

Analisis Faktor-Faktor Berpengaruh Terhadap Keberhasilan Desa Wisata Berdasarkan Kepuasan Wisatawan di Desa Wisata Tetebatu, Kecamatan Sikur, Kabupaten Lombok Timur, Provinsi NTB

Analysis of Factors Influencing the Success of Tourism Village Based on Tourist Satisfaction in Tetebatu Tourism Village, Sikur District, Lombok Timur Regency, NTB Province

Fortuna Pijar Mentari¹, Ida Soewarni², Ardiyanto Maksimilianus Gai³

¹Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Institut Teknologi Nasional Malang, Kampus 1 ITN Malang Jalan Bendungan Sigura-gura No.2. Kota Malang 65145, Indonesia;

*Penulis Korespondensi. e-mail: fortunapijar3@gmail.com

ABSTRACT

Tetebatu Tourism Village has such tourism potential that it has received many awards, one of which is as Indonesia's representative in the Best Tourism Villages event by a world organization, namely the World Tourism Organization (UNWTO) in 2021. But this village has human resources that are still low in terms of the number of people who work as migrant workers. So, the research aims to examine the factors that influence the successful implementation of tourism village development in Tetebatu Tourism Village based on tourist satisfaction in order to provide recommendations for other tourist villages that have similar characteristics in advancing their villages. The limitations of the research are attractions, accessibility, accommodation, infrastructure, promotion, and information, supporting facilities, institutions, community awareness, and tourist satisfaction. Data collection methods included observation, interviews, and questionnaires. The samples used were purposive sampling to determine stakeholders' samples and accidental sampling to determine tourists. The data analysis used is 1) qualitative descriptive analysis to explain potentials and problems, 2) Costumers Satisfaction Index analysis and Importance Performance Analysis to find the level of tourist satisfaction, and 3) Confirmatory Factor Analysis and Content Analysis to determine what factors influence the success and development of tourist objects in the Tetebatu Tourism Village. The results showed that the CSI value was 67.31%, which was included in the "Satisfied" category, and in the IPA method, it was found that there were still 11 tourism attributes that needed priority improvement. The final result found that all factors had an effect on the success of the Tetebatu Tourism Village.

Keywords: *tourist satisfaction, success factors for tourism villages*

ABSTRAK

Desa Wisata Tetebatu memiliki potensi wisata sehingga menerima banyak penghargaan salah satunya yaitu sebagai perwakilan Indonesia dalam ajang Best Tourism Villages oleh organisasi dunia yaitu World Tourism Organization (UNWTO) pada tahun 2021. Tetapi desa ini memiliki sumber daya manusia yang masih rendah dilihat dari jumlah masyarakat yang bekerja sebagai TKI. Sehingga penelitian bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang berpengaruh pada keberhasilan implementasi pengembangan desa wisata di Desa Wisata Tetebatu berdasarkan kepuasan wisatawannya guna memberikan rekomendasi bagi desa wisata lain yang memiliki karakteristik serupa dalam memajukan desanya. Adapun yang menjadi batasan penelitian yaitu atraksi, aksesibilitas, akomodasi, infrastruktur, promosi dan informasi, fasilitas penunjang, kelembagaan, kesadaran masyarakat serta kepuasan wisatawan. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara serta kuesioner. Pengambilan sampel yang digunakan yaitu purposive sampling untuk penentuan sampel stakeholders dan accidental sampling untuk penentuan wisatawan. Analisis data yang digunakan adalah 1) analisis deskriptif kualitatif untuk menjelaskan potensi dan masalah, 2) analisis Costumers Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis untuk menemukan tingkat kepuasan wisatawan, serta 3) Confirmatory Factor Analisis dan Content Analisis untuk menentukan faktor apa saja yang berpengaruh terhadap keberhasilan pengembangan pada objek wisata di Desa Wisata Tetebatu. Hasil penelitian diperoleh bahwa nilai CSI 67,31% yang termasuk dalam kategori "Puas" dan pada metode IPA diperoleh masih terdapat 11 atribut wisata yang memerlukan perbaikan prioritas. Hasil akhir ditemukan bahwa semua faktor berpengaruh pada keberhasilan Desa Wisata Tetebatu.

Kata Kunci: *kepuasan wisatawan, faktor keberhasilan desa wisata.*

PENDAHULUAN

Desa Wisata Tetebatu merupakan desa yang berada di kawasan kaki Gunung Rinjani. Sejalan dengan RTRW Lombok Timur No. 2 Tahun 2012 Pasal 30 ayat 2, Desa Wisata Tetebatu ditetapkan sebagai Kawasan Peruntukan Pariwisata Alam sehingga didominasi oleh wisata berupa alam. Beberapa diantaranya yaitu pemandangan gunung, terasesering, wisata air seperti air terjun juga lembah dan lain sebagainya. Sehingga dengan potensi wisata yang dimilikinya, menjadikan desa ini menerima banyak penghargaan salah satunya yaitu menjadi perwakilan Indonesia pada ajang *Best Tourism Villages* yang diselenggarakan oleh UNWTO pada tahun 2021. Namun, ternyata Desa Wisata Tetebatu belum didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni dilihat dari jumlah TKI paling tinggi di Kecamatan Sikur. Tingginya angka warga yang bekerja sebagai TKI ini menunjukkan rendahnya kesadaran masyarakat Desa Tetebatu dalam memaksimalkan peluang ekonomi dari potensi wisata yang dimilikinya yaitu tidak memanfaatkan tenaga dari masyarakatnya sendiri.

Berdasarkan dari kondisi Desa Wisata Tetebatu tersebut, maka beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apa saja potensi dan masalah pada objek wisata di Desa Wisata Tetebatu?
2. Bagaimanakah keberhasilan Desa Wisata Tetebatu dilihat dari tingkat kepuasan wisatawanannya?
3. Apa saja faktor-faktor yang berpe-ngaruh terhadap upaya peningkatan keberhasilan pengembangan Desa Wisata Tetebatu?

Oleh karena kondisi yang ditemukan, maka penelitian ini ditujukan untuk dapat merumuskan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap keberhasilan Desa Wisata Tetebatu berdasarkan kepuasan wisatawanannya. Sehingga diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi bagi desa-desa wisata lainnya dengan karakteristik yang mirip untuk dapat direfleksikan oleh mereka. Hal ini sebagaimana bahwa meskipun keberadaan desa wisata yang bertumbuh pesat tetapi desa yang berhasil masih sedikit.

TINJAUAN PUSTAKA

a. Desa Wisata

Desa wisata merupakan gabungan antara atraksi wisata dan fasilitas pendukung yang saling terintegrasi dalam suatu struktur kehidupan masyarakat yang menyatu dengan tata cara dan tradisi yang ada. Desa wisata biasanya memiliki kecenderungan kawasan pedesaan yang memiliki kekhasan dan daya tarik sebagai tujuan wisata Nuryanti (1993).

b. Komponen Pembentuk Desa Wisata

Agar suatu destinasi wisata dapat mencapai keberhasilan pariwisata jika bergantung pada 3A, yaitu atraksi (*attraction*), fasilitas (*amenities*) dan aksesibilitas (*accessibility*). (Yoeti, 1997) Kemudian Intosh (1995) mengemukakan bahwa selain daya tarik wisata, aksesibilitas dan promosi terdapat pula tambahan, yaitu sumber daya alam, infrastruktur, moda transportasi, partisipasi masyarakat kemudian pada pengelolaan desa wisata, upaya untuk membangun dan mengembangkan desa wisata harus mempertimbangkan peran masyarakat, identifikasi dan pengkajian potensi, kelembagaan dan sistem pengelolaan, produk dan pemasaran, sumber daya manusia, dan peran pemilik kebijakan.

c. Kepuasan Wisatawan

Dalam pasar pariwisata yang kompetitif, kepuasan wisatawan merupakan kriteria utama dalam mengembangkan citra tempat tujuan yang lebih banyak wisatawan dan menghasilkan penjualan banyak produk dan jasa. (Meng, Tepanon, dan Uysal, 2008). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. (Oliver dalam Supratno, 2011)

d. Faktor-Faktor Keberhasilan Desa Wisata

Terdapat beberapa faktor-faktor keberhasilan dari *Community Based-Tourism* dalam pengembangan desa wisata adalah keunikan lokasi, pelibatan masyarakat, fasilitas dana, tokoh penggerak, dan link (Putri & Manaf, 2013), yang kemudian dilanjutkan oleh UNWTO (2018) bahwa Keberhasilan pembangunan desa wisata dapat dilihat pada destinasi wisata yang berkualitas atau *Quality Destination* yang merupakan hasil dari proses yang menyiratkan kepuasan semua produk dan keutuhan layanan, persyaratan, dan harapan pengunjung dengan harga yang dikenakan, sesuai dengan kondisi kontrak yang diterima bersama, dan faktor-faktor mendasar yang tersirat seperti keselamatan, keamanan, kebersihan, aksesibilitas, komunikasi, infrastruktur, maupun fasilitas layanan publik yang melibatkan aspek etika, transparansi, dan penghargaan terhadap lingkungan, manusia dan budaya.

Menurut Susetyarini dan Masjhoer (2018), mengukur tingkat kepuasan wisatawan dapat dijadikan sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan pengembangan pariwisata. Sehingga dengan diketahuinya kepuasan wisatawan yang menjadi salah satu bagian timbal balik wisatawan dapat menjadi bahan evaluasi dalam pengelolaan wisata yang kemudian dapat dijadikan sebagai program pengembangan pariwisata.

Beberapa aspek dan indikator mengenai tolak ukur keberhasilan pengelolaan desa wisata diambil dari teori yang dikemukakan oleh Suansri dalam Oktadesia dan Bela (2020) dan dijelaskan pada uraian di bawah.

Tabel 1 Tolok Ukur Keberhasilan Pengelolaan Wisata di Desa Wisata Tetebatu

Aspek	Indikator
Ekonomi	Tersedia dana untuk pengembangan komunitas
	Terciptanya lapangan pekerjaan dan pendapatan masyarakat di sektor pariwisata
Sosial	Adanya penguatan organisasi komunitas
Budaya	Pelestarian keunikan karakter dan budaya di area lokal
Lingkungan	Adanya konservasi untuk menjamin keberlanjutan lingkungan
	Adanya partisipasi masyarakat lokal

Sumber: Suansri dalam Oktadesia dan Bela (2020)

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian campuran atau *mixed methods* yaitu penelitian dengan pendekatan kombinasi antara metode deskriptif kualitatif dan kuantitatif.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode pengumpulan data secara primer dan sekunder. Metode pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara kepada *stakeholders* terkait, dan kuesioner kepada wisatawan serta pemangku kepentingan lainnya. Sementara itu, pengumpulan data sekunder dilakukan dengan melakukan penghimpunan data melalui studi literatur dan pengumpulan data dari instansi pemerintahan terkait dengan penelitian seperti Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lombok Timur, BPS Kabupaten Lombok Timur dan Kantor Desa Tetebatu.

Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan analisis yang digunakan untuk memproses data yang telah didapat lebih lanjut guna mencapai tujuan dan menjawab rumusan masalah penelitian.

1) Identifikasi Potensi dan Masalah

Metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif dengan tahapan yaitu terlebih dahulu melakukan pemilihan variabel analisis, skoring, klasifikasi, dan terakhir hasilnya akan diuraikan dalam analisis deskriptif berupa kondisi eksisting yang ada pada objek wisata dan sekitarnya di Desa Wisata Tetebatu.

2) Identifikasi Tingkat Keberhasilan Desa Wisata Tetebatu Berdasarkan Kepuasan Wisatawan

Untuk melakukan identifikasi tingkat keberhasilan Desa Wisata Tetebatu berdasarkan kepuasan wisatawan, peneliti menggunakan metode analisis *Costomers Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis CSI merupakan suatu metode untuk menentukan tingkat kepuasan pengunjung suatu pengelola secara keseluruhan menggunakan pendekatan yang mempertimbangkan penilaian konsumen terhadap

kinerja perusahaan dalam hal ini wisata pada atribut-atribut yang diteliti. Untuk menemukan nilai CSI dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WSi}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

WSi = Skor total perkalian rata-rata kepuasan dan kepentingan

HS = High Scaled (jumlah skala)

Tabel 2 Nilai Costomers Satisfaction Index (CSI)

No.	Nilai Index CSI	Keterangan
1	0% – 34,99%	Tidak Puas
2	35% – 50,99%	Kurang Puas
3	51% – 65,99%	Cukup Puas
4	66% – 80,99%	Puas
5	81% – 100%	Sangat Puas

Sumber: Pratama, I. P., & Helma (2019)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode analisis yang digunakan untuk menentukan peringkat atribut layanan dan mengidentifikasi mana yang dapat ditingkatkan, dan dipertahankan. (Pratama, 2019). Tahapan yang dilakukan yaitu dengan menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja terlebih dahulu untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Adapun rumus yang digunakan yaitu:

$$T_{ki} = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

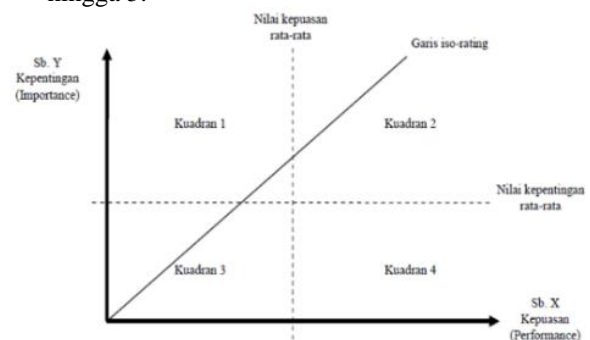
Keterangan:

T_{ki} = tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian pelaksanaan kinerja

Yi = skor penilaian kepentingan pengguna jasa

Sebagaimana *Importance Performance Analysis* (IPA) menurut Supranto (2011) terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan huruf Y, dimana X merupakan tingkat kinerja produk wisata, dan Y merupakan tingkat harapan pengunjung wisata terhadap ketersediaan produk wisata, tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan prioritas peningkatan strategi. Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan diukur dengan menggunakan pembobotan skala likert yang menggunakan skala 1 hingga 5.



Gambar 1. Diagram *Importance Performance Analysis*

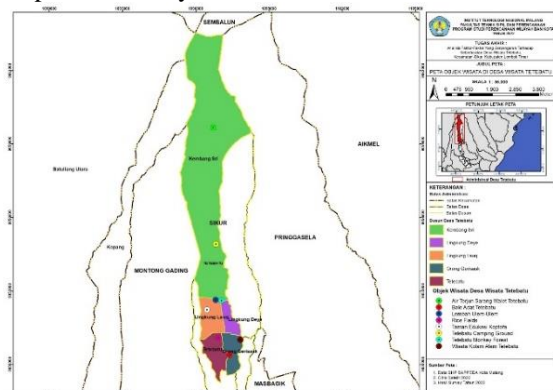
3) Identifikasi Faktor-Faktor Berpengaruh Terhadap Keberhasilan Desa Wisata Tetebatu

Dilakukan dengan menggunakan analisis skoring, *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) untuk mengkonfirmasi faktor yang sudah ditetapkan sebelumnya berdasarkan penelitian terdahulu dan kemudian direduksi menjadi faktor utama. Selanjutnya dilakukan analisis *Content* untuk membuat arahan dari faktor-faktor yang sudah ditemukan.

GAMBARAN UMUM

Desa Wisata Tetebatu adalah salah satu desa yang terletak di ujung utara dari 14 buah desa dalam wilayah Kecamatan Sikur, Kabupaten Lombok Timur. Ditinjau dari sisi demografisnya, pada tahun 2021 desa ini memiliki jumlah penduduk sebanyak 7.199 jiwa. Secara umum sumber penghidupan masyarakatnya adalah bertani, berkebun dan sebagian kecil menjadi pedagang, tukang, PNS, buruh dan masih banyak masyarakat yang menggantungkan hidupnya menjadi TKI.

Desa ini merupakan salah satu desa yang berada dalam Kawasan Pengembangan Desa Wisata Lereng Rinjani Timur yang berada pada posisi kawasan berdekatan dengan daerah lingkaran Taman Nasional Gunung Rinjani dan berada di lereng Gunung Rinjani sebelah timur. Selain itu juga memiliki daya tarik utama pada sumber daya alamnya. Dengan daya tarik tersendiri yang dimiliki desa ini bisa dijadikan sebagai obyek wisata antara lain yaitu berupa air terjun seperti Air Terjun Sarang Walet, Air Terjun Tibu Bunter dan lain-lain, Lembah Ulem-Ulem, hamparan persawahan berundak, konsep pemandian alami di Kolam Alam Aik Mencerit, Taman Edukasi Koptofa, Monkey Forest dan lain-lain.

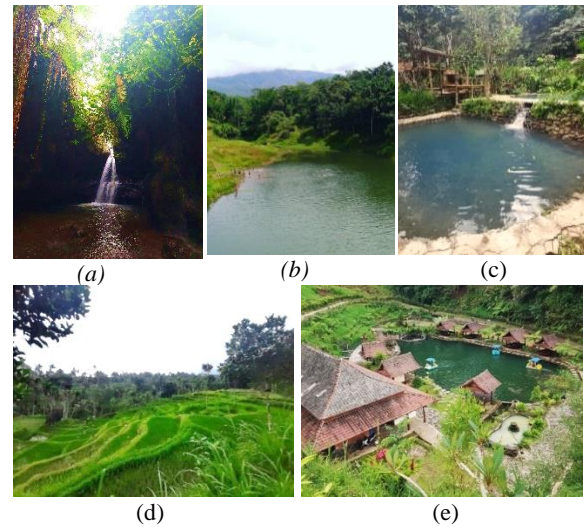


Gambar 2. Peta Objek Wisata Desa Wisata Tetebatu
 Adapun komponen atraksi yang ada di Desa Wisata Tetebatu yaitu:

- a) *Something to see* yaitu pemandangan alam pegunungan, hewan endemik Lombok, beragam wisata air seperti lembah dan air terjun, peninggalan berupa Al-Qur'an kuno.
- b) *Something to do* yaitu *tracking*, *camping*, berenang, bertani, wisata edukasi, fotografi,

penelitian, naik perahu kayuh, menikmati keindahan alam.

- c) *Something to buy* yaitu beragam produk yang ditawarkan oleh masyarakat atau UMKM setempat yang dapat diperoleh dari Desa Wisata Tetebatu seperti beragam kerajinan tangan dan makanan khas Lombok.



Gambar 3. Objek Wisata Unggulan Desa Wisata Tetebatu

Keterangan:

- (a) Air Terjun Sarang Walet
- (b) Lembah Ulem-Ulem
- (c) Kolam Alam Aik Mencerit
- (d) Panorama Sawah Terasering/Rice field
- (e) Taman Edukasi Koptofa

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Potensi dan Masalah

Variabel penelitian yang digunakan yaitu komponen atraksi/daya tarik wisata, aksesibilitas, akomodasi, fasilitas penunjang, infrastruktur, promosi dan informasi, kelembagaan dan pengelolaan, serta kesadaran dan partisipasi masyarakat.

Berdasarkan klasifikasi kelas potensi variabel penelitian, ditemukan bahwa wisata yang ada di Desa Wisata Tetebatu memiliki skor 18 atau masuk dalam klasifikasi potensi sedang yang artinya bahwa variabel penelitian berupa karakteristik objek wisata Desa Wisata Tetebatu dapat menjadi variabel yang bisa menjadi potensi atau pendorong dalam pengembangan wisata tetapi di samping itu juga terdapat faktor penghambat yang dapat menjadi masalah dalam pengembangan wisata Desa Wisata Tetebatu. Adapun pada setiap variabel penelitian yang diambil memiliki beberapa potensi dan masalah yaitu:

- 1) Atraksi/daya tarik wisata Desa Wisata Tetebatu memiliki potensi berupa pemandangan alam berupa pegunungan dan sawah terasering,

- menjadi salah satu jalur pendakian menuju Gunung Rinjani dan Gunung Sangkareang, terdapat beragam wisata air, dan menyimpan wisata budaya dan sejarah. Akan tetapi juga memiliki beberapa masalah yaitu jalur pendakian menuju ke Gunung Rinjani belum diresmikan sebagai jalur pendakian seperti di Pelawangan, Sembalun, beberapa objek wisata masih belum terjamah dan hanya diketahui warga lokal, dan kerap terjadinya seperti pengunjung.
- 2) Aksesibilitas di Desa Wisata Tetebatu memiliki potensi meliputi kondisi jaringan jalan cukup baik, mudah untuk menjangkau lokasi objek wisata, tersedia rambu penunjuk jalan menuju objek wisata. Namun masih ada jaringan jalan yang perlu diperbaiki di beberapa titik, lebar jalan masih kurang cukup untuk dilalui kendaraan besar seperti bus pariwisata, belum adanya angkutan umum yang khusus ke Desa Wisata Tetebatu.
 - 3) Akomodasi di Desa Wisata Tetebatu memiliki banyak pilihan jenis, harga dan fasilitas akomodasi yang beragam untuk menginap maupun hanya singgah, jarak menuju objek wisata tidak jauh, memiliki keamanan penginapan yang sudah terjamin. Tetapi masalahnya yaitu hingga saat ini pemilik penginapan kerap goyah untuk tetap melanjutkan usaha pondoknya ketika terjadi sepi pengunjung dan tidak semua penginapan menyediakan paket wisata.
 - 4) Infrastruktur yang ada di Desa Wisata Tetebatu sudah cukup terpenuhi baik yang ada di desa maupun pada objek wisatanya, tetapi belum ada tempat pengelolaan sampah secara khusus di desa.
 - 5) Promosi dan informasi yang tersedia sudah dapat diakses dengan mudah melalui media manapun dan sudah terdapat *Tourism Information Center* (TIC) yang menyediakan informasi tentang pariwisata di Desa Wisata Tetebatu. Akan tetapi masih kurang pada pembaruan mengenai informasi objek wisata masih butuh pemaksimalan.
 - 6) Fasilitas penunjang wisata yang ada relatif cukup banyak dan memenuhi kebutuhan pengunjung selain itu juga terdapat fasilitas berupa TK Pariwisata. Tetapi kondisi sarana dan prasarana belum diimbangi dengan keadaan yang baik di semua objek wisata serta belum tersedianya toko khusus yang enjual oleh-oleh.
 - 7) Kelembagaan atau pengelolaan, telah terdapat lembaga kepariwisataan yaitu berupa Badan Pengelola Desa Wisata (BP Dewi), Pokdarwis, Komunitas Kampung Homestay sebagai tonggak pengelola objek wisata tetapi masalah koordinasi antar pengurus dan pemerintah desa.
 - 8) Kesadaran masyarakat di Desa Wisata Tetebatu cukup baik dilihat dari keikutsertaan masyarakatnya dalam kegiatan pariwisata dan pengelolaan wisata desa namun masih sering goyahnya masyarakat dalam mempertahankan dirinya untuk berkecimpung di bidang pariwisata

dan masih banyak memerlukan pelatihan untuk lebih memaksimalkan sumber daya manusia desa.

Analisis Tingkat Keberhasilan Desa Wisata Tetebatu Berdasarkan Kepuasan Wisatawan

a. *Costomers Satisfaction Index* (CSI)

Berdasarkan hasil perhitungan yang didapatkan, ditemukan nilai bobot perkalian antara bobot persentase nilai rata-rata kepentingan dengan rata-rata tingkat kepuasan masing-masing indikator variabel adalah sebesar 336,55. Adapun skor tertinggi atau High Score (HS) pada Skala Likert yang dibuat yaitu 5. Maka ditentukan nilai CSI yang menunjukkan tingkat kepuasan wisatawan yaitu sebesar 67,31% yang menunjukkan bahwa wisatawan merasa “Puas” atas tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada ketersediaan dan pelayanan dalam aspek-aspek yang ada di objek wisata Desa Wisata Tetebatu. Meskipun demikian, masih tetap terdapat atribut yang perlu untuk terus ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan wisatawan pada keseluruhan atribut. Hal ini dikarenakan masih adanya 32,69% lainnya merasa belum puas terhadap pelayanan atribut pada objek wisata di Desa Wisata Tetebatu.

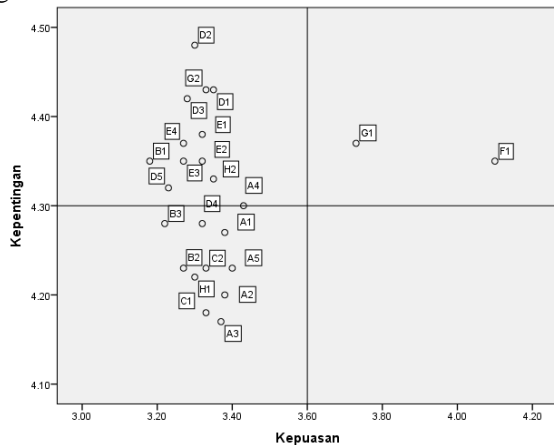
b. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Data yang diperoleh selanjutnya menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepentingan setiap atribut yang nantinya akan menghasilkan data berupa diagram kartesius menunjukkan posisi masing-masing indikator variabel pada kuadran. Setelah dihasilkannya diagram kartesius seperti di atas, maka tingkat unsur-unsur tersebut telah dijabarkan dan terbagi menjadi empat bagian dengan keterangan berikut:

- 1) **Kuadran 1**, menunjukkan faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan pengunjung, antara lain item layanan yang dianggap sangat penting tetapi tidak dilaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen. Jadi mengecewakan atau tidak puas. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah B1, D1, D2, D3, D5, E1, E3 dan H2.
- 2) **Kuadran 2**, mengilustrasikan elemen layanan utama yang telah ditetapkan secara efektif oleh manajemen dan harus dipertahankan. Dianggap sangat vital dan memuaskan. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah F1 dan G1.
- 3) **Kuadran 3**, Implementasinya biasa-biasa saja, terbukti dengan berbagai tanda faktor yang dianggap kurang relevan bagi klien. Pelanggan menganggapnya kurang penting dan kecewa. Adapun yang masuk pada kadran ini yaitu indikator A2, A2, A3, A4, A5, B2, B3, C1, C2, D4, dan H1.
- 4) **Kuadran 4**, menampilkan indikator faktor-faktor yang dianggap tidak penting namun pengadopsiannya berlebihan. Dianggap kurang signifikan tapi cukup memuaskan. Dari analisis

yang dilakukan, tidak ditemukan faktor pada kuadran ini.

Adapun untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 3. Diagram Hasil Analisis IPA

Berikut dapat dilihat urutan prioritas untuk perbaikan atribut wisata yang ada di objek wisata Desa Wiaata Tetebatu dimana semakin rendah atau kurang dari rata-rata nilai TKi (%) yang dimiliki maka atribut tersebut semakin menjadi prioritas. Setelah dilakukannya perhitungan nilai kesesuaian kepuasan terhadap kepentingan pada masing-masing atribut ditemukan bahwa terdapat sebanyak 15 atribut yang menjadi perioritas guna mendukung perkembangan atribut wisata Desa Wisata Tetebatu, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. Urutan Prioritas Perbaikan Atribut Wisata Di Desa Wisata Tetebatu

Kode	Indikator	Tki (%)
B1	Kondisi jalan di desa wisata	73,18%
D2	Ketersediaan dan kenyamanan tempat ibadah (masjid/ musholla dll)	73,61%
D3	Ketersediaan tempat parkir	74,34%
E4	Ketersediaan dan tingkat pelayanan jaringan persampahan	74,81%
D5	Pusat informasi mengenai objek wisata	74,90%
B3	Keberadaan rambu/penunjuk di desa wisata menuju objek wisata	75,10%
E3	Ketersediaan dan tingkat pelayanan jaringan telekomunikasi	75,10%
G2	Kesigapan petugas dari petugas objek wisata saat berkunjung	75,19%
D1	Ketersediaan dan kebersihan toilet umum	75,56%
E1	Ketersediaan dan tingkat pelayanan jaringan air bersih	75,67%
E2	Ketersediaan dan tingkat pelayanan jaringan listrik	76,25%
B2	Keragaman sarana transportasi yang bisa digunakan untuk menjangkau objek wisata	77,17%
H2	Keramahmatan warga sekitar objek wisata kepada pengunjung	77,31%
D4	Warung/kios/toko sekitar objek wisata	77,43%
H1	Partisipasi masyarakat dalam kegiatan wisata	78,26%
C2	Kelengkapan fasilitas dan kesesuaian harga sewa di penginapan	78,74%
A1	Keindahan pemandangan alam	79,30%
C1	Ketersediaan penginapan/tempat singgah	79,68%
A4	Kebersihan lingkungan di sekitar desa	79,84%
A5	Perasaan relaksasi setelah kunjungan	80,31%
A2	Pengelolaan tempat wisata untuk spot foto	80,56%
A3	Keberagaman aktivitas yang dapat dilakukan	80,80%
G1	Pelayanan dari petugas objek wisata saat berkunjung	85,50%
F1	Kemudahan dalam menjangkau/mengakses informasi mengenai objek wisata	94,25%
Rata-rata Kesesuaian		78,04%

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan dari analisis tingkat kepuasan wisatawan ini yaitu meskipun pada perhitungan CSI mengungkapkan bahwa wisatawan sudah merasa puas terhadap kinerja pelayanan pada objek wisata Desa Wisata Tetebatu, tetapi masih ada beberapa indikator yang perlu perbaikan. Adapun juga perlu diperhatikan bahwa pengembangan produk wisata dengan prioritas tinggi, dan produk yang harus dipertahankan kinerjanya jangan sampai diabaikan produk wisata yang berada pada prioritas rendah dan berlebihan karena semuanya merupakan satu kesatuan utuh yang dapat memberikan kontribusi yang sama terhadap kepuasan wisatawan dan perkembangan objek wisata di Desa Wisata Tetebatu.

Analisis Faktor-Faktor Berpengaruh Terhadap Keberhasilan Desa Wisata Tetebatu

a. Confirmatory Factor Analysis (CFA)

Berdasarkan hasil analisis CFA yang telah dilakukan dengan menggunakan software SPSS 24, ditemukan hasil bahwa seluruh variabel penelitian yaitu atraksi wisata, aksesibilitas, akomodasi, fasilitas penunjang, infrastruktur, promosi dan informasi, kesadaran dan partisipasi masyarakat serta kepuasan wisatawan yang menjadi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan Desa Wisata Tetebatu disimpulkan memberikan pengaruh. Hal ini dilihat berdasarkan pada nilai KMO < 0,5 dan MSA

pada setiap faktor $> 0,5$. Kemudian dari nilai *Anti Image Correlation*, indikator kondisi aksesibilitas memiliki nilai paling tinggi yaitu 0,934. Hal ini dikarenakan oleh kecenderungan pengunjung merasa bahwa kondisi aksesibilitas di Desa Wisata Tetebatu sangat penting dan telah cukup menunjang wisatawan dan menjadi salah satu pertimbangan utama minat wisatawan datang berkunjung selain keragaman jenis atraksi wisata yang memiliki nilai 0,982 untuk datang ke objek wisata. Hal ini juga dilihat bahwa letak dari Desa Wisata Tetebatu yang berada pada dataran yang cukup tinggi dan bersebelahan dengan Taman Nasional Gunung Rinjani. Adapun secara umum mengenai nilai *Anti Image Correlation* ini dapat dikembalikan lagi kepada konsep pariwisata yang mana bahwa atraksi, aksesibilitas dan akomodasi menjadi komponen pokok pada produk pariwisata. Sehingga dari analisis CFA yang telah dilakukan, ditemukan hasil bahwa seluruh variabel penelitian disimpulkan memberikan pengaruh.

b. Analisis Content

Setelah serangkaian tahapan yang telah dilakukan, hasil analisis *content* dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1) Atraksi

Atraksi atau daya tarik wisata sebagai produk wisata yang menjadi salah satu penentu minat wisatawan berkunjung dinilai sangat penting dan berpengaruh terhadap keberhasilan Desa Wisata Tetebatu. Hal ini dikarenakan oleh dengan keberagaman atraksi menciptakan peluang untuk pengunjung datang ke Desa Wisata Tetebatu. Sebagaimana juga diketahui bahwa Desa Wisata Tetebatu memiliki pemandangan khas pedesaan dengan hamparan sawah dan lingkungan yang asri, air terjun yang beragam, sumber air berupa kolam, lembah, serta berbagai aktivitas wisata lainnya yang dapat dilakukan telah ada di desa ini.

2) Aksesibilitas

Aksesibilitas dinilai berpengaruh karena menjadi bagian penting dari kegiatan pariwisata untuk mempermudah wisatawan berkunjung. Di Desa Wisata Tetebatu dengan kondisi jalan yang sudah cukup baik, sudah terdapat rambu penunjuk untuk mencegah terjadinya pengunjung salah sasaran atau tersesat, serta kemudahan dalam menjangkau objek wisata dengan moda transportasi yang beragam cukup memberikan pengaruh pada keberhasilan desa wisata.

3) Akomodasi

Ketersediaan akomodasi yang beragam dengan kelengkapan fasilitas serta harga sewa yang relatif terjangkau tentu menjadi pengaruh yang besar bagi wisatawan untuk berkunjung. Penyedia akomodasi di desa ini selalu beranggapan karena tamu adalah raja sehingga mereka pasti mencari kepuasan tentang pelayanan yang maksimal oleh sebab itu harus memberikan pelayanan bagi tamu dengan sebaik mungkin.

4) Fasilitas Penunjang

Fasilitas yang lengkap akan memudahkan para wisatawan untuk menjangkau apa yang mereka inginkan saat berwisata. Fasilitas penunjang berupa toilet umum, tempat ibadah, parkir dan sebagainya telah tersedia di Desa Wisata Tetebatu.

5) Infrastruktur

Ketersediaan dan pelayanan infrastruktur sebagai salah satu daya tarik dari para pengunjung untuk mendukung aktivitas pariwisata sudah cukup terpenuhi di Desa Wisata Tetebatu.

6) Promosi dan Informasi

Promosi dan informasi sebagai pintu masuk untuk wisatawan tertarik dan mengetahui destinasi wisata serta dengan adanya promosi yang kuat maka segala atraksi, akomodasi dan lain sebagainya akan banyak dikunjungi. Desa Wisata Tetebatu yang saat ini telah semakin banyak dikenal oleh orang baik secara nasional maupun internasional karena masuknya menjadi nominasi desa wisata terbaik di kancah internasional yang mana hal ini menjadi keuntungan bagi desa dalam menggaet wisatawan. Kemudahan dalam mengakses informasi mengenai desa wisata juga sudah semakin baik.

7) Kelembagaan dan Pengelolaan

Keberadaan lembaga pengelola desa wisata seperti Badan Pengelola Desa Wisata, Pokdarwis dan Komunitas Kampung Homestay merupakan poin yang sangat penting dan seluruhnya memiliki peran masing-masing dalam pengelolaan. Dengan keberadaannya, masyarakat dapat diarahkan dengan baik dan mendapatkan pembinaan yang baik dalam meningkatkan kemampuannya sebagai pelaku wisata dan menjaga hubungan satu sama lainnya.

8) Kesadaran dan Partisipasi Masyarakat

Masyarakat sebagai tuan rumah sehingga diperlukannya kesadaran dan partisipasi masyarakat seperti adanya keramahan masyarakat dalam kepariwisataan dan nantinya akan memberikan kenyamanan dan keamanan pada pengunjung. Atau dengan kata lain bahwa partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan karena sebagai pemberi kesan bagi wisatawan. Kesadaran dan partisipasi masyarakat yang terus meningkat terlihat seiring dengan mulai berjalannya pengelolaan terhadap objek wisata yang ada di Desa Wisata Tetebatu dimana banyak masyarakat desa yang mulai terlibat aktif dalam pengelolaan sebagai pelaku pengelola dan turut serta dalam kegiatan wisata seperti menyambut tamu dan lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan dan keberlangsungan objek wisata ini sudah sangat berpengaruh bagi desa, sehingga mereka bersama-sama berusaha untuk menjaga dan terus sama-sama berkembang guna menjadi desa wisata yang lebih terpadu.

9) Kepuasan Wisatawan

Kepuasan wisatawan dianggap menjadi daya tarik untuk wisatawan datang berkunjung. Sebaliknya jika tamu tidak puas maka akan memberikan nilai minus di setiap mereka keluar atau sesuai mengunjungi objek wisata sehingga minat para pengunjung akan berkurang. Adapun dari hasil perhitungan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) didapatkan nilai kepuasan pengunjung secara keseluruhan sebesar 67,599% yang berarti pengunjung merasa puas atas pelayanan di objek wisata Desa Wisata Tetebatu.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ditemukan kesimpulan bahwa pertanyaan dalam penelitian ini sudah terjawab dan menghasilkan keluaran berupa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan Desa Wisata Tetebatu. Dimana ditemukan bahwa semua variabel penelitian yaitu atraksi, aksesibilitas, akomodasi, infrastruktur, fasilitas penunjang, kelembagaan/ pengelolaan, kesadaran dan partisipasi masyarakat, serta kepuasan wisatawan berpengaruh terhadap keberhasilan Desa Wisata Tetebatu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan E-Book

- Aryani, dkk. 2019. *Buku Panduan Desa Wisata*. Jakarta Barat: Gedung Sapta Pesona.
- Herdiyanti, Marlinda. 2012. *Pemberdayaan Masyarakat Lokal Dalam Pengembangan Desa Wisata Kebon Agung Kecamatan Imogiri Kabupaten Bantul Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Maesaror, R. (2019). *Dampak Citra Destinasi, Kualitas Pelayanan Dan Harapan Wisatawan Wisata Ziarah Banten Lama Terhadap Kepuasan Wisatawan*. Banten: Guepedia.com.
- Prapita, Ervina Desi. 2018. *Pengembangan Desa Wisata*. Edited by Tim Editor GPS. I. Sukoharjo: CV Graha Printama Selaras.
- Purwanto, Edy. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Edited by Pangih Wahyu Nugroho. I. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Revida, Erika. Dkk. 2021. *Inovasi Desa Wisata: Potensi, Strategi, Dan Dampak Kunjungan*. Edited by Abdul Karim. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, Erika. Dkk. 2020. *Pengantar Pariwisata*. Edited by Janner Simarmata. Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edited by M.Si Sofia Yustiani Suryandari, S.E. 3rd ed. Bandung: CV Alfabeta.
- Utama, I. B. 2016. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: deepublish.
- Utama, I.B., dan Junaedi. 2018. *Membangun Pariwisata Dari Desa*. Yogyakarta: deepublish.

Dokumen Kebijakan

- Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Barat No.050.13 – 366 Tahun 2019 Tentang Penetapan 99 Lokasi Desa Wisata di Provinsi NTB Tahun 2019-2023
- Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 Pasal 1 Ayat 3 Peraturan Daerah Provinsi NTB No 10 Tahun 2021 Tentang Desa Wisata
- Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 Tentang
- Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010-2025
- Profil Desa Wisata Tetebatu Tahun 2021

Jurnal

- Abdillah, F., Damanik, J., Fandeli, C., & Sudaradji. (2015). Perkembangan Destinasi Pariwisata dan Kualitas Hidup Masyarakat Lokal . MIMBAR, Vol. 31, No. 2, 339-350.
- Carina, M. A., Sihalo, V. A., & Ningrum, L. (2019). Potensi Pengembangan Desa Pasir Angin Jawa Barat Melalui Diseminasi Dan Internalisasi Revolusi Mental Eco Village . *Ikraith-Abdimas Vol 2 No 3*, 37- 44.
- Herdiyanti, M. (2012). "Pemberdayaan Masyarakat Lokal Dalam Pengembangan Desa Wisata Kebon Agung Kecamatan Imogiri Kabupaten Bantul Yogyakarta". Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Joko, Agus, and Gita Harmony. (2012). "Kajian Potensi Gua Sebagai Arah Wisata Minat Khusus Penelusuran Gua Di Pulau Nusakambangan." *Jurnal Bumi Indonesia 1* (3): 21–28.
- Maryono, Effendi, H., & Krisanti, M. (2016). Analisis Kepuasan Wisatawan Untuk Manajemen Pantai Di Wisata Pantai Tanjung Bira. *Jurnal Pariwisata Vol. III No. 2* , 94-104.
- Melinda, Mona. (2009). "Permasalahan Pengembangan Potensi Pariwisata". No. 1610842018.
- Mervelito, M. G. P. (2020). "Studi Keberhasilan Pengelolaan Objek Wisata Taman Tebing Breksi Berbasis Community Based Tourism (CBT) oleh Masyarakat Desa Sambirejo, Kabupaten Sleman". *Doctoral dissertation, Universitas Tarumanagara. 2(2): 2.673 – 2.686*
- Nugroho SBM. (2020). "Pengembangan Sektor Pariwisata." *Pariwisata 7* (2): 124–31.
- Oktadesia, R. A., & Bela, P. A. (2020). "Studi Keberhasilan Pengelolaan Objek Wisata Pantai Pandawa Oleh BUMDA Kutuh". *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur (Stupa), 2(1), 1123-*

- 1136.
- Purbasari, Novia, and Asnawi. (2014). "Keberhasilan *Community Based Tourism* Di Desa Wisata Kembangarum, Pentingsari dan Nglanggeran." *Teknik Perencanaan Wilayah Kota* 3 (3): 476–85.
- Putri, Hemas Prabawati Jakti, and Asnawi Manaf. (2013). "Faktor-Faktor Keberhasilan Pengembangan Desa Wisata Di Dataran Tinggi Dieng." *Teknik Perencanaan Wilayah Kota* 2 (3): 559–68.
- Salakorya, H. S., Matulesya, F. S., & Saragih, Y. M. (2020). "Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Produk Wisata dan Strategi Pengembangan DTW Telaga Wopersnondi Biak Timur". *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 8(2), 291-300.
- Sastrawan, H. (2023, Januari 15). Kategori desa wisata yang berhasil. (F. P. Mentari, Interviewer)
- Tampubolon, S. L., Simanjuntak, D. W. S., & Simanjuntak, M. (2020). "Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Atribut Wisata Menggunakan Metode Csi Dan Ipa Pada Wisata Pemandian Di Kabupaten Tapanuli Utara". *Jurnal Sains dan Teknologi: Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Teknologi Industri*, 19(2), 141-151.
- Thohar, G. B., Priyana, Y., & Kaeksi, R. W. (2015). "Analisis Potensi Obyek Wisata Umbul Ngrancah di Desa Udanwuh Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Semarang" (*Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta*). (1):1 – 14
- Wiyati, Nunung. (2021). *Desa Sebagai Destinasi Wisata*. Edited by Daru Wijayanti. Temanggung: Desa Pustaka Indonesia.
- Yusuf, M. (2017). *Keterlibatan Masyarakat Di Dalam Wisata Berbasis Masyarakat Di Pulau Abang Batam*. Tanjungpinang: Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Zakaria, F., & Suprihardjo, D. R. (2014). Konsep Pengembangan Kawasan Desa Wisata di Desa Bandungan Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Teknik Pomits*, C-245 - C-249.

Website

- Kho, D. (2021, Agustus 8). *Teknik Elektronika*. Retrieved from Ilmu Statistika: https://teknikelektronika.com/pengertian-skala-likert-likert-scale-menggunakan-skala-likert/#google_vignette, diakses pada 16 November 2021
- Rezkia, Salsabila Miftah. (2020, September 11). *DOlab. Belajar Data Science Di Rumah*: <https://www.dqlab.id/data-analisis-pahami-teknik-pengumpulan-data>, diakses pada 18 Maret 2022