaan wisatanya. Pengembangan desa wisata seperti Batu Layang memerlukan perhatian besar terhadap kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor utama yang dapat meningkatkan daya tarik destinasi. Pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan wisatawan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan loyalitas dan kunjungan ulang, yang sangat penting untuk keberlanjutan usaha pariwisata. Dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pengelola desa wisata dapat mengintegrasikan beberapa model evaluasi, seperti SERVQUAL, Kano Model, dan Fishbone Diagram (Hidayatullah dan Wurjaningrum 2023). Pendekatan ini memungkinkan untuk mengidentifikasi gap

antara ekspektasi wisatawan dan kenyataan yang diberikan oleh pengelola, serta menemukan akar masalah yang menghambat kualitas pelayanan. Dengan demikian, melalui perbaikan yang terstruktur dan berbasis data, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan, sehingga dapat memenuhi harapan wisatawan dan mendorong pertumbuhan ekonomi lokal.

Selain itu, pengembangan kualitas pelayanan dalam konteks desa wisata juga mencakup pemberdayaan masyarakat lokal. Hidayatullah dan

Wurjaningrum menekankan pentingnya pelatihan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) di tingkat lokal untuk memastikan bahwa setiap aspek pelayanan memenuhi standar yang diharapkan oleh wisatawan. Keberhasilan desa wisata tidak hanya bergantung pada fasilitas dan atraksi yang ditawarkan, tetapi juga pada kemampuan masyarakat dalam memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengunjung. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus melibatkan semua pihak terkait, baik pengelola, masyarakat lokal, maupun wisatawan, untuk menciptakan pengalaman wisata yang berkesan dan berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis pengembangan Desa Wisata Batulayang melalui peningkatan kualitas pelayanan dan pemberdayaan masyarakat lokal. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk: (1) Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Desa Wisata Batulayang dengan menggunakan pendekatan model SERVQUAL, Kano Model, dan Fishbone Diagram; (2) Menganalisis peran serta pemberdayaan masyarakat lokal dalam mendukung pengembangan desa wisata yang berkelanjutan; (3) Memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dampak ekonomi positif bagi masyarakat sekitar, khususnya dalam menghadapi tantangan komunikasi dengan wisatawan asing.

LITERATURE REVIEW

Desa Wisata Batu Layang berada di Kabupaten Bogor, Jawa Barat, yang merupakan penggabungan antara pariwisata dan pengelolaan sumber daya alam yang berkelanjutan. Dengan adanya potensi alam yang kaya, dengan pengelolaan hutan yang baik, dan masyarakat berkontribusi dalam pengelolaan wisata Batu Layang ini sehingga Wisata ini dapat mendukung untuk ekonomi lokal dan menjaga kelestarian lingkungan. Penelitian ini mencangkup aspek pengelolaan hutan, bisnis pariwisata, sistem pelayanan, dan bagan dari semua aspek Wisata Batu Layang, serta untuk menciptakan pariwisata yang berkelanjutan.

Pengelolaan Kawasan hutan berkelanjutan di desa Wisata Batu Layang dapat memberikan dampak baik dari kualitas, kuantitas, dan penggabungan antara ekosistem hutan dan aktivitas- aktivitas pariwisata yang ada di desa Wisata. Dengan adanya pengelolaan hutan berkelanjutan ini untuk memastikan hutan sekitar dapat dikelola secara adil dan bijaksana untuk berkelanjutan di masa atau periode yang akan datang, tanpa merepotkan pengurus yang baru dalam memanfaatkan sumber daya alam di sekitarnya. Menurut Forest Stewardship Council (FSC,2015), Pengelolaan kawasan hutan berkelanjutan ini adalah sebuah pendekatan dari berbagai aspek, yaitu lingkungan, ekonomi, dan sosial, yang memiliki tujuan untuk menjaga kelestarian ekosistem seperti adanya pengembangan agrowisata yang

memiliki lahan pertanian seluas 1,8 hektar dengan berdirinya pengembangan ini dipastikan kembali untuk tidak dapat merusak lingkungan, dan masyarakat sekitar bisa memanfaatkan potensi ini secara optimal.

Pengelolaan bisnis desa Wisata Batu Layang, menghubungkan antara budaya, konvensi alam, dan ekonomi. memiliki berbagai aspek yang dapat dikelola dalam bisnis desa wisata ini, seperti pengelolaan homestay yang menjadi sumber ekonomi utama, yang dapat mengelola akomodasi dengan baik, sehingga dapat mengajak wisatawan berpartisipasi dalam melakukan aktivitas keseharian masyarakat desa. Pengelolaan homestay ini didukung dengan pelatihan dan sosialisasi tata kelola yang melibatkan dengan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Bogor, dan universitas-universitas sekitar desa wisata ikut serta dalam meningkatkan sumber daya manusia. Selain itu, terdapat kegiatan pariwisata di Batu Layang dalam konservasi alam dengan meningkatkan kesadaran wisatawan mengenai pelestarian hutan. Seperti wisatawan yang mengikuti kegiatan jungle trekking, tidak hanya mendapatkan pengalaman untuk menikmati keindahan alam, tetapi juga mendapatkan edukasi mengenai pentingnya pelestarian lingkungan. Pendekatan ini mengintegrasikan Teori Ekowisata oleh Weaver (2001), yang menekankan bahwa ekowisata tidak hanya memberikan pengalaman wisata yang unik tetapi juga berkontribusi pada pelestarian alam dan peningkatan kesejahteraan masyarakat lokal. Kemudian ada pengembangan usaha produktif didukung oleh suatu komunitas atau pengembangan usaha kerajinan, usaha ini menjadi peran yang penting juga dalam pengelolaan bisnis di desa wisata, karena masyarakat diberdayakan melalui kegiatan seperti membuat kerajinan tangan dari limbah, dan seni tari. Usaha ini tidak mencakup mempertingkatkan keterampilan masyarakat saja, tetapi dapat memberikan nilai budaya dan nilai ekonomi yang langsung dirasakan oleh masyarakat desa dan pendatang. Dan juga pengelolaan bisnis desa wisata in juga melibatkan kerjasama antara pemangku kepentingan seperti pemerintah, masyarakat, swasta, dan media. Peran dari pemerintah adalah membuat atau memutuskan kebijakan kebijakan yang dapat mendukung pengembangan desa wisata. Peran masyarakat mencakup dalam keterlibatan pengambilan keputusan, karena perannya sebagai pengelola utama desa wisata yang mempertahankan kearifan lokal budaya dan keunikan yang dimiliki oleh desa wisata batu layang. Peran swasta ini mencakup investor dan kemitraan yang memberikan finansial yang cukup dan usaha usaha yang terkait dengan pariwisata untuk mengembangkan desa wisata. Kemudian median yang berperan untuk mempromosikan dan publikasi mengenai desa wisata batu lanyang untuk meningkatkan kesadaran wisatawan, dan dapat mem branding desa wisata batu layang dengan memberikan info info melalui media sosial yang menarik.

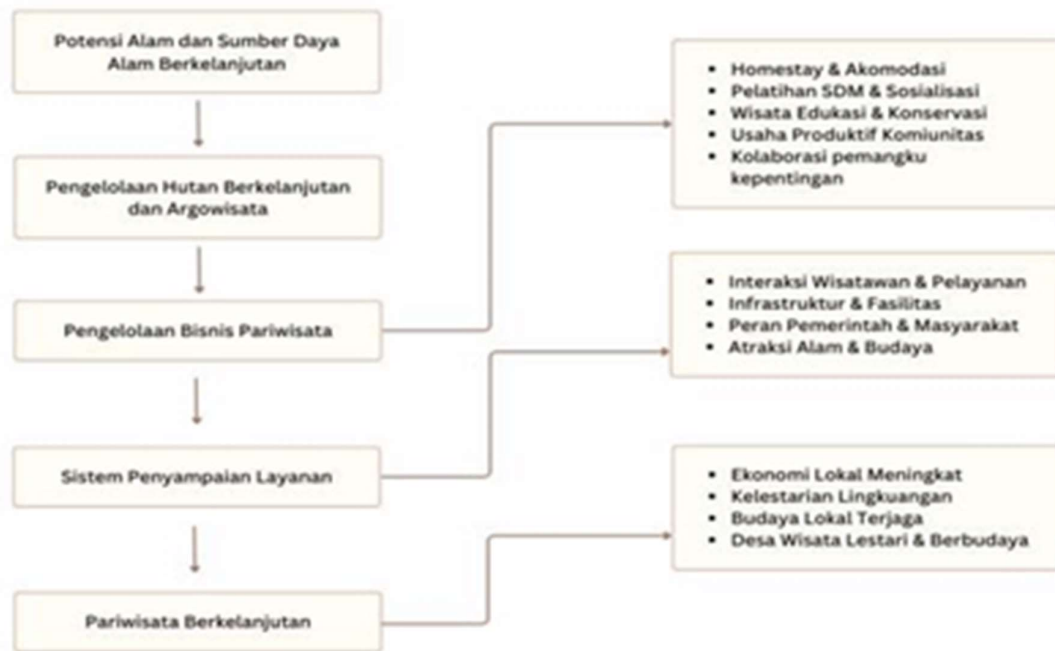
Sistem penyampaian layanan di desa wisata batu layang, pada umumnya sistem glamping yang memiliki suasana yang asri karena dikelilingi dengan pohon-pohon, dan menyediakan fasilitas camping ground yang memberikan pemandangan hijau dan udara yang sejuk seperti di pegunungan. Di camping ground ini cocok untuk para peminat outdoor dan untuk relaksasi. Kemudian ada fasilitas atraksi penyampaian layanan berkaitan antara tamu dan pelayan. Menurut Gohary et al. (2020), Tamu memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan di suatu destinasi atau wisata dan homestay. Sedangkan pelayan harus memberikan pengalaman yang

menarik agar wisatawan yang berkunjung mendapatkan pengalaman yang baik dan terpenuhi atau puas.

Dalam sistem layanan di desa wisata batu layang juga bergantung pada pemerintah desa, yang bertujuan untuk membangun infrastruktur dan fasilitas pelatihan bagi masyarakat agar mampu dalam mengelola desa wisata secara profesional. Pemerintahan kabupaten berperan dalam mendukung kebijakan, pendanaan, dan program-program mengenai pengembangan pariwisata yang lebih besar atau luas, seperti penyelenggaraan lomba desa wisata, dan komunitas yang memastikan pengelolaannya berkelanjutan dan berbudaya, masyarakat lokal yang memiliki peran secara langsung untuk berkomunikasi atau berhadapan secara langsung dengan wisatawan yang datang, perannya yaitu memandu wisata, mengatur jalannya aktivitas wisata, mengelola homestay atau usaha-usaha kecil dan juga mempertahankan dan memperkenalkan kearifan lokal dan keunikan desa untuk menarik wisatawan agar dapat berkunjung, dan pengelola wisata dalam menyediakan fasilitas yang memenuhi kebutuhan wisatawan, seperti homestay, villa, dan alam dan budaya, trekking dan jungle tracking menjadi atraksi yang sangat populer dengan jalur yang menjelajahi kawasan curug Kembar dan perkebunan teh, yang dipandu dengan tour guide, serta ada kegiatan outbond lainnya, dan ada offroad dengan menggunakan ATV. Kemudian juga ada fasilitas yang mengintegrasikan wisata budaya seperti, menyambut tamu dengan memainkan alat musik angklung, dan tari jaipong ini untuk memperkenalkan budaya yang ada di Jawa Barat.

Kerangka pemikiran ini memiliki elemen elemen untuk menciptakan destinasi wisata yang berkelanjutan dan bermanfaat bagi masyarakat, lingkungan, dan kepuasan dari wisatawan, dengan memvisualisasikan interaksi antara pengelola kawasan hutan berkelanjutan, pengelolaan bisnis pariwisata, dan sistem pelayanan yang baik untuk menciptakan pariwisata berkelanjutan di Desa Wisata Batu Layang. Pengembangan desa wisata Batu Layang dari sudut pandang pemberdayaan ekonomi masyarakat lokal dan keberlanjutan lingkungan. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengelolaan desa wisata Batu Layang serta dampak yang ditimbulkannya terhadap masyarakat lokal dan lingkungan (Sitorus & Simatupang, 2020).

Metode Pengumpulan Data: (1) Wawancara mendalam akan dilakukan dengan beberapa informan penting, termasuk pengelola desa wisata, masyarakat lokal, dan wisatawan yang pernah mengunjungi Batu Layang. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengetahui pengalaman orang-orang ini, bagaimana mereka melihat manfaat dan kesulitan desa wisata, serta bagaimana masyarakat terlibat dalam pengelolaan dan pemasaran desa wisata (Hastuti & Setiawan, 2022); (2) Observasi Partisipatif: Untuk mengetahui bagaimana kegiatan pariwisata dikelola dan interaksi



METODE

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus kualitatif untuk memahami dinamika antara wisatawan dan masyarakat setempat, peneliti akan melakukan observasi langsung di lapangan. Observasi ini akan menunjukkan perubahan sosial dan ekonomi di desa wisata (Firdaus & Rahmawati, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan dan membahas temuan penelitian terkait pengembangan Desa Wisata Batulayang sebagai destinasi wisata berbasis komunitas. Desa Wisata Batulayang merupakan contoh nyata dari model pengelolaan pariwisata yang sepenuhnya digerakkan oleh masyarakat lokal tanpa keterlibatan investor eksternal. Inisiasi Desa Wisata Batulayang dimulai pada tahun 2013 sebagai desa wisata berbasis komunitas, dan secara resmi ditetapkan sebagai desa wisata pada tahun 2014. Sebelum pengembangan sebagai desa wisata, Curug Kembar menjadi satu-satunya daya tarik utama, dengan kunjungan wisatawan yang bersifat singkat. Melalui inovasi yang digerakkan oleh masyarakat, desa ini kemudian mengembangkan konsep homestay untuk mendukung kenyamanan wisatawan, sehingga menciptakan pengalaman wisata yang lebih lengkap dan berdampak langsung pada peningkatan ekonomi lokal. Penelitian ini berfokus pada tiga aspek utama dalam pengembangan Desa Wisata Batulayang: sumber daya manusia (human resources), sumber daya alam (natural resources), dan sistem penyampaian layanan (service delivery system).

Sumber Daya Manusia (human resources)

Sumber daya manusia merujuk pada orang-orang yang berkontribusi dengan keterampilan, kompetensi, dan pengetahuan mereka di dalam suatu organisasi. SDM mencakup seluruh karyawan dari berbagai jenjang organisasi, mulai dari staf hingga manajemen puncak (N.H, 2024). Sumber daya manusia di Desa Wisata Batulayang dikelola secara profesional dengan tetap mengedepankan prinsip pemberdayaan masyarakat. Struktur organisasi pengelolaan desa wisata terdiri dari Kepala Desa sebagai pelindung, perangkat desa dan tokoh masyarakat sebagai pengarah, serta ketua pengelola yang memimpin jalannya pengelolaan. Di bawahnya terdapat sekretaris dan bendahara yang bertugas menangani administrasi dan keuangan, serta divisi teknis yang terbagi ke dalam beberapa bidang, yaitu promosi dan pemasaran, pemandu wisata, akomodasi dan kuliner, atraksi wisata dan budaya, serta kebersihan dan keamanan. Struktur organisasi ini dirancang untuk memastikan pengelolaan wisata yang profesional dan berbasis komunitas.

Yang menjadi aspek paling penting dalam pengelolaan ini adalah semangat kerja dan kemauan untuk terus belajar, tanpa memandang latar belakang pendidikan. Tujuan utamanya adalah memberdayakan masyarakat agar dapat berperan aktif dalam pengembangan pariwisata berbasis komunitas. Total tenaga kerja ideal di desa ini berkisar antara 16 hingga 25 orang, namun jumlah tersebut dapat meningkat selama musim ramai (high season) dengan melibatkan tenaga kerja lepas atau relawan, khususnya saat ada kegiatan besar seperti pendakian massal.

Pelatihan sumber daya manusia diselenggarakan oleh Dinas Pariwisata bekerja sama dengan Kementerian Pariwisata, serta melibatkan akademisi dari berbagai perguruan tinggi sebagai narasumber dan fasilitator. Pelatihan dilakukan melalui beberapa tahap, dimulai dari orientasi awal yang mencakup pengenalan tugas, aturan kerja, dan standar operasional prosedur (SOP). Dilanjutkan dengan pelatihan langsung di lapangan (on- the-job training) yang didampingi oleh staf senior dengan pelatihan layanan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan pelayanan kepada pendaki serta pelatihan K3 dan tanggap darurat guna memberikan pengetahuan dasar mengenai keselamatan kerja dan penanganan situasi darurat.

Loyalitas dalam bekerja tidak pernah dipaksakan. Jika ada anggota tim atau masyarakat yang merasa tidak nyaman atau tidak cocok dengan tugas yang dijalankan, mereka diberikan kebebasan untuk tidak melanjutkan keterlibatan mereka. Dalam bekerja, kenyamanan, keikhlasan, dan semangat kebersamaan menjadi prinsip utama. Tidak ada program kerja yang bersifat kaku atau formal, melainkan pendekatan yang lebih manusiawi, berangkat dari kebutuhan nyata masyarakat, dijalankan secara kekeluargaan, dan mengedepankan nilai-nilai saling menghargai, gotong royong, serta kepedulian terhadap sesama.

Masyarakat Desa Wisata Batulayang juga terus didorong untuk aktif mengikuti perkembangan zaman dan menggali potensi serta peluang yang ada di lingkungan sekitar. Hal ini bertujuan agar masyarakat mampu berinovasi dan menyesuaikan diri dengan tren pariwisata yang terus berkembang, demi mewujudkan pertumbuhan desa wisata yang berkelanjutan.



Gambar 1. Pelatihan Sumber Daya Manusia



Gambar 2. Pelatihan Sumber Daya Manusia



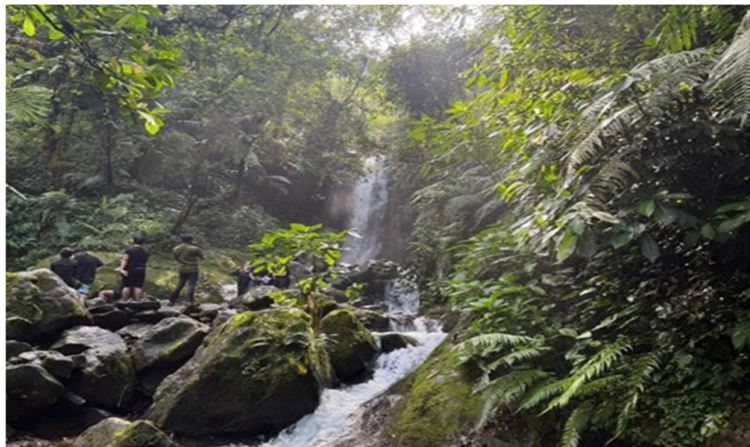
Gambar 3. Pelatihan Sumber Daya Manusia



Gambar 4. Pertunjukan Tari Jaipong

Sumber Daya Alam (natural resources)

Sumber daya alam adalah semua yang berasal dari bumi, biosfer, dan atmosfer, yang keberadaannya tergantung pada aktivitas manusia. Semua bagian lingkungan alam kita (biji-bijian, pepohonan, tanah, air, udara, matahari, sungai) adalah sumber daya alam. SDA memiliki peranan dalam pemenuhan kebutuhan manusia. Secara yuridis, pengertian SDA termuat dalam Pasal 1 ayat 9 UU No. 32 tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, ialah SDA adalah unsur lingkungan hidup yang terdiri atas sumber daya hayati dan non hayati yang secara keseluruhan membentuk kesatuan ekosistem (Latifah et al., 2023). Sumber daya alam dan potensi pariwisata di Desa Wisata Batulayang dikelola secara komprehensif dengan pendekatan yang mengedepankan pelestarian lingkungan serta pemberdayaan masyarakat. Jenis akomodasi yang tersedia di desa ini cukup beragam, meliputi 48 unit homestay (rumah warga), 27 pondokan, area camping ground, serta 8 unit glamping. Seluruh akomodasi ini dikelola langsung oleh masyarakat lokal tanpa keterlibatan investor luar, sehingga mencerminkan kemandirian dan kepemilikan warga atas sektor pariwisata di daerahnya. Pengelola Desa Wisata Batulayang juga menawarkan berbagai atraksi wisata menarik, mulai dari atraksi agrowisata seperti menanam sayur, memanen, dan membajak sawah dengan kerbau. Atraksi edukatif seperti membuat rajutan, meracik wedang layang (minuman khas), edukasi pengelolaan sampah dan adopsi pohon, belajar angklung, serta kesenian Jaipong. Sehingga kegiatan luar ruang seperti fun games (outbound), team building, fun offroad Telaga Saat, paintball, ATV, dan tracking menuju Curug Kembar.



Gambar 5. Curug Kembar



Gambar 6. Pangojayyan Caimandala

Dalam menjaga keberlanjutan, desa ini menerapkan pendekatan pengembangan berbasis konservasi alam, salah satunya melalui pengelolaan bank sampah serta pelaksanaan program ketahanan pangan desa, yang diwujudkan dalam pemeliharaan 180 ekor kambing dan 6 ekor kerbau yang digunakan untuk membajak sawah. Wisata alam yang dikelola secara langsung oleh Dewis Batulayang antara lain Pangojayan Caimandala dan Curug Kembar, yang menjadi daya tarik utama bagi wisatawan pecinta alam. Keunggulan utama Desa Wisata Batulayang terletak pada model pengelolaan yang sepenuhnya swadaya masyarakat, tanpa campur tangan investor, sehingga mendorong warga untuk berinvestasi dan membangun potensi kampungnya sendiri.

Namun demikian, pengelolaan desa wisata ini juga menghadapi sejumlah tantangan, seperti mengubah pola pikir dari sekitar 10.000 warga yang belum sepenuhnya mendukung sektor pariwisata. Selain itu, keberadaan kawasan religius seperti pondok pesantren menuntut adanya pendekatan budaya yang sensitif dan inklusif. Dalam hal penawaran wisata, paket-paket yang tersedia disusun secara fleksibel sesuai dengan permintaan dan anggaran pengunjung, mencakup paket budaya, paket kerajinan tangan, paket agrowisata, paket offroad, dan paket minuman khas. Di sisi lain, kompetitor seperti Damar Langit yang menawarkan konsep wisata desa lengkap dengan akomodasi, kafe, dan tea house satu-satunya di Bogor, menjadi tantangan tersendiri. Namun, kehadiran kompetitor juga menjadi pemicu bagi Batulayang untuk terus menggali potensi dan peluang baru, salah

satunya melalui pengembangan atraksi ATV sebagai daya tarik unggulan yang membedakan desa ini dari destinasi lainnya.

Sistem Penyampaian Layanan (service delivery system).

Sistem penyampaian pelayanan terdiri dari bagian yang terlihat oleh pengguna jasa dan yang terlihat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam organisasi yang bergerak dalam bidang jasa dan pelayanan (Kusmayadi, 2012). Aksesibilitas infrastruktur jalan di Desa Wisata Batulayang masih menghadapi sejumlah kendala, khususnya bagi wisatawan lansia dan penyandang disabilitas. Meskipun sebagian besar permukaan jalan tergolong rata, masih banyak ditemukan jalan berlubang dan berbatu, serta akses menuju akomodasi atau objek wisata umumnya melalui jalan yang menanjak, sehingga menyulitkan pejalan kaki, terutama lansia. Kondisi ini mendorong wisatawan untuk memilih menggunakan kendaraan pribadi atau kendaraan sewaan seperti motor dan mobil, mengingat Desa Wisata Batulayang belum memiliki layanan transportasi umum. Di sekitar kawasan desa memang telah tersedia papan petunjuk untuk membantu wisatawan, namun papan informasi yang ramah difabel masih belum tersedia. Selain permasalahan infrastruktur dan transportasi, aksesibilitas layanan publik di desa ini juga masih terbatas, terutama bagi kelompok berkebutuhan khusus, karena belum tersedianya fasilitas pendukung seperti jalur landai serta informasi visual atau audio. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas layanan publik bagi seluruh wisatawan masih memerlukan peningkatan guna menjamin keterjangkauan dan kenyamanan bagi semua kelompok pengunjung.



Gambar 8. Papan Petunjuk

Di sisi lain, penduduk lokal Desa Wisata Batulayang sangat mementingkan keramahan dan kesopanan, serta secara konsisten memastikan bahwa pengunjung menerima layanan yang hangat dan ramah. Pemandu wisata dan penduduk setempat secara aktif memberikan informasi yang komprehensif tentang sejarah daerah tersebut serta potensi bahaya di lokasi wisata, dan menunjukkan komitmen tinggi terhadap tanggung jawab mereka dengan bersedia berbagi informasi, menjawab pertanyaan pengunjung, serta menawarkan bantuan selama perjalanan yang membutuhkan perhatian khusus, seperti rute trekking ke Curug Kembar. Pada musim kunjungan tinggi (high season), mereka juga berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan dengan menjaga ketepatan waktu dan

respon yang cepat. Dengan demikian, keramahan, kesopanan, pengetahuan, dan tanggung jawab merupakan pilar fundamental dalam membangun kualitas layanan publik yang optimal (Rahman, 2023). Lebih lanjut, pelayanan yang diberikan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan wisatawan dinilai sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya upaya yang terus menerus dari pihak manajemen dan staf lapangan dalam merespon dan menyelesaikan setiap kebutuhan dan keluhan wisatawan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya bersifat reaktif, namun juga proaktif dalam mengantisipasi potensi masalah melalui pemberian informasi yang jelas, bantuan yang mudah diakses, serta sikap ramah dan profesional dari para staf. Hal ini menciptakan suasana yang aman dan menyenangkan, di mana pengunjung merasa dihargai dan dilayani dengan baik.

Berdasarkan pengamatan lapangan dan percakapan dengan pengelola serta wisatawan, diketahui bahwa sebagian besar kawasan wisata di Batu Layang telah dilengkapi dengan layanan khusus yang dirancang untuk memberikan pengalaman berwisata yang nyaman, aman, dan menyenangkan. Layanan ini mencakup ketersediaan pemandu wisata yang memiliki pengetahuan mendalam tentang sejarah, budaya, dan potensi wisata di daerah tersebut, yang sangat membantu wisatawan dalam menjelajahi berbagai objek wisata.

Sementara itu, berdasarkan hasil penelitian, tidak ditemukan adanya penyalahgunaan wewenang, pungutan liar, maupun ketidakjelasan layanan di wilayah RT 46, Desa Wisata Batulayang. Hal ini diperkuat oleh pernyataan narasumber yang menyebutkan bahwa tidak ada kasus pemalakan maupun gangguan terhadap wisatawan, baik saat menginap di villa maupun dalam aktivitas wisata lainnya. Peran aktif kepemudaan dan Rukun Pemuda Nasional (RPN) dalam menjaga keamanan dan ketertiban menjadi faktor penting dalam mencegah terjadinya pelanggaran. Jika pun terjadi pelanggaran kecil seperti melewati batas jam operasional hiburan malam, sanksi diberikan kepada pengelola, bukan wisatawan. Walaupun terdapat beberapa permintaan biaya dari pihak luar kawasan, hal tersebut berada di luar kewenangan pengelola wisata dan tidak mencerminkan layanan di wilayah inti Batu Layang.

SIMPULAN

Pengembangan Desa Wisata Batulayang sebagai destinasi wisata berbasis komunitas menunjukkan bahwa pemberdayaan masyarakat lokal dapat menjadi fondasi yang kuat dalam menciptakan pariwisata yang berkelanjutan dan berdaya saing. Tanpa keterlibatan investor luar, masyarakat Desa Batulayang mampu membangun dan mengelola destinasi wisata yang tidak hanya mempertahankan nilai-nilai budaya dan kearifan lokal, tetapi juga mengoptimalkan potensi sumber daya alam yang dimiliki.

Keberhasilan pengelolaan desa wisata ini ditopang oleh tiga pilar utama: sumber daya manusia yang aktif dan inklusif, pemanfaatan sumber daya alam secara konservatif dan produktif, serta sistem pelayanan wisata yang responsif dan profesional. Kolaborasi antar warga, didukung oleh struktur organisasi yang jelas serta pelatihan berkelanjutan, menjadikan Desa Batulayang sebagai contoh praktik baik dalam pengembangan pariwisata berbasis komunitas.

Dengan semangat kemandirian, inovasi, dan gotong royong, Desa Wisata Batulayang tidak hanya berhasil meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya, tetapi juga memberikan pengalaman wisata yang autentik bagi para pengunjung. Model ini dapat dijadikan referensi bagi pengembangan desa wisata lainnya di Indonesia, khususnya yang ingin menekankan prinsip partisipasi masyarakat dan pelestarian nilai-nilai lokal

REFERENSI

- Adira, P. (2022). Studi Keberhasilan Pengelolaan Pada Desa Wisata Berbasis Masyarakat (Objek Studi : Desa Wisata Batulayang, Kecamatan Cisarua, Kabupaten Bogor. *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur (Stupa)*, 4(2), 3127–3140. <https://doi.org/10.24912/stupa.v4i2.22368>
- Aling, F. A. n., Mahardika, K., Dewi, N. K. S., & Semadi, G. N. Y. (2023). Strategi Pengembangan Pariwisata Melalui Komponen 4A Pada Desa Buahon, Payangan, Gianyar, Bali. *Majority Science Journal (MSJ)*, 1(1), 27–33. <https://doi.org/10.61942/msj.v1i1.7>
- Arum, D. S., Padmaningrum, D., & Winarno, J. (2022). Kajian Dimensi Community-based Tourism dalam Pengembangan Desa Wisata Sumberbulu. *AGRITEXTS: Journal of Agricultural Extension*, 46(1), 45. <https://doi.org/10.20961/agritexts.v46i1.61416>
- Azizah, N. L. (2024, January 23). 5 aktivitas wisata alam di Desa Wisata Batulayang Bogor, bisa rafting. *Kompas.com*. <https://travel.kompas.com/read/2024/01/23/111100027/5-aktivitas-wisata-alam-di-desa-wisata-batulayang-bogor-bisa-rafting>
- Bogor, D. K. (2023, August 6). Desa Batulayang masuk delapan besar Best Tourism Village dunia. *Jabarprov.go.id*. <https://jabarprov.go.id/berita/desa-batulayang-masuk-delapan-besar-best-tourism-village-dunia-9877>
- Forest Stewardship Council. (2015). Principles and criteria for forest stewardship.
- Hidayatullah, T. A., & Wurjaningrum, F. (2023). Enhancing The Service Quality of The Tour and TravelSME By Integrating Servqual Dimensions, Kano Model, and Fishbone Diagram. *Southeast Asian Business Review*, 1(2), 183–197. <https://doi.org/10.20473/sabr.v1i2.50943>
- Huda, R. (2020). Pengembangan Ekonomi Lokal Melalui Sektor Pariwisata di Desa Serang, Kecamatan Karangreja, Kabupaten Purbalingga. *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 11(2), 157–170. <https://doi.org/10.22212/aspirasi.v11i2.1470>
- Indriastuti, A. W. (2020). Analisa potensi pengembangan pariwisata pada Desa Wisata Sumber Bulu Pendem Mojogedang Karanganyar. *Hotelier Journal*, 6(1).
- Jayanti, N. W. D. B. (2023). Urgensi Partisipasi Masyarakat dalam Public Governance di Indonesia. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 3(2), 51–58. <https://doi.org/10.22225/jcpa.3.2.2023.51-58>
- Junitaningsih, F., Pramono, J., & Winduro, W. (2024). Partisipasi Masyarakat Dalam Pengembangan Desa Wisata Edukasi: Studi di Desa Wisata Sumberbulu

- Kecamatan Mojogedang Kabupaten Karanganyar. *Solidaritas: Jurnal Ilmu*, 7, 1-19. <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/sldrts/article/view/10403>
- Lubis, A. (2009). Upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. *Jurnal Tabularasa PPS UNIMED*, 6(2), 181-190.
- Maulana, D. F. (2021). Pemberdayaan Berbasis Pariwisata Melalui Homestay di Desa Wisata Batulayang Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Jurnal Komunitas Online*, 21-32. <https://doi.org/10.15408/jko.v2i1.21889>
- Moleong, L. J. (2017). Metode penelitian kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Muluk, M. K. (2007). Pengembangan sumber daya aparatur berbasis knowledge management. *Civil Service Journal*, 1.
- Odum, E. P. (1971). *Fundamentals of ecology* (3rd ed.). W.B. Saunders Company.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rogers, E. M. (2011). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Siahaan, A. (2023). Peningkatan Daya Saing Pariwisata Desa Wisata Batulayang Melalui Pelatihan Manajemen UMKM di Cisarua, Bogor. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 6. <https://doi.org/10.37695/pkmcsr.v6i0.2161>
- Siregar, R. A., Wiranegara, H. W., & Hermantoro, H. (2018). Pengembangan Kawasan Pariwisata Danau Toba, Kabupaten Toba Samosir. *Tataloka*, 20(2), 100. <https://doi.org/10.14710/tataloka.20.2.100-112>
- Sulistiowati, R., Meilyana, & Meutia, I. F. (2012). Seminar hasil-hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat - Dies Natalis FISIP Unila tahun 2012. *Seminar Hasil-Hasil Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat - Dies Natalis FISIP Unila*, 40, 51-56.
- Tyas, N. W., & Damayanti, M. (2021). Potensi Pengembangan Desa Kliwonan sebagai Desa Wisata Batik di Kabupaten Sragen. *Journal of Regional and Rural Development Planning*, 2(1), 74-89. <https://doi.org/10.29244/jp2wd.2018.2.1.74-89>
- Ubaidulloh, E. M., & Purwanto, D. (2025). Peran partisipasi masyarakat dalam pengembangan Desa Wisata Sumberbulu Karanganyar. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 11(2), 387-394. <https://doi.org/10.31949/educatio.v11i2.12617>
- Ulum, S., & Suryani, D. A. (2021). Partisipasi Masyarakat Dalam Pengembangan Desa Wisata Gamplong. *Jurnal Manajemen Publik & Kebijakan Publik (JMPKP)*, 3(1), 14-24. <https://doi.org/10.36085/jmpkp.v3i1.1408>
- UNWTO (United Nations World Tourism Organization). (2004). *Indicators of sustainable development for tourism destinations: A guidebook*. World Tourism Organization.
- Yunus, M. (2007). *Creating a world without poverty: Social business and the future of capitalism*. Public Affairs.

BIOGRAPHY PENULIS

Roels Ni Made Sri Puspa Dewi, Lecturer of S1 Hospitality and Tourism, Pradita University. Master Degree in Tourism Studies of Gadjah Mada University 2019. Hobby of Traveling. Id Scholar: <https://scholar.google.com/citations?user=4Uj62l4AAAAJ&hl=en>

Budi Setiawan, Lecturer of S1 Hospitality and Tourism, Pradita University. Doctoral Degree in Business Management in Binus University. Id Scholar: <https://scholar.google.com/citations?user=hjx0SV0AAAAJ&hl=id>.

Talitha Ferina Aileen Fauzi, Mahasiswa aktif pada jurusan S1 Pariwisata Universitas Pradita semester 6. Hobi mendaki gunung dan menari. Email: talitha.ferina@student.pradita.ac.id