

Implementation and Evaluation of Sapta Pesona Using Importance-Performance Analysis (IPA)

PENERAPAN DAN EVALUASI SAPTA PESONA DENGAN MENGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI DESA WISATA SUGIHMUKTI

**Muhammad Azhari^(1*), Puspita Wulansari⁽²⁾, and Enung Muhaemi⁽³⁾ Nabila
Ramadani⁽⁴⁾**

Prodi S1 Manajemen, Universitas Telkom, Jalan Telekomunikasi no.1, Terusan Buah Batu, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, Indonesia.

*Corresponding author: muhazhari@gmail.com; muhazhari@telkomuniversity.ac.id/ Universitas Telkom

Received on (21/Februari/2025); accepted on (01/April/2025)

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana penerapan Sapta Pesona di Desa Wisata Sugihmukti, Kecamatan Pasirjambu, Kabupaten Bandung. Selain itu, tujuan penelitian ini juga mengidentifikasi indikator-indikator Sapta Pesona yang memerlukan perbaikan dan pengembangan, agar Desa Wisata Sugihmukti mampu untuk meningkatkan statusnya menjadi Desa Wisata berkembang yang tadinya adalah Desa Wisata Rintisan. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung Desa Wisata Sugihmukti sebanyak 34 orang, yang berkunjung di bulan Oktober 2024. Alat analisa yang digunakan adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA), yang nantinya mampu mengidentifikasi apakah suatu indikator, berada pada area kritis yang membutuhkan perbaikan dan pengembangan dengan segera (prioritas utama), atau berada pada area yang sudah baik dan patut dipertahankan, atau berada pada area yang bukan prioritas, atau berada pada area yang mendapatkan perhatian berlebihan (*overkill*). Atribut daya tarik atas atraksi buatan yang unik, atribut keamanan pada indikator tersedianya lahan parkir beserta keamanannya, mayoritas atribut kebersihan, atribut sumber daya manusia, utamanya pada indikator menyediakan layanan informasi dan juga penanganan keluhan pengunjung dan adopsi teknologi pada aspek informasi digital serta efek jaringan, memiliki tingkat kesesuaian rasio antara kinerja dan kepuasan yang relatif rendah. Kesimpulan penelitian mengindikasikan, bahwa atribut dan indikator yang memerlukan perhatian khusus dari pengelola Desa Wisata Sugihmukti adalah atribut daya tarik atas indikator atraksi buatan yang unik, atribut keamanan atas lahan parkir beserta keamanannya yang memadai, atribut kebersihan untuk indikator kebersihan lingkungan, fasilitas dan sarana prasarana, dan ketersediaan sanitasi dan tempat sampah. Kemudian atribut sumber daya manusia dari aspek komunikasi untuk penyampaian informasi dan penanganan keluhan, dan terakhir atribut adopsi teknologi atas indikator ketersediaan informasi digital dan efek jaringan yang positif.

Keywords: Desa Wisata, Sapta Pesona, IPA analysis

Pendahuluan

Potensi wisata Kabupaten Bandung menjadi salah satu unggulan daya tarik wisatawan lokal dengan menyuguhkan keindahan alam pegunungan beserta produk perkebunan, baik itu sayuran dan buah-buahan. Belum lagi seni budaya tradisional Sunda yang menjadi daya tarik tersendiri. Hal ini tentunya dapat dijadikan potensi Ekonomi bagi masyarakat yang tinggal di sekitar beberapa kawasan wisata Kabupaten Bandung, seperti Kawah Putih, pemandian air panas dan lain sebagainya [7]. Maka tak heran, kini banyak bermunculan Desa-desanya Wisata di kawasan Kabupaten Bandung, dan salah satunya adalah yang terletak secara administrasi dalam kecamatan Pasirjambu. Desa Sugihmukti yang memiliki letak demografis berada di ketinggian 1.300 meter diatas permukaan laut (mdpl) memiliki banyak potensi wisata, utamanya adalah wisata edukasi. Kegiatan penelusuran (*tracking*) sambil mengamati hampir seratus spesies burung menjadi andalan Desa wisata ini. Selain itu, berbagai kegiatan edukasi juga ditawarkan, seperti pengolahan biji kopi, budidaya stroberi dan peternakan kambing etawa untuk diambil susunya [10].

Fungsi Desa Wisata sendiri merupakan sarana bagi masyarakat desa setempat untuk menimbulkan rasa sadar wisata sehingga mampu menciptakan SAPTA PESONA yang akhirnya

mampu terciptakan efek penggandaan, baik bagi masyarakat desa sendiri maupun bagi pihak-pihak terkait, yakni pemerintah dan lembaga akademisi [15]. Dalam pelaksanaannya, Desa Wisata digolongkan menjadi 4 (empat) kategori, yakni Rintisan, Berkembang, Maju dan Mandiri. Penggolongan ini dilihat dari beberapa aspek, yakni Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas, Sumber daya manusia, masyarakat dan mandiri. Setiap Desa Wisata harus berusaha meningkatkan setiap aspek yang ditentukan tersebut, agar dapat meningkatkan kategori, semisal dari Desa Wisata Rintisan menjadi Desa Wisata Berkembang dan naik menjadi kategori selanjutnya hingga menjadi kategori Desa Wisata Mandiri.

Saat ini, Sugihmukti tergolong kedalam Desa Wisata rintisan, dimana pada tahap ini implementasi ditekankan pada:

- Identifikasi potensi dan karakteristik Desa dari segala aspek;
- Sosialisasi potensi yang dimiliki kepada publik (masyarakat);
- Penyusunan rencana kerja untuk mengarah kepada pengembangan; dan
- Perintisan penyediaan fasilitas dan sarana prasarana.

Pengelola Desa Wisata Sugihmukti menyatakan, bahwa hingga saat ini, mayoritas pengunjung Desa Wisata Sugihmukti

berasal dari kalangan akademisi dan juga beberapa instansi yang ingin menikmati potensi wisata yang ditawarkan. Desa Sugihmukti sendiri berada di Kecamatan Pasirjambu di kawasan kaki Gunung Patuha berketinggian diantara 1.300 sampai dengan 2.200 mdpl, dengan luas wilayah sebesar 9.172 km² [16].

Penelitian ini bertujuan untuk membantu Desa Sugihmukti, khususnya kepada Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) setempat untuk melakukan identifikasi prioritas dalam melakukan pengembangan, agar nantinya dapat memperoleh gelar sebagai Desa Wisata Berkembang. Achsa (2024) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa evaluasi dan penentuan strategi yang tepat sangat dibutuhkan oleh pengelola Desa Wisata agar tidak terjadi salah sasaran atau mislokasi sumber daya dalam rangka kegiatan pengembangan potensi yang menjadi penguatan dasar wisata yang akan dicapai. Henry (2022) dalam artikelnya mengemukakan bahwa salah satu faktor mengapa Desa Wisata ini tidak mampu bertahan dan berkembang tidak semua warga masyarakat desa bersangkutan dapat menerima datangnya wisatawan yang berkunjung. Lalu tidak konsistennya masyarakat dalam menjaga keumihan dan kelestarian daya tarik Desanya tersebut. Dari hal ini, dapat disimpulkan bahwa faktor pemberdayaan masyarakat utamanya sadar wisata menjadi salah satu kunci kesinambungan Desa Wisata.

Terciptanya SAPTA PESONA merupakan suatu standar mutu yang harus dicapai dalam penentuan kualitas wisata di Indonesia. Terdapat 7 (tujuh) unsur SAPTA PESONA yang harus dipenuhi oleh pengelola Desa Wisata, yakni Aman, tertib, Sejuk, Indah, Ramah dan Kenangan. Dhameria, et al (2023) dalam penelitiannya mengatakan bahwa penerapan SAPTA PESONA merupakan atribut penting dalam terciptanya kepuasan individu untuk mengunjungi suatu lokasi wisata. Penerapan SAPTA PESONA yang baik, tentunya berakar dari sadar wisata dari masyarakat sekitar dimana lokasi wisata tersebut berada. Literasi yang baik oleh masyarakat mengenai sadar wisata dan SAPTA memegang peranan dalam meningkatkan partisipasi dan kontribusi masyarakat dalam mensukseskan implementasi Desa Wisata [14].

Tinjauan Pustaka

Bratic et al, (2024) [3] dalam penelitiannya yang berjudul *An IPA Analysis of Tourist Perception and Satisfaction with Nisville Jazz Festival Service Quality* memiliki tujuan untuk mengukur kepuasan dan ketidakpuasan atas layanan di acara Festival musik Jazz Nisville dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Dengan responden yakni pengunjung festival sebanyak 243 responde menghasilkan Kesimpulan bahwa Hasilnya menunjukkan bahwa konten budaya dan keramahtamahan merupakan faktor terpenting yang berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengunjung dan secara positif memengaruhi rekomendasi dan kunjungan berulang ke festival. Faktor penting lainnya dalam penelitian ini adalah aksesibilitas, sementara kenyamanan, amenities, keamanan, dan kebersihan memerlukan peningkatan untuk meningkatkan pengalaman pengunjung secara keseluruhan.

Kemudian Achsa et al, (2024) [11] melakukan penelitian yang berjudul *Evaluasi dan Strategi Pengembangan Desa Wisata dengan Importance-Performance Analysis* (IPA). Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi dan juga penentuan strategi yang tepat bagi pengelola Desa Wisata di Kawasan Candi Borobudur. Metode yang dilakukan dengan mengidentifikasi kepuasan pengunjung Desa Wisata dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat indikator-indikator yang menjadi prioritas prestasi, prioritas utama, prioritas rendah dan prioritas berlebihan pada tiap desa wisata. Dari hasil evaluasi tersebut ditetapkan strategi untuk Desa Wisata Karanganyar yang mengarah pada perbaikan SDM dengan penambahan keterampilan pengelola.

Jou et al (2021) [9] pada penelitiannya yang berjudul *Application of Revised Importance-Performance Analysis to Investigate Critical Service Quality of Hotel Online Booking*, bertujuan untuk melihat atribut kualitas layanan yang penting untuk pemesanan hotel secara daring (*online*). Penelitian ini mencoba mengintegrasikan teori tiga faktor dan *Importance-*

Performace Analysis (IPA) ke dalam pendekatan analisis IPA 3-D untuk mengidentifikasi atribut kualitas layanan yang penting untuk pemesanan hotel secara daring. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa jika dibandingkan dengan metode analisis korelasi parsial konvensional, berbeda pada dimensi Pemenuhan dan Responsivitas, Keamanan dan Keselamatan, Fungsionalitas Situs Web, dan Hubungan Pelanggan.

Dhameria et al (2023) [5] pada penelitiannya yang berjudul *Penerapan Importance-Performace Analysis* (IPA) SAPTA PESONA Pantai Marina Semarang. Penelitian ini ingin mengetahui tingkat kepuasan pengunjung Pantai Marina Semarang atas layanan yang disediakan oleh pengelola pantai. Analisis menggunakan metode IPA atas jawaban dari 440 pengunjung Pantai Marina Semarang yang dijadikan sebagai responden. Atribut yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sapta Pesona atas Keindahan, Kebersihan, Keamanan, Ketertiban, Kenyamanan, Ramah tamah dan Kenangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 62,27% responden menunjukkan puas atas kinerja layanan pengelola Pantai Marina Semarang. Atas hasil ini, mengindikasikan bahwa pengelola Pantai Marina Semarang masih memerlukan perbaikan layanan berbasis atribut SAPTA PESONA agar mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung.

Handayani et al (2023) [8] pada penelitiannya yang berjudul *Analisis kinerja desa wisata berbasis pertanian pada berbagai kategori desa wisata di Kabupaten Bantul bertujuan untuk mengetahui kinerja desa wisata berbasis pertanian pada berbagai kategori desa wisata di Kabupaten Bantul*. Responden yang digunakan adalah pengelola Desa Wisata sebanyak 30 reponden dari 2 Desa Wisata yang masing-masing berada dalam kategori Maju dan berkembang. Profil responden adalah pengelola Desa Wisata atau pihak-pihak yang aktif terlibat dalam kegiatan wisata. Analisis menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang menggunakan atribut manajerial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Desa Wisata masih belum maksimal bila dibandingkan dengan harapan. Selain itu, terdapat ketidaksesuaian penerimaan kategori Desa Wisata bila diukur dengan metode analisis ini.

Metodologi Penelitian

Studi ini merupakan studi kualitatif yang bertujuan untuk melakukan identifikasi atas unsur-unsur yang di syaratkan dalam Sapta Pesona dalam rangka evaluasi dan juga penetapan prioritas strategi Pengelola Desa Wisata Sugihmukti untuk meningkatkan kategori atau golongan menjadi Desa Wisata Berkembang. Penelitian dilakukan dengan pengungkapan fenomena terlebih dahulu, yang dilanjutkan dengan analisis mendalam yang kemudian hasilnya diharapkan mampu menjelaskan secara mendalam atas fenomena yang diajukan (Anggito & Setiawan, 2018).

Lokasi penelitian ditetapkan di Desa Sugihmukti, Kecamatan Pasir Jambu, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung Desa Wisata Sugihmukti dengan sampel adalah pengunjung Desa Sugihmukti periode bulan September 2024. Adapun jumlah sampel yang diperoleh adalah sebanyak 34 orang yang berasal dari latar belakang dan asal tempat tinggal. Teknik pengambilan sampel adalah non probabilitas dengan sampel acak. Teknik pengambilan sampel ini diambil dengan pertimbangan bahwa peneliti kecil kemungkinan dapat bertemu kembali dengan responden yang telah diambil opininya.

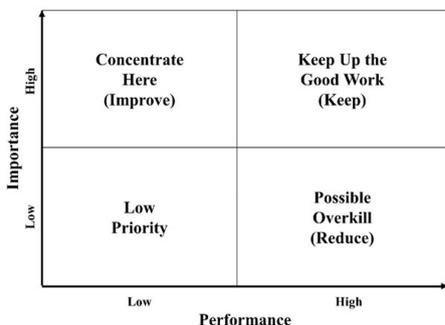
Terdapat 7 (tujuh) atribut yang digunakan dalam penelitian ini, yakni Daya Tarik, Keamanan, ketertiban, Kebersihan, Kenyamanan, Sumber Daya Manusia, dan Adopsi Teknologi. Terdapat 23 pernyataan yang harus direpon oleh responden, yakni para pengunjung Desa Wisata Sugihmukti. Dalam periode penelitian, kuesioner diisi oleh 34 orang pengunjung Desa Wisata ini. Pada [tabel 1](#) ditampilkan atribut dan indikator-indikator pernyataan yang disampaikan kepada responden. Indikator-indikator pernyataan ini merupakan adopsi dari beberapa referensi penelitian terdahulu.

Tabel 1. Atribut dan Indikator Pengukuran Sapta Pesona

No.	Atribut Sapta Pesona	No.Indikator	Indikator Pernyataan
1	Daya Tarik	DT1	Kondisi alam yang indah
2		DT2	Kebiasaan dan budaya masyarakat Desa Wisata
3		DT3	Atraksi wisata alam yang indah dan menarik
4		DT4	Atraksi buatan yang unik
5	Keamanan	KM1	Lokasi Desa Wisata bebas rawan kejahatan
6		KM2	Pengelola Desa Wisata memberikan rasa aman
7		KM3	Bebas pungutan liar
8		KM4	Tersedia lahan parkir yang luas dan aman
9	Keterlibatan	KT1	Fasilitas, sarana dan prasarana wisata yang teratur
10		KT2	Tersedia pusat layanan dan informasi
11	Kebersihan	KB1	Kebersihan lingkungan Desa Wisata
12		KB2	Kebersihan fasilitas, sarana dan prasarana yang tersedia
13		KB3	Ketersediaan toilet dan tempat sampah yang memadai
14	Kenyamanan	KY1	Kondisi jalan atau akses
15		KY2	Ketersediaan air, listrik dan jaringan komunikasi
16		KY3	Lokasi yang mudah dijangkau
17		KY4	Ketersediaan tempat makan dan minum yang memadai
18		KY5	Harga tiket/biaya yang relatif terjangkau
19	Sumber Daya Manusia	SDM1	Kemampuan SDM pengelola desa wisata dalam memberikan pelayanan informasi pada pengunjung dan penanganan keluhan pelanggan
20		SDM2	Kemampuan SDM dalam mengatur dan mengorganisir pengunjung
21	Adopsi Teknologi	IT1	Informasi Desa Wisata dapat diakses melalui laman/sosial media
22		IT2	Dampak efek jaringan (network effect)
23		IT3	Tersedia akses pembayaran digital

Sumber: Achsa et al (2024); Dhamera et al (2023); Sugiharti et al (2023)

Pernyataan responden yang telah dikumpulkan akan dianalisis menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Dimana analisis ini ingin memberikan gambaran perbandingan antara Kepuasan (kinerja) konsumen dan Kepentingan [18]. Analisis IPA ini dapat disimpulkan melalui diagram kartesius yang terbagi atas 4 (empat) kuadran yang digambarkan pada gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis* Sumber: Martilla dan James (1977) [12]

Dalam diagram tersebut memiliki empat kuadran yang membagi diagram menjadi 4 bagian, sisi kiri atas, yakni area dimana atribut dan indikator yang berada di area ini memerlukan perhatian khusus dari pengelola Desa Wisata untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Area kanan atas

menandakan bahwa semua atribut dan indikator yang berada disana, sudah hampir memenuhi ekspektasi atau harapan konsumen yang kinerjanya harus dipertahankan oleh pengelola Desa Wisata. Area kiri bawah diagram dapat diartikan bahwa atribut dan indikator yang terletak didalamnya tidak memerlukan prioritas dari pengelola Desa Wisata, karena atribut dan indikator tersebut tidak begitu diharapkan oleh pengunjung. Kemudian, area di kanan bawah dapat diindikasikan bahwa atribut dan indikator yang berada didalamnya adalah hal-hal yang tidak terlalu menjadi harapan atau kepentingan pengunjung, namun mendapat perhatian dan penanganan berlebihan dari pengelola Desa Wisata.

Untuk menentukan letak tingkat kepuasan dan kepentingan atas setiap item pertanyaan, maka dapat dicari dengan cara mencari rata-rata jawaban dari setiap indikator item pertanyaan. Sedangkan untuk mendapatkan nilai kendala (*barrier*) untuk membentuk kuadran. Secara mendalam, tahap-tahap analisis sebagaimana disampaikan oleh Supranto (2001) dalam musyarofah et al (2021) [13] adalah sebagai berikut:

1. Menentukan nilai rata-rata skor harapan konsumen dimana:

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \quad (1)$$

Tk_i = Tingkat kesesuaian responden

X = skor penilaian kepuasan pengunjung/kinerja pengelola Desa Wisata

Y_i = skor kepentingan/harapan dari pengunjung Desa Wisata

2. Rata-rata keseluruhan

$$X = \frac{\sum X_i}{n} \quad (2)$$

$$Y = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (3)$$

X = skor rata-rata tingkat kepuasan pengunjung/kinerja pengelola Desa Wisata

Y = skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan dari pengunjung Desa Wisata

$\sum X_i$ = jumlah skor tingkat kepuasan pengunjung/kinerja pengelola Desa Wisata

$\sum Y_i$ = tingkat kepentingan/harapan dari pengunjung Desa Wisata

n = jumlah responden

Setelah mendapatkan nilai rerata setiap indikator item pernyataan dan rerata total kuadran, maka hasilnya dapat dipetakan melalui keempat kuadran untuk ditentukan prioritas pengembangannya.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner dari 34 responden, maka hasil dari *Importance-Performance Analysis* (IPA) dari setiap indikator, dapat dilihat pada tabel 2. Dalam tabel tersebut dapat kita perhatikan beberapa atribut yang memiliki skor kesesuaian rendah (di bawah 70%), diketahui bahwa pada atribut Daya Tarik, atraksi buatan yang unik memiliki tingkat kesesuaian Harapan atau Kepentingan terhadap Kepuasan pengunjung yang paling rendah. Atraksi buatan yang saat ini ada di Desa Wisata Sugihmukti adalah edukasi pengolahan kopi Pyconon kopi Patuha dan juga proses pemerahan susu kambing etawa. Menurut pengunjung atraksi pengolahan kopi sudah banyak diadopsi oleh banyak sekali lokasi wisata, dan pengunjung pun mengakui bahwa sebagian besar mereka bukanlah penggemar atau penikmat kopi, namun hanya sebagai penikmat kasual saja. Namun, proses pemerahan susu kambing etawa menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung. Pada atribut keamanan, tersedianya lahan parkir beserta keamanannya menjadi indikator yang memiliki kesesuaian terendah. Banyak pemilik kendaraan yang berkunjung ke Desa Wisata Sugihmukti sulit menemukan tempat parkir kendaraan yang memadai, alhasil mereka memarkir kendaraannya menumpang di lahan kosong warga atau depan pelataran parkir kios atau toko. Memang ada lahan terbuka yang dapat diakses, namun jarak dengan lokasi atraksi Desa Wisata dinilai cukup jauh. Atribut kebersihan merupakan faktor umum

yang memiliki kesesuaian yang relatif rendah. Area Desa Wisata memang sangat berdekatan dengan lokasi pemukiman penduduk dan juga lahan produktif yakni perkebunan, sehingga limbah rumah tangga dan limbah produk perkebunan cukup berserakan di sisi kanan kiri tapak jalan atau di lingkungan Desa Wisata.

Tabel 2. *Importance-Performance Analysis (IPA)* Atribut Sapta Pesona Desa Wisata Sugihmukti

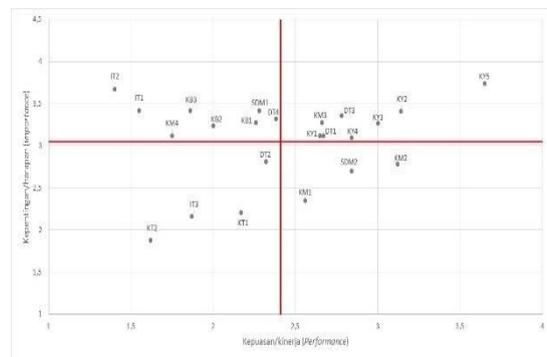
INDIKATOR PERNYATAAN	KODE PERNYATAAN	KEPUASAN (X)	KEPENTINGAN (Y)	KESESUAIAN
DAYA TARIK				
Kondisi alam yang indah	DT1	2,67	3,12	85,58%
Kebiasaan dan budaya masyarakat Desa Wisata	DT2	2,32	2,81	82,56%
Atraksi wisata yang indah dan menarik	DT3	2,78	3,36	82,74%
Atraksi buatan yang unik	DT4	2,38	3,32	71,69%
KEAMANAN				
Lokasi Desa Wisata bebas rawan kejahatan	KM1	2,56	2,35	108,94%
Pengelola Desa Wisata memberikan rasa aman	KM2	3,12	2,78	112,23%
Bebas pungutan liar	KM3	2,66	3,28	81,10%
Tersedia lahan parkir yang luas dan aman	KM4	1,75	3,12	56,09%
KETERTIBAN				
Sarana dan prasarana wisata yang teratur	KT1	2,17	2,21	98,19%
Tersedia layanan pusat informasi	KT2	1,62	1,88	86,17%
KEBERSIHAN				
Kebersihan lingkungan Desa Wisata	KB1	2,26	3,28	68,90%
Kebersihan fasilitas dan sarana prasarana	KB2	2	3,24	61,73%
Ketersediaan toilet dan tempat sampah	KB3	1,86	3,42	54,39%
KENYAMANAN				
Kondisi jalan atau akses	KY1	2,65	3,12	84,94%
Ketersediaan utilitas (air, listrik, jaringan komunikasi)	KY2	3,14	3,41	92,08%
Lokasi yang mudah dijangkau	KY3	3	3,27	91,74%
Ketersediaan tempat makan dan minum yang memadai	KY4	2,84	3,1	91,61%
Harga tiket/biaya yang relatif terjangkau	KY5	3,65	3,74	97,59%
SUMBER DAYA MANUSIA				
Kemampuan SDM pengelola desa wisata dalam memberikan pelayanan informasi pada pengunjung dan penanganan keluhan pelanggan	SDM1	2,28	3,42	66,67%
Kemampuan SDM dalam mengatur dan mengorganisir pengunjung	SDM2	2,84	2,7	105,19%
ADOPSI TEKNOLOGI				
Informasi Desa Wisata dapat diakses melalui laman/sosial media	IT1	1,55	3,42	45,32%
Dampak efek jaringan (network effect)	IT2	1,4	3,67	38,15%
Tersedia akses pembayaran digital	IT3	1,87	2,16	86,57%
RATA-RATA		2,41	3,05	80,44%

Sumber: data diolah

Kesesuaian rendah berikutnya adalah pada atribut sumber daya manusia, utamanya pada indikator menyediakan layanan informasi dan juga penanganan keluhan pengunjung. Kasus yang biasa terjadi biasanya miskomunikasi atas barang apa saja dan jenis pakaian seperti apa yang sebaiknya di bawa dan dikenakan oleh para pengunjung. Selain itu, penyediaan obat-obatan yang tidak siap sedia bila pengunjung mengalami sakit atau kecelakaan

ringan ketika menikmati kegiatan di aktraksi wisata. Adopsi teknologi juga nampaknya belum digunakan secara maksimal oleh pengelola Desa Wisata, dimana keberadaan Desa Wisata Sugihmukti baru bisa diakses melalui akun instagram resmi Desa Wisata Sugihmukti. Belum tersedia laman resmi yang dikelola sendiri oleh pengelola Desa Wisata. Selain itu efek jaringan juga sangat minimal, misalnya ulasan-ulasan di aplikasi *google maps* yang hingga saat ini masih 14 ulasan dengan peringkat 4,4.

Untuk hasil gambaran yang lebih baik, maka perbandingan antara tingkat kesesuaian Harapan dan Kepentingan terhadap Kepuasan pengunjung dapat disajikan melalui diagram kartesius yang dapat dilihat pada [gambar 2](#). Dalam digram dapat kita lihat bahwa pengunjung memiliki harapan tinggi atas atraksi buatan yang berbeda atau unik yang dapat ditawarkan jika dibandingkan dengan lokasi wisata lainnya di daerah Ciwidey. Potensi yang dapat digunakan misalnya aliran sungai kecil di Desa Sugihmukti kedepannya dapat digunakan untuk wisata *body rafting* dan juga sarana edukasi ekowisata penangkaran burung untuk memanfaatkan profil pengunjung yang tidak berkenan melakukan kegiatan penelusuran pengamatan burung karena alasan beratnya medan yang harus dilalui atau alasan medis maupun keterbatasan daya fisik.



Gambar 2. Diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis (IPA)* Desa Wisata Sugihmukti

Kemudian, ketersediaan lahan parkir merupakan hal penting yang perlu dipikirkan oleh pengelola Desa Wisata Sugihmukti, misalnya mencari beberapa lahan kosong yang dekat dengan atraksi wisata dan membenahinya agar relatif mudah untuk diakses oleh tipe-tipe kendaraan yang umum digunakan oleh pengunjung (misal SUV, minibus atau mikrobus) sebagai kantong parkir. Sistem penyediaan lahan kantong parkir tersebut dapat disediakan dengan sistem bagi hasil atau sewa semisal lahan kosong tersebut dimiliki oleh penduduk sekitar. Kebersihan lingkungan, fasilitas dan sarana dan prasarana serta ketersediaan toilet dan tempat sampah. Penyebab terjadinya hal ini telah dibahas di bagian kesesuaian, dan hal ini tentunya dapat ditingkatkan kinerjanya dengan secara berkesinambungan mengkampanyekan pentingnya sadar wisata kepada masyarakat yang tinggal berdekatan dengan lokasi atraksi wisata. Sadar wisata yang dimiliki oleh masyarakat sekitar akan memiliki dampak kepada Desa Wisata itu sendiri, selain akan adanya kunjungan kembali juga akan menyebabkan datangnya kunjungan-kunjungan baru [\[11\]](#).

Kemampuan sumber daya manusia juga memerlukan perhatian khusus dalam rangka meningkatkan kinerja atau kepuasan pengunjung, khususnya kemampuan berkomunikasi dengan para pengunjung. Komunikasi dilakukan bukan hanya pada saat atau waktu kunjungan, juga pada saat sebelum dilakukan kunjungan, baik secara melalui media komunikasi maupun melalui laman atau media sosial. Bila teknik komunikasi ini dapat dilakukan, maka akan meminimalisir terjadinya simang siur informasi dan juga beberapa akibat yang sebenarnya disebabkan oleh pengunjung itu sendiri.

Adopsi teknologi pada sektor penyediaan informasi yang komprehensif, baik itu laman pada jaringan internet maupun media sosial ternyata mendapat perhatian dari para pengunjung. Informasi yang termuat dalam media sosial dan laman internet bukan hanya memberikan keterangan dan juga informasi, namun juga mampu dapat sebagai sarana promosi di tengah ketatnya

persaingan antar lokasi wisata [19]; [17], apalagi Desa Wisata Sugihmukti berada di salah satu area wisata terkenal Kabupaten Bandung Ciwidey dan juga, Desa Wisata di daerah tersebut tidak hanya satu atau dua. Efek jaringan (*network effect*) adalah banyaknya kepesertaan atau kontribusi yang diberikan oleh orang atau individu yang telah merasakan atau mengalami yang mampu membantu orang lain untuk menentukan keputusannya apakah akan bergabung atau tidak kepada suatu layanan atau pengguna produk. Hasil dari efek jaringan ini dapat berupa positif atau negatif, dan tentunya efek jaringan positif sangat diharapkan [4]. Contoh konkrit dari efek jaringan positif ini adalah ulasan-ulasan dari banyak orang di google maps atau ulasan lain di media lainnya. Untuk hal ini, pengelola bisa menyarakan semua pengunjung Desa Wisata untuk meluangkan waktunya sejenak untuk memberikan ulasan yang baik di media-media yang tepat dan cukup mudah dan nyaman bagi pengunjung.

Berikutnya atribut dan indikator yang sudah memenuhi ekspektasi dan kepuasan konsumen dalam penelitian ini adalah Daya tarik atas indikator keindahan alam beserta atraksi wisata alamiahnya, keamanan atas indikator bebas pungutan liar, kenyamanan dengan kesemua indikatornya. Sedangkan atribut dan indikator yang tidak memerlukan prioritas dalam pengelolaannya adalah keteraturan sarana dan prasarana, serta pusat layanan informasi. Kedua hal ini diutarakan pengunjung, karena memang mereka akan meluangkan waktunya di atraksi alam terbuka, dimana keteraturan tata letak tidak menjadi sasaran kepuasan mereka dalam menikmati atraksi wisata. Apa adanya dan alami adalah sasaran pengunjung dalam menikmati wisata di Desa Wisata. Terakhir, atribut dan indikator yang tidak menjadi prioritas namun diberikan kinerja yang berlebihan oleh pengelola adalah atribut kemananan dari segi rasa aman di daerah Desa Wisata dan pengelola mampu memberikan keamanan pengunjung, atribut sumber daya manusia dalam segi kemampuan mengorganisir rombongan, karena hal ini biasanya sudah dilakukan oleh ketua rombongan pengunjung masing-masing.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan survey, maka dapat disimpulkan bahwa atribut daya tarik atas atraksi buatan yang unik, atribut keamanan pada indikator tersedianya lahan parkir beserta keamanannya, kemudian mayoritas atribut kebersihan, atribut sumber daya manusia, utamanya pada indikator menyediakan layanan informasi dan juga penanganan keluhan pengunjung dan Adopsi teknologi pada aspek informasi digital serta efek jaringan memiliki tingkat kesesuaian rasio antara kinerja dan kepuasan yang relatif rendah. Adapun atribut dan indikator yang memerlukan perhatian khusus dari pengelola Desa Wisata Sugihmukti adalah atribut daya tarik atas indikator atraksi buatan yang unik, kemudian atribut keamanan atas lahan parkir beserta keamanannya yang memadai, lalu atribut kebersihan untuk indikator kebersihan lingkungan, fasilitas dan sarana prasarana, dan ketersediaan sanitasi dan tempat sampah. Kemudian atribut sumber daya manusi dari aspek komunikasi untuk penyampaian informasi dan penanganan keluhan, dan terakhir atribut adopsi teknologi atas indikator ketersediaan informasi digital dan efek jaringan yang positif.

Daftar Pustaka

- [1] Achsa, Andhatu., Verawati, Dian M., & Hutajulu, Dinar M.(2024). Evaluasi dan Strategi Pengembangan Desa Wisata dengan Importance-Performance Analysis (IPA). *Ekonomis: Journal of Economic and Business*, 8(1), <http://dx.doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1320>
- [2] Anggito, A., & Setiawan, J. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Jejak.
- [3] Bratic, M.; Pavlovic, D.; Kovaci' c, S.; Pivac, T.; Maric Stankovic, A.; Vujcic, M.D.; An delkovic, Ž. An IPA Analysis of Tourist Perception and Satisfaction with Nisville Jazz Festival Service Quality. *Sustainability* 2024, 16, 9616. <https://doi.org/10.3390/su16229616>
- [4] Charles, Y. Network Effect: Sejarah, Cara Kerja, Cara Menggunakan Untuk Bisnis. diakses pada tanggal 20 Oktober 2024 dari laman https://tanyadigital.com/network-effect-adalah/#google_vignette
- [5] Dhamera, V., Sulfiani, S., & Kusumah, A. (2023). Application Of Importance Performance Analysis (IPA) Of Sapta Pesona Beach Marina Semarang. *Barakuda 45: Jurnal Ilmu Perikanan Dan Kelautan*, 5(1), 79-88. <https://doi.org/10.47685/barakuda45.v5i1.303>
- [6] Handayani, S. M., Rahayu, E. S., Irianto, H., Sundari, M. T., Setyowati, & Widadie, F. (2023). Analisis kinerja desa wisata berbasis pertanian pada berbagai kategori desa wisata di Kabupaten Bantul. *Agromix*, 14(1), 67-76. <https://doi.org/10.35891/agx.v14i1.3225>
- [7] Hen (2016). 30 Rekomendasi Tempat Wisata di Bandung 2024. Diakses pada 12 November 2024 melalui laman <https://kumparan.com/jendela-dunia/30-rekomendasi-tempat-wisata-di-bandung-terbaik-2024-2279YmxF45w/full>
- [8] Henry. "Cerita Akhir Pekan: Mendadak Desa Wisata Tak Semuanya Konsisten". *Liputan 6* (2022). Diakses pada tanggal 14 Februari 2024 dari <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/5060111/cerita-akhir-pekan-mendadak-desa-wisata-yang-tak-semuanya-konsisten?page=4>.
- [9] Jou, R.-C.; Day, Y.-. Application of Revised Importance-Performance Analysis to Investigate Critical Service Quality of Hotel Online Booking. *Sustainability* 2021, 13, 2043. <https://doi.org/10.3390/su13042043>
- [10] Kemenparekraf, 2022. Desa Wisata Sugihmukti. Diakses pada 14 Februari 2024 melalui laman https://jadesta.kemenparekraf.go.id/desa/sugihmukti_1
- [11] Khumaedy, M. Arif. "Masyarakat Sadar Wisata". Sekretariat Kabinet Republik Indonesia (2017). Diakses pada 14 Februari 2024 diakses dari <https://setkab.go.id/masyarakat-sadar-wisata/>.
- [12] Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79. <https://doi.org/10.2307/1250495>
- [13] Musyarofah, B., Ilmadi, Setiawan, T. H., & Isnurani. 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Lebesgue : Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika, Matematika Dan Statistika*, 2(1), 85–95. <https://doi.org/10.46306/lb.v2i1.47>
- [14] Oeswoyo, Mayasari. D. Peningkatan Kualitas Masyarakat Melalui Sosialisasi Sadar Wisata dan Sapta Pesona. *Jurnal Pemberdayaan Pariwisata*, [S.l.], v. 2, n. 1, p. 29 - 35, june 2020. ISSN 2715-923X. Available at: <https://jurnalpariwisata.iptrisakti.ac.id/index.php/JPP/arti cle/view/1383>. Date accessed: 15 dec. 2024. doi: <https://doi.org/10.30647/jpp.v2i1.1383>
- [15] Pedoman Desa Wisata. Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi Republik Indonesia. Edisi II, 2021
- [16] Profil Desa Wisata Sugihmukti. Diakses pada 12 November 2024 melalui laman https://jadesta.kemenparekraf.go.id/desa/sugihmukti_1
- [17] Safitri, B.V., Maulida, N., & Miharja, D.L. Optimalisasi Penggunaan Media Sosial dalam Mengembangkan Potensi Desa Wisata Organik pada Kelompok Sadar Wisata Desa Muncan-Lombok Tengah. *Journal of Community Development & Empowerment*, 2(3). <https://doi.org/10.29303/jcommdev.v2i3.19>
- [18] Warner, L. A., Kumar, A., & Lamm, A. J. 2016. Using Importance-Performance Analysis to Guide Extension Needs Assessment. *Journal of Extension*
- [19] Yunita, N. P. I., & Nurmallasari, M. R. . (2024). Optimalisasi Media Sosial Guna Meningkatkan Daya Tarik Wisata Dairyland on the Valley. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 6(1), 1001-1006. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v6i1.3972>