

**TUGAS AKHIR
(SKRIPSI)**

**PENGEMBANGAN WISATA *OUTBOND* BERDASARKAN PREFERENSI
TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI DESA WISATA PUNTEN
KECAMATAN BUMIAJI KOTA BATU JAWA TIMUR**



**DISUSUN OLEH :
RULLY ADITHYA OME
NIM: 10.24.044**

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
MALANG
2015**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Pengembangan Wisata *Outbond* Berdasarkan Preferensi Tingkat
Kepuasan Pengunjung Di Desa Wisata Punten Kecamatan Bumiaji
Kota Batu Jawa Timur

Disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Planologi S-1
Institut Teknologi Nasional Malang

Disusun oleh:

Rully Adithya Ome

10.24.044

Menyetujui:

Pembimbing I,



Ir. Titik Poerwati, MT

Pembimbing II,



Ir. Nurul Hidayat, MTP



Mengetahui,
Ketua Program Studi
Perencanaan Wilayah dan Kota ITN Malang,



Ida Soewarni, ST, MT

**PENGEMBANGAN WISATA *OUTBOND* BERDASARKAN PREFERENSI
TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI DESA WISATA
PUNTENKECAMATAN BUMIAJI KOTA BATU JAWA TIMUR**

ABSTRAKSI

Perkembangan sebuah kota modern memiliki karakteristik diantaranya tingginya tingkat mobilitas kegiatan masyarakat dalam berbagai bidang. Kegiatan-kegiatan perkantoran, bisnis atau perdagangan, industri, dan sebagainya, telah membawa masyarakat terjebak dalam suatu rutinitas pekerjaan yang hampir sama dari waktu ke waktu dan kadang memiliki kecenderungan monoton dari pekerjaan tersebut. Hal tersebut dapat mengakibatkan kejenuhan dalam melaksanakan pekerjaan yang berimbas pada penurunan tingkat produktivitas. Kebutuhan istirahat dan hiburan pada waktu-waktu senggang sangat dibutuhkan untuk mengurangi kejenuhan. Oleh sebab itu masyarakat sekarang yang ingin mencari suasana baru dalam memperoleh hiburan sekaligus tempat beristirahat, maka kebutuhan penyediaan sarana tempat istirahat sangat diperlukan

Desa Wisata Punten merupakan salah satu desa wisata yang ada di Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Malang. Objek wisata yang menawarkan suasana pegunungan yang sejuk dan panorama keindahan alam. Keindahan panorama pegunungan yang sangat alami yang sangat membantu menumbuhkan kesan atau suasana tersendiri di setiap momen, sekaligus memberikan gambaran yang lebih bahwa Desa Wisata Punten dan sekitarnya merupakan daerah tujuan wisata yang dapat memberikan atau mendukung untuk beberapa Kegiatan *Outbond*.

Penelitian ini bertujuan merumuskan usulan pengembangan *Outbond* berdasarkan tingkat kepuasan pengunjung di Desa Wisata Punten. Atraksi Wisata serta Fasilitas pendukung sangatlah penting dalam menarik pengunjung untuk datang dan berkunjung ke Desa Wisata Punten. Populasi penelitian adalah sebanyak 40

pengunjung. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif serta metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan Usulan Pengembangan Wisata *Outbond* di Desa Wisata Punten yaitu: Sistem Informasi perjalanan mengenai lokasi Desa Wisata Punten, Biaya Perjalanan, System Promosi wisata yang terdapat di Desa Wisata Punten.

Kata Kunci: Kepuasan Pengunjung dan Atraksi Wisata

**TOURISM DEVELOPMENT BASED OUTBOND PREFERENCES
SATISFACTION OF VISITORS IN THE VILLAGE TOUR
PUNTENKECAMATAN Bumiaji STONE CITY EAST JAVA**

ABSTRACT

The development of a modern city has a high level of mobility characteristics include community activities in various fields. Office activities, business or trade, industry, and so on, have brought the people stuck in a routine job that is almost the same from time to time and sometimes has a tendency monotony of the job. This can lead to saturation in carrying out the work which impact on the decrease in the level of productivity. Needs rest and entertainment in spare time is needed to reduce saturation. Therefore, the people now who want to find a new atmosphere in acquiring entertainment and a place to rest, hence the need for the provision of much needed rest area

Tourism Village is a village Punten wiata in Bumiaji, Batu, Malang. Tourist attraction that offers cool mountain atmosphere and panoramic beauty of nature. Beautiful panorama of mountains very natural that very helpful foster the impression or atmosphere of its own in every moment, while providing a deeper insight into that village and surrounding Punten Tourism is a tourist destination that can provide support for some activity or Outbound.

This study aims to formulate proposals Outbound development based on the level of visitor satisfaction in Punten Tourism Village. Tourist Attractions and supporting facilities is critical in attracting visitors to come and visit Punten Tourism Village. The study population was as much as 40 visitors. Data collection techniques using a questionnaire and analyzed using qualitative descriptive analysis and the method of Importance Performance Analisis (IPA). The results showed Proposed Outbound Tourism Development in Tourism Village Punten namely: System

Information about the trip Punten Tourism Village location, Travel Expenses, System
Promotion of tourism contained in Tourism Village Punten.

Keywords: Visitor Satisfaction and Tourist Attraction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya dengan terselesainya laporan Skripsi yang berjudul **“Pengembangan Wisata *Outbond* Berdasarkan Preferensi Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Desa Wisata Punten Kecamatan Bumiaji Kota Batu Jawa Timur** “ ini terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan laporan akhir dalam melakukan penelitian S-1 Program Study Teknik Planologi (Perencanaan Wilayah dan Kota) di salah satu Perguruan Tinggi Swasta Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang.

Outbond merupakan salah satu jenis kegiatan wisata yang bertujuan untuk menyediakan tempat yang nyaman untuk berwisata sekaligus untuk menambah wawasan. Atau dapat diartikan *outbound* adalah Wisata yang dikenal dengan *adventure tourim game* yang *Adventure*-nya fokus pada pengembangan progam *learning* yang dilakukan pada kegiatan *outdoor* dan *indoor* atau pemanduan dalam satu program *outdoor-indoor*. Salah satu keunggulan Desa Wisata Punten yaitu adalah *Outbound*. Keindahan panorama pegunungan yang sangat alami yang sangat membantu menumbuhkan kesan atau suasana tersendiri di setiap momen, sekaligus memberikan gambaran yang lebih bahwa Desa Wisata Punten dan sekitarnya merupakan daerah tujuan wisata yang dapat memberikan atau mendukung untuk kegiatan *Outbond* dengan tujuan memperluas pengetahuan, pengalaman, atau sekedar rekreasi dengan menggunakan alam bebas sebagai medianya. Wisata *Outbound* akan banyak mempergunakan alam bebas sebagai medianya. Para wisatawan akan mempelajari semua materi dari kegiatan atau permainan yang akan diadakan di alam terbuka. Oleh sebab itu, Desa Wisata Punten tepatnya yang berada di lereng gunung sangat mendukung diadakannya kegiatan wisata *outbound* sebagai salah satu daya tarik wisatawan di Desa Wisata Punten. Namun, hal ini masih belum didukung dengan menyediakan fasilitas-fasilitas atraksi wisata *Outbound* yang lengkap. Menilik hal diatas kita harus bisa melihat dan mengembangkan potensi-potensi tempat wisata yang berprospek di daerah Jawa Timur dan Kota Batu khususnya. Namun,

pengembangan wisata *Outbond* di Desa Wisata masih sangat dari apa yang diharapkan terutama penyediaan sarana serta kelengkapan *Outbond* itu sendiri, sehingga penulisan ini lebih pada mengusulkan agar pengembangan Wisata *Outbond* di Desa Wisata Punten lebih ditingkatkan lagi pelayanannya berdasarkan preferensi pengunjung karna dianggap masih kurang memuaskan oleh pengunjung atau wisatawan yang datang dan berkunjung ke Desa Wisata Punten.

Dalam penyusunan laporan ini penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam tahap penyusunan laporan proposal ini :

1. Ibu. Ida Soewarni, ST.MT. selaku ketua jurusan Teknik Planologi ITN Malang
2. Ibu. Ir. Titiek Poerwati, MT. selaku pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan laporan skripsi ini.
3. Ibu. Ir. Hj. Agustina Nurul, MTP. selaku pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan laporan skripsi ini.
4. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya Laporan Skripsi ini.

Penulis sadar laporan ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karna itu masukan bersifat saran dan masukan yang berguna demi penyempurnaan skripsi ini penulis akan terbuka menerimanya.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Malang, Pebruari 2015

Penyusun

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Gambar	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Peta.....	x

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan dan Sasaran	4
1.3.1. Tujuan.....	4
1.3.2. Sasaran.....	4
1.4. Ruang Lingkup.....	4
1.4.1. Lingkup Lokasi.....	5
1.4.2. Lingkup Materi.....	6
1.5. Kegunaan Penelitian.....	6
1.5.1. Keluaran yang Diharapkan.....	7
1.5.2. Kegunaan Penelitian.....	7
1.5.2.1. Kegunaan Terhadap Peneliti.....	7
1.5.2.2. Kegunaan Penelitian Terhadap Pemerintah.....	7
1.5.2.3. Kegunaan Penelitian Terhadap Masyarakat.....	8
1.6. Sistematika Penulisan.....	8

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Pengembangan Wisata <i>Outbond</i>	9
2.2. Jenis- Jenis Aktivitas Outbound Training	11
2.3. Kepuasan Konsumen/Pengunjung Desa Wisata Punten	13
2.3.1. Kepuasan Konsumen/Pengunjung.....	13
2.3.2. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung/Wisatawan.....	15
2.3.3. Pengertian Desa Wisata.....	17
2.3.4. Kriteria Desa Wisata.....	18
2.3.5. Tipologi Desa Wisata.....	20
2.3.6. Jenis Wisatawan yang mengunjungi Desa Wisata.....	20
2.4. Landasan Penelitian	21
2.5. Perumusan Variabel.....	23

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Study Literatur.....	27
3.2. Metode pengumpulan data	27
3.2.1. Survey Primer	27
3.2.2. Sekunder Survey Sekunder.....	31
3.3. Metode Analisa	32
3.3.1. Metode <i>Importance Peformance Analysis</i> (IPA).....	32
3.3.2. Metode Deskriptif Kualitatif.....	34

BAB IV

GAMBARAN UMUM PENGEMBANGAN WISATA *OUTBOND*

DI DESA WISATA PUNTEN

4.1. Gambaran Umum Kota Batu.....	38
4.2. Gambaran Umum Kecamatan Bumiaji	39
4.3. Gambaran Umum Desa Wisata Punten.....	43
4.3.1. Gambaran Umum Aksesibilitas	45
4.3.1.1. Kondisis jaringan jalan.....	45
4.3.1.2. Transportasi Umum.....	46
4.3.1.3. System Informasi Perjalanan.....	47
4.3.2. Gambaran Umum Atraksi Wisata.....	47
4.3.2.1. Budaya Petani	47
4.3.2.2. Ronda Malam	48
4.3.2.3. <i>Trail Advanture</i>	49
4.3.2.4. Wisata Kesenian.....	50
4.3.2.5. Sekolah Alam.....	51
4.3.2.6. <i>Camping And Outbond Area</i>	52
4.3.2.7. <i>Fly Fox</i>	53
4.3.2.8. <i>WarGame</i>	53
4.3.1. Gambaran Umum Fasilitas Pendukung.....	54
4.3.1.1. Fasilitas Penginapan.....	54
4.3.1.2. Jaringan Komunikasi.....	65

BAB V

ANALISA TINGKAT KEPUASAN BERDASARKAN PREFERENSI

PENGUNJUNG

5.1. Analisa Tingkat Kepuasan berdasarkan Preferensi Pengunjung Desa Wisata Punten.....	62
5.1.1.Kinerja Pelayanan di Desa Wisata Punten Berdasarkan Preferensi	

Pengunjung.....	65
5.1.2.Tingkat Kesesuaian Kinerja Pengunjung Desa Wisata Punten.....	68
5.1.3.Distribusi Indikator/Atribut Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Punten pada Diagram Kartesius.....	83
5.2. Analisa Tentang Kebutuhan Pengembangan Berdasarkan Preferensi Pengunjung Desa Wisata Punten	83
5.3. Usulan Pengembangan Wisata <i>Outbond</i> Berdasarkan Preferensi Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Desa Wisata Punten.....	94
5.3.1.Usulan Prioritas Penanganan Tingkat Kepuasan Berdasarkan Preferensi Pengunjung Desa Wisata Punten.....	94
5.3.1.1. Penjualan Cenderamata	94
5.3.1.2. Pemandu Wisata	95
5.3.1.3. Kemudahan dalam Memilih Kekhasan Menu (makanan)	95
5.3.1.4. Pelayanan Jasa Transportasi Umum.....	96
5.3.1.5. Ketersediaan Halte.....	96
5.3.1.5.Usulan Pengembangan Di Desa Wisata Punten.....	96

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan	101
6.2. Rekomendasi	102
6.2.1. Rekomendasi Terhadap Pemerintah/Dinas Terkait:.....	102
6.2.2. Rekomendasi Terhadap Pengelola Desa Wisata Punten	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Permainan <i>Flyng fox</i>	5
Gambar 1.2. Berjalan menyusuri jembatan tali.....	5
Gambar 1.3. Permainan memanjat tali.....	5
Gambar 1.3. Permainan <i>Donat Boots</i>	5
Gambar 3.1. Diagram kartesius Analisa Kepuasan harapan.....	33
Gambar 3.2. Kerangka Kerja.....	..36
Gambar 3.3. Kerangka Pikir.....	37
Gambar 4.1. Balai Desa Wisata Punten	43
Gambar 4.2. Kondisi Jalan Beton Kampung.....	46
Gambar 4.3. Kondisi Jalan Desa Aspal.....	46
Gambar 4.4. Kondisi Jalan Tanah.....	46
Gambar 4.5. Angkutan Kota.....	47
Gambar 4.6. Pangkalan Ojek.....	57
Gambar 4.7. Tanaman Buah Apel.....	48
Gambar 4.7. Tanaman Buah Apel.....	48
Gambar 4.9. Posko Hansip yang terdapat di Kampung Wisata Kungkuk.....	49
Gambar 4.10. <i>Track Trail Adventure</i>	49
Gambar 4.11. Salah satu Atraksi Wisata <i>Trail</i>	49
Gambar 4.12. Kesenian Kuda Lumping.....	51
Gambar 4.13. Kesenian Tari Sentar.....	51
Gambar 4.14. Sayuran Kubis.....	52
Gambar 4.15. Atraksi Cara Menanam dan Merawat Padi.....	52
Gambar 4.16. <i>Camping Area</i>	53
Gambar 4.17. Panorama Alam terbuka dari sisi utara <i>Camping and ground</i> <i>Area</i>	53
Gambar 4.18. Permainan <i>Flyng Fox</i>	54

Gambar 4.19. Tempat peluncuran <i>Flyng</i>	54
Gambar 4.20. Peserta <i>WarGame</i>	54
Gambar 4.21. Peserta Sedang asyik menikmati <i>WarGame</i>	55
Gambar 4.22. Losmen.....	55
Gambar 4.23. <i>Home Stay</i>	55
Gambar 4.24. Menara Telp Seluler.....	56
Gambar 4.2. Kabel Telepon.....	56
Kerangka 5.1.Kera Pengerjaan Analisa.....	64
Gambar 5.2. Diagram Kartesius Analisa Kepuasan-Harapan.....	67
Gambar 5.2. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pengunjung PerDimensi Di Desa Wisata Punten.....	68
Gambar. 5.3. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan PerDimensi Pengunjung Desa Wisata Punten.....	70

DAFTAR PETA

4.1.Peta Admistrasi Kota Batu	51
4.2.Peta AdmistrasiKecamatan Bumiaji.....	52
4.3.Peta Admistrasi Desa Punten	54
4.4.Peta Jaringan Jalan Desa Punten	67
4.5.Peta Jaringan Transportasi Desa Punten	68
4.6.Peta Atraksi Wisata Desa Punten	69
4.7.Peta Atraksi wisata <i>Outbond</i> Desa Punten	70
5.1.Peta Analisa Jaringan Jalan Desa Punten	90
5.2.Peta Analisa Aksesibilitas Desa Punten	91
5.3.Peta Analisa Atraksi Wisata Desa Punten.....	92
5.4.Peta AnalisaFasilitas Pendukung Desa Punten	93
5.5.Peta Pengembangan Sistim Informasi Desa Punten.....	108
6.1.Peta Arah Pergerakan Pengunjung Desa Punten.....	116
6.2.Peta Pengembangan Wisata <i>Outbond</i> Desa Punten.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Penentuan Variabel	30
Tabel 3.1. Skala Tingkat Kepuasan Menurut Skala Likert	30
Tabel 3.2. Atribut Kuisisioner IPA	30
Tabel 4.1. Luas Kota Batu Menurut Kecamatan 2012	49
Tabel 4.2. Luas Kecamatan Bumiaji Perdesa 2012	50
Tabel. 4.3. Prasarana Perhubungan Desa Wisata Punten Tahun 2012	55
Tabel 4.4. Jasa Angkuta Desa Wisata Punten Tahun 2012	57
Tabel 4.5. Potensi Tanaman Buah Desa Wisata Punten Tahun 2012	58
Tabel 4.6. Prasarana Desa Wisata Punten Tahun 2012	59
Tabel 4.7. Jenis Kesenian Desa Wisata Punten Tahun 2012	60
Tabel 4.8. Tanaman Sayur-Mayur Desa Wisata Punten Tahun 2012	61
Tabel 4.9. Jasa Penginapan Desa Wisata Punten Tahun 2012	65
Tabel 4.10. Sarana Komunikasi Desa Wisata Punten Tahun 2012	66
Tabel 5.1. Prosentase Tingkat Kepentingan Pengunjung Desa Wisata Punten	78
Tabel 5.2. Prosentase Tingkat Kepentingan Pengunjung Desa Wisata Punten	81
Tabel 5.3. Kriteria Nilai Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Punten	83
Tabel 5.4. Tingkat Kesesuaian Dimensi antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Punten	84
Tabel 5.5. Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Punten	86
Tabel 5.6. Distribusi Atribut Tingkat Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Punten	91
Tabel 5.7. Tabel 5.7. Distribusi Atribut Tingkat Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Punten 95	
Tabel 5.8. Penilaian Skor Kesesuaian Likert Berdasarkan Preferensi Pengunjung Desa Wisata Punten	97

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan sebuah kota modern memiliki karakteristik diantaranya tingginya tingkat mobilitas kegiatan masyarakat dalam berbagai bidang. Kegiatan-kegiatan perkantoran, bisnis atau perdagangan, industri, dan sebagainya, telah membawa masyarakat terjebak dalam suatu rutinitas pekerjaan yang hampir sama dari waktu ke waktu dan kadang memiliki kecenderungan monoton dari pekerjaan tersebut. Hal tersebut dapat mengakibatkan kejenuhan dalam melaksanakan pekerjaan yang berimbas pada penurunan tingkat produktivitas. Kebutuhan istirahat dan hiburan pada waktu-waktu senggang sangat dibutuhkan untuk mengurangi kejenuhan.¹⁾ Seiring dengan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dimana titik berat ekonomi daerah berada di kabupaten dan kota sebagai upaya memberikan percepatan pelayanan masyarakat serta mengamati kecenderungan masyarakat sekarang yang ingin mencari suasana baru dalam memperoleh hiburan sekaligus tempat beristirahat, maka kebutuhan penyediaan sarana tempat istirahat sangat diperlukan. Dalam Undang-Undang (UU. No. 22/99) juga di katakana bahwa selain itu juga pembangunan akan lebih difokuskan di daerah pedesaan, sehingga dengan demikian akan terjadi perubahan sosial kemasyarakatan dari urbanisasi ke ruralisasi.

Aset utama untuk menarik menarik kunjungan wisatawan adalah keaslian, keunikan, kenyamanan dan keindahan alam. Oleh karena itu faktor kualitas lingkungan menjadi modal penting yang harus disediakan, terutama wilayah yang dimanfaatkan untuk dijelajahi oleh wisatawan.

Pegunungan merupakan salah satu wisata alam yang mampu menambah

¹Ning Widiastuti, 2005: Pengembangan Kawasan Agrowisata Tlogo Dengan Penekanan Desain Arsitektur Organik hal ; 1

penghasilan negara setiap tahunnya. Tetapi, apabila kita melihat lebih dalam lagi, masih sangat banyak pesona keindahan alam yang berada di Indonesia yang juga berpotensi untuk dijadikan daerah wisata. Selain itu juga, pegunungan memiliki keindahan alam yang eksotik dan memiliki daya tarik tersendiri. Salah satunya adalah keindahan alam yang terdapat Desa Wisata Punten merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Malang. Objek wisata yang menawarkan suasana pegunungan yang sejuk dan panorama keindahan alam. Secara geografis wilayah ini berada di pegunungan, dengan ketinggian 800 mdpl, dengan luas 281.935 hektare. Dengan kondisi wilayah seperti ini maka desa yang di kembangkan untuk daerah wisata ini sangat tepat sekali untuk wisata. Sehingga desa ini merupakan desa yang di kembangkan menjadi salah satu Desa Wisata yang ada di kota wisata Batu Berdasarkan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW Kota Batu) 2010-2030, tertuang program mewujudkan Kota Batu di arahkan sebagai agropolitan yang bernuansa pariwisata, dalam hal ini peningkatan kegiatan wisata serta mewujudkan keseimbangan berbagai atraksi pariwisata baik modern maupun yang alamiah di Kota Batu. Sebagian besar areal di daerah ini digunakan untuk 39.680 hektare (persawahan), 59 hektare (pemukiman), 12.080 hektare (tegalan), 125 hektare (hutan Negara).²⁾ Desa Punten merupakan desa yang di kembangkan menjadi Desa Wisata, di daerah kota wisata Batu berdasarkan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW Kota Batu) 2010-2030, dengan di jadikanya menjadi Desa Wisata maka banyak sekali hal-hal yang berubah, dari segi ekonomi, budaya, interaksi dll.³⁾ Dengan banyak sekali perubahan-perubahan yang terjadi maka desa ini patut menjadi arena belajar bagi wisatawan dalam mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan geografi. Keindahan panorama pegunungan yang sangat alami yang sangat membantu menumbuhkan kesan atau suasana tersendiri di setiap momen, sekaligus memberikan gambaran yang lebih bahwa Desa Wisata Punten

²⁾Profil Desa Punten Kec. Bumiaji Kota Batu, (online), (<http://bapemas.jatimprov.go.id/index.php/component/content/article/90-berita/404-profil-desa-punen-kec-bumiaji-kota-batu>) di akses pada 17 Desember 2013.

³⁾Ida Soewarni, Tuminingtyas Ayu Rachmawati : Faktor-faktor Dalam Pengembangan Desa Wisata Sidomulyo Kota Batu BerdasarkanPendapat Masyarakat.2013:2

dan sekitarnya merupakan daerah tujuan wisata yang dapat memberikan atau mendukung untuk beberapa Kegiatan *Outbond*. Dengan didukungnya fasilitas dan akses yang cukup memadai Desa Wisata Punten dan sekitarnya sangat berpotensi untuk dikemas dalam suatu produk wisata dengan beberapa tema antara lain : *Pleasure tourism, recreation tourism, cultural tourism, adventure tourism, sport tourism, bussiness tourism, convention tourism, spesial interest tourism* (wisata untuk kesenangan, wisata untuk rekreasi, wisata budaya, wisata petualangan, wisata olahraga, wisata bisnis, wisata konvensi, wisata minat khusus) (Kersul, 2003 : 63 dalam Dwi Agus Harjunanto 2008 : 23).

Salah satu keunggulan Desa Wisata Punten yaitu adalah *Outbound*, yang memberikan program seperti : *personal efect ivenes programme, efective team building programme, quality leadership progamm* (wisata untuk kesenangan, wisata untuk rekreasi, wisata budaya, dan wisata petualangan.⁴⁾

Oleh karna itu, wisata *Outbound* akan banyak mempergunakan alam bebas sebagai medianya.⁵⁾ Para wisatawan akan mempelajari semua materi dari kegiatan atau permainan yang akan diadakan di alam terbuka. Oleh sebab itu, Desa Wisata Punten tepatnya yang berada di lereng gunung sangat mendukung diadakannya kegiatan wisata *outbound* sebagai salah satu daya tarik wisatawan di Desa Wisata Punten. Namun, hal ini masih belum didukung dengan penyediaan fasilitas-fasilitas atraksi wisata *outbound* yang lengkap, maka dari itu penulisan ini mengangkat judul **"Pengembangan *Outbond* Berdasarkan Kepuasan Pengunjung di Desa Wisata Punten Kecamatan Bumiaji Kota Batu"**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang di uraiakn diatas maka dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut,

⁴Dwi Agus Harjunanto: 2008, *Aktivitas Outbond Sebagai Salah Satu Daya Tarik Wisata Di Kabupaten Karanganyar* hal : 18

⁵Dwi Agus Harjunanto:2008, *Aktivitas Outbond Sebagai Salah Satu Daya Tarik Wisata Di Kabupaten Karanganyar* hal : 19

1. Desa Punten merupakan desa yang di kembangkan menjadi desa wisata, di daerah Kota Wisata Batu Berdasarkan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW Kota Batu) 2010-2030.
2. Belum berkembangnya Desa Wisata Punten sebagaimana layaknya Desa Wisata seperti yang dicanangkan dalam Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW Kota Batu) 2010-2030 Kota Batu.
3. Belum tertata secara baik fasilitas pendukung, atraksi wisata, serta aksesibilitas yang memadai dan minimnya system promosi wisata sehingga menghambat perkembangan Desa Wisata Punten menjadi Desa Wisata sebagaimana yang dicanangkan dalam RTRW Kota Batu.

1.3. Tujuan dan Sasaran

Dalam melakukan sebuah penelitian penentuan tujuan dan sasaran sangat dibutuhkan. Pada sub bab berisi penjelasan tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini dan sasaran untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada uraian berikut ini.

1.3.1. Tujuan

Merumuskan Usulan Pengembangan *Outbond* Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengunjung di Desa Wisata Punten.

1.3.2. Sasaran

Sasaran merupakan langkah atau tahapan dalam mencapai tujuan. Adapun sasaran dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan berdasarkan preferensi Pengunjung/wisata di Desa Wisata Punten.
2. Untuk mengetahui kondisi eksisting aksesibilitas, atraksi wisata, serta fasilitas pendukung yang terdapat di desa wisata punten dan system promosi wisata di lokasi study.
3. Menetapkan usulan Pengembangan wisata *Outbound* di Desa Wisata Punten.

1.4. Ruang Lingkup

Dalam ruang lingkup ini akan dibahas tentang batasan-batasan yang akan

digunakan pada penelitian ini. Tujuan dari pembahasan lingkup lokasi penelitian dan lingkup materi penelitian adalah untuk memberikan batasan-batasan yang jelas tentang lokasi dan materi yang akan menjadi fokus pembahasan pada penelitian ini. Ruang lingkup studi terdiri dari 2 (dua) bagian yaitu lingkup lokasi dan lingkup materi. Lingkup lokasi sendiri akan membahas batasan wilayah studi dan alasan mengapa peneliti tertarik untuk memilih lokasi studi ini sebagai obyek penelitian. Sedangkan lingkup materi sendiri akan membahas batasan-batasan materi yang akan digunakan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan berikut:

1.4.1. Lingkup Lokasi

Desa Punten merupakan salah satu desa yang ada di kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Malang, desa ini merupakan desa yang di kembangkan menjadi salah satu Desa Wisata yang ada di kota wisata Batu, berikut ini batas wilayah Desa Wisata Punten adalah sebagai berikut :

Utara	: Desa Tulungrejo
Timur	: Desa Sumbergondo dan Desa Bulukerto
Selatan	: Desa Sidomulyo Kecamatan Batu
Barat	: Desa Gunung Sari

Berikut contoh gambar kegiatan *Outbond* yang terdapat pada lokasi study



Gambar 1.1. Permainan *flyng fox*⁶⁾



gambar 1.2. berjalan menyusur jembatan tali

⁶⁾ Profil Desa Punten Kec. Bumiaji Kota Batu, (online), (<http://bapemas.jatimprov.go.id/index.php/component/content/article/90-berita/404-profil-desa-punten-kec-bumiaji-kota-batu>) di akses pada 17 Desember 2013.



gambar 1.3. permainan memanjat tali



gambar 1.4. permainan *Donat boots*

1.4.2. Lingkup Materi

Outbond merupakan salah satu jenis kegiatan wisata yang bertujuan untuk menyediakan tempat yang nyaman untuk berwisata sekaligus untuk menambah wawasan memperluas pengetahuan, pengalaman, atau sekedar rekreasi dengan menggunakan alam bebas sebagai mediana.

Beragam pemahaman serta penjabaran teori mengakibatkan begitu luas cakupan materi terkait dengan *Outbond*, untuk itu dalam penelitian ini di batasi yang sesuai dengan

1. Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap atraksi *Outbound*. Namun, Penelitian untuk kepuasan pengunjung/wisatawan dibatasi pada bukti langsung (*tangible*) antara lain Atraksi wisata, Aksesibilitas, Fasilitas Pendukung. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu: Keramahmataman Masyarakat Desa Wisata Punten terhadap wisatawan, Kepuasan terhadap atraksi wisata yang di tampilkan. Jaminan (*assurance*) berupa Kondisi keamanan Wisatwan, Keaslian serta Keunikan Alam, Keunikan Atraksi wisata yang di tampilkan.
2. Kondisi eksisting aksesibilitas, atraksi wisata, serta fasilitas pendukung yang terdapat di Desa Wisata Punten dan system promosi wisata yang ada di lokasi study penelitian.
3. Menetapkan usulan pengembangan berdasarkan Tingkat Kepuasan pengunjung.

1.5. Kegunaan Penelitian

Pada sub bab ini terdapat dua bagian utama yaitu luaran yang diharapkan dan kegunaannya. Keluaran yang diharapkan merupakan penjabaran lebih lanjut dari tujuan dan sasaran. Adapun kegunaannya adalah bagaimana keluaran yang

dihasilkan benar-benar mempunyai manfaat baik bagi peneliti sendiri maupun bagi pihak-pihak terkait.

1.5.1. Keluaran yang Diharapkan

Keluaran (output) merupakan hasil yang akan dicapai melalui sasaran, pada kajian ini secara umum terdapat tiga sasaran yang nantinya memiliki output yang tidak sama, detailnya akan dibahas lebih lanjut dibawah ini.

1. Mengetahui kondisi eksisting aksesibilitas, atraksi wisata, serta fasilitas pendukung yang terdapat di Desa Wisata Punten dan system promosi wisata yang ada di lokasi study penelitian berdasarkan preferensi pengunjung.
2. Merumuskan usulan Pengembangan wisata *outbound* berdasarkan preferensi tingkat kepuasan pengunjung di Desa Wisata Punten.

1.5.2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan (manfaat) penelitian yang dimaksud disini telah dibagi tiga sasaran yaitu kegunaan penelitian terhadap peneliti, kegunaan penelitian terhadap pemerintah. Detailnya akan dibahas berikut ini;

1.5.2.1. Kegunaan Terhadap Peneliti

1. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang ada di lokasi penelitian.
2. Mengembangkan Pola pikir secara ilmiah dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat terutama yang berkaitan dengan disiplin ilmu perencanaan wilayah.
3. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang disiplin ilmu di bidang-bidang lain yang mungkin belum pernah didapatkan, sehingga dapat menambah tingkat profesionalitas peneliti.

1.5.2.2. Kegunaan Penelitian Terhadap Pemerintah

1. Dengan penelitian ini pemerintah dapat membuat kajian atau konsep wisata tambahan untuk menunjang pariwisata di Kota Batu khususnya *Outbond* bedasarkan kepuasan pengunjung.

2. Dengan penelitian ini di harapkan penerapan konsep *Outbond* berdasarkan kepuasan pengunjung dapat menjadi wilayah yang paling diprioritaskan untuk dikembangkan terutama di lokasi study penelitian.

1.5.2.3. Kegunaan Penelitian Terhadap Masyarakat

1. Memberikan wawasan baru bagi masyarakat bahwa di lokasi studi penelitian.
2. Membuka lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat sekitar khususnya di lokasi studi penelitian.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Berisikan tentang latar belakang yang menjelaskan dasar pembuatan penelitian ini, rumusan masalah menjelaskan masalah-masalah yang terdapat di Desa Wisata Punten, selanjutnya ruang lingkup menjelaskan dua hal yang pertama tentang lingkup lokasi yang akan di survey di Desa Wisata Punten yang kedua lingkup materi yaitu materi atau data yang dibutuhkan dalam penelitian tersebut, yang terakhir sistematika pembahasan yang akan membahas bab-bab yang akan dibahas.

BAB II Tinjauan Pustaka

Berisikan tentang teori-teori atau materi-materi pembahasan yang sesuai dengan judul penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Berisikan tentang metode-metode survey dan analisa-analisa yang di pakai dalam penelitian.

BAB IV Gambaran Umum Wilayah Penelitian

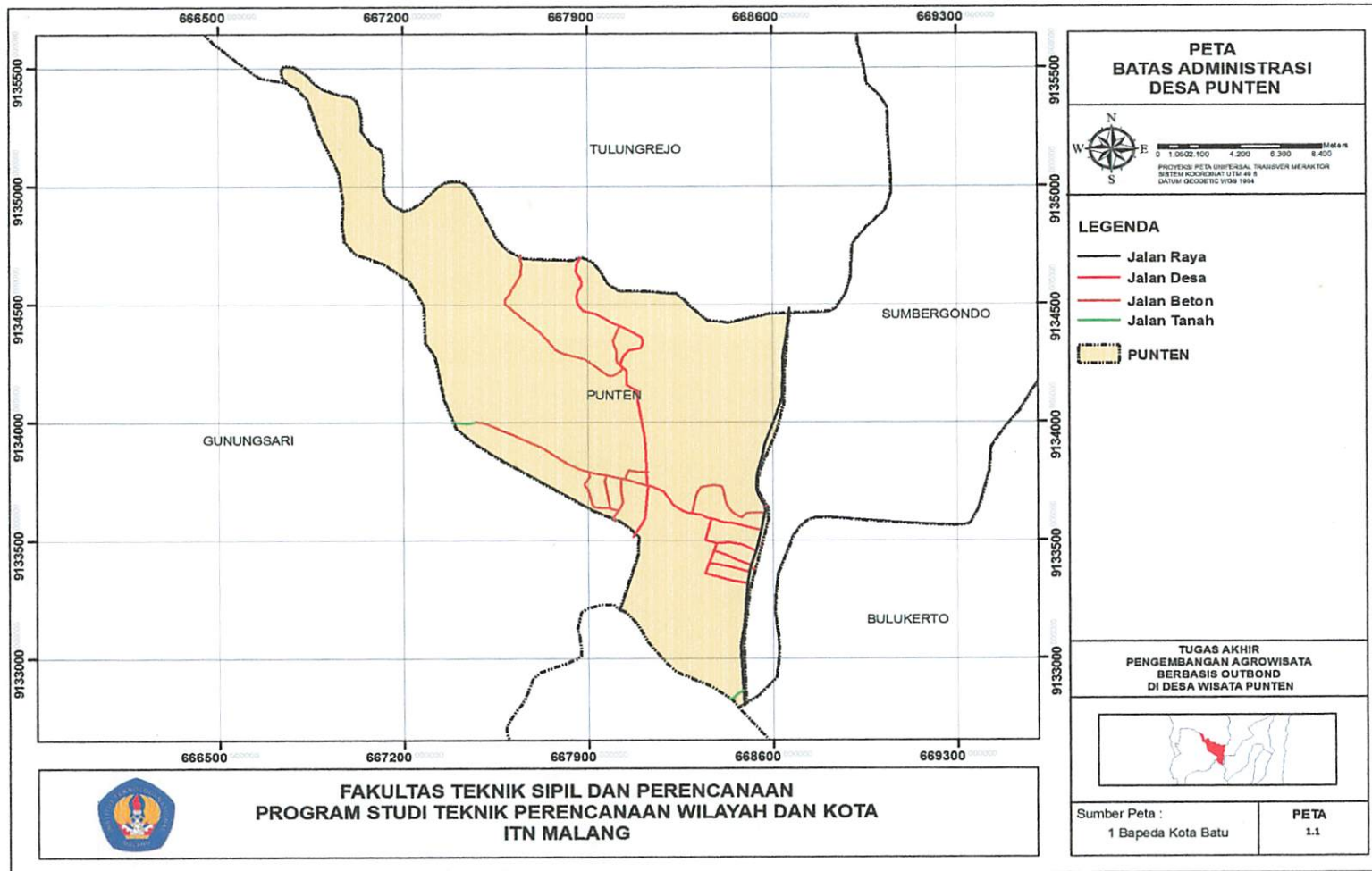
Berisikan tentang gambaran umum wilayah lokasi penelitian

BAB V Analisa

Berisikan tentang hasil analisa penelitian tersebut.

BAB V Kesimpulan

Berisikan Tentang Kesimpulan dari semua .



**FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM STUDI TEKNIK PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
ITN MALANG**

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan kajian secara umum mengenai teori-teori yang akan menjadi dasar dalam penulisan penelitian. Kajian tersebut dapat berupa definisi-defenisi yang diambil dari literatur-literatur yang berhubungan dengan tema penelitian. Selain berupa definisi, kajian juga bisa berupa metode-metode yang dapat digunakan dalam menunjang penelitian. Tujuan dari tinjauan pustaka ini adalah untuk merumuskan permasalahan guna menghasilkan *output* dari suatu penelitian yang akan dijadikan tolok ukur dalam melakukan penelitian tersebut.

2.1. Pengembangan Wisata *Outbond*

Sebelum membahas lebih lanjut mengenai pengertian *outbound*, definisi mengenai *outbound* berbeda-beda. Mula-mula secara teori bahasa kata "*outbound*" diartikan *leaving of departing* (keberangkatan atau kedatangan), *traveling away from* (berpergian jauh), *Outwardbound*(keluar ikatan).¹⁾

Atau dapat diartikan *outbound* adalah Wisata yang dikenal dengan *adventure tourism game* yang *Adventure*-nya fokus pada pengembangan progam *learning* yang dilakukan pada kegiatan *outdoor* dan *indoor* atau pemanduan dalam satu program *outdoor-indoor*. *Company outing plus*, menekankan pada memberikan fokus akan pentingnya inovasi dan kompetisi individu, dengan serangkaian yang menantang *Company outing Plus* (Perusahaan wisata Plus), menekankan pada *team building*(pembentukan tim), *Open Inner Barrier* (menghadang rintangan), *Open Commucation* (komunikasi yang terbuka), *Motivating* (motivasi), *Competition* (kompetisi) maupun *fresh and fun* (sehat dan menyenangkan). Kondisi eksternal yang mampu bekerja dalam tim baik secara individu maupun ketika berinteraksi di dalam tim dan keberhasilan bekerja dalam membutuhkan suatu pelatih untuk dapat memiliki kemampuan, keterampilan dan kemauan bekerja sebagai satu tim. Serta dikemas dengan hiburan permainan *game* atau *adventure* yang menyenangkan.²⁾ Pengertian lain menyatakan bahwa *outbound* adalah sebuah petualangan yang berisi tantangan, bertemu dengan sesuatu yang tidak diketahui tetapi penting untuk dipelajari, belajar tentang diri sendiri, tentang orang lain dan semua tentang potensi diri sendiri (*outbound*, 2009 : 1). *Outbound* adalah sebuah cara untuk menggali dan

¹ Dwi Agus Harjunanto, 2008 : *Aktivitas Outbound Sebagai Salah Satu Daya Tarik Wisata Di Kabupaten Karanganyar*, hal : 21

² <http://www.adventure.com>

mengembangkan potensi dalam suasana yang menyenangkan. *Outbound* digunakan untuk pembelajaran dengan berbagai alasan pula, yaitu *outwardbound*, 2009: 2). *Outbound* adalah sebuah proses dimana seseorang mendapatkan pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilainya langsung dari pengalaman memunculkan sikap-sikap saling mendukung, komitmen, rasa puas dan memikirkan masa yang akan datang yang sekarang tidak diperoleh melalui metode belajar yang lain.³⁾ *Outbound* dalam pengertian lainnya adalah cara menggali diri sendiri, dalam suasana menyenangkan dan tempat penuh tantangan yang dapat menggali dan mengembangkan potensi, meninggalkan masa lalu, berada di masa sekarang dan siap menghadapi masa depan, menyelesaikan tantangan, tugas-tugas yang tidak umum, menantang batas pengamatan seseorang, membuat pemahaman terhadap diri sendiri tentang kemampuan yang dimiliki melebihi dari yang dikira (*outwardbound*, 2009: 1).⁴⁾ Sedangkan ditinjau dari kebutuhan-kebutuhan wisata *Outbound* sendiri sangat berhubungan erat sekali dengan dunia pariwisata seperti :

1. Alam terbuka atau obyek-obyek wisata alam terbuka seperti : pegunungan, sungai dan lain sebagainya.
2. Konsumsi dan Akomodasi (tenda/hotel/resort) selama kegiatan berlangsung,
3. Perlengkapan dan peralatan pelatihan *outdoor*.
4. Hiburan

Sedangkan menurut James J. Spillane (1994) untuk dapat mengembangkan suatu kawasan menjadi kawasan pariwisata ada lima unsur yang harus dipenuhi seperti dibawah ini:

a. *Attractions*

Dalam konteks pengembangan *Outbond* dimaksud adalah, hamparan kebun/lahan pertanian, keindahan alam, keindahan taman, budaya petani tersebut serta segala sesuatu yang berhubungan kegiatan atraksi wisata (*Outbond*) didalamnya.

b. *Facilities*

Fasilitas yang diperlukan mungkin penambahan sarana umum, telekomunikasi, hotel dan restoran pada sentra-sentra pasar.

c. *Infrastructure*

Infrastruktur yang dimaksud dalam bentuk Sistem pengairan, Jaringan komunikasi, fasilitas kesehatan, terminal pengangkutan, sumber listrik dan

³ Ika Budi Maryatun, 2008: Pemanfaatan Kegiatan *Outbound* Untuk Melatih Kerjasama (Sebagai *Moral Behavior*) Anak Taman Kanak-Kanak hal : 3

⁴ Ibid hal:4

energi, system pembuangan kotoran/pembuangan air, jalan raya dan system keamanan.

d. *Transportation*

Transportasi umum, Bis-Terminal, system keamanan penumpang, system Informasi perjalanan, tenaga Kerja, kepastian tariff, peta kota/objek wisata.

e. *Hospitality*

Keramah-tamahan masyarakat akan menjadi cerminan keberhasilan sebuah system pariwisata yang baik.

Dalam mengembangkan suatu kawasan menjadi kawasan pariwisata(*Outbond*) didalamnya menurut James J. Spillane ada lima unsur yang harus dipenuhi yaitu *Attractions, Facilities, Infrastructure, Transportation, Hospitality* sehingga kelima unsur tersebut digunakan sebagai rumusan variabel dalam pengerjaan penelitian ini.

2.2. Jenis- Jenis Aktivitas *Outbound Training*

Yang dibahas dalam subbahasan ini adalah jenis-jenis *Outbond Training* berdasarkan jenis aktivitas atau kegiatan yang terdapat didalamnya dan media yang digunakan.

a. *Executive Marine outbond Training*

Program ini dirancang khusus untuk *outbound* yang dilakukan dengan menggunakan media laut. Program ini cukup menantang tetapi sekaligus memberikan nuansa kesegaran “khas” laut. Sangat cocok bagi para eksekutif yang selalu ingin maju dan berkembang. *Outbound* di darat juga tidak kalah menariknya dibandingkan dengan di laut.

b. *Global Executive Outbound Training*

Program ini hampir sama dengan program di atas hanya saja mengambil media darat.

c. *One team One Dream Outbuond training*

Program ini dirancang khusus bagi perusahaan yang menginginkan sebuah team yang hebat. Nilai-nilai *teamwork* dan *leadership* akan sangat terasa sekali dari mulai awal program hingga akhir program.

d. *Number 1 Supervisory Outbound Training*

Program ini diciptakan hanya untuk para supervisor. Program ini sengaja diciptakan karena peran seorang supervisor dalam sebuah perusahaan sangat penting dan menentukan. Dimana kita tahu bahwa jabatan supervisor adalah merupakan jabatan “ujung tombak” bagi setiap perusahaan.

e. *Outbound Training for Students*

Program ini dirancang khusus untuk pelajar SMA dan Mahasiswa (khususnya S-1). Dalam program ini para peserta sudah mulai dikenalkan dengan bagaimana membuat visi dan misi pribadi dan bagaimana cara paling mudah untuk mampu merealisasikan visi dan misi tersebut. Dalam program ini juga diberikan materi tentang dampak negatif dari penggunaan obat-obatan terlarang (<http://www.penaoutbond.com>).

Selain itu juga Kegiatan *outbound* dikemas menjadi atraksi *outbound* yang disesuaikan dengan umur pengunjung, yaitu paket *outbound* dewasa dan paket *outbound* anak-anak Berbagai petualangan seru dapat dijumpai di sini. Berpetualang dengan ATV, memanjat tali ala spiderman, berjalan menyusuri jembatan tali, ayunan bergantung hingga *flying fox* sangat layak untuk ditaklukkan. Semua permainan dapat dicoba sesuai dengan keinginan pengunjung. *War game* juga disediakan. Permainan ini mengandalkan kekompakan team dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang lengkap. Salah satu *outbound* yang biasa langsung dinikmati adalah :

1. *Flying fox*

Flying fox adalah meluncur dari atas bukit pada ketinggian 17 meter sepanjang 116 meter. Permainan ini adalah permainan yang paling menantang. Kecuraman yang terbilang ekstrim dengan ketinggian dan jarak yang tidak biasa membuat permainan ini berbeda dari tempat lain. Meluncur pada seutas tali hingga mencapai tujuan memang membutuhkan keberanian dan memacu adrenalin.

2. *ATV (All Terrain Vehicles) Adventure*

Aktivitas *outbound* dengan mengendarai sepeda motor beroda empat di arena terjal berlumpur dan berbatu dapat memacu adrenalin dan menguji sampai dimana kegigihan dalam mendaki tiap lahan berbukit. Keberanian dan mental akan diuji ketika menikung di belokan yang curam dan licin pengunjung yang melakukan aktivitas ini akan mendapatkan fasilitas berupa helm sebagai pengamanan ekstra.

3. *Spider Web*

Bukan hanya spiderman yang bisa bergelantungan di jaring-jaring. Permainan *spider web* bagi yang ingin mencoba memanjat jarring-jaring tali. Perlu lengan yang kuat dan koordinasi tubuh yang baik jika ingin menyelesaikan permainan ini.

4. *War Game*

Adalah atraksi *outbound* perang tanpa muatan politis. Menerabas hutan pinus untuk kemenangan. Permainan ini tidak perlu memerlukan *skill* yang tinggi, hanya saja peserta akan dituntut untuk bisa bekerjasama dalam team dan menembak musuh tepat sasaran, kekompakkan team sangat dibutuhkan pada permainan ini. Berdasarkan uraian diatas maka jenis aktivitas *Outbond Training* tersebut digunakan untuk perumusan variabel dalam penelitian ini yaitu atraksi wisata.

2.3. Kepuasan Konsumen/Pengunjung Desa Wisata Punten

Subbahasan ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan pengunjung Desa Wisata Punten berdasarkan tingkat kepuasan pengunjung, untuk memahami kepuasan pengunjung dalam hal ini sebagai bagian dari penelitian.

2.3.1. Kepuasan Konsumen/Pengunjung

Untuk memahami kepuasan konsumen dalam hal ini sebagai bagian dari penelitian, dimana konsumen ataupun pelanggan dapat diartikan sebagai pengunjung. Kepuasan konsumen/pengunjung menurut Jasfar (2005) merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap jasa pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum menggunakan jasa pelayanan tersebut. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Tjiptono (1995) bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atas jasa.⁵ Dalam Tesis Andi (2008)⁶ mengutip beberapa teori tentang definisi kepuasan konsumen diantaranya dalam Wilkie (1990) mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Engel, et al.. (1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Kotler (1996) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Berdasarkan beberapa definisi diatas, pengertian kepuasan yang dimaksud adalah terhadap Pengunjung atau Wisatawan yang datang dan berkunjung di Desa Wisata Punten. Maka dapat

⁵ Cokorda Gede Darma Putra. 2011. Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jembrana. Tesis. Program Magister Program Studi Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar, hal. 14

⁶ Andi Wahyu Hermanto. 2008. Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang. Tesis. Magister Teknik Sipil Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro Semarang, hal. 37

disimpulkan bahwa cara pandang pengunjung atau wisatawan terhadap jasa pelayanan atau tanggapan emosional terhadap sebuah produk atau kinerja orang setelah dibandingkan dengan harapannya. Sehingga faktor penting yang perlu diketahui untuk mengukur sebuah kepuasan ditentukan oleh 3 faktor yaitu perilaku konsumen itu sendiri, jasa pelayanan yang ada termasuk dalam hal ini adalah kinerja orang dan produk yang dapat berbentuk barang atau jasa.

Andi (2008) dalam Parasuraman (et. al. 1985) menjelaskan kepuasan konsumen terhadap produk, jasa atau perusahaan umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi, yaitu:⁷

1. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai serta sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas pelayanan menurut Arif (2006; 124-125) dalam Nur Ahmad dkk. menjelaskan bahwanya kualitas pelayanan mengacu pada kualitas penawaran jasa yang diharapkan dan dirasakan. Hal ini terutama dalam menentukan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Terdapat 8 (delapan) dimensi yang dikembangkan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis. Dimensi-dimensi tersebut yaitu⁸:

Kinerja (*performance*) yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti, contoh kecepatan, kemudahan dan kenyamanan.

1. Ciri atau keistimewaan tambahan (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap seperti tempat duduk, tempat parkir dan lain-lain.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.

⁷ Ibid., hal. 38-39

⁸ Nur Ahmad, "Analisis Karakteristik Dan Faktor Dominan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Internet Di Kota Boyolali", Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang ditetapkan sebelumnya.
4. Daya tahan (*durability*) yaitu berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
5. Kemampuan melayani (*serviceability*) meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
6. Estetika (*Aesthetic*) yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
7. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya, biasanya pelanggan mempersepsikan kualitasnya dari aspek harga, nama merek.

Sedangkan untuk mendukung penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pengunjung /Wisatawan Desa Wisata Punten yang akan menjadi kajian berikutnya, dimana teori yang lebih banyak untuk mendukung kajian tentang kepuasan pengunjung atau wisatawan lebih banyak ditekankan pada atraksi wisata itu sendiri terhadap pengunjung yang dilihat dari sarana dan prasarana serta fasilitas penunjang dilokasi penelitian.

Sedangkan untuk mendukung penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Punten yang akan menjadi kajian berikutnya, dimana teori yang lebih banyak untuk mendukung kajian tentang kepuasan pengunjung atau wisatawan lebih banyak ditekankan pada sisi atraksi wisata serta fasilitas Pendukung untuk menunjang dilokasi penelitian.

Dari 8 (Delapan) dimensi pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kinerja (*performance*) yang menjadi pokok dari penelitian ini yang mana didapat dari kepuasan dan kepentingan yang dirasakan pelayanannya oleh pengunjung Desa Wisata Punten.

2.3.2. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung/Wisatawan

Kotler, et. al. (1995) dalam Andi (2008)⁹ mengidentifikasi terdapat 4 (empat) teknik dalam pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah

⁹ Andi Wahyu Hermanto. op. cit., hal. 39-41

dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih pemasok dan tidak akan membeli produk perusahaan tersebut lagi. Upaya mendapatkan saran yang bagus dari pelanggan juga sulit diwujudkan dengan metode ini. Terlebih lagi bila perusahaan tidak memberikan imbal balik dan tindak lanjut yang memadai kepada mereka yang telah bersusah payah “berpikir” (menyumbang ide) kepada perusahaan.

2. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temunanya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan. Ada baiknya setiap manajer perusahaan terjun langsung menjadi '*ghost shopper*' untuk mengetahui langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan para palanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya sedang melakukan penelitian atau penilaian (misalnya dengan cara menelepon perusahaannya sendiri dan mengajukan berbagai keluhan atau pertanyaan). Bila mereka tahu sedang dinilai, tentu saja perilaku mereka akan menjadi sangat manis dan hasil penilaian akan menjadi bias.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan

selanjutnya. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan *customers loss rate* juga penting, di mana peningkatan *customers loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4. Survey Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan metode survey, baik dengan survey melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi (Mc. Neal dan Lamb dalam Peterson dan Wilson, 1992). Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

2.3.3. Pengertian Desa Wisata

Menurut Pariwisata Inti Rakyat (PIR), yang dimaksud dengan Desa Wisata adalah : suatu kawasan pedesaan yang menawarkan keseluruhan suasana yang mencerminkan keaslian pedesaan baik dari kehidupan sosial ekonomi, sosial budaya, adat istiadat, keseharian, memiliki arsitektur bangunan dan struktur tata ruang desa yang khas, atau kegiatan perekonomian yang unik dan menarik serta mempunyai potensi untuk dikembangkannya berbagai komponen kepariwisataan, misalnya : atraksi, akomodasi, makanan-minuman, dan kebutuhan wisata lainnya. Berdasarkan hal tersebut, pembangunan Desa Wisata ini merupakan realisasi dari pelaksanaan Undang-Undang Otonomi Daerah (UU.No. 22/99). Oleh karena itu setiap Kabupaten perlu memprogramkan pembangunan Desa Wisata di daerahnya, sesuai dengan pola PIR tersebut.¹⁰⁾ Dari definisi wisata penetapan suatu Desa Wisata menurut Nuryanti (1993), Desa Wisata adalah suatu bentuk integrasi antara atraksi, akomodasi, dan fasilitas pendukung yang disajikan dalam suatu struktur kehidupan masyarakat yang menyatu dengan tatacara dan tradisi yang berlaku terdapat dua konsep komponen utama Desa Wisata, yaitu:

1. Akomodasi ; akomodasi mencakup sebagian dari tempat tinggal para penduduk setempat dan atau unit-unit yang berkembang atas konsep tempat tinggal para penduduk.
2. Atraksi ; atraksi berkaitan dengan seluruh kehidupan keseharian penduduk setempat beserta setting fisik lokasi desa yang memungkinkan berintegrasi wisatawan sebagai partisipasi aktif, seperti kursus tari, bahas, dan lain-lain yang spesifik.

Menurut Inskeep memberikan definisi Desa Wisata : *village tourism, where*

¹⁰⁾ Hadiwijoyo. Perencanaan Pariwisata Pedesaan Berbasis Masyarakat, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2012, hal. 68

small groups of tourist stay in or near traditional, often remote villages and learn about village life and the local environment. inskeep : Wisata pedesaan dimana sekelompok kecil wisatawan tinggal dalam atau dekat dengan suasana tradisional, sering di desa-desa yang terpencil dan belajar tentang kehidupan pedesaan dan lingkungan setempat.¹¹⁾

Penetapan suatu desa dijadikan sebagai Desa Wisata harus memenuhi persyaratan-persyaratan, antara lain sebagai berikut :

1. Aksesibilitasnya baik, sehingga mudah dikunjungi wisatawan dengan menggunakan berbagai jenis alat transportasi.
2. Memiliki obyek-obyek menarik berupa alam, seni budaya, legenda, makanan lokal, dan sebagainya untuk dikembangkan sebagai obyek wisata.
3. Masyarakat dan aparat desanya menerima dan memberikan dukungan yang tinggi terhadap Desa Wisata serta para wisatawan yang datang ke desanya.
4. Keamanan di desa tersebut terjamin.
5. Tersedia akomodasi, telekomunikasi, dan tenaga kerja yang memadai.
6. Beriklim sejuk atau dingin.
7. Berhubungan dengan obyek wisata lain yang sudah dikenal oleh masyarakat luas.

Selain itu terdapat dua konsep yang utama dalam komponen Desa Wisata yaitu :

1. Akomodasi : sebagian dari tempat tinggal para penduduk setempat dan atau unit-unit yang berkembang atas konsep tempat tinggal penduduk.
2. Atraksi : seluruh kehidupan keseharian penduduk setempat beserta setting fisik lokasi desa yang memungkinkan berintegrasinya wisatawan sebagai partisipasi aktif seperti : kursus tari, bahasa dan lain-lain yang spesifik.¹²⁾

2.3.4. Kriteria Desa Wisata

Masing-masing kriteria digunakan untuk melihat karakteristik utama suatu desa untuk kemudian menentukan apakah suatu desa akan menjadi desa dengan tipe berhenti sejenak, *tipe one day trip* atau tipe tinggal inap.¹³⁾

Adapun kriteria Desa Wisata Menurut Getz (1982) Williams and Gill (1991) sebagai berikut :

- a. Fisik meliputi : Infrastruktur, ketinggian, bangunan, tanah, dan transportasi/aksesibilitas.

¹¹⁾ *Inskeep. Tourism Planning An Integrated and Sustainable Development Approach*, hal. 166

¹²⁾ Hadiwijoyo. *Perencanaan Pariwisata Pedesaan Berbasis Masyarakat*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2012, hal. 69

¹³⁾ Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas

- b. Ekonomi meliputi : modal, biaya operasi, biaya peluang, tenaga kerja, Inflansi, dan pasar.
- c. Lingkungan
- d. Persepsi
- e. Sosial-Budaya
- f. Politik/ Administrasi

Menurut Prof. Dr .Ir. Soemarno MS, 2010 Makalah “Desa Wisata” hal 11, kriteria Desa Wisata sebagai berikut:

- a. Atraksi wisata; yaitu semua yang mencakup alam, budaya dan hasil ciptaan manusia. Atraksi yang dipilih adalah yang paling menarik dan atraktif di desa.
- b. Jarak Tempuh; adalah jarak tempuh dari kawasan wisata terutama tempat tinggal wisatawan dan juga jarak tempuh dari ibukota provinsi dan jarak dari ibukota kabupaten.
- c. Besaran Desa; menyangkut masalah-masalah jumlah rumah, jumlah penduduk, karakteristik dan luas wilayah desa. Kriteria ini berkaitan dengan daya dukung kepariwisataan pada suatu desa.
- d. Sistem Kepercayaan dan kemasyarakatan; merupakan aspek penting mengingat adanya aturan-aturan yang khusus pada komunitas sebuah desa. Perlu dipertimbangkan adalah agama yang menjadi mayoritas dan sistem kemasyarakatan yang ada.
- e. Ketersediaan infrastruktur; meliputi fasilitas dan pelayanan transportasi, fasilitas listrik, air bersih, drainase, telepon dan sebagainya.

Menurut Hadiwijoyo 2012 “Perencanaan Pariwisata Perdesaan Berbasis Masyarakat” hal 69, kriteria atau syarat Desa Wisata sebagai berikut:

1. Aksesibilitas baik, sehingga mudah di kunjungi wisatawan dengan menggunakan berbagai jenis alat transportasi.
2. Memiliki objek-objek menarik berupa alam, seni budaya, legenda, makanan lokal, dan sebagainya untuk dikembangkan sebagai objek wisata.
3. Masyarakat dan aparat desanya menerima dan memberikan dukungan yang tinggi terhadap Desa Wisata serta para wisatawan yang datang ke desanya.
4. Keamanan di desa tersebut terjamin.
5. Tersediannya akomodasi, telekomunikasi, dan tenaga keraja yang memadai.
6. Beriklim sejuk atau dingin.

7. Berhubungan dengan objek wisata lainnya yang sudah dikenal oleh masyarakat luas. Adapun dua kriteria yang penting dalam komponen Desa Wisata, yaitu akomodasi dan atraksi.¹⁴⁾

2.3.5. Tipologi Desa Wisata

Menurut pola proses dan tipe pengelolaannya desa atau kampung wisata di Indonesia terbagi dalam 2 (dua) bentuk yaitu:

1. Tipe Terstruktur

Tipe terstruktur dengan karakter sebagai berikut:

- a. Lahan terbatas yang dilengkapi dengan infrastruktur yang spesifik untuk kawasan tersebut.
- b. Lokasi pada umumnya terpisah dari masyarakat atau penduduk lokal sehingga dampak negatif yang ditimbulkannya diharapkan akan terkontrol.
- c. Lahan tidak terlalu besar dan masih dalam tingkat kemampuan perencanaan yang integratif dan terkoordinir.

2. Tipe Terbuka

Tipe ini ditandai dengan karakter tumbuh dan menyatukannya kawasan dengan struktur kehidupan, baik ruang maupun pola dengan masyarakat lokal. Dari beberapa pengertian Desa Wisata di atas dapat disimpulkan bahwa Desa Wisata adalah sebagai pariwisata yang menawarkan keseluruhan suasana yang mencerminkan keaslian pedesaan baik dari kehidupan sosial ekonomi, sosial budaya, adat istiadat, keseharian, memiliki arsitektur bangunan dan struktur tata ruang desa yang khas, dan memiliki objek & daya tarik wisata yang unik dan menarik serta mempunyai potensi untuk dikembangkannya. Dari Desa Wisata yang sudah berkembang, sedang berkembang dan belum berkembang. Kesimpulan pengertian tentang Desa Wisata terlihat jelas bahwa Desa Wisata mempunyai peranan penting bagi efiseinsi kehidupan perekonomian masyarakat.

2.3.6. Jenis Wisatawan yang mengunjungi Desa Wisata

Karna bentuk wisata pedesaan yang khas, maka di perlukan suatu segmen pasar tersendiri. Berkaitan dengan hal tersebut, terdapat beberapa tipe wisatawan yang akan mengunjungi Desa Wisata, yaitu:

1) Wisatawan Domestik

Terdapat 3 jenis pengunjung domestik yaitu :

- a. Wisatawan yang kunjung atau rutin yang tinggal di daerah dekat Desa Wisata tersebut.

¹⁴⁾ Hadiwijoyo. *Perencanaan Pariwisata Pedesaan Berbasis Masyarakat, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2012*, hal. 69

- b. Wisatawan dari luar daerah (luar kota atau luar provinsi), yaitu transit atau lewat dengan motifasi membeli kerajinan khas setempat.
 - c. Wisatawan Domestik, yang secara khusus mengadakan perjalanan wisata ke daerah tertentu, dengan motifasi mengunjungi daerah wisata ke daerah tertentu, dengan motifasi mengunjungi daerah pedesaan penghasil kerajinan secara pribadi.
- 2) Wisatawan Mancanegara
- a. Wisata yang berpetualang dan minat khusus pada kehidupan dan kebudayaan di pedesaan. Umumnya wisatawan khusus pada ingin bertemu dengan wisatawan lainya dan berusaha mengunjungi kampung atau desa dimana tidak begitu banyak wisatawan asing.
 - b. Wisatawan yang pergi dalam group. Pada umumnya mereka tidak tinggal lama di dalam kampung /desa dan hanya tertarik pada hasil kerajinan setempat.
 - c. Wisatawan yang tertarik untuk mengunjungi dan hidup di dalam kampung /desa dengan motifasi merasakan kehidupan di luar komunitas yang biasa dihadapi.¹⁵⁾

2.4. Landasan Penelitian

Landasan penelitian merupakan dasar dari penyusunan penelitian yang merupakan kesimpulan dari beberapa teori dan pendapat para ahli terkait dengan judul penelitian. Adapun landasan teori yang akan dikaji meliputi: karakteristik pedagang kaki lima, karakteristik pengunjung/konsumen pedagang kaki lima serta tingkat kepuasan pengunjung/konsumen serta rumusan variabel yang menjadi fokus dari penelitian.

Dari beberapa definisi yang disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa definisi yang dapat menjadi landasan penelitian ini. Dari definisi tersebut selanjutnya diseleksi berdasarkan variabel yang sesuai dengan lokasi penelitian.

Menurut Dwi Agus Harjunanto mula-mula secara teori bahasa kata "*outbound*" diartikan *leaving of departing* (keberangkatan atau kedatangan), *traveling away from* (berpergian jauh), *Outwardbound* (keluar ikatan). Atau dapat diartikan *outbound* adalah Wisata yang dikenal dengan *adventure tourism game* yang *Adventure*-nya fokus pada pengembangan program *learning* yang dilakukan pada kegiatan *outdoor* dan *indoor* atau pemanduan dalam satu program *outdoor-indoor*. Pengertian lain

¹⁵⁾ (Ibid hal 70)

menyatakan bahwa *outbound* adalah sebuah petualangan yang berisi tantangan, bertemu dengan sesuatu yang tidak diketahui tetapi penting untuk dipelajari, belajar tentang diri sendiri, tentang orang lain dan semua tentang potensi diri sendiri (outbound, 2009 : 1).

Sedangkan ditinjau dari kebutuhan-kebutuhan wisata *Outbound* sendiri sangat berhubungan erat sekali dengan dunia pariwisata seperti :

1. Alam terbuka atau obyek-obyek wisata alam terbuka seperti : pegunungan, sungai dan lain sebagainya.
2. Konsumsi dan Akomodasi (tenda/hotel/resort) selama kegiatan berlangsung,
3. Perlengkapan dan peralatan pelatihan *outdoor*.
4. Hiburan/ atraksi

Sedangkan menurut Spillane (1994) untuk dapat mengembangkan suatu kawasan menjadi kawasan pariwisata ada lima unsur yang harus dipenuhi seperti *Attractions, Facilities, Infrastructure, Transportation, Hospitality*.

Berdasarkan teori-teori di atas, peneliti mencoba merumuskan variabel-variabel yang sesuai dengan lokasi penelitian Atraksi Wisata, Hampanan kebun/lahan pertanian, Keindahan alam Secara Fisik dalam hal ini Flora.

Menurut Pariwisata Inti Rakyat (PIR), yang dimaksud dengan Desa Wisata adalah: suatu kawasan pedesaan yang menawarkan keseluruhan suasana yang mencerminkan keaslian pedesaan baik dari kehidupan sosial ekonomi, sosial budaya, adat istiadat, keseharian, memiliki arsitektur bangunan dan struktur tata ruang desa yang khas, atau kegiatan perekonomian yang unik dan menarik serta mempunyai potensi untuk dikembangkannya berbagai komponen kepariwisataan, misalnya : atraksi, akomodasi, makanan-minuman, dan kebutuhan wisata lainnya. Dari pengertian tersebut diatas, peneliti coba merumuskan variabel-variabel yang sesuai dengan yang terdapat di lokasi penelitian yaitu: Kehidupan Sosial Budaya Cara berpakaian, Makanan, Pentas dan pagelaran festival (Seni tari, Gamelan), Struktur Ruang Desa (Pemukiman, Jalan-jalan desa).

Menurut Hadiwijoyo 2012 “Perencanaan Pariwisata Perdesaan Berbasis Masyarakat” hal 69, kriteria atau syarat Desa Wisata adalah Aksesibilitas baik, sehingga mudah di kunjungi wisatawan dengan menggunakan berbagai jenis alat transportasi. Dari pengertian diatas peneliti coba membuat rumusan variabel yang sesuai dengan lokasi studi meliputi: Kondisi jaringan Jalan, Transportasi umum, Angkutan kota, Ojek, Jumlah Line angkot, System informasi perjalanan, Biaya, Objek / tujuan wisata.

Menurut Prof. Dr .Ir. Soemarno MS, 2010 Makalah “Desa Wisata” hal 11, kriteria Desa Wisata adalah Atraksi wisata; yaitu semua yang mencakup alam, budaya dan hasil ciptaan manusia. Atraksi yang dipilih adalah yang paling menarik dan atraktif di desa. Dari pengertian tersebut diatas maka peneliti coba merumuskan variabel penelitian berupa atraksi wisata yang terdapat di lokasi penelitian yaitu Keaslian Desa meliputi Hampanan kebun/lahan pertanian, Tanaman Sayuran, Buah-buahan(Pepaya, Pisang, Buah Apel, Buah Jeruk, Buah, Jambu, Keindahan alam Secara Fisik(Flora).

Menurut James J. Spillane 1994 Fasilitas pendukung atau Infrastruktur yang dimaksud yaitu dalam bentuk fasilitas penginapan,jaringan komunikasi, fasilitas kesehatan,terminal, halte, listrik,jalan raya dan system keamanan dan kenyamanan. Dari pengertian diatas peneliti menggunakannya sebagai perumusan variabel penelitian.

Andi (2008) dalam Parasuraman (et. al. 1985) menjelaskan kepuasan konsumen terhadap produk, jasa atau perusahaan umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi, yaitu Bukti langsung (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rumusan variabel pada tabel 2.1.

2.5.Perumusan Variabel

Menurut sugiono, (2009) variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁶⁾ Variabel adalah atribut seseorang, atau subjek yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan orang lain atau satu objek dengan objek lain. Jadi dinamakan variabel karena ada variansinya (masing-masing dapat berbeda).¹⁷⁾ Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian tentang penentuan prioritas pengembangan Desa Wisata punten berdasarkan hal/elemen yang sama dari beberapa kriteria Desa Wisata dari beberapa teori terkait, dan hasil penelitian terdahulu. Untuk lebih jelas dapat diliht pada tabel 2.1.

¹⁶⁾ <http://edukasi.kompasiana.com/2010/11/07/mengenal-variabel-penelitian/>

¹⁷⁾ <http://handiarto.com/variabel-penelitian-9>

Tabel 2.1 Penentuan Variabel

No	Sasaran	Teori/Konsep	Variabel Amatan / Parameter	Tolok Ukur
1.	Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Berdasarkan Preferensi pengunjung Desa Wisata Punten.	<p>1. Tjiptono (1995) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atas jasa yang dirasakan.</p> <p>2. Definisi Desa Wisata Suatu kawasan pedesaan yang menawarkan keseluruhan suasana yang mencerminkan keaslian pedesaan baik dari kehidupan sosial ekonomi, sosial budaya, adat istiadat, keseharian, memiliki arsitektur bangunan dan struktur tata ruang desa yang khas, atau kegiatan perekonomian yang unik dan menarik serta mempunyai potensi untuk dikembangkannya berbagai komponen kepariwisataan.</p> <p>3. Kehidupan sosial budaya yang di maksud adalah kehidupan sosial dalam arti luas, yaitu meliputi adat istiadat dan segala kebiasaan yang hidup ditengah-tengah suatu masyarakat seperti pakaiannya, cara berbicara, kegiatannya di pasar dan sebagainya. (Nyoman S. Pendit 1994:79).</p>	<p>1. Keaslian Desa</p> <p>a. Hampan kebun/lahan pertanian,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tanaman Sayuran • Buah-buahan <ul style="list-style-type: none"> - Pepaya - Pisang - Buah Apel - Buah Jeruk - Buah Jambu <p>b. Keindahan alam Secara Fisik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Flora <p>1. Kehidupan Sosial Budaya</p> <p>a. Cara berpakaian,</p> <p>b. Makanan,</p> <p>c. Pentas dan pagelaran festival</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seni tari, - Gamelan <p>2. Struktur Ruang Desa,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemukiman, - Jalan-jalan desa 	<p>Ada</p> <p>Kekhasan/Unik</p> <p>Kekhasan/Unik</p> <p>Ada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ada • Ada <ul style="list-style-type: none"> - Baik dan Unik - Baik
2.	Untuk mengetahui kondisi eksisting :			
	1. Aksesibilitas,	1. Aksesibilitas Menurut Hadiwijoyo 2012 "Perencanaan Pariwisata Pedesaan Berbasis Masyarakat" hal 69, kriteria atau syarat Desa Wisata yaitu	<p>1. Kondisi jaringan Jalan,</p> <p>2. Transportasi umum,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Angkutan kota 	<p>1. Baik</p> <p>2. Ada</p>

Sambungan Tabel 2.1.

No	Sasaran	Teori/Konsep	Variabel Amatan / Parameter	Tolok Ukur
		Aksesibilitas baik, sehingga mudah di kunjungi wisatawan dengan menggunakan berbagai jenis alat transportasi.	- Ojek 3. Jumlah Line angkot 4. System informasi perjalanan,	3. >3 line 4. Nasional, Internasional, Lokal, dalam Shoestring 5. Terjangkau 6. Ada / >5
	2. Atraksi wisata	2. Atraksi Wisata Menurut Prof. Dr .Ir. Soemarno MS, 2010 Makalah “Desa Wisata” hal 11, kriteria Desa Wisata adalah sebagai berikut Atraksi wisata; yaitu semua yang mencakup alam, budaya dan hasil ciptaan manusia. Atraksi yang dipilih adalah yang paling menarik dan atraktif di desa. - Atraksi wisata <i>Outbond</i> dalam konteks <i>Outbond Adventure</i> . Yang di maksud atraksi <i>Outbound</i> wisata yang dikenal dengan <i>adventure tourim game</i> yang <i>Adventure</i> -nya fokus pada pengembangan progam <i>learning</i> yang dilakukan pada kegiatan <i>Outdoor</i> yang mana mempergunakan alam bebas sebagai medianya.	1. <i>Flyng fox</i> 2. <i>ATV</i> 3. <i>Trail Adventure</i> 4. <i>SpiderWeb</i> 5. <i>War Game</i> 6. <i>Camping Gruond and Outbond Area</i>	1. Ada 2. Ada 3. Ada 4. Ada 5. Ada 6. Ada
	3. Fasilitas pendukung	Fasilitas pendukung atau Infrastruktur yang dimaksud yaitu dalam bentuk fasilitas penginapan, jaringan komunikasi, fasilitas kesehatan, terminal, halte, listrik, jalan raya dan system keamanan dan kenyamanan (Spillane 1994).	1. Fasilitas Penginapan 2. Jaringan komunikasi 3. Fasilitas kesehatan 4. Halte 5. Listrik 6. Jaringan jalan 7. Pemandu wisata 8. Rumah makan	1. Ada 2. Terhubung/4 Operator 3. Ada 4. Ada 5. Terhubung 6. Baik 7. Ada

Sambungan Tabel 2.1.

No	Sasaran	Teori/Konsep	Variabel Amatan / Parameter	Tolok Ukur
			9. Tempat Penjualan cinderamata (Pusat Ole-ole) 10. Keamanan dan Kenyamanan	8. Ada 9. Ada 10. Aman dan Nyaman
3.	Menetapkan Usulan/Konsep Pengembangan Wisata <i>Outbond</i> Berdasarkan tingkat kepuasan di Desa Wisata Punten.		1. Aksesibilitas, meliputi a. Jaringan Jalan, b. Sistem Transportasi umum, c. Terminal, d. System informasi perjalanan, e. Tarif. 2. Atraksi Wisata <i>Outbond</i> a. <i>Flyng fox</i> b. <i>ATV</i> c. <i>Trail Adventure</i> d. <i>SpiderWeb</i> e. <i>War Game</i> f. <i>Camping Gruond</i> 3. Fasilitas pendukung a. Fasilitas Penginapan b. Rumah Makan c. Pusat Ole-ole 4. System Promosi yang baik.	1. Baik, Buruk 2. Ada / <3 3. Tidak ada 4. Terhubung 5. Tejangkau a. Ada b. Ada c. Ada d. Ada e. Ada f. Ada a. Ada b. Ada c. Ada Nasional, Internasional, Lokal, dalam <i>Shoestring</i>

Sumber: Hasil analisa

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bahasan ini akan menjelaskan mengenai metodologi penelitian terkait dengan Pengembangan Wisata *Outbond* di Desa Wisata Punten. Keberadaan metodologi penelitian sangat berperan yang fungsinya sebagai alat dalam penelitian ini baik alat pengumpulan data maupun analisa. Beberapa sub bahasan yang akan diangkat secara garis besar adalah study literatur, metode pengumpulan data sekunder dan metode pengambilan data primer.

3.1. Study Literatur

Study literatur yang digunakan dalam penelitian ini ada yaitu Literatur yang berhubungan dengan Pengembangan Desa Wisata yaitu terdiri dari literatur - literatur yang bersifat teori-teori pendukung dalam penelitian.

3.2. Metode pengumpulan data

Beberapa sub bahasan yang akan diangkat secara garis besar adalah studi literatur, metode pengumpulan data sekunder dan Primer. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri atas dua metode yaitu metode Survei primer dan Survei sekunder. Survei primer dalam penelitian ini adalah cara pengumpulan data dengan melakukan wawancara dan kuisioner. Sedangkan Survei sekunder adalah dengan mengambil data yang sudah ada dengan sumber dari penelitian yang sudah pernah dilakukan maupun data-data yang bersumber langsung dari dinas/instansi terkait.

3.2.1. Survey Primer

Pengambilan data primer ini digunakan sebagai pendukung penelitian dikarenakan data yang dari instansi/kantor ataupun data sekunder belum cukup kuat dala melakukan penelitian. Dalam proses pengambilan data primer dilakukan ada 3 yaitu:

1. Observasi

Dilakukan guna mengamati fenomena apa saja yang terdapat di lokasi studi, peneliti akan langsung terjun sendiri ke lapangan mengumpulkan data-data yang terkait serta mengamati. Adapun teknisnya, yaitu:

- a. Persiapan peralatan survey seperti alat tulis, kamera, kertas dan lain-lain;
- b. identifikasi yang akan dilakukan. Adapun kegiatan observasi antara lain
 1. Identifikasi penggunaan lahan Desa Wisata Punten berdasarkan RTRW Kota Batu 2010-2030.
 2. Identifikasi Jenis atraksi wisata yang terdapat di desa wisata Punten. Baik Atraksi Agrowisata maupun Atraksi *Outbond* itu sendiri

3. Identifikasi fasilitas pendukung yang terdapat di Desa Wisata Punten, meliputi: fasilitas penginapan, kesehatan, terminal, system jaringan/utilitas.
4. Melakukan kegiatan survey sesuai dengan rumusan kegiatan identifikasi.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara yang digunakan dalam penelitian di Desa Wisata Punten adalah wawancara tidak terstruktur, dimana wawancara dilakukan secara bebas dengan tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya, wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

3. Kuisioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabkan. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet. Pada penelitian ini bentuk pertanyaan yang digunakan adalah berupa pertanyaan tertutup dimana responden hanya memilih alternatif jawaban yang tersedia yang dianggap sesuai dengan pertanyaan/pernyataan, responden tidak perlu memberikan penjelasan atas pertanyaan/pernyataan tersebut.

🚩 Populasi

Dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang datang di desa wisata Punten. Asumsi dalam penelitian ini bahwa jumlah populasi tidak terbatas. Menurut *Likert* sampel diambil paling sedikit 30, 50, 75, 100. Maka dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 150 sampel dengan pertimbangan bahwa jumlah tersebut sudah melebihi jumlah sampel

minimal dalam penelitian ($n = 30$). Pada penelitian di Desa Wisata Punten yang menjadi populasi adalah pengunjung atau wisatawan.

✚ Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan pendekatan *Sampling Insidental*, ini adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden yang berkunjung dalam hal ini adalah wisatawan mengenai tingkat kepuasan. Hasil dari penyebaran kuesioner ini guna mengetahui skala tingkat kepuasan pengunjung atau wisatawan yang nantinya akan digunakan dalam menganalisa tingkat kepuasan pengunjung atau wisatawan desa wisata Punten dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil dari proses ini adalah penentuan nilai bobot terendah dan tertinggi dari setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung/wisatawan. Kuesioner ini nantinya akan ditujukan kepada pengunjung/wisatawan desa wisata Punten itu sendiri. Penyebaran kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi responden. Responden adalah orang yang memberikan tanggapan, menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, dalam studi ini responden adalah pengunjung/wisatawan yang mengunjungi desa wisata Punten.

Kuesioner yang dikatakan baik, efektif dan efisien apabila memenuhi komponen-komponen dibawah ini:

Pertanyaan atau pernyataan dibuat harus jelas atau tidak meragukan.

1. Hindari pertanyaan atau pernyataan ganda
2. Responden harus mampu menjawab
3. Pertanyaan atau pernyataan harus relevan
4. Pertanyaan atau pernyataan sebisa mungkin singkat
5. Hindari pertanyaan atau pernyataan yang bias.

Untuk dapat menyusun sesuai dengan kriteria diatas maka langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah:

1. Merumuskan isi pertanyaan yang akan diajukan
2. Menentukan format dan gaya dari formulir isian

3. Menentukan tipe, format dan susunan pertanyaan yang akan diajukan
4. Menyusun penjelasan untuk responden.

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan teknik pendampingan dimana *surveyor* mendampingi responden dalam mengisi kuesioner. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan dalam pengisian seperti terjadinya salah persepsi dari responden, dan apabila terdapat pertanyaan-pertanyaan yang tidak dimengerti maka responden dapat langsung bertanya kepada *surveyor*, untuk mempermudah responden, *surveyor* akan memberikan contoh-contoh sebagai gambaran bagi responden dalam mengisi serta pertanyaan. Dalam penyebaran kuesioner, adapun informasi yang ingin diperoleh antara lain:

1. Kondisi fasilitas, aksesibilitas dilokasi study
2. Tingkat kepuasan dan kepentingan atraksi wisata yang terdapat di Lokasi
3. Tingkat keamanan serta kenyamanan pengunjung dilokasi.

Responden akan diminta untuk memberikan skala tingkat kepuasan dan kepentingan dari masing-masing atribut atau variabel yang ada. Dengan menggunakan perbandingan skala menurut likert sebagai berikut:

Tabel 3.1.
Skala Tingkat Kepuasan Menurut Skala Likert

TINGKAT KEPUASAN	TINGKAT KEPENTINGAN
Tidak Memuaskan	Tidak Penting
Kurang Memuaskan	Kurang Penting
Cukup Memuaskan	Cukup Penting
Memuaskan	Penting
Sangat Memuaskan	Sangat Penting

Sumber: Hasil analisa

Tabel 3.2.
Atribut Kuisisioner IPA

No	VARIABEL KEPUASAN	SM	M	CM	KM	TM
1	Bukti Langsung (Tangible)					
	I. Atraksi wisata					
	1. <i>Campign and Outbond Area</i>					
	2. Kehidupan Sosial Budaya					
	3. Struktur Ruang Desa					
	II. Aksesibilitas					
	III. Fasilitas Pendukung					
	IV. Sistem Promosi Wisata					
	Daya Tanggap (Responsiveness)					

No	VARIABEL KEPUASAN	SM	M	CM	KM	TM
2	1. Keramah tamahan Masyarakat Desa Wisata Punten terhadap wisatawan					
	2. Kepuasan terhadap atraksi wisata yang di tampilkan					
Jaminan (Assurance)						
3	1. Kondisi keamanan Wisatawan					
	2. Keaslian serta Keunikan Alam					
	3. Keunikan Atraksi wisata yang di tampilkan					

Sumber: Hasil analisa

3.2.2. Survey Sekunder

Survey Sekunder

Survey Sekunder adalah survey yang dilakukan dengan cara perolehan data melalui instansi, yaitu:

- a. Bappeda Kota Batu untuk mengetahui penggunaan lahan lokasi, RTRW
- b. Dinas Pariwisata kota Batu untuk mengetahui data-data kunjungan wisatawan, system informasi perjalan wisata serta peta objek wisata yang terdapat di Kota Batu, dan desa wisata Punten.
- c. Dinas Pertanian Kota Batu untuk mengetahui jenis tanaman pertanian dan hasil produksi tanaman pertanian yang terdapat di Desa Wisata Punten.
- d. Kantor Kecamatan Bumiaji untuk mengetahui data fasilitas dan utilitas yang ada di desa wisata Punten.
- e. Dinas Perhubungan Kota Batu untuk mengetahui rute transportasi umum serta bus pariwisata dari luar kota Batu.
- f. Dinas Pekerjaan Umum untuk mengetahui data-data yang berkaitan dengan sarana dan prasarana di lokasi studi.
- g. POLSEK Bumiaji untuk memperoleh data tingkat kriminalitas di sekitaran lokasi studi yaitu di desa wisata Punten Kecamatan Bumiaji Kota Batu.

3.3. Metode Analisa

3.3.1. Metode *Importance Peformance Analysis* (IPA)

Importance Peformance Analysis pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu &

Everett, 2000). Menurut Kotler (1997;95), produk/jasa dapat diperingkat menurut kepentingan konsumen/pengunjung (*Customer Importance*) dan kinerja perusahaan yang dalam hal ini adalah pengunjung Desa Wisata Punten (*Company Performance*). Kepentingan diperingkat seperti; sangat penting, penting, kurang penting dan tidak penting. Sedangkan kinerja juga diperingkat seperti; sangat puas, puas, kurang puas dan tidak puas. Dalam pelaksanaan penelitian, metode ini akan digunakan untuk menganalisis secara deskriptif kualitas produk/jasa, dilihat berdasarkan tingkat kesesuaian antara produk/jasa yang diharapkan (kepentingan konsumen/ pengunjung) dengan produk/jasa yang dirasakan. Persamaan yang digunakan untuk penilaian tingkat kesesuaian adalah:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja kepuasan*

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan**

* Simbol Xi tidak diartikan sebagai variabel independent

** Simbol Yi tidak diartikan sebagai variabel dependent

Untuk sumbu mendatar (X) merupakan skor untuk produk/jasa yang dirasakan, sedangkan untuk sumbu tegak (Y) merupakan skor untuk produk/jasa yang diharapkan. Skor-skor penilaian tersebut akan disederhanakan untuk mendapatkan nilai rata-rata masing-masing faktor. Penyederhanaan masing-masing faktor penilaian tersebut dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

Xi = Skor penilaian produk/jasa yang dirasakan

Yi = Skor penilaian produk/jasa yang diharapkan

\bar{X} = Skor rata-rata penilaian produk/jasa yang dirasakan

\bar{Y} = Skor rata-rata penilaian produk/jasa yang diharapkan

n = Jumlah sampel

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah baris yang berpotongan pada titik-titik (X, Y). Untuk X adalah rata-rata dari rata-rata skor produk/jasa yang dirasakan, dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor produk/jasa yang diharapkan. Untuk jelasnya rumus yang dimaksud adalah:

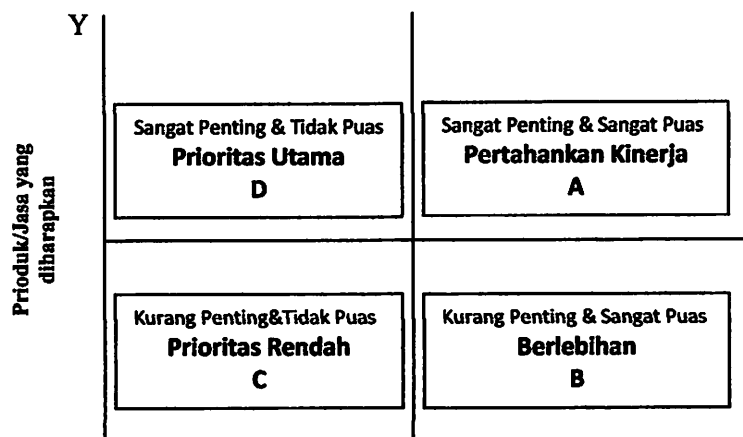
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y}{K}$$

Keterangan :

- \bar{X} = Rata-rata skor rata-rata penilaian produk/jasa yang dirasakan
- \bar{Y} = Rata-rata skor rata-rata penilaian produk/jasa yang diharapkan
- X = Skor rata-rata penilaian produk/jasa yang dirasakan
- Y = Skor rata-rata penilaian produk/jasa yang diharapkan
- K = Banyaknya faktor

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan lagi dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius, sebagai berikut:



Gambar 3.1.
Diagram kartesius
Analisa Kepuasan-harapan
Sumber : Martilla dan James (1977)

Adapun interpretasi dari diagram kartesius diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. **Kuadran A, “Pertahankan Kinerja”** Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung/wisatawan desa wisata Punten dan perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pengunjung, sehingga dapat memuaskan pengunjung/wisatawan
2. **Kuadran B, “Berlebihan”** Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung desa wisata punten yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap bahwa tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sehingga sangat memuaskan.
3. **Kuadran C. “Prioritas Rendah”** Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung desa wisata yang berada dalam kuadran ini dinilai masih kurang penting bagi pengunjung, sedangkan kualitas pelaksanaannya cukup atau biasa saja.
4. **Kuadran D, “Prioritas Utama”** Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung/wisatawan desa wisata Punten dan penanganannya perlu diprioritaskan, karena keberadaan dari faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pengunjung/wisatawan sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

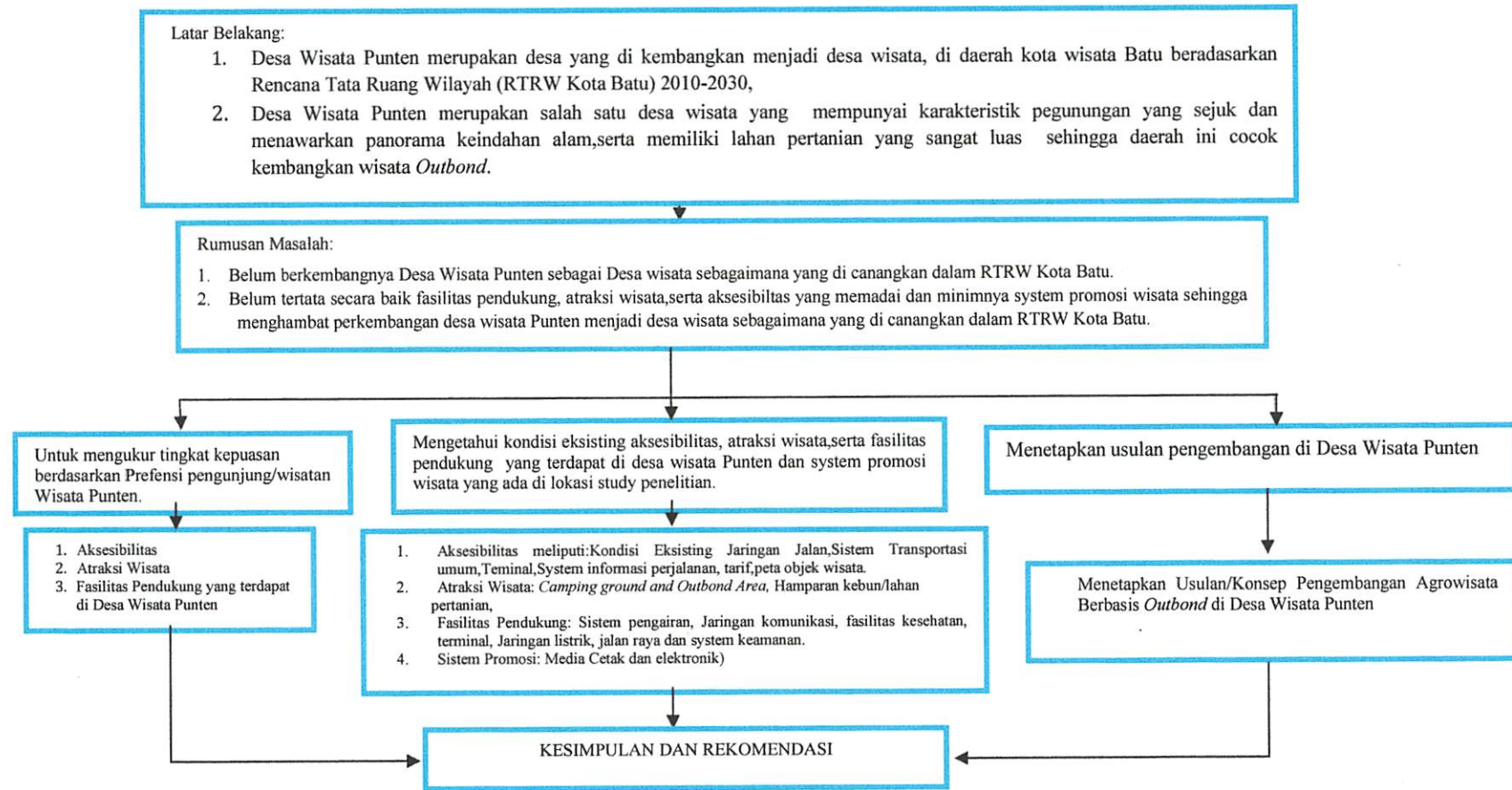
3.3.2. Metode Deskriptif Kualitatif

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bodgan dan Taylor dalam Moleong (2005, hal : 4) berpendapat bahwa metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. ¹⁾ Fokus penelitian ini adalah:

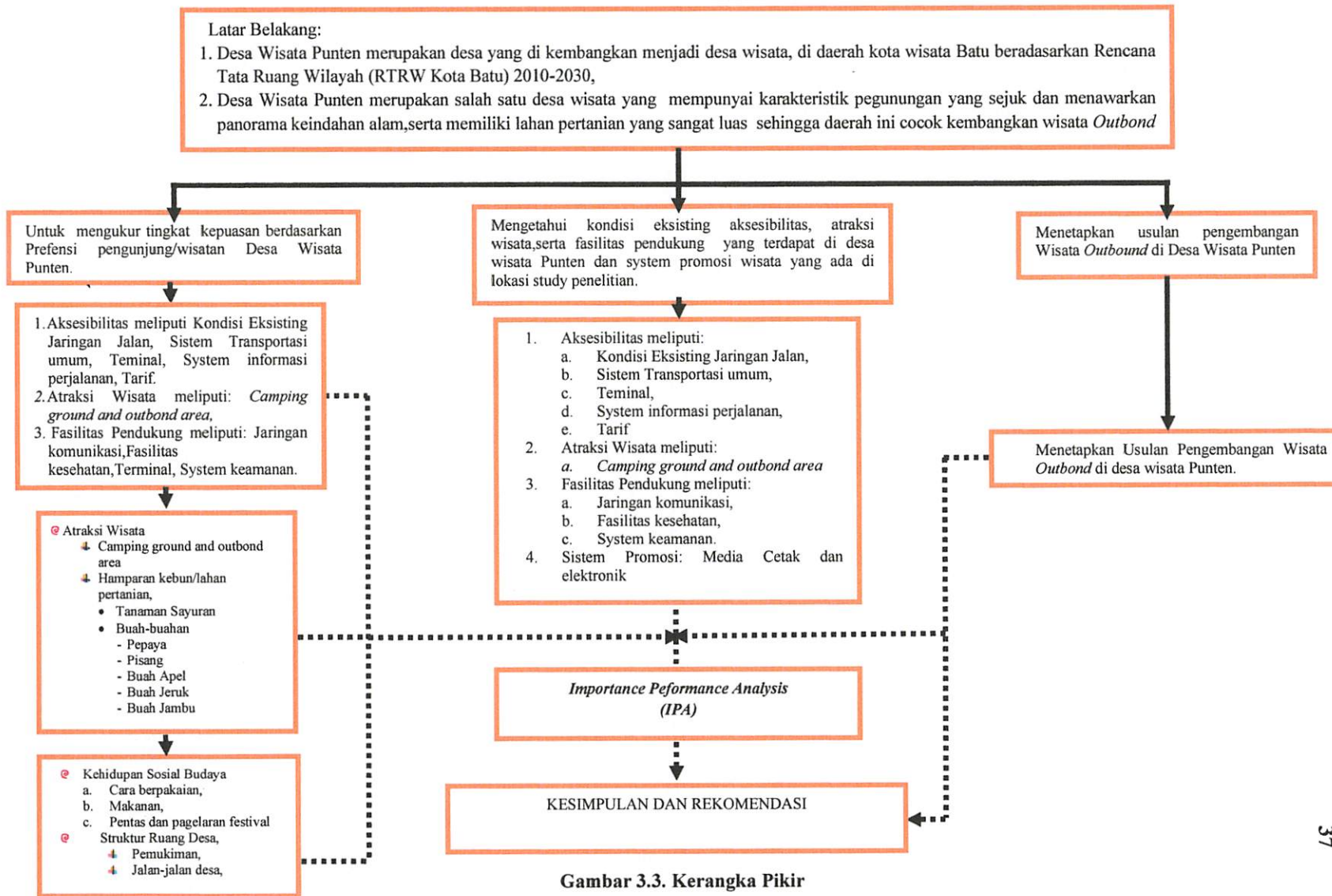
1. Kegiatan promosi merupakan kunci dalam mendorong kegiatan *Outbond* di desa wisata Punten.
2. Informasi dan pesan promosi yang mana dapat dilakukan melalui,
3. Leaflet,
4. Booklet,

¹⁾ Vianda Kushardianti Muzha, dkk. 2013. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.3, hal. s135-141

5. Pameran,
6. Cinderamata,
7. Mass media (dalam bentuk iklan atau media audiovisual), serta
8. Penyediaan informasi pada tempat public (hotel, restoran, bandara dan lainnya).



Gambar 3.2. Kerangka Kerja



Gambar 3.3. Kerangka Pikir

BAB IV

GAMBARAN UMUM PENGEMBANGAN WISATA *OUTBOND* DI DESA WISATA PUNTEN

Pada bab ini akan menguraikan tentang hasil observasi yang akan digunakan dalam membantu tahap analisis penelitian tentang tingkat kepuasan pengunjung di Desa Wisata Punten, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu.

4.1. Gambaran Umum Kota Batu

Kota Batu sebagai daerah otonom termuda di Jawa Timur telah memasuki tahun kesembilan. Meski relatif masih muda, namun Kota Batu yang sebelumnya merupakan bagian dari sub satuan wilayah pengembangan I (SSWP I) Malang Utara ini mempunyai banyak tugas dan tantangan dalam mengembangkan pembangunan dimasa yang akan datang terutama di era otonomi daerah. Dalam perkembangannya kota Batu mengalami kemajuan yang sangat pesat dibandingkan dengan pada saat mulai terbentuk tahun 2004. Pada tahun 2012, Kota Batu masih terbagi menjadi 3 kecamatan, 24 Desa/Kelurahan, 237 RW dan 1127 RT. Kecamatan tersebut antara lain: Kecamatan Batu, Kecamatan Junrejo dan Kecamatan Bumiaji.

Kota Batu terletak di kaki gunung Paderman yang letaknya 700-1100 m di atas permukaan laut. Daerah dengan suhu dingin, ketika musim dingin suhunya 15°-19° C, ketika musim panas suhunya 28° C. Dan ketika pagi dan sore hari kota ini seringkali diselimuti kabut. Kota ini berada pada jalur transit yang dapat menjadi pilihan untuk melanjutkan perjalanan melalui jalur selatan menuju kota-kota di Jawa Tengah dan Yogyakarta. Selama berada di Kota Batu, pengunjung dapat menikmati berbagai fasilitas yang tersedia seperti akomodasi, wisata alam hingga makanan khas Kota ini.

Secara umum Kota batu dapat dibagi menjadi 2 bagian utama yaitu daerah lereng/bukit dengan proporsi lebih luas dan daerah dataran. Luas kawasan Batu secara keseluruhan adalah sekitar 19.908,72 Ha atau sekitar 0,42 % dari total luas Jawa Timur. Sebagai daerah yang topografinya sebagian besar wilayah perbukitan, Kota Batu memiliki pemandangan alam yang sangat indah, sehingga banyak dijumpai tempat-tempat wisata yang mengandalkan keindahan alam pegunungan disertai wisata air terjun, kolam renang dan sebagainya. Kondisi topografi pegunungan dan perbukitan tersebut menjadikan Kota Batu terkenal sebagai daerah dingin.

Luas Kota Batu menurut Kecamatan dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1
Luas Kota Batu Menurut Kecamatan 2012

No.	Kecamatan	Luas Area (km ²)	Prosentase (%)
1	Batu	4,545.81	22.83
2	Junrejo	2,565.02	12.88
3	Bumiaji	12,797.89	64.28
Kota Batu		19,908.72	100

Sumber: Bapeda Kota Batu 2013

4.2. Gambaran Umum Kecamatan Bumiaji

Bumiaji merupakan salah satu dari tiga Kecamatan yang terdapat di Kota Batu., dengan luas wilayah adalah 12.797,89 Ha, serta memiliki 9 desa, 81 RW serta 423 RT.

Bumiaji terletak di kaki gunung Arjuno yang letaknya 700 – 800 m di atas permukaan laut. Daerah dengan suhu dingin, ketika musim dingin suhunya 15°-19° C, ketika musim panas suhunya 28° C. Dan ketika pagi dan sore hari kota ini seringkali diselimuti kabut. Kecamatan Bumiajai sendiri memiliki beberapa tempat wisata yang sangat menarik untuk dikunjungi di antaranya adalah agrowisata, Budaya, Kesenian, serta wisata berpetualang dengan menikmati keindahan alam yang masih asli dengan nuansa pegunungan yang indah. Selain itu juga kecamatan Bumiaji memiliki beberapa desa wisata yang menawarkan berbagai macam atraksi wisata baik alami maupun wisata butan diantaranya ;

1. Desa Wisata Bulukerto :yang memiliki potensi budaya terbang jidor, campur sari, serta wisata alam hiking
2. Desa Wisata Bumiaji; yang memiliki potensi petik apel, petik jeruk dll, serta memiliki wisata budaya terbang jidor, kuda lumping, punden rondo kuning dll.
3. Desa Gunungsari; merupakan sentra tanaman hias dan merupakan sentra penghasil tanaman mawar terbesar seindonesia,serta memiliki air terjun candanan, serta pemandangan Dusun Brau
4. Desa Pandanrejo; merupakan sentra petik strawberry Dusun Pandan, serta wisata Petik Apel Kaliwatu serta wisata Budaya dll
5. Desa Wisata Punten; Sumber mata air bayuning, Peternakan sapi dusun Krajan seta wisata Outbond kampung wisata Kungkuk.

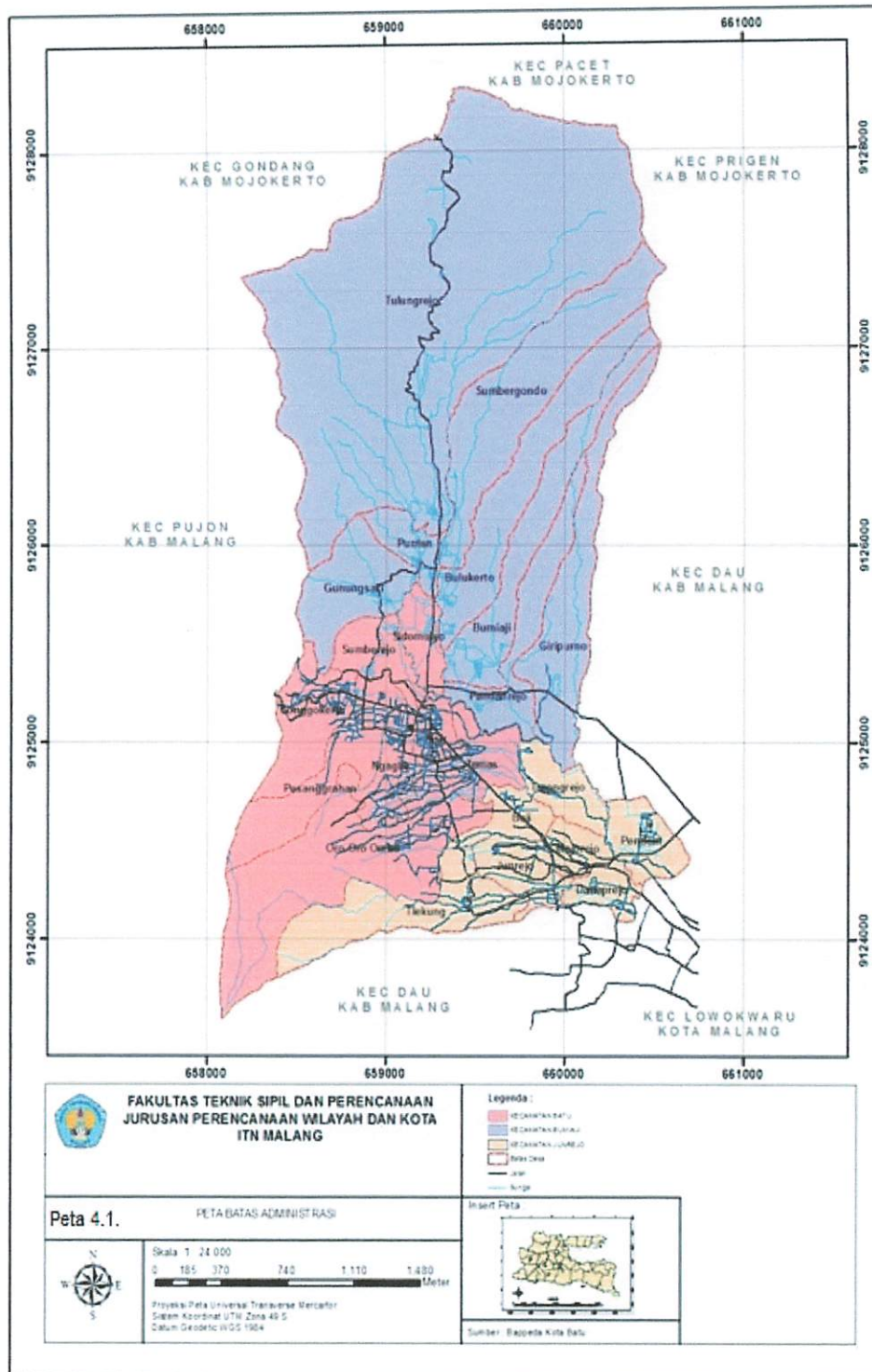
Kecamatan Bumiaji memiliki batas wilayah adalah sebagai berikut:

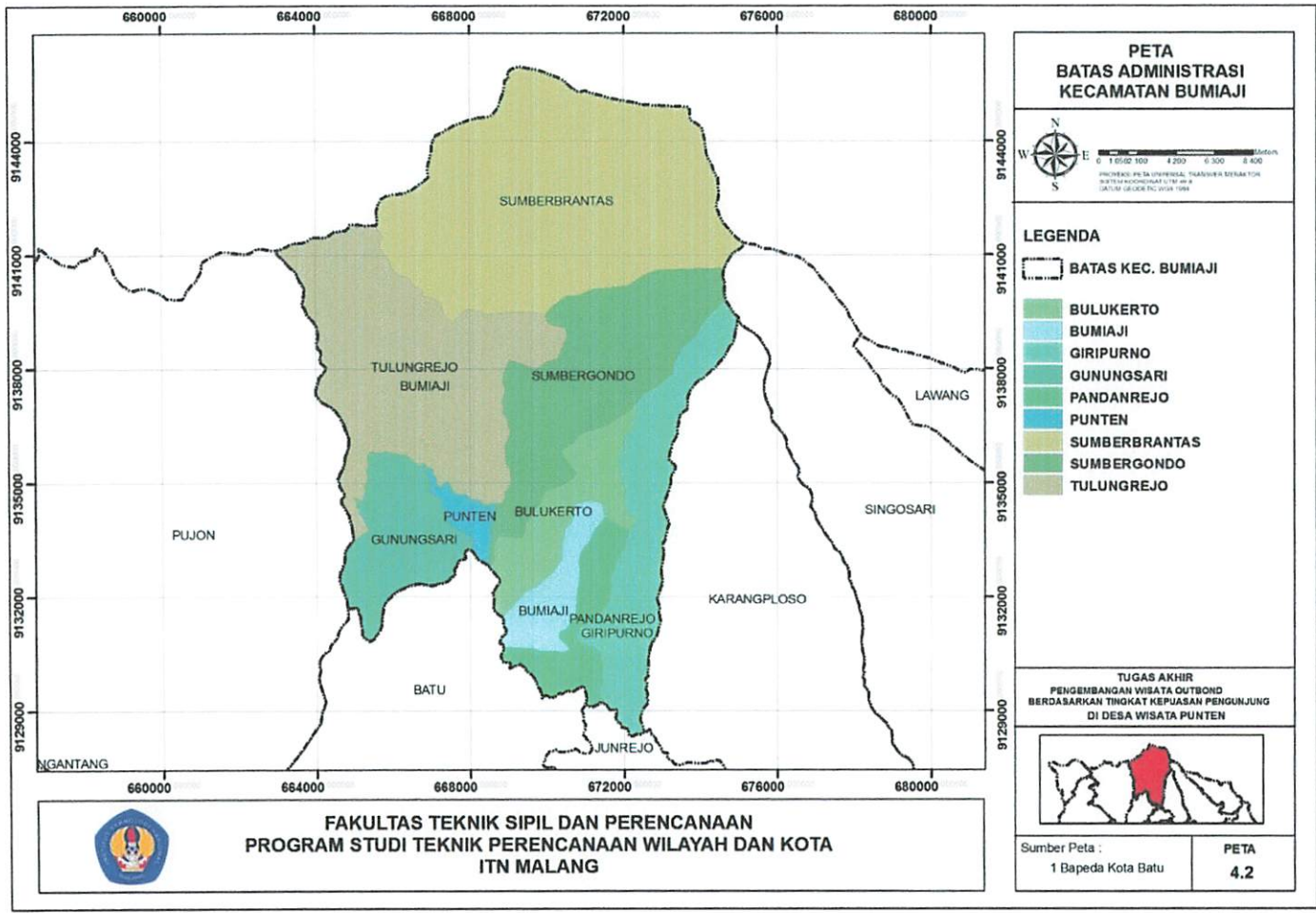
Utara : Kabupaten Mojokerto
 Timur : Kecamatan Karangploso
 Selatan : Kota Batu
 Barat : Kecamatan Pujon

Tabel 4.2.
Luas Kecamatan Bumiaji Perdesa
Tahun 2012

No	Nama Desa	Luas (Ha)
1.	Bulukerto	5.480,37 Ha
2.	Bumiaji	478,88 Ha
3.	Giripurno	5.170,25 Ha
4.	Gunungsari	453,037 Ha
5.	Pandanrejo	600,625 Ha
6.	Punten	281,935 Ha
7.	Sidomulyo	270 Ha
8.	Sumberbrantas	541,1364 Ha
9.	Sumbergondo	1.600,245 Ha

Sumber: Bapeda Kota Batu 201





4.3. Gambaran Umum Desa Wisata Punten

Desa Wisata Punten merupakan salah satu desa wisata yang terletak di kaki Gunung Arjuno memiliki luas 281.935 hektare yang terbagi dalam 39.680 hektare (persawahan), 59 hektare (pemukiman), 12.080 hektare (tegalan), 125 hektare (hutan Negara)¹⁾ dengan ketinggian 800 – 1150 Mdpl. Desa Wisata Punten dihuni lebih dari 5.406 jiwa dalam 1.484 kepala keluarga. Desa Wisata Punten membawahi empat dusun yakni Dusun Krajan, Gempol, Kungkuk, serta Dusun Pay-an yang terbagi dalam 8 RW dan 35 RT. Desa wisata memiliki potensi ekonomi Pertanian jeruk, Apel, Jambu, serta kampung wisata. Seiring berjalannya waktu berubah menjadi mandiri karna didukung oleh potensi sumber-daya manusia, sumber daya alam, dan sumber daya budaya yang menonjol. Dalam tatanan pemerintahan Desa Wisata Punten telah mampu menyelenggarakan pemerintahan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna.²⁾ Desa Wisata Punten termaksud salah satu Desa Wisata yang termaksud dalam wilayah Kecamatan Bumiaji Kota Batu, dengan memiliki batas wilayah adalah sebagai berikut ;

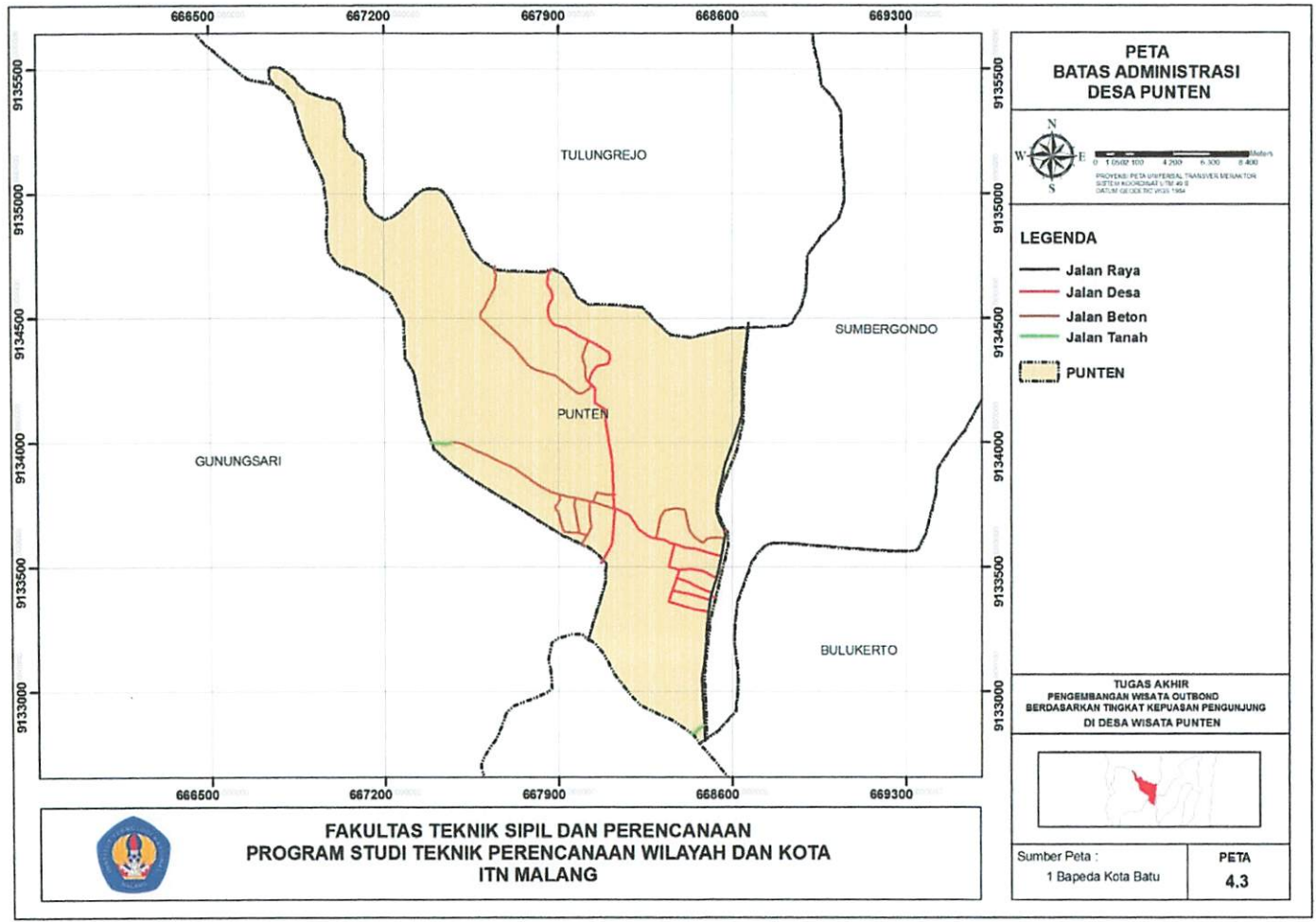
Utara	:	Desa Tulungrejo
Timur	:	Desa Sumbergondo dan Desa Bulukerto
Selatan	:	Desa Sidomulyo Kecamatan Batu
Barat	:	Desa Gunung Sari



Gambar 4.1. Balai Desa Wisata Punten

¹⁾Profil Desa Punten Kec. Bumiaji Kota Batu, (online), (<http://bapemas.jatimprov.go.id/index.php/component/content/article/90-berita/404-profil-desa-punten-kec-bumiaji-kota-batu>) di akses pada 17 Desember 2013.

²⁾Sumber: *Buletin Gema Desa Edisi April 2012*



4.3.1. Aksesibilitas

Aksesibilitas adalah suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan lokasi tata guna lahan berinteraksi satu dengan yang lain, dan mudah atau sulitnya lokasi tersebut dicapai melalui sistem jaringan transportasi. Hal ini menjadikan aksesibilitas menjadi faktor yang sangat penting untuk menentukan dalam pencapaian menuju ke lokasi wisata. Kondisi jaringan Jalan, Transportasi umum, serta halte dan system informasi perjalanan.

4.3.1.1. Kondisis jaringan jalan

Akses menuju ke suatu lokasi biasanya dihubungkan dengan jalan. Aksesibilitas yang dimaksudkan disini adalah kemudahan pengunjung dalam menjangkau lokasi wisata yang berada di desa wisata Punten. Jalan yang terdapat di desa wisata Punten tergolong baik, ada yang teraspal ada pula yang jalan tanah serta menanjak dan ada pula jalan yang terbuat dari beton terbuat dari beton, hal ini dikarenakan karakteristik lokasinya Pegunungan. Kondisi eksiting jalan yang menanjak dan terjal seperti ini di jadikan sebagai salah satu atraksi wisata. Untuk lebih jelas lihat table 4.2. Prasarana Perhubungan Desa Wisata Punten serta dokumentasi kegiatan suvey lihat gambar 4.2. 4.3. serta 4.4 berikut ini:

Tabel. 4.2.
Prasarana Perhubungan Desa Wisata Punten
Tahun 2012

No	Sarana	Jumlah
1.	Jalan Raya	1,5 Km
2.	Jalan desa Aspal	3,5 Km
3.	Jalan Desa Rabatan + Paving	5 Km
4.	Jalan Desa Makadam	2 Km
5.	Jembatan Beton	4 Km
6.	Jembatan Beton Kampung	4 Buah

Sumber: *Potensi Desa Punten*



Gambar 4.2. Kondisi Jalan Beton Kampung



Gambar 4.3. Kondisi Jalan Desa Aspal



Gambar 4.4. Kondisi Jalan Tanah

(Sumber : Dok, Hasil Survey)

4.3.1.2. Transportasi Umum

Transportasi yang di gunakan untuk mencapai desa wisata Punten yaitu dengan menggunakan jasa angkutan kota dari kota Batu. Pengunjung bisa menggunakan jenis angkutan dengan line Batu-Punten-Sumber Brantas dengan biaya yang terjangkau yaitu dari Batu menuju ke Desa Wisata Punten tarifnya adalah Rp.2000. Transportasi lain yang bisa di gunakan juga yaitu ojek. Tarif Ojek yang di gunakan yaitu tarif dasar bawah yang mana harganya Rp. 4000. Adapun pengunjung dari luar kota Batu biasanya menggunakan jasa transportasi bus Pariwisata. Tidak jarang juga pengunjung yang datang berkunjung menggunakan kendaraan pribadi untuk berwisata ke desa wisata Punten. Untuk lebih jelas lihat pada table 4.3 berikut;

Tabel 4.3.
Jasa Angkuta Desa Wisata Punten
Tahun 2012

No	Jasa Angkutan	Jumlah
1.	Mobil	32 Buah
2.	Ojek	41 Buah

Sumber: Potensi Desa Punten 2012

Berikut adalah dokumtasi kegiatan observasi transportasi umum yang terdapat di Desa Wisata Punten lihat gambar 4.5 dan 4.6. Jasa Angkutan yang terdapat di Desa Wisata Punten berikut ini;



Gambar 4.5. Angkutan Kota

(Sumber : Dok, Hasil Survey)



Gambar 4.6. Pangkalan Ojek

(Sumber : Dok, Hasil Survey)

4.3.1.3. System Informasi Perjalanan

Sistem informasi perjalanan yang dimaksud adalah system yang menyajikan informasi – informasi mengenai suatu objek atau kawasan wisata yang terdapat di desa wisata Punten. System ini juga menyajikan tentang beberapa informasi yang menunjang kegiatan kepariwisataan yang terdapat di desa wisata Punten. Salah satu contohnya yaitu terdapat di *Website*, dan tercatat *Shoestring* yang menyajikan data mengenai informasi perjalanan wisata.

4.3.2. Gambaran Umum Atraksi Wisata

Analisa atraksi wisata dalam konteks pengembangan agrowisata atraksi yang di maksud adalah hamparan kebun/lahan keindahan alam, keindahan taman, budaya petani, serta segala sesuatu yang berhubungan dengan aktifitas pertanian.

4.3.2.1. Budaya Petani

Kota Batu yang identik dengan udaranya yang dingin sangat cocok untuk penanaman buah-buahan seperti jeruk, jambu, dan apel. Begitupun dengan Desa Wisata Punten. Desa Wisata Punten memiliki pohon apel dan jeruk yang tumbuh disepanjang jalan desa. Disini Anda dapat menikmati kesegaran buah jeruk, jambu, dan apel yang bisa dipetik langsung dari pohonnya. Sambil memetik buah-buahan tersebut, anda juga bisa mendapatkan informasi mengenai ciri-ciri jeruk, jambu, dan apel yang sudah tua dan yang masih muda dari pemiliknya sehingga anda tidak akan salah dalam memetikny. Untuk luasan tanaman buah dapat dilihat pada table 4.4. serta dokumentasi kegiatan suvey lihat gambar 4.7 dan 4.8 berikut ini;

Tabel 4.4.
Potensi Tanaman Buah Desa Wisata Punten
Tahun 2012

No	Jenis Tanaman	Luas
1.	Apel	24 Ha
2.	Jeruk	14 Ha

Sumber: Potensi Desa Punten 2012



Gambar 4.7. Tanaman Buah Apel
(Sumber : Dok, Hasil Survey)



Gambar 4.8. Tanaman Buah Jeruk
(Sumber : Dok, Hasil Survey)

4.3.2.2. Ronda Malam

Malam, gelap, ditambah dengan suasana yang sejuk tentu saja menjadi teman yang indah untuk menikmati istirahat di kala sang rembulan menampakkan keindahan cahayanya. Tidur dengan nikmat dan lelap pasti menjadi dambaan setiap orang. Tetapi, waspadalah dikala Anda terlelap ada sebagian orang yang memiliki niat kurang baik untuk mengambil barang berharga anda. Oleh karena itu, Desa Wisata Punten memberikan warna yang berbeda di kala malam tiba dengan menggelar ronda malam bersama warga sekitar untuk menjaga kondisi kampung tetap aman di kala kegelapan malam hari. Hal ini merupakan suguhan yang menarik di kala modernitas yang terjadi diantara kita dan upaya melestarikan sikap gotong royong antar warga. Untuk lebih jelasnya lihat tabel 4.5. serta dokumentasi kegiatan survey lihat gambar 4.9 berikut;

Tabel 4.5.
Prasarana Desa Wisata Punten
Tahun 2012

No	Jenis Prasarana	Jumlah
1.	Posko Hansip	1 Buah
2.	Pos Kamling	15 Buah

Sumber: Potensi Desa Punten 2012



Gambar 4.9. Posko Hansip yang terdapat di Kampung Wisata Kungkuk

(Sumber : Dok, Hasil Survey)

4.3.2.3. *Trail Adventure*

Beberapa tempat wisata di Kota Wisata Batu mempunyai paket trail adventure, akan tetapi paket trail adventure di Desa Wisata Punten ini berbeda dengan yang sudah ada. karena setiap wisatawan yang mengendarai motor trail bisa menikmati keindahan alam yang sangat mempesona mata anda, karena track trailnya berada di hutan pinus, perbukitan dan pegunungan yang menantang.

Untuk lebih jelas dapat dilihat pada dokumentasi kegiatan survey pada gambar 4.10 dan 4.11 berikut;



Gambar 4.10. *Track Trail Adventure*

(Sumber : Dok, Hasil Survey)



Gambar 4.11. Salah satu Atraksi Wisata *Trail*

(Sumber : Dok, Hasil Survey)

4.3.2.4. *Wisata Kesenian*

Desa Wisata Punten merupakan salah satu desa yang masih melestarikan kebudayaannya, seperti: Kuda Lumping, tari Bambu Gila, dan tari Santar. Eksistensi kesenian-kesenian tersebut merupakan wujud kecintaan masyarakat Desa Wisata Punten dalam melestarikan kebudayaan yang sudah ada sejak zaman dahulu. Kesenian itu masih eksis sampai sekarang karena didukung oleh masyarakatnya. Disamping sebagai sarana rekreasi dan kesenangan, kesenian itu juga berfungsi sebagai sebuah upacara adat. Untuk lebih jelas dapat di lihat pada tabel Jenis Kesenian 4.6. berikut;

Tabel 4.6.
Jenis Kesenian Desa Wisata Punten
Tahun 2012

No	Jenis Kesenian	Jumlah
1.	Kuda Lumping	3 buah
2.	Reog	1 buah
3.	Pencak Silat	2 buah
4.	Sanduk	3 buah
5.	Terbang Jidor	3 buah

Sumber: *Potensi Desa Punten 2012*

Berikut adalah salah satu dokumentasi kegiatan atraksi kesenian Kuda Lumping dan tarian Jidor yang terdapat di Desa Wisata Punten lihat gambar 4.12 dan gambar 4.13 berikut ini;



Gambar 4.12. Kesenian Kuda Lumping

(Sumber : Dok, Hasil Survey)



Gambar 4.13. Kesenian Tari Sentar

(Sumber : Dok, Hasil Survey)

4.3.2.5. Sekolah Alam

Indonesia terkenal sebagai negara agraris. Mayoritas penduduknya adalah petani. Bagi anda yang suka atau ingin bisa bercocok tanam tidak ada salahnya kalau anda mencoba wisata sekolah alam yang ada di Desa Wisata Punten terdapat di Kampung Wisata Kungkuk. Disini anda akan diajari bagaimana cara menanam dan merawat buah apel, jeruk, dan sayur-sayuran, dan menanam Padi sampai bisa menghasilkan produk-produk unggulan. Untuk lebih jelas dapat di lihat pada tabel Tanaman Sayur-Mayur 4.7 berikut ini;

Tabel 4.7.
Tanaman Sayur-Mayur Desa Wisata Punten
Tahun 2012

No	Jenis Sayuran	Jumlah
1.	Kubis	1 Ha
2.	Brungkul	2 Ha
3.	Bawang Merah/Putih	13 Ha

No	Jenis Sayuran	Jumlah
4.	Wortel	12 Ha
5.	Cabe Merah	1 Ha
6.	Tomat	1 Ha
7.	Sayuran lainnya	0,5 Ha

Sumber: Potensi Desa Punten 2012

Berikut adalah salah satu dokumentasi kegiatan atraksi cara menanam padi dan sayuran Kubis sekolah alam yang dapat di Desa Wisata Punten lihat gambar 4.12 dan gambar 4.13 berikut ini;



Gambar 4.14. Sayuran Kubis
(Sumber : Dok, Hasil Survey)



Gambar 4.15. Atraksi Cara Menanam dan Merawat Padi
(Sumber : Dok, Pengelola Desa Wisata Punten)

4.3.2.6. *Camping And Outbond Area*

Desa Wisata Punten menyediakan dua tempat *Camping* dan *Outbond*. Pertama, *Camping* dan *Outbond* area yang letaknya disamping Gazebo dengan panorama alam yang lebih terbuka. Dari sebelah utara, anda bisa menikmati paket wisata petik apel. Sebalah selatan, anda bisa menikmati paket wisata petik jeruk. Sebelah barat, anda bisa menikmati paket wisata sekolah alam, anda bisa belajar bagaimana cara menanam, merawat, dan memanen tanaman. Sedangkan sebelah timur adalah *homestay* dan perkampungan penduduk. Dengan berbagai macam wanawisata tersebut, *Camping* dan *Outbond area* bawah ini lebih cocok untuk wisata keluarga. Selain itu ada *Camping* dan *Outbond* area yang letaknya berada di tengah hutan pinus dengan panorama pegunungan. Area ini lebih cocok untuk pelatihan karena selain menantang, tempat ini juga jauh dari pemukiman penduduk. Unk lebih jelas lihat pada gambar 4.16 dan gambar 417 berikut;

Gambar 4.16. *Camping Area*

(Sumber : Dok, Pengelola Desa Wisata Punten)

Gambar 4.17. Panorama Alam terbuka dari sisi utara *Camping and ground Area*

(Sumber : Dok, Hasil Survey)

4.3.2.7. *Fly Fox*

Adalah meluncur dari atas bukit pada ketinggian 17 meter sepanjang 116 meter. Permainan ini adalah permainan yang paling menantang. Kecuraman yang terbilang ekstrim dengan ketinggian dan jarak yang tidak biasa membuat permainan ini berbeda dari tempat lain. Meluncur pada seutas tali hingga mencapai tujuan memang membutuhkan keberanian dan memacu adrenalin. *Fly Fox* yang terdapat di Desa Wisata Punten sangatlah berbeda dengan yang terdapat di lokasi lainnya, dikarenakan pada saat meluncur dari bukit mata kita akan sangat di manja oleh pemandangan alam terbuka berupa hamparan pertanian yang sangat luas. Untuk lebih jelasnya lihat pada gambar 4.18 dan 4.19 berikut;

Gambar 4.18. Permainan *Flyng Fox*

(Sumber : Sumber : Dok, Hasil Survey)

Gambar 4.19. Tempat peluncuran *Flyng*

(Sumber : Dok, Hasil Survey)

4.3.2.8. *WarGame*

Adalah atraksi *Outbound* perang tanpa muatan politis. Menerabas hutan pinus untuk kemenangan. Permainan ini tidak perlu memerlukan *skill* yang tinggi, hanya saja peserta akan dituntut untuk bisa bekerjasama dalam team dan menembak musuh tepat sasaran, kekompakkan team sangat dibutuhkan pada permainan ini. Permainan ini biasanya dalam bentuk kelompok dan membutuhkan banyak personil atau peserta. Untuk lebih jelas lihat pada gambar 4.20 dan 4.21 berikut ini;

Gambar 4.20. Peserta *WarGame*Gambar 4.21. Peserta Sedang asyik menikmati *WarGame*

(Sumber : Dok,Pengelola Desa Wisata Punten)

4.3.1. Gambaran Umum Fasilitas Pendukung

Fasilitas pendukung atau Infrastruktur yang dimaksud yaitu dalam bentuk fasilitas penginapan, jaringan komunikasi, fasilitas kesehatan, terminal, halte, listrik, jalan raya dan system keamanan dan kenyamanan. Namun yang tidak semuanya fasilitas tersebut diatas terdapat di Desa Wista Punten. Berikut paparan fasilitas yang terdapat di lokasi studi.

4.3.1.1. Fasilitas Penginapan

Sebuah tempat tujuan wisata sudah biasanya memiliki fasilitas penginapan yang memadai. Desa Wisata Punten menawarkan beberapa rumah yang siap di huni (homestay) dengan nuansa alam pedesaan yang mengagumkan selama anda berlibur di Desa Wisata Punten maupun di Kota Wisata Batu. Jumlah fasilitas penginapan yang terdapat di Desa Wisata Punten cukup memadai dan tergolong lengkap fasilitasnya. Untuk lebi jelas lihat tabel Jasa Penginapan 4.8. berikut;

Tabel 4.8.
Jasa Penginapan Desa Wisata Punten
Tahun 2012

No	Jasa Penginapan	Jumlah
1.	Hotel	4 Buah
2.	Losmen	7 Buah
3.	Wisma / Villa	4 Buah

Sumber: *Potensi Desa Punten 2012*

Berikut adalah dokumtasi *Losmen* dan *Homestay* yang terdapat di Desa Wisata Punten, berdasarkan hasil observasi lapangan untuk lebih jelanya lihat gambar 4.22 dan 4.23 berikut;



Gambar 4.22. Losmen

(Sumber : Dok, Hasil Survey)



Gambar 4.23. Home Stay

(Sumber : Dok, Hasil Survey)

4.3.1.2. Jaringan Komunikasi

Jaringan komunikasi yang terdapat di Desa Wisata Punten tergolong sangat lengkap. Mulai dari operator seluler hingga telpon rumah. Hal ini tersebut merupakan salah satu fasilitas penunjang yang terdapat di Desa Wisata Punten. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Tabel Sarana Komunikasi dan Informasi 4.9. berikut;

Tabel 4.9.
Sarana Komunikasi Desa Wisata Punten
Tahun 2012

No	Sarana Komunikasi	Jumlah
1.	WarNET	4 buah
2.	Telepon Umum	-
3.	Telepon Rumah Tangga	128 buah
4.	Televise	1495 buah
5.	Radio	257 buah
6.	Pelanggan Majalah/Surat kabar	123 buah

Sumber: *Potensi Desa Punten 2012*

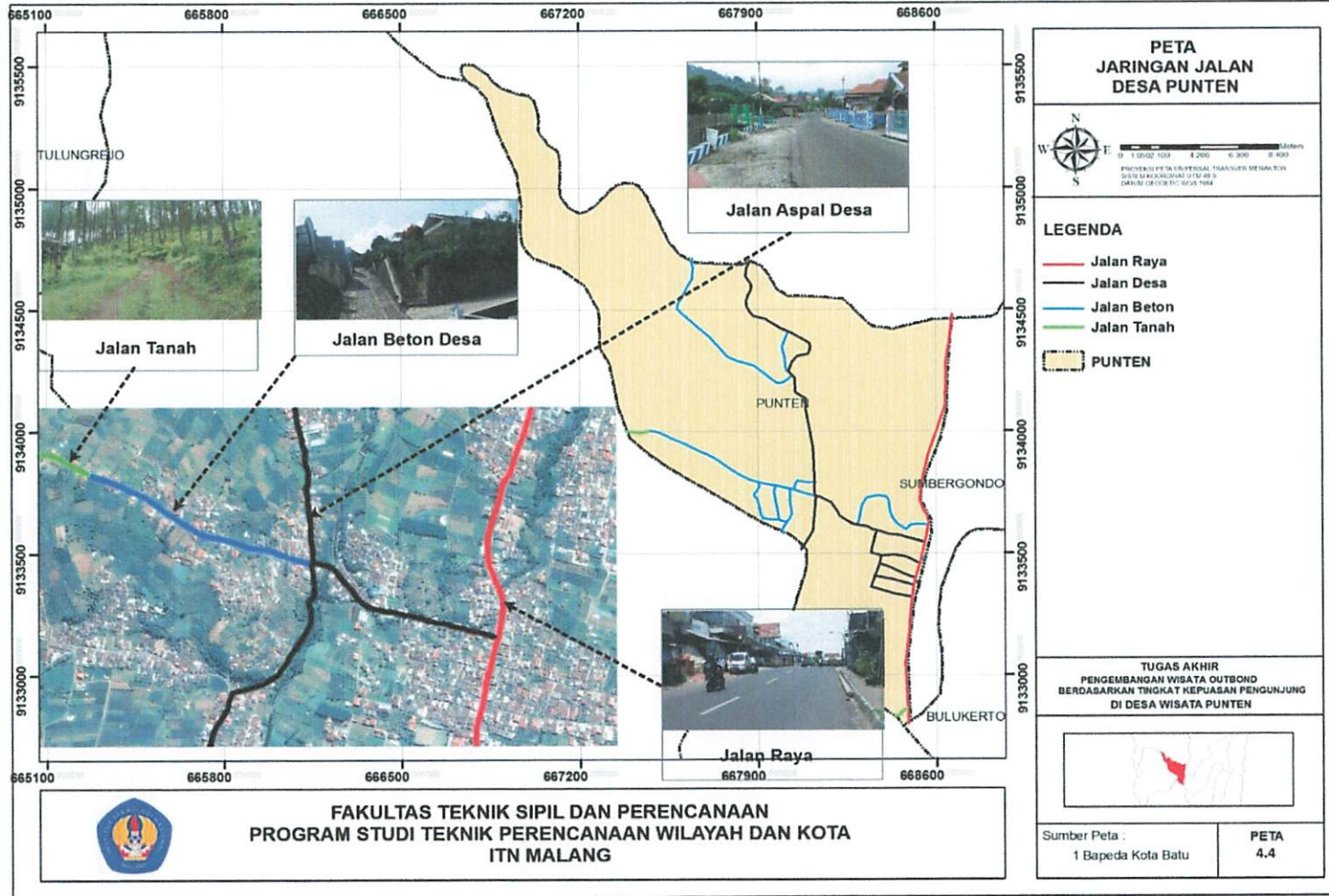


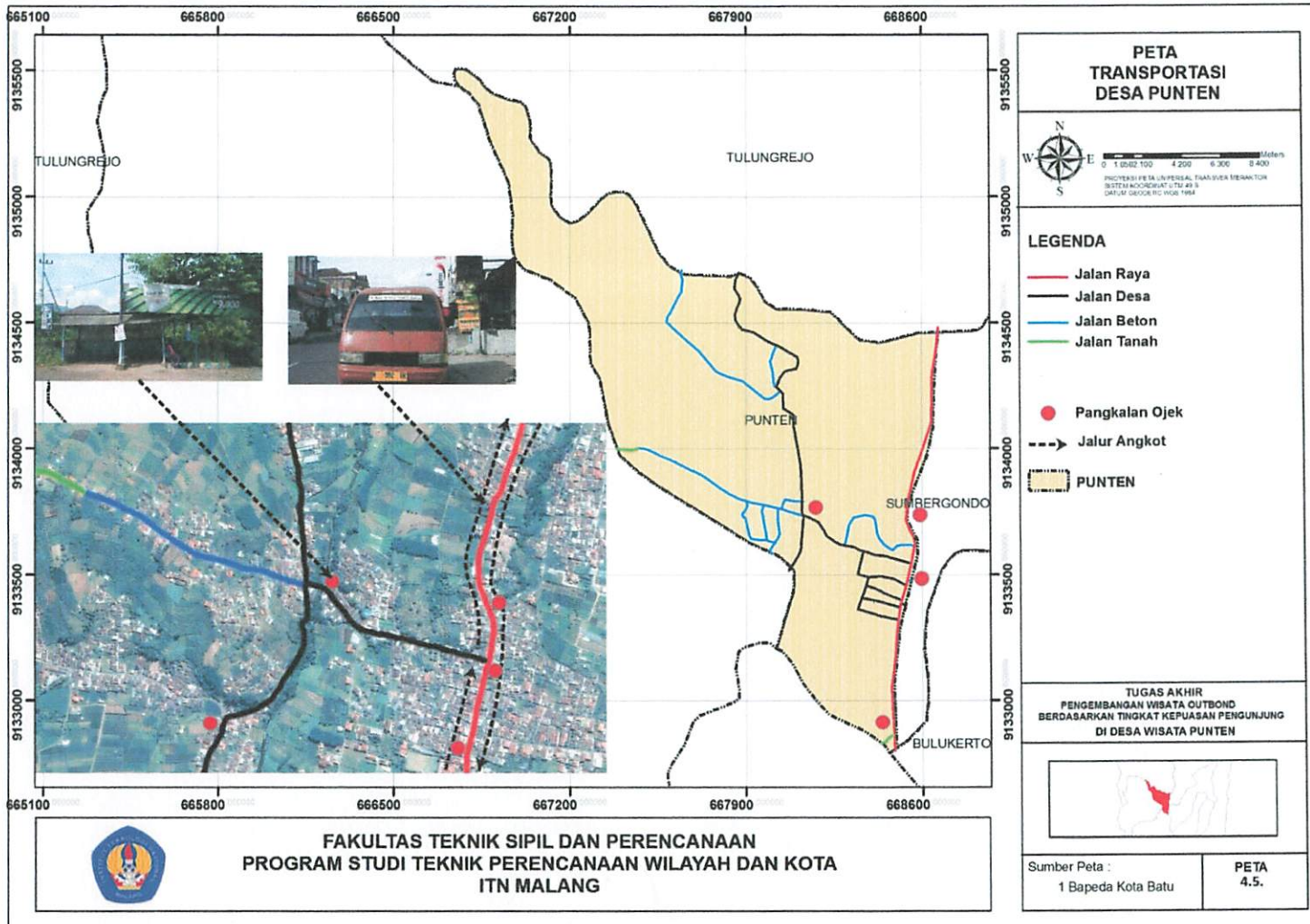
Gambar 4.24. Menara Telp Seluler

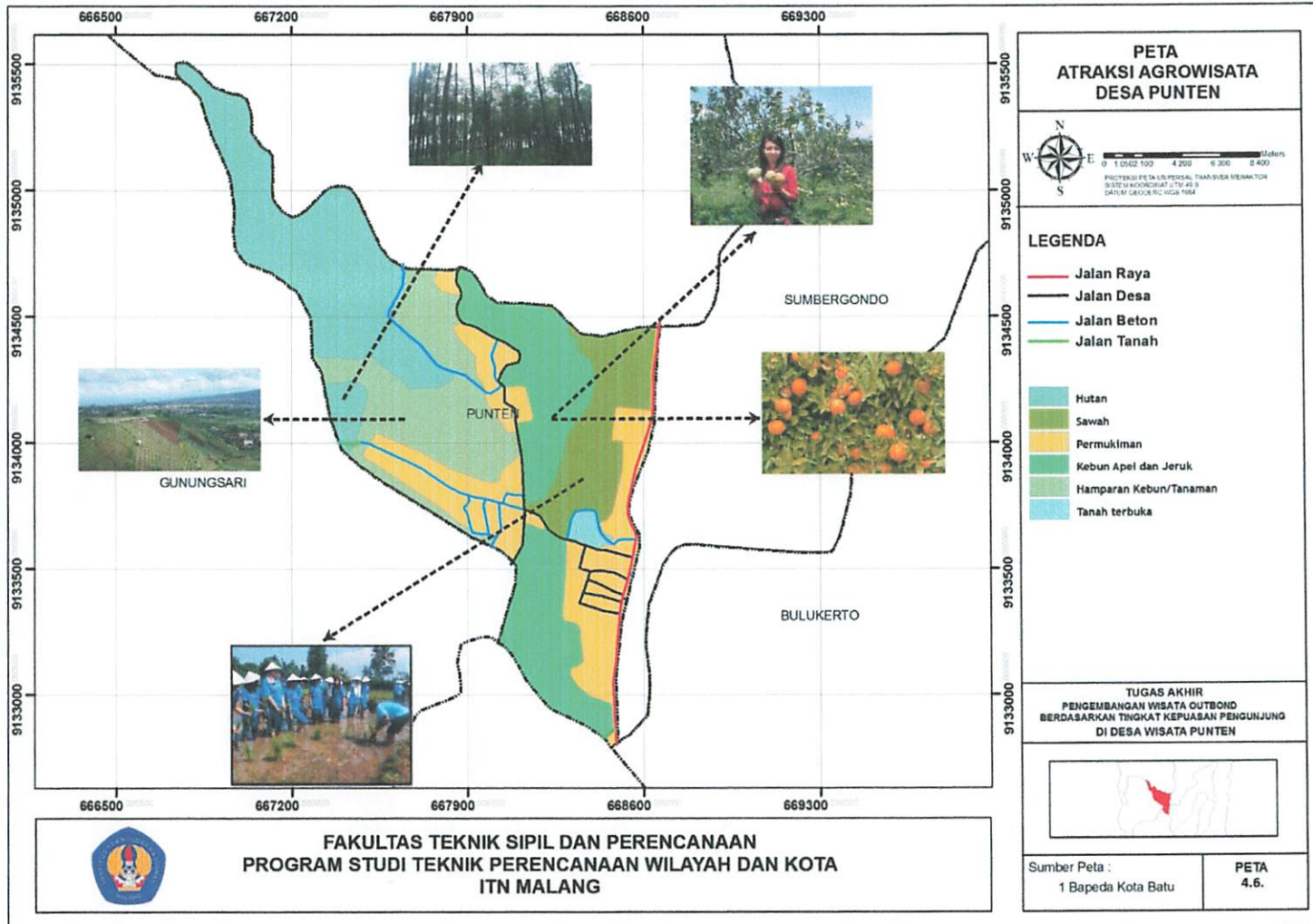


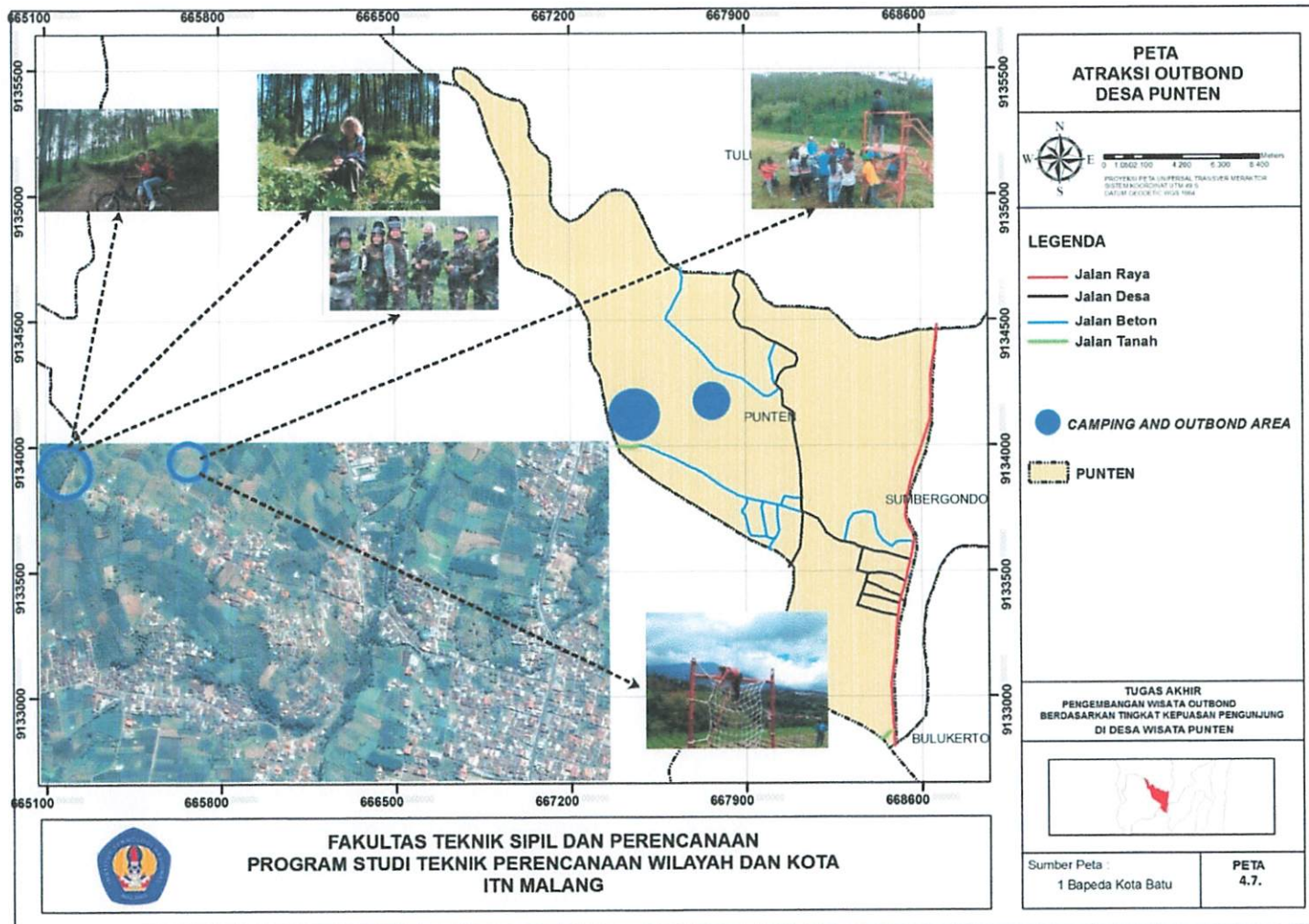
Gambar 4.2. Kabel Telepon

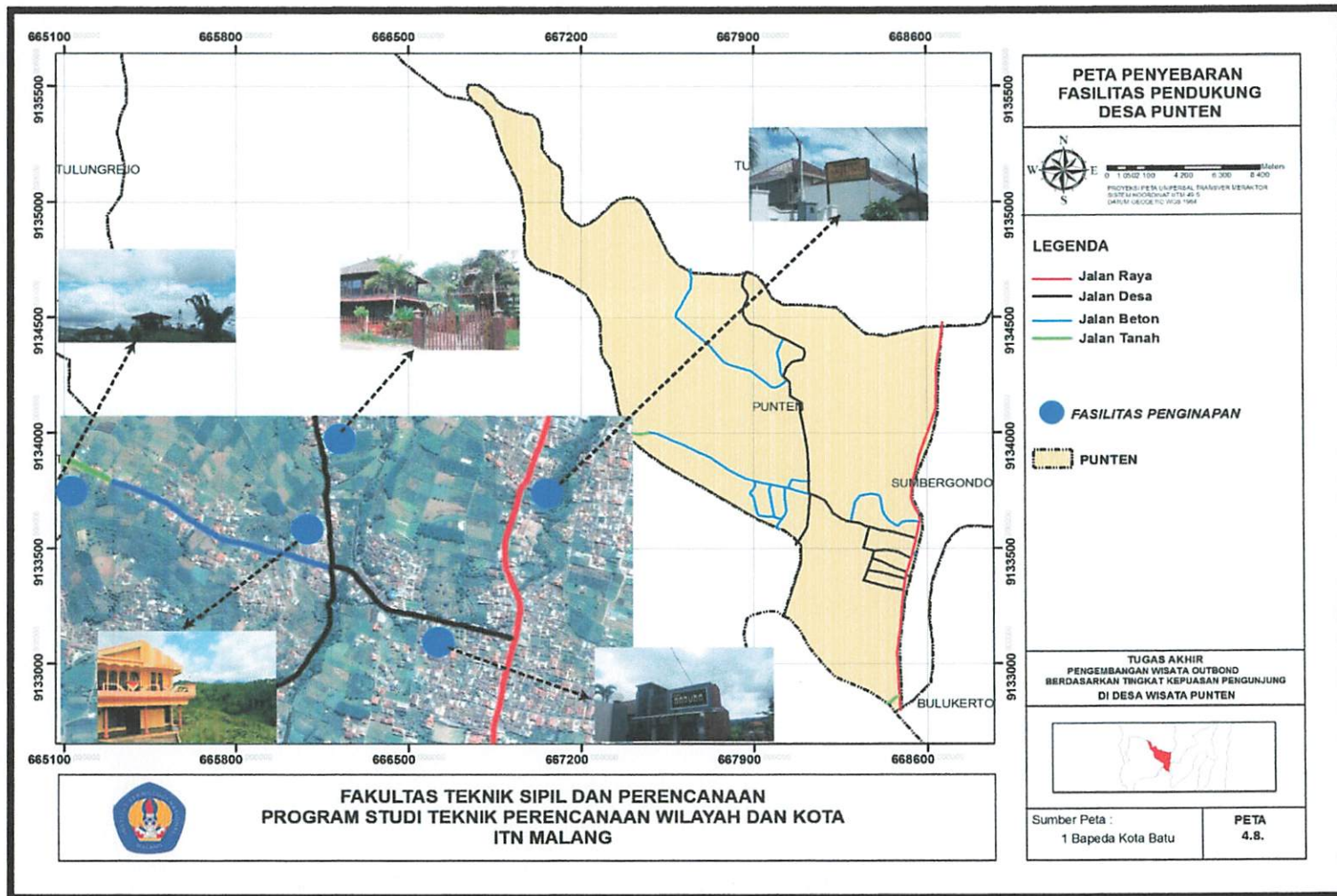
(Sumber : Dok, Hasil Survey)









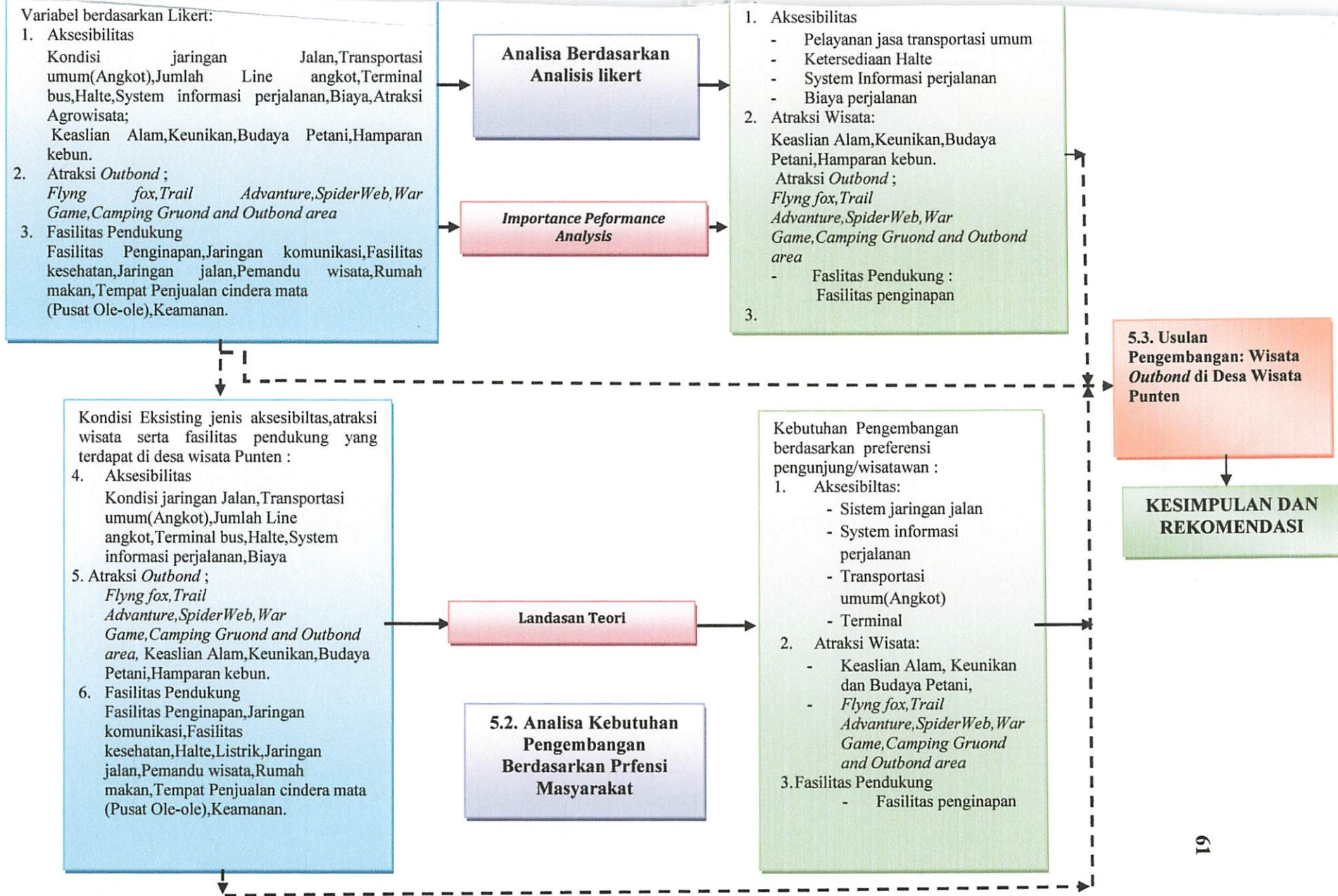


BAB V

ANALISA TINGKAT KEPUASAN BERDASARKAN PREFERENSI PENGUNJUNG

Bab ini akan mengkaji mengenai yang pendapat wisatawan atau pengunjung yang berkunjung ke Desa Wisata Punten, Kota Batu. Adapun jenis analisa yang dilakukan untuk menjawab sasaran yang telah ditentukan meliputi mengetahui Tingkat Kepuasan Berdasarkan Preferensi Pengunjung atau wisatawan terhadap atraksi wisata Desa Wisata Punten berdasarkan skala Likert, menganalisa kondisi eksisting aksesibilitas, atraksi wisata, serta fasilitas pendukung yang terdapat di Desa Wisata Punten dan system promosi wisata yang ada di lokasi study penelitian, serta menetapkan/mengusulkan pengembangan Wisata *Outbound* di Desa Wisata Punten.

Yang akan di bahas dalam analisa Pengembangan *Outbond* yaitu *Outbond* wisata yang dikenal dengan *adventure tourim game* yang *Adventure*-nya fokus pada pengembangan progam *learning* yang dilakukan pada kegiatan *outdoor* dan *indoor* atau pemanduan dalam satu program *outdoor-indoor*. Sehingga bahwa *outbound* yang di maksud adalah sebuah petualangan yang berisi tantangan, bertemu dengan sesuatu yang tidak diketahui tetapi penting untuk dipelajari, belajar tentang diri sendiri, tentang orang lain dan semua tentang potensi diri sendiri (outbound, 2009 : 1). Program *Outbond* ini akan banyak mempergunakan alam bebas sebagai medianya. Para peserta akan mempelajari semua materi dari kegiatan atau games yang akan diadakan di alam terbuka seperti pegunungan, sungai dan lain sebagainya. Dari kebutuhan yang diperlukan wisata *outbound* maka dapat disimpulkan bahwa wisata *outbound* sangat erat dengan pariwisata. Untuk lebih jelas lihat kerangka analisa 5.1. berikut.



Kerangka 5.1. Pengerjaan Analisa

5.1. Analisa Tingkat Kepuasan berdasarkan Preferensi Pengunjung Desa Wisata Punten

Analisa ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan pengunjung Desa Wisata Punten berdasarkan kepuasan pengunjung sesuai hasil olah data setelah proses penyebaran kuesioner selesai. Analisa yang dilakukan adalah dengan mengukur jawaban para pengunjung Desa Wisata Punten terhadap kuesioner yang dibagikan dan berisikan pertanyaan-pertanyaan sehubungan dengan penilaian mereka terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan kinerja serta pelayanan pengunjung Desa Wisata Punten.

Metode yang digunakan adalah metode IPA (*Importance Performance Analysis*), dalam pelaksanaannya metode ini diawali dengan mencari kepuasan dan kepentingan dari suatu objek berdasarkan variable yang telah ditentukan. Selanjutnya nilai masing-masing item dijumlahkan dan kemudian dicari nilai rata-rata dari semua item yang ada. Nilai antara kepentingan dan kepuasan kemudian dipindahkan ke diagram Kartesius yang telah dihitung rata-rata kepuasan dan kepentingannya.

Dalam analisa ini digunakan variabel x untuk kinerja kepuasan dan variabel y untuk kepentingan. Indikator tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja kepuasan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung (Supranto, 1997:241). Adapun persamaan yang digunakan yaitu:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \% \dots\dots\dots (1)$$

Dimana: T_{ki} = Tingkat Kesesuaian

X_i = Skor penilaian kepuasan

Y_i = Skor penilaian kepentingan

Pengunjung akan merasa puas apabila penilaian terhadap kinerja atraksi wisata (*supplies*) sebanding dengan tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pengunjung (*demands*), yaitu nilai tingkat kesesuaian 100%. Apabila nilainya melebihi 100% maka pengunjung dinilai sangat puas, sedangkan jika dibawah 100% menandakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dirasa perlu untuk ditingkatkan kinerjanya sehingga kepuasan pengunjung Desa Wisata Punten dapat terpenuhi.

Skor rata-rata penilaian kinerja dari responden ini selanjutnya akan ditempatkan pada diagram kartesius dengan sumbu mendatar (sumbu x) merupakan

metode 1

skor rata-rata penilaian kepuasan (X) dan sumbu tegak (sumbu y) adalah skor rata-rata penilaian kepentingan (Y).

Diagram kartesius ini akan dibagi menjadi 4 (empat) kuadran dengan perpotongan sumbunya merupakan nilai rata-rata dari total skor penilaian kepuasan (X) dan total skor penilaian kepentingan (Y) dengan rumus:

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

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

Keterangan:

X_i = Skor penilaian produk/jasa yang dirasakan

Y_i = Skor penilaian produk/jasa yang diharapkan

\bar{X} = Skor rata-rata penilaian produk/jasa yang dirasakan

\bar{Y} = Skor rata-rata penilaian produk/jasa yang diharapkan

n = Jumlah sampel

Kemudian untuk menentukan batas obyektif dalam pemetaan atribut pada diagram kartesius yaitu titik $(\bar{X}$ dan $\bar{Y})$ digunakan rumus:

$$X = \frac{\sum_{i=1} \bar{X}_i}{K} \dots\dots\dots (4)$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1} \bar{Y}_i}{K} \dots\dots\dots (5)$$

Keterangan:

\bar{X} = Rata-rata skor rata-rata penilaian produk/jasa yang dirasakan

\bar{Y} = Rata-rata skor rata-rata penilaian produk/jasa yang diharapkan

\bar{X} = Skor rata-rata penilaian produk/jasa yang dirasakan

\bar{Y} = Skor rata-rata penilaian produk/jasa yang diharapkan

K = Banyaknya faktor

Melalui metode ini, maka akan diperoleh informasi item-item yang perlu ditingkatkan berdasarkan ruang lingkup empat kuadran. Adapun penjelasan dari kuadran berdasarkan studi yang dilakukan adalah sebagai berikut:

A. Kuadran A “Pertahankan Kinerja”

Memiliki skor yang tinggi baik dari tingkat kepentingan maupun kepuasan. Aspek-aspek pada kategori ini merupakan aspek yang ideal, karena menunjukkan bahwa pelayanan pedagang kaki lima di Jalan Sudiro Kota Batu memberikan kepuasan pada masing-masing variabel. Sehingga yang masuk ke dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan atau harus tetap ditingkatkan oleh pedagang.

B. Kuadran B “Berlebihan”

Skor tingkat kepentingan rendah namun skor kepuasannya tinggi. Hasil ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung atau dirasakan cenderung berlebihan, namun tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung sangat tinggi.

C. Kuadran C “Prioritas Rendah”

Pada kuadran ini baik skor tingkat kepentingan maupun kepuasan bernilai rendah. Dimana atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat diabaikan karena pengaruhnya terhadap kepuasan dan kepentingan pengunjung dirasakan sangat kecil.

D. Kuadran D “Prioritas Utama”

Memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun memiliki skor yang rendah dari sisi kepuasan. Hal ini akan menunjukkan titik ketidakpuasan para pengunjung, sehingga yang termasuk dalam kuadran ini perlu untuk ditingkatkan.

5.1.1. Kinerja Pelayanan di Desa Wisata Punten Berdasarkan Preferensi Pengunjung

Tahapan analisa ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana harapan, keinginan pengunjung dan kepuasan yang dirasakan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan terdapat di Desa Wisata Punten. Terlebih dahulu ditentukan masing-masing tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap Desa Wisata Punten.

Tabel 5.1.
Prosentase Tingkat Kepentingan Pengunjung Desa Wisata Punten

No	Dimensi Kerja Pelayanan	Σnxi					Bobot	Skor Rata ²
		5	4	3	2	1		
1	Atraksi wisata <i>Outbond</i> di Desa Wisata Punten	14	19	7	0	0	167	4.18
2	Atraksi wisata berupa hamparan kebun/tanamandi Desa Wisata Punten	10	22	8	0	0	162	4.05
3	Kondisi keadaan alam berupa hamparan flora Desa Wisata Punten	20	15	5	0	0	175	4.38
4	Kehidupan sosial budaya masyarakat Desa Wisata Punten berupa makanan khasnya	12	22	8	0	0	172	4.30
5	Struktur ruang desa berupa keunikan pemukiman dan jalan desanya	15	21	3	0	2	170	4.25
6	Keaslian alam yang terdapat di lokasi Desa Wisata Punten	23	12	5	0	0	178	4.45
7	Budaya petani(petik jeruk dan petik apel)	19	11	10	0	0	169	4.23
Rata - rata Bukti Langsung								4.26
8	Kondisi jaringan jalan di Desa Wisata Punten	18	14	7	1	0	169	4.23
9	Ketersediaan halte di Desa Wisata Punten	14	11	8	7	0	152	3.80
10	Ketersediaan halte di Desa Wisata Punten	6	16	7	11	0	137	3.43
11	System informasi perjalanan mengenai lokasi Desa Wisata Punten	21	16	3	0	0	178	4.45
12	Biaya perjalanan	19	14	7	0	0	172	4.30
13	Fasilitas penginapan yang terdapat di Desa Wisata Punten	20	18	2	0	0	178	4.45
14	Jaringan komunikasi yang terdapat di lokasi Desa Wisata Punten	12	17	8	3	0	158	3.95
Rata - rata Daya Tanggap								4.09
15	Kemudahan dalam memilih kekhasan	9	14	6	11	0	141	3.53

No	Dimensi Kerja Pelayanan	Σnxi					Bobot	Skor Rata ²
		5	4	3	2	1		
	menu (makanan) yang di inginkan							
16	Kualitas jasa pemandu wisata	13	16	4	6	1	154	3.85
17	Penjualan cinderamata	12	18	6	4	0	158	3.95
18	Keamanan dilokasi Desa Wisata Punten	21	14	5	0	0	176	4.40
19	System Promosi Desa Wisata Punten	15	20	5	0	0	170	4.25
20	Bagaimana dengan keramahan penduduk di Desa Wisata Punten	26	14	0	0	0	186	4.65
Rata - rata Jaminan								4.10
Total Rata-rata								4.15

Sumber: Hasil Analisa

Berikutnya akan dijabarkan secara detail tata cara perhitungan mulai dari memperoleh nilai bobot total, skor rata-rata per dimensi, skor rata-rata per variabel serta cara mendapatkan nilai rata-rata total keseluruhan dimensi.

- a. Dalam menentukan bobot total tetap berpedoman skala likert yang digunakan peneliti dalam penulisan ini. Skala likert berdegradasi lima bobot atau lima tingkat (1-5). Yang memungkinkan responden member jawaban dalam berbagai tingkatan. Selanjutnya hasil penilaian responden tadi, setiap bobotnya akan dikalikan dengan jumlah responden berdasarkan responden pemilih pada tiap-tiap dimensi yang ada. Misalnya cara diperolehnya bobot total 167 hasil dimensi pertama pada tabel di atas adalah:

$$= \{14 \times 5\} + \{19 \times 4\} + \{7 \times 3\} + \{0 \times 2\} + \{0 \times 1\}$$

$$= 167$$

- b. Kolom skor rata-rata 4.18 pada variabel pertama diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut:

$$= \Sigma \text{Bobot No. a} / \Sigma \text{Responden pada dimensi pertama}$$

$$= 167/40$$

$$= 4.18$$

- c. Kolom skor rata-rata 4.26 variabel pertama diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut:

$$= \Sigma \text{Skor rata-rata tiap dimensi dalam 1 variabel} / \Sigma \text{Dimensi dalam 1 variabel.}$$

$$= 4.18 + 4.05 + 4.38 + 4.30 + 4.25 + 4.45 + 4.23 / 7$$

$$= 29.82/7$$

$$= 4.26$$

- d. Nilai rata-rata total keseluruhan 4.34 didapatkan melalui hitungan sebagai berikut:

$$= \text{Nilai rata-rata dari tiap-tiap variabel} / \Sigma \text{ Variabel}$$

$$= (4.34+4.17+4.19) / 3$$

$$= 4.23$$

Setelah pengunjung diminta memberikan penilaian terhadap tingkat kepentingan sarana serta kinerja pedagang, maka pengunjung akan diminta pula penilainnya dari sisi kepuasan terhadap kinerja yang dirasakan. Hasil penilaian pengunjung dari sisi kepuasan telah direkap dan detailnya dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut ini:

Tabel 5.2.
Prosentase Tingkat Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Punten

No	Dimensi Kerja Pelayanan	Σnxi					Bobot	Skor Rata ²
		5	4	3	2	1		
1	Atraksi wisata di Desa Wisata Punten	12	18	9	1	0	161	4.03
2	Atraksi wisata berupa hamparan kebun/tanamandi Desa Wisata Punten	14	21	5	0	0	169	4.23
3	Kondisi keadaan alam berupa hamparan flora Desa Wisata Punten?	16	21	2	1	0	171	4.28
4	Kehidupan sosial budaya masyarakat Desa Wisata Punten berupa makanan khasnya?	11	18	10	1	0	158	3.95
5	Struktur ruang desa berupa keunikan pemukiman dan jalan desanya	16	18	3	2	1	166	4.15
6	Keaslian alam yang terdapat di lokasi Desa Wisata Punten?	19	15	6	0	0	191	4.78
7	Budaya petani(petik jeruk dan petik apel)?	17	17	5	1	0	170	4.25
Rata - rata Bukti Langsung								4.20
8	Kondisi jaringan jalan di Desa Wisata Punten?	12	17	9	2	0	159	3.98
9	Ketersediaan halte di Desa Wisata Punten?	3	3	11	17	6	100	2.50
10	Ketersediaan halte di Desa Wisata Punten?	5	10	18	7	0	133	3.33
11	System informasi perjalanan mengenai lokasi Desa Wisata Punten?	4	20	15	1	0	147	3.68

Sambungan Tabel 5.2.

No	Dimensi Kerja Pelayanan	Σnxi					Bobot	Skor Rata ²
		5	4	3	2	1		
12	Biaya perjalanan?	11	14	14	1	0	155	3.88
13	Fasilitas penginapan yang terdapat di Desa Wisata Punten?	18	16	6	0	0	172	4.30
14	Jaringan komunikasi yang terdapat di lokasi Desa Wisata Punten?	12	17	10	1	0	160	4.00
Rata - rata Daya Tanggap								3.60
15	Kemudahan dalam memilih kekhasan menu (makanan) yang diinginkan?	5	10	10	14	1	124	3.10
16	Kualitas jasa pemandu wisata ?	5	9	8	13	5	116	2.90
17	Penjualan cinderamata?	10	12	14	4	0	148	3.70
18	Keamanan dilokasi Desa Wisata Punten ?	13	17	10	0	0	163	4.08
19	system promosi Desa Wisata Punten?	7	22	10	1	0	155	3.88
20	Bagaimana dengan keramahan penduduk di Desa Wisata Punten?	26	10	4	0	0	182	4.55
Rata - rata Jaminan								3.70
Total Rata-rata								3.83

Sumber: Hasil Analisa

5.1.2. Tingkat Kesesuaian Kinerja Pengunjung Desa Wisata Punten

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja oleh pengunjung pada tahapan analisis sebelumnya, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengunjung Desa Wisata Punten. Tingkat kesesuaian diperoleh melalui perbandingan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Tingkat kinerja merupakan segala tindakan yang dilakukan dirasakan langsung oleh pengunjung Desa Wisata Punten. Sedangkan tingkat kepentingan merupakan tingkat harapan pengunjung akan suatu barang atau jasa, baik dari segi mutu produk maupun pelayanannya.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan seluruh variabel, maka perlu dilakukan pengklasifikasian interval kepuasan sehingga dapat diketahui letak tingkat kepuasan seluruh variabel yang ada. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.3 dibawah ini:

Tabel 5.4.
Tingkat Kesesuaian Dimensi antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan
Pengunjung Desa Wisata Punten

No	Dimensi Kinerja Pelayanan	Skor Rataan		Skor Kesesuaian (%)	Kinerja
		Tingkat Kepentingan (a)	Tingkat Kepuasan (b)		
1	Atraksi wisata <i>Outbond</i> di desa wisata Punten	4.18	4.03	96.41	Memuaskan
2	Atraksi wisata berupa hamparan kebun/tanaman di desa wisata Punten	4.05	4.23	104.32	Sangat Memuaskan
3	Kondisi keadaan alam berupa hamparan flora Desa Wisata Punten?	4.38	4.28	97.71	Memuaskan
4	Kehidupan sosial budaya masyarakat desa wisata Punten berupa makanan khasnya?	4.30	3.95	91.86	Memuaskan
5	Struktur ruang desa berupa keunikan pemukiman desanya?	4.25	4.15	97.65	Memuaskan
6	Keaslian alam yang terdapat di lokasi desa wisata Punten?	4.45	4.78	107.30	Sangat Memuaskan
7	Budaya petani(petik jeruk dan petik apel)?	4.23	4.25	100.59	Sangat Memuaskan
8	Kondisi jaringan jalan di desa wisata Punten?	4.23	3.98	94.08	Memuaskan
9	Pelayanan transportasi umum(bus dan angkutan kota)?	3.80	2.50	65.79	Sangat Tidak Memuaskan
10	Ketersediaan Halte di desa wisata Punten?	3.43	3.33	97.08	Memuaskan
11	System informasi perjalanan mengenai lokasi desa wisata Punten?	4.45	3.68	82.58	Cukup Memuaskan
12	Bagaimana dengan biaya perjalanan?	4.30	3.88	90.12	Memuaskan
13	Fasilitas penginapan yang terdapat di desa wisata Punten?	4.45	4.30	96.63	Memuaskan
14	Jaringan komunikasi yang terdapat di lokasi desa wisata Punten?	3.95	4.00	101.27	Sangat Memuaskan

Jobanlan

Tabel 5.3.
Kriteria Nilai Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Punten

1	65.79 - 74.09	Sangat Tidak Memuaskan
2	74.10 - 82.30	Tidak Memuaskan
3	82.40 - 90.69	Cukup Memuaskan
4	90.70 - 98.99	Memuaskan
5	98.10 - 107.29	Sangat Memuaskan

Sumber: Hasil Analisa

No	Dimensi Kinerja Pelayanan	Skor Rataan		Skor Kesesuaian (%)	Kinerja
		Tingkat Kepentingan (a)	Tingkat Kepuasan (b)		
15	Kemudahan dalam memilih kekhasan menu (makanan) yang diinginkan?	3.53	3.10	87.94	Cukup Memuaskan
16	Kualitas jasa pemandu wisata ?	3.85	2.90	75.32	Tidak Memuaskan
17	Penjualan cinderamata?	3.95	3.70	93.67	Memuaskan
18	Keamanan dilokasi desa wisata Punten ?	4.40	4.08	92.61	Memuaskan
19	System promosi desa wisata Punten?	4.25	3.88	91.18	Memuaskan
20	Keramahtamahan penduduk di desa wisata Punten?	4.65	4.55	97.85	Memuaskan
TOTAL RATA RATA		4.20	3.88	93.10	Memuaskan

Sumber: Hasil Analisa

Keterangan Kategori:

SM = Sangat Memuaskan

M = Memuaskan

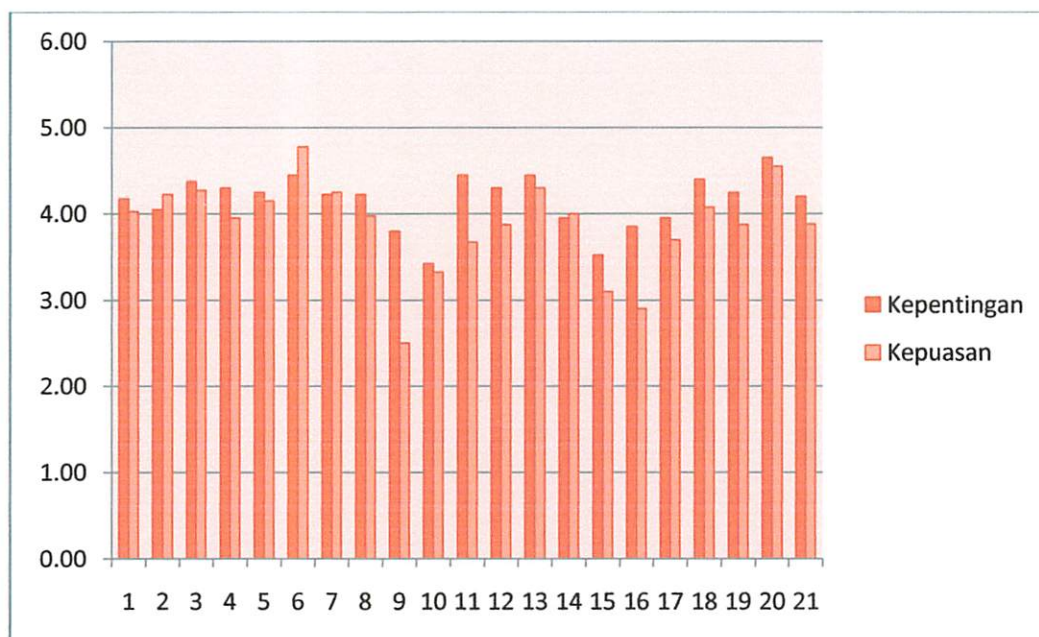
CM = Cukup Memuaskan

TM = Tidak Memuaskan

STM = Sangat Tidak Memuaskan

Jadi secara ukuran per dimensinya yang memiliki nilai rata-rata tertinggi untuk tingkat dan kinerja sangat memuaskan adalah Atraksi wisata berupa hamparan kebun/tanaman di desa wisata Punten (104.32%), Keaslian alam yang terdapat di lokasi desa wisata Punten (107.30%), Budaya petani ss(petik jeruk dan petik apel)? (100.59%), Jaringan komunikasi yang terdapat di lokasi desa wisata Punten (101.27%), Hal tersebut bermakna bahwa dimensi-dimensi tersebut dinilai sudah mampu memberikan kepuasan tertinggi bagi pengunjung/wisatwan yang berkunjung di Desa Wisata Punten. Lebih jelasnya lihat pada keterangan tabel 5.4 diatas.

Grafik 5.1
Perbandingan Tingkat Kesesuaian Dimensi antara Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pengunjung Desa Wisata Punten



Sumber: Hasil Analisa

Keterangan:

1. Atraksi wisata di Desa Wisata Punten
2. Atraksi wisata berupa hamparan kebun/tanaman di Desa Wisata Punten
3. Kondisi keadaan alam berupa hamparan flora Desa Wisata Punten
4. Kehidupan sosial budaya masyarakat Desa Wisata Punten berupa makanan khasnya
5. Struktur ruang desa berupa keunikan pemukiman dan jalan desanya
6. Keaslian alam yang terdapat di lokasi Desa Wisata Punten
7. Budaya petani(petik jeruk dan petik apel)
8. Kondisi jaringan jalan di Desa Wisata Punten
9. Pelayanan transportasi umum(bus dan angkutan kota)
10. Ketersediaan Halte di Desa Wisata Punten
11. System informasi perjalanan mengenai lokasi Desa Wisata Punten

12. Bagaimana dengan biaya perjalanan
13. Fasilitas penginapan yang terdapat di Desa Wisata Punten
14. Jaringan komunikasi yang terdapat di lokasi Desa Wisata Punten
15. Kemudahan dalam memilih kekhasan menu (makanan) yang diinginkan.
16. Kualitas jasa pemandu wisata
17. Penjualan cinderamata
18. Keamanan dilokasi Desa Wisata Punten
19. System promosi Desa Wisata Punten
20. Bagaimana dengan keramahmataman penduduk di Desa Wisata Punten.

Tabel 5.5.
Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan
Pengunjung Desa Wisata Punten

No	Dimensi Kinerja Pelayanan	Skor Rataan		Skor Kesesuaian (%)	Kinerja
		Tingkat Kepentingan (a)	Tingkat Kepuasan (b)		
1	Rata - rata Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	4.26	4.20	98.58	Memuaskan
2	Rata - rata Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4.09	3.60	88.11	Cukup Memuaskan
3	Rata - rata Jaminan Jaminan (<i>Assurance</i>)	4.10	3.70	90.15	Cukup Memuaskan
Total Rata - rata		4.15	3.83	87.41	Cukup Memuaskan

Sumber: Hasil Analisa

Keterangan Kategori:

SM = Sangat Memuaskan

M = Memuaskan

CM = Cukup Memuaskan

TM = Tidak Memuaskan

STM = Sangat Tidak Memuaskan

5.1.3. Distribusi Indikator/Atribut Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Punten pada Diagram Kartesius

Untuk mengetahui posisi masing-masing indikator/atribut mengenai kepuasan pengunjung yang datang berkunjung di Desa Wisata Punten, pada kuadran IPA, maka perlu diketahui terlebih dahulu nilai rata-rata dari tingkat Kepuasan dan kepentingan pengunjung Desa Wisata Punten, yang terdiri dari:

A. Kuadran I “Pertahankan Kinerja”

Memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingan maupun kepuasan. Aspek-aspek pada kategori ini merupakan aspek-aspek yang ideal, karena ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung Desa

Wisata Punten pada masing-masing variabel. Sehingga yang masuk ke dalam diagram ini harus tetap dipertahankan ataupun harus tetap ditingkatkan, karena semua variabel ini menjadikan Desa Wisata Punten menjadi unggul menurut pengunjung Desa Wisata Punten.

B. Kuadran II “Cenderung Berlebihan”

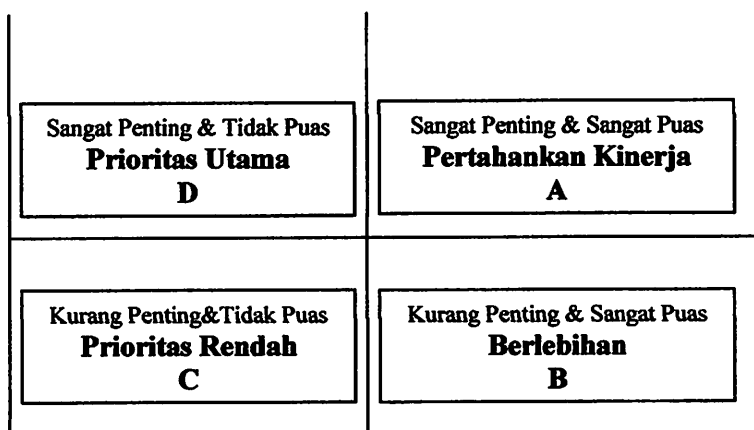
Skor tingkat kepentingan rendah namun skor kepuasannya tinggi. Pada hasil ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung Desa Wisata Punten dan bahkan dirasakan terlalu berlebihan, namun tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung Desa Wisata Punten sangat tinggi.

C. Kuadran III “Prioritas Rendah”

Pada bagian ini *baik skor tingkat kepentingan maupun kepuasan bernilai rendah.* Dimana aspek-aspek yang termasuk ke dalam kelompok ini dapat diabaikan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengunjung sangat kecil.

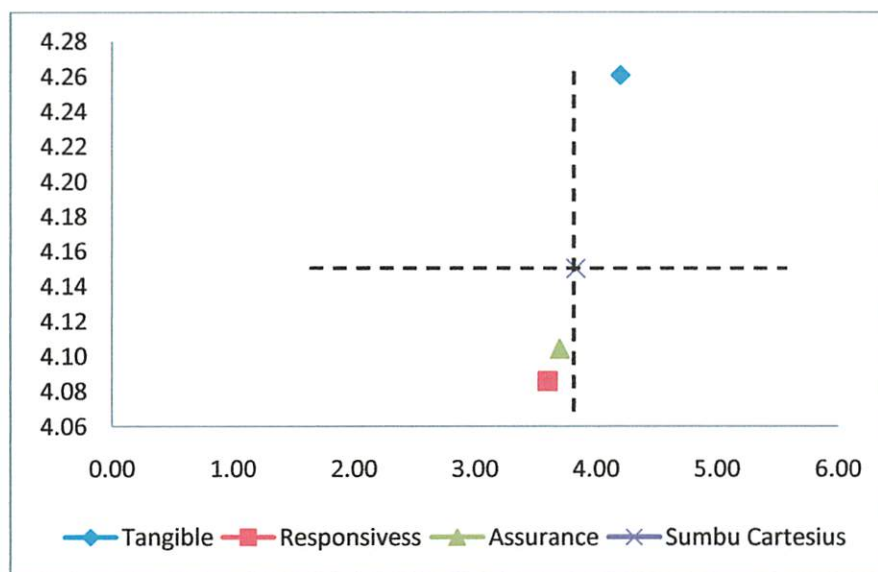
D. Kudran IV “Tingkatkan Kinerja”

Memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun memiliki skor yang rendah dari sisi kepuasan. Hasil ini akan menunjukkan letak ketidakpuasan para pengunjung, sehingga yang masuk didalam kuadran ini harus ditingkatkan dalam segi kinerja.



Gambar 5.2.
Diagram Kartesius
Analisa Kepuasan-Harapan
Sumber : *Martilla dan James (1977)*

Pada kuadran IPA ini yang menjadi sumbu horizontal (X) yaitu skor rata-rata tingkat kinerja dari pedagang kaki lima sedangkan yang menjadi sumbu vertikal (Y) adalah nilai rata-rata tingkat kepuasan pengunjung pedagang kaki lima terhadap kinerja/pelayanan pedagang yang diberikan, yang selanjutnya akan ditunjukkan oleh koordinat (X) dan (Y) pada masing-masing dimensi maupun atribut-atribut yang menjadi faktor tingkat kepuasan pengunjung pedagang kaki lima. Pada masing-masing kuadran IPA tersebut akan menunjukkan dimensi atau atribut apa saja yang masuk pada ke-empat kuadran IPA tersebut sehingga dapat diketahui kepuasan pengunjung untuk masing-masing dimensi maupun atribut yang ada. Dibawah ini akan dijabarkan mengenai letak dari masing-masing dimensi maupun indikator/atribut terhadap kuadran IPA. Lihat diagram tingkat Kepentingan dan Kepuasan per dimensi 5.2. berikut;



Gambar 5.3.
Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pengunjung PerDimensi
Di Desa Wisata Punten

Keterangan Gambar:

1. Bukti Langsung (*Tangible*)
2. Daya Tanggap (*Responsive*)
3. Jaminan (*Assurance*)

Pada diagram kartesius diatas dapat dilihat pembagian tiap dimensi pada masing-masing kuadran. Adapun penjabarannya sebagai berikut:

A. Kuadran I “Pertahankan Kinerja”

Memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingan maupun kepuasan. Namun dari diagram diatas, tidak terlihat dimensi yang berada pada kuadran ini.

B. Kuadran II “Cenderung Berlebihan”

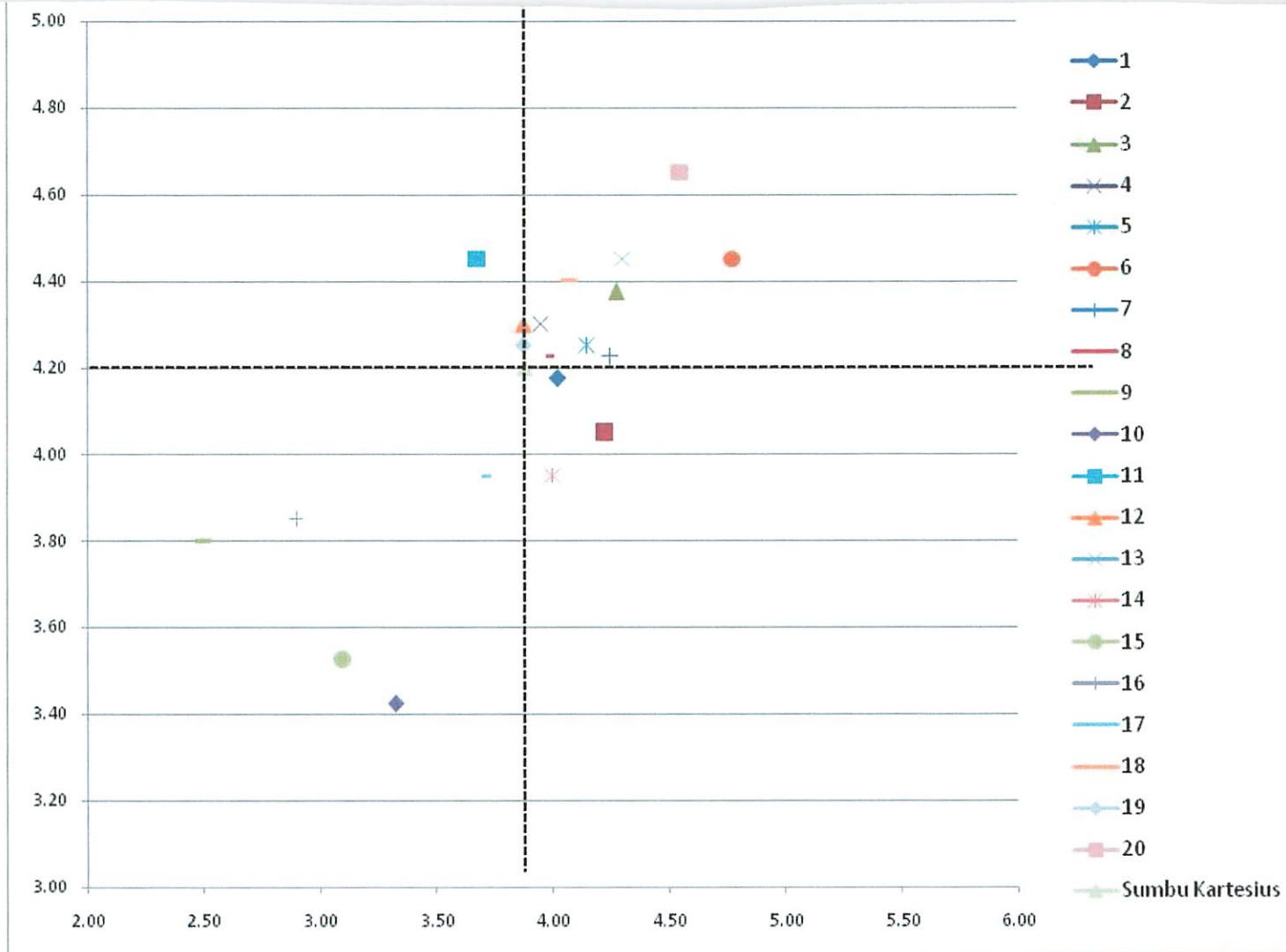
*Skor tingkat kepentingan rendah namun skor kepuasannya tinggi. Disini terlihat bahwa dimensi daya tanggap (*Responsive*) berada pada kuadran ini.*

C. Kuadran III “Prioritas Rendah”

*Pada bagian ini baik skor tingkat kepentingan maupun kepuasan bernilai rendah. Dimana dimensi yang termasuk ke dalam kelompok ini dapat diabaikan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengunjung sangat kecil. Pada kuadran ini terdapat dimensi jaminan (*Assurance*).*

D. Kudran IV “Tingkatkan Kinerja”

*Memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun memiliki skor yang rendah dari sisi kepuasan. Hasil ini akan menunjukkan letak ketidakpuasan para pengunjung, sehingga yang masuk didalam kuadran ini harus ditingkatkan dalam segi kinerja. Disini terlihat bahwa dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) perlu untuk ditingkatkan.*



Gambar. 5.4.
Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan PerDimensi Pengunjung Desa Wisata Punten

Keterangan:

21. Atraksi wisata di Desa Wisata Punten
22. Atraksi wisata berupa hamparan kebun/tanaman di Desa Wisata Punten
23. Kondisi keadaan alam berupa hamparan flora Desa Wisata Punten
24. Kehidupan sosial budaya masyarakat Desa Wisata Punten berupa makanan khasnya
25. Struktur ruang desa berupa keunikan pemukiman dan jalan desanya
26. Keaslian alam yang terdapat di lokasi Desa Wisata Punten
27. Budaya petani(petik jeruk dan petik apel)
28. Kondisi jaringan jalan di Desa Wisata Punten
29. Pelayanan transportasi umum(bus dan angkutan kota)
30. Ketersediaan Halte di Desa Wisata Punten
31. System informasi perjalanan mengenai lokasi Desa Wisata Punten
32. Bagaimana dengan biaya perjalanan
33. Fasilitas penginapan yang terdapat di Desa Wisata Punten
34. Jaringan komunikasi yang terdapat di lokasi Desa Wisata Punten
35. Kemudahan dalam memilih kekhasan menu (makanan) yang diinginkan.
36. Kualitas jasa pemandu wisata
37. Penjualan cinderamata
38. Keamanan dilokasi Desa Wisata Punten
39. System promosi Desa Wisata Punten
40. Bagaimana dengan keramahaman penduduk di Desa Wisata Punten.

Pada diagram kertesius dapat dilihat pembagian tiap dimensi pada masing-masing kuadran. Adapun penjabarannya sebagai berikut:

Pada kuadran terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di Desa Wisata Punten terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari kuadran adalah sebagai berikut:

Tabel 5.6.
Distribusi Atribut Tingkat Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Punten

Atribut	Keterangan
Kuadran I (Pertahankan Kinerja)	
Keramahaman penduduk di Desa Wisata Punten. <i>Atribut 20</i>	Pada kuadran I ini perlu dipertahankan karena pada dasarnya pelaksanaannya telah sesuai dengan tingkat kepentingan serta kepuasan yang dirasakan oleh para pengunjung. Tingkat keramahaman penduduk yang dinilai pengunjung memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dinilai sudah mampu memberikan kepuasan yang tinggi. Hal ini tercermin dari minimnya tindak kriminalitas yang terjadi di lokasi Desa Wisata Punten. Keramahaman masyarakat di Desa WisataPunnten menjadikan Pengunjung atau wisatawan terasa aman dan nyaman.
Keaslian alam yang terdapat di lokasi Desa Wisata Punten <i>Atribut 10</i>	Keaslian alam yang terdapat di lokasi Desa Wisata Punten dianggap memiliki nilai lebih. Menurut pengunjung merupakan faktor yang penting dan pada kenyataannya sudah memberikan kepuasan yang berarti bagi pengunjung yang datang sehingga sangat memuaskan para pengunjung. Hal ini terlihat dari

Sambungan Tabel 5.6.

Atribut	Keterangan
	kondisi geografis pegunungan Desa Wisata Punten sehingga menyejukan pemandangan keaslian alamnya.
Kondisi keadaan alam berupa hamparan flora Desa Wisata Punten <i>Atribut 3</i>	Keadaan alam berupa hamparan flora yang terdapat di lokasi Desa Wisata Punten dianggap memiliki nilai lebih. Menurut pengunjung merupakan faktor yang sangat penting dan pada kenyataannya sudah memberikan kepuasan yang berarti bagi pengunjung yang datang. Hal ini terlihat dari banyaknya jenis tumbuhan yang tumbuh di Desa Wisata Punten seperti Bunga,
Fasilitas Penginapan <i>Atribut 13</i>	Fasilitas Penginapan yang terdapat di Lokasi Desa Wisata Punten menurut pengunjung merupakan faktor yang tidak kalah pentingnya juga. Dari survey yang dilakukan untuk fasilitas penginapan berupa homestay yang terdapat di lokasi wisata memberikan kepuasan yang tinggi bagi para pengunjung. Hal ini terlihat dari beberapa rumah siap huni dengan nuansa alam pedesaan yang mengagumkan.
Keamanan Lokasi Desa Wisata Punten <i>Atribut 18</i>	Keamanan yang terdapat pada lokasi ini perlu dipertahankan karena pada dasarnya pelaksanaannya telah sesuai dengan tingkat kepentingan serta kepuasan yang dirasakan oleh para pengunjung. Tingkat keamanan yang dinilai pengunjung memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dinilai sudah mampu memberikan kepuasan yang tinggi. Hal ini tercermin dari minimnya tindak kriminalitas yang terjadi di lokasi Desa Wisata Punten. Serta Adanya kerjasama antara warga dalam menjaga keamanan menjadikan lokasi Desa Wisata Punten terasa aman dan nyaman.
Kehidupan sosial budaya masyarakat Desa Wisata Punten berupa makanan khasnya <i>Atribut 4</i>	Kehidupan Sosial Budaya berupa makanan khas Desa Wisata Punten menurut pengunjung dalam memilih menu (makanan khas) yang diinginkan menurut pengunjung dirasakan tidak terlalu penting dalam penelitian ini yang maksud adalah pengunjung tidak bisa memilih sendiri maknanan. Tetapi pada penerapannya memberikan kepuasan yang tinggi bagi pengunjung.
Struktur ruang desa berupa keunikan pemukiman dan jalan desanya. <i>Atribut 5</i>	Keunikan pemukiman dan jalan desa yang terdapat di lokasi Desa Wisata Punten menurut pengunjung di rasakan sangat penting dan memberikan kepuasan kepada pengunjung. Hal ini terlihat dari kondisi jaringan jalan yang menanjak dan kondisi bangunan yang unik dan has serta banyak tanaman apel di halaman rumah.
Budaya Petik jeruk dan Apel <i>Atribut 7</i>	Budaya Petik jeruk dan petik apel dianggap sebagai salah faktor sangat penting bagi pengunjung. Namun, dalam penerapannya budaya petik Jeruk dan Petik apel yang dinilai pengunjung memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dinilai sudah mampu memberikan kepuasan yang tinggi kepada pengunjung. Hal ini terlihat dari banyaknya antusiasme pengunjung terlibat dalam wisata petik jeruk dan petik apel yang terdapat di lokasi study.
Kondisi Jaringan jalan Desa Wisata Punten. <i>Atribut 8</i>	Kondisi jaringan jalan desa dinilai sangat penting dan memberikan kepuasan kepada pengunjung. Hal ini terlihat dari mudanya aksesibilitas menuju lokasi Desa

Sambungan Tabel 5.6.

Atribut	Keterangan
	Wisata Punten dapat di tempuh dengan cepat.
Kuadran II (Cenderung Berlebihan)	
Atraksi Wisata <i>Atribut 1</i>	Atraksi wisata yang terdapat di Desa Wisata menurut pengunjung dirasakan sangat penting. Sehingga pada penerapannya memberikan kepuasan yang tinggi bagi pengunjung. Hal ini terlihat dari atraksi wisata yang terdapat di lokasi wisata antara lain Petik buah, Trail adventure, Wisata berkuda, Sekolah alam, <i>Camping and outbound area</i> . Atraksi Wisata <i>Outbond</i> yang terdapat di lokasi studi dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung hal ini terlihat dari antusiasnya pengunjung yang mengikuti rangkaian kegiatan <i>Outbond</i> .
Atraksi wisata berupa hamparan kebun/tanaman di Desa Wisata Punten <i>Atribut 2</i>	Atraksi wisata berupa hamparan kebun/tanaman di Desa Wisata Punten di rasakan memuaskan oleh pengunjung. Hal ini disebabkan karna kondisi geografis lokasi Desa Wisata Punten yang pegunungan dengan pemandangan hamparan tanaman pertanian yang luas.
Jaringan Komunikasi di Desa Wisata Punten <i>Atribut 14</i>	Jaringan Komunikasi yang dirasakan dianggap sangat penting menurut pengunjung. Menurut pengunjung merupakan faktor yang sangat penting dan pada kenyataannya sudah memberikan kepuasan yang berarti bagi pengunjung yang datang. Hal ini terlihat dilokasi studi terdapat beberapa menara operator seluler.
Kuadran III (Prioritas Rendah)	
Penjualan Cinderamata <i>Atribut 17</i>	Pada kuadran ini kepentingan maupun kepuasan dirasa tidak terlalu penting. Dimana aspek-aspek yang termasuk ke dalam kelompok ini dapat diabaikan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengunjung sangat kecil. Namun, cinderamata dari sisi kepentingan dianggap sangat penting. Hal ini dikarenakan cinderamata yang dijual berupa ole-oleh khas yang menjadi buah tangan ketika bepergian dianggap sangat penting oleh pengunjung. Namun, kinerja dianggap sudah memuaskan bagi pengunjung.
Pemandu Wisata <i>Atribut 6</i>	Pemandu wisata bagi para pengunjung dirasakan sangat penting. Namun, yang dirasakan pengunjung dilokasi sangat tidak memuaskan. Hal ini tidak tersedianya jasa pemandu wisata yang profesional dilokasi study.
Kemudahan dalam memilih kekhasan menu (makanan) yang diinginkan <i>Atribut 15</i>	Kemudahan dalam memilih kekhasan menu makanan. Dari sisi kepentingan dirasa sangat penting karena. Namun kinerjanya tidak memberikan kepuasan bagi para pengunjung. Pada kenyataannya di homestay sudah disiapkan menu makanan namun yang dirasakan pengunjung tidak memuaskan.
Pelayanan jasa transportasi umum <i>Atribut 9</i>	Jasa transportsai umum dianggap sangat tidak penting dan dirasakan tidak memuaskan oleh pengunjung sehingga diabaikan dikarnakan pengaruhnya terhadap manfaat yang di rasakan pengunjung sangat kecil. Hal ini terlihat banyak pengunjung yang datang menggunakan kendaraan pribadi atau jasa travel ke Desa Wisata Punten.

Sambungan Tabel 5.6.

Atribut	Keterangan
Ketersediaan Halte <i>Atribut 10</i>	Halte dianggap sangat tidak penting dan dirasakan tidak memuaskan oleh pengunjung sehingga faktor ini diabaikan dikarenakan pengaruhnya terhadap manfaat yang di rasakan pengunjung sangat kecil. Hal ini terlihat banyak pengunjung yang datang menggunakan kendaraan pribadi dan jasa travel ke Desa Wisata Punten. Sehingga tidak di temukannya aktifitas naik-turunnya penumpang di Desa Wisata Punten.
Kuadran IV (Tingkatkan Kinerja)	
Sistem Informasi perjalanan mengenai lokasi Desa Wisata Punten <i>Atribut 11</i>	Sistem informasi perjalanan mengenai lokasi Desa Wisata dianggap sangat penting oleh pengunjung atau wisatawan yang akan datang berkunjung ke Desa Wisata Punten. Namun pada kenyataannya hal ini tidak memberikan kepuasan yang berarti bagi pengunjung/wisatawan karena terdapat beberapa informasi yang sangat sulit di akses dan tidak mencantumkan harga paket wisata.
Biaya Perjalanan <i>Atribut 12</i>	Biaya perjalanan mengenai lokasi Desa Wisata dianggap sangat penting oleh pengunjung atau wisatawan yang akan datang berkunjung ke Desa Wisata Punten. Namun pada kenyataannya hal ini tidak memberikan kepuasan yang berarti bagi pengunjung/wisatawan harga paket wisata sangatlah tidak dirincikan secara detail oleh pengelola Desa Wisata tapi di tentukan oleh agen travel.
System Promosi Wisata <i>Atribut 19</i>	Sistem Promosi wisata Desa Wisata sangatlah dianggap penting oleh wisatawan atau pengunjung. Namun, pada kenyataannya sangat masih kurang dan tidak memberikan kepuasan kepada pengunjung desa wisata. Hal ini terlihat dari system promosinya masih menggunakan media cetak berupa Pamflet, Brosur, dan <i>Website</i> belum menggunakan media elektronik serta jangkauannya hanya di lingkup lokal dan nasional belum hingga mancanegara.

Sumber: Hasil Analisa

Tabel 5.7.
Distribusi Atribut Tingkat Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Punten

Atribut	Keterangan
Keramahtamahan penduduk di Desa Wisata Punten	<p align="center">KUADRAN A Pertahankan Kinerja: Merupakan indikator yang perlu ditingkatkan dengan tingkat prioritas yang utama</p>
Keaslian alam yang terdapat di lokasi Desa Wisata Punten	
Kondisi keadaan alam berupa hamparan flora Desa Wisata Punten	
Fasilitas Penginapan	
Keamanan Lokasi Desa Wisata Punten	
Kehidupan sosial budaya masyarakat Desa Wisata Punten berupa makanan khasnya	
Struktur ruang desa berupa keunikan pemukiman dan jalan desanya.	
Budaya Petik jeruk dan Apel	
Kondisi Jaringan jalan Desa Wisata Punten.	
Atraksi Wisata	
Atraksi wisata berupa hamparan kebun/tanaman di Desa Wisata Punten	
Jaringan Komunikasi di Desa Wisata Punten	
Penjualan Cenderamata	<p align="center">KUADRAN C Prioritas Rendah: Adalah dimensi/variabel yang perlu ditingkatkan dengan tingkat prioritas lanjutan setelah prioritas utama.</p>
Pemandu Wisata	
Kemudahan dalam memilih kekhasan menu (makanan) yang diinginkan	
Pelayanan jasa transportasi umum	
Ketersediaan Halte	
Sistem Informasi perjalanan mengenai lokasi Desa Wisata Punten	<p align="center">KUADRAN D Merupakan indikator yang perlu ditingkatkan dengan tingkat prioritas kedua setelah prioritas yang utama</p>
Biaya Perjalanan	
System Promosi Wisata	

Sumber: Hasil Analisa

5.2. Analisa Tentang Kebutuhan Pengembangan Berdasarkan Preferensi Pengunjung Desa Wisata Punten

Analisa ini menggambarkan tentang kebutuhan pengembangan berdasarkan preferensi pengunjung yang datang dan berkunjung di Desa Wisata Punten. Variabel yang digunakan yaitu variable berdasarkan Likert dan disesuaikan berdasarkan kondisi eksisting di lokasi studi yang didapat melalui penyebaran kuisisioner. Setelah itu, hasil dari kuisisioner di sandingkan melalui teori atau standard serta kombinasi antar kondisi eksisting yang didapat melalui kuisisioner serta pendapat masyarakat kemudian di analisa secara kualitatif-deskriptif.

Pada pembahasan yang dianalisis ini menggambarkan tentang kondisi eksisting serta hasil analisa yang akan digunakan sebagai rekomendasi yang akan di jadikan sebagai usulan pengembangan di Desa Wisata Punten berdasarkan preferensi pengunjung yang datang berkunjung di Desa Wisata Punten. Nilai yang gunakan yaitu skor Kesesuaian antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Punten.

Tabel 5.8.
Penilaian Skor Kesesuaian Likert Berdasarkan Preferensi Pengunjung Desa Wisata Punten

No	Variabel	Standar/Teori	Kondisi Eksisting	Analisa
1.	Aksesibilitas	1. Aksesibilitas Menurut Hadiwijoyo 2012 "Perencanaan Pariwisata Perdesaan Berbasis Masyarakat" hal 69, kriteria atau syarat Desa Wisata yaitu Aksesibilitas baik, sehingga mudah di kunjungi wisatawan dengan menggunakan berbagai jenis alat transporatasi.		
	a. Jaringan jalan (94,08 %)	Jaringan transportasi yang di maksud dalam hal ini berdasarkan preferensi Pengunjung/wisatawan yaitu jaringan jalan. Bedasarkan Standar Kondisi Kelas Jalan sesuai dengan SNI Dimensi dari Elemen Jalan untuk hirarki jalan perumahan Perkotaan Lokal Skunder adalah Perkerasan jalannya 3-7 m,Bahu Jalan 1,5-2 m, pedestrian 1,5 m trotoal 0,5.	Kondisi Jaringan Jalan atau Akses menuju ke suatu lokasi biasanya dihubungkan dengan jalan. Aksesibilitas yang dimaksudkan disini adalah kemudahan pengunjung dalam menjangkau lokasi wisata yang berada di desa wisata Punten. Jaringan jalan yang terdapat di desa wisata Punten tergolong baik, jenis jalan yang terdapat di lokasi yaitu Jalan Raya, Jalan desa Aspal, Jalan Desa Rabatan + Paving, Jalan Desa, Jembatan Beton, Jembatan Beton Kampung Makadam.	Berdasarkan Standar dan kelas jalan sesuai dengan SNI Dimensi dari Elemen Jalan untuk hirarki jalan wilayah perkotaan,maka kondisi Perkerasan jalan yang terdapat di Desa Wisata Punten tergolong baik dan sesuai dengan Standar SNI kelas jalan yakni memiliki lebar jalan 7 m, bahu jalan 1,5 m.

Perkerasan jalan (Punten) (wisata)
Pengunjung (wisata)

Sambungan Tabel 5.8.

No	Variabel	Standar/Teori	Kondisis Eksisting	Analisa
	b. Biaya Perjalanan (90,12%)	Menurut Ilmu Pariwisata Biaya merupakan jumlah keseluruhan dari biaya-biaya selama perjalanan wisata yang mencakup akomodasi, makanan, minuman, penginapan dan lain sebagainya. Biaya biasanya bervariasi menurut paket wisata yang diambil, musim, tipe aktifitas yang dipilih, jarak serta tujuan wisata dan lain sebagainya.	Biaya perjalanan dianggap sangat penting oleh pengunjung atau wisatawan yang akan datang berkunjung ke Desa Wisata Punten. Namun pada kenyataannya hal ini tidak memberikan kepuasan yang berarti bagi pengunjung/wisatawan dikarenakan harga paket wisata sangatlah tidak dirincikan secara detail oleh pengelola Desa Wisata tapi di tentukan sepihak oleh agen travel.	Berdasarkan Pengantar Ilmu Pariwisata biaya merupakan hal yang paling terpenting dalam melakukan wisata. Namun, yang dirasakan pengunjung Desa Wisata sangatlah masih sangat jauh dari yang di harapkan. Berdasarkan Ilmu Pariwisata seharusnya ada transparansi mengenai biaya paket wisata dan lain sebagainya.
	c. System Informasi Perjalanan (82,58 %)	System informasi perjalanan menyajikan informasi atau kawasan wisata. System informasi perjalanan mencakup wilayah dan skala nasional, internasional, dan dalam tercatat dalam shoestring.	Sistem informasi perjalanan yang dimaksud adalah system yang menyajikan informasi – informasi mengenai objek atau kawasan wisata yang terdapat di Desa Wisata Punten. Sistem informasi perjalanan mengenai lokasi Desa Wisata dianggap sangat penting oleh pengunjung atau wisatawan yang akan datang berkunjung ke Desa Wisata	Berdasarkan Pengantar Ilmu Pariwisata yang menjadi tolok ukur dari pada System Informasi Perjalanan adalah jika memiliki jangkauan Nasional, Internasional dan tercatat dalam buku shoestring. Desa wisata Punten sendiri belum memiliki sistem data dan informasi secara integrasi untuk menjamin kontinuitas operasional yang

Sambungan Tabel 5.8.

No	Variabel	Standar/Teori	Kondisis Eksisting	Analisa
			Punten. Namun, pada kenyataannya hal ini tidak memberikan kepuasan yang berarti bagi pengunjung/wisatawan karena terdapat beberapa informasi yang sangat sulit di akses dan tidak mencantumkan harga paket wisata.	berfungsi sebagai informasi pasar dalam hal ini promosi wisata.
	d. Transportsai Umum (angkot dan bus Umum) (65,79 %)	Aksesibilitasnya baik, sehingga mudah dikunjungi wisatawan dengan menggunakan berbagai jenis alat transportasi. Hadiwijoyo <i>Perencanaan Pariwisata Perdesaan Berbasis Masyarakat, Graha Ilmu, Jogjakarta, 2012, hal. 69</i>	Transportasi yang di gunakan untuk mencapai desa wisata Punten yaitu dengan menggunakan jasa angkutan kota dari kota Batu. Pengunjung bisa menggunakan jenis angkutan dengan line Batu-Punten-Sumber Brantas dengan biaya yang terjangkau. Transportasi lain yang bisa di gunakan juga yaitu ojek.	Berdasarkan Ilmu Parawisata Transportasi merupakan suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan untuk macapai suatu lokasi wista melalui sistem jaringan transportasi. Transportasi umum yang terdapat dilokasi wisata berdasarkan hasil analisa sangat tidak memuaskan dan kinerja sangat tidak memuaskan pengunjung yang datang dan berkunjung di Desa Wisata
2	Atraksi Wisata	Atraksi Wisata Menurut Prof. Dr .Ir. Soemarno MS, 2010 Makalah "Desa Wisata" hal 11, kriteria Desa Wisata adalah sebagai berikut Atraksi wisata; yaitu semua yang mencakup alam, budaya dan hasil ciptaan manusia. Atraksi yang dipilih adalah yang paling menarik dan atraktif di desa.		
	a. Atraksi wisata Outbond di desa wisata Punten (94,41%)	Atraksi wisata <i>Outbond</i> dalam konteks <i>Outbond Adventure</i> . Yang di maksud atraksi <i>Outbound</i> wisata yang dikenal dengan <i>adventure tourim game</i> yang	Atraksi wisata yang terdapat di Desa Wisata menurut pengunjung dirasakan sangat penting. Sehingga pada penerapannya memberikan kepuasan yang tinggi bagi pengunjung. Hal ini	Berdasarkan teori dan standar Kondisi eksisting yang terdapat pada lokasi Desa Wisata Punten maka atraksi wisata yang terdapat di desa wisata berupa keaslian alam

Sambungan Tabel 5.8.

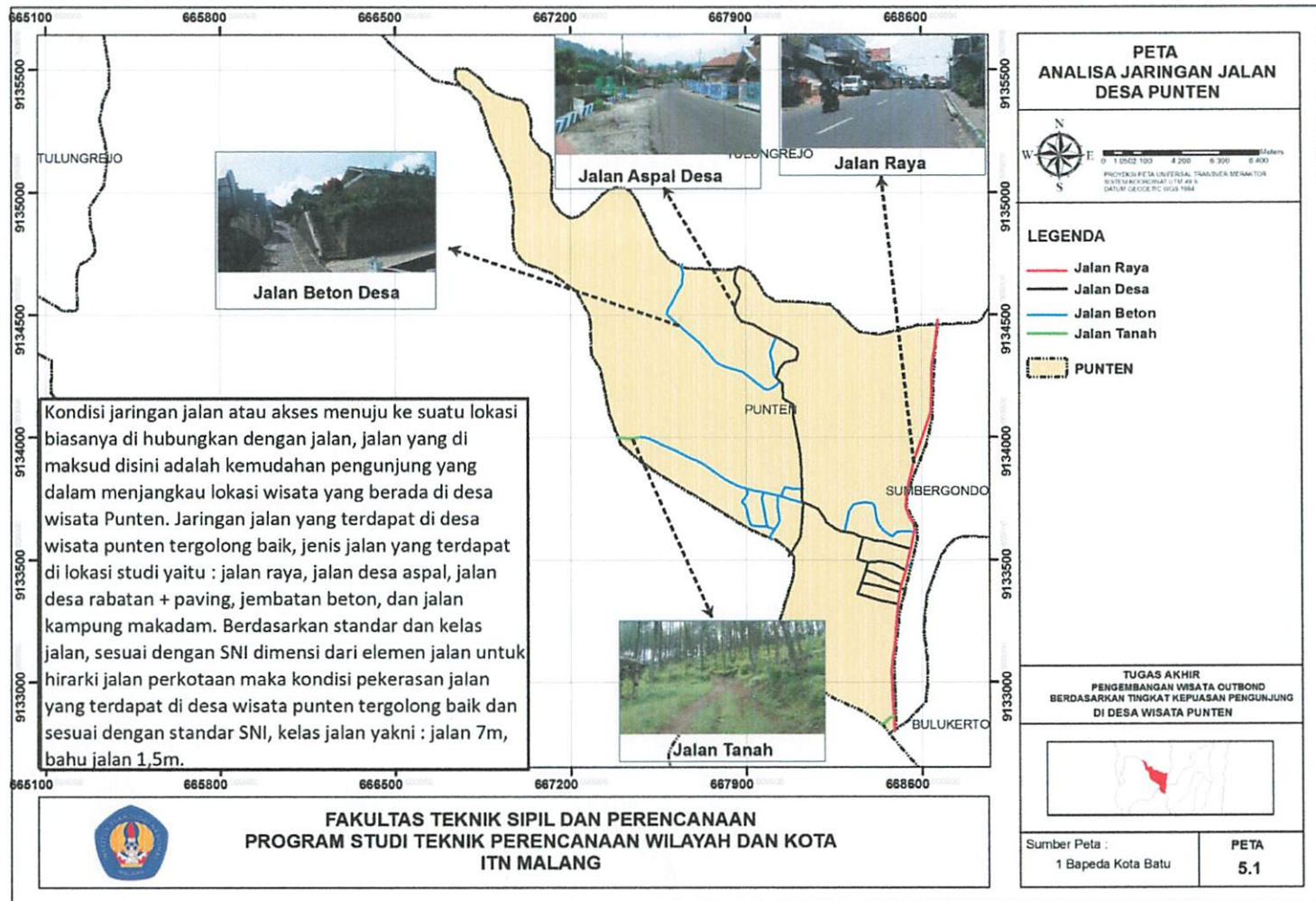
No	Variabel	Standar/Teori	Kondisis Eksisting	Analisa
		<i>Adventure</i> -nya fokus pada pengembangan progam <i>learning</i> yang dilakukan pada kegiatan <i>Outdoor</i> yang mana mempergunakan alam bebas sebagai medianya.	terlihat dari atraksi wisata yang terdapat di lokasi wisata antara lain Petik buah, Trail adventure, Wisata berkuda, Sekolah alam, <i>Camping and outbound area</i> . Atraksi Wisata <i>Outbond</i> yang terdapat di lokasi studi dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung hal ini terlihat dari antusiasnya pengunjung yang mengikuti rangkaian kegiatan <i>Outbond</i> .	masih sangat alami dan tidak tercemar atau penuh dengan kepalsuan sehingga wisatawan tidak tertipu dan tertarik untuk datang kembali berkunjung di desa wisata Punten.
	b. Atraksi wisata berupa Hampan kebun/tanaman di desa wisata Punten (104,32%)	Berdasarkan (http://database.deptan.go.id) Komponen utama pengembangan agrowisata ruangan terbuka dapat berupa flora dan fauna yang dibudidayakan maupun liar, teknologi budi daya dan pascapanen komoditas pertanian yang khas dan bernilai sejarah, atraksi budaya pertanian setempat, dan pemandangan alam berlatar belakang pertanian dengan kenyamanan yang dapat dirasakan. Agrowisata ruangan terbuka dapat dilakukan dalam dua versi/pola, yaitu alami dan buatan.	Atraksi wisata yang terdapat di lokasi Desa Wisata Punten berupa hampan kebun/tanaman di Desa Wisat Punten dirasakan memuaskan oleh pengunjung. Hal ini disebabkan karna kondisi geografis lokasi Desa Wisata Punten yang pegunungan dengan pemandangan hampan tanaman pertanian yang luas sehingga menyajikan atraksi wisata berupa hampan kebun/tanaman yang luas.	Berdasarkan (http://database.deptan.go.id) Komponen utama pengembangan agrowisata ruangan terbuka dapat berupa flora yang dibudidayakan maupun liar atraksi budaya pertanian setempat dan pemandangan alam berlatar belakang pertanian dengan kenyamanan yang dapat dirasakan maka atraksi wisata yang terdapat pada lokasi desa wisata Punten adalah Agrowisata Alami.
	c. Budaya Petani (100,59%)	Atraksi Wisata Menurut Prof. Dr .Ir. Soemarno MS, 2010 Makalah "Desa Wisata" hal 11, kriteria Desa Wisata adalah sebagai berikut Atraksi wisata; yaitu semua yang	Budaya Petik jeruk dan petik apel dianggap sebagai salah faktor sangat penting bagi pengunjung. Namun, dalam penerapannya budaya petik Jeruk dan Petik apel yang dinilai	Budaya Petani yang terdapat pada lokasi studi yaitu Budaya petik jeruk dan budaya petik apel. Menurut Spillane budaya petani haruslah diutamakan keaslian,serta

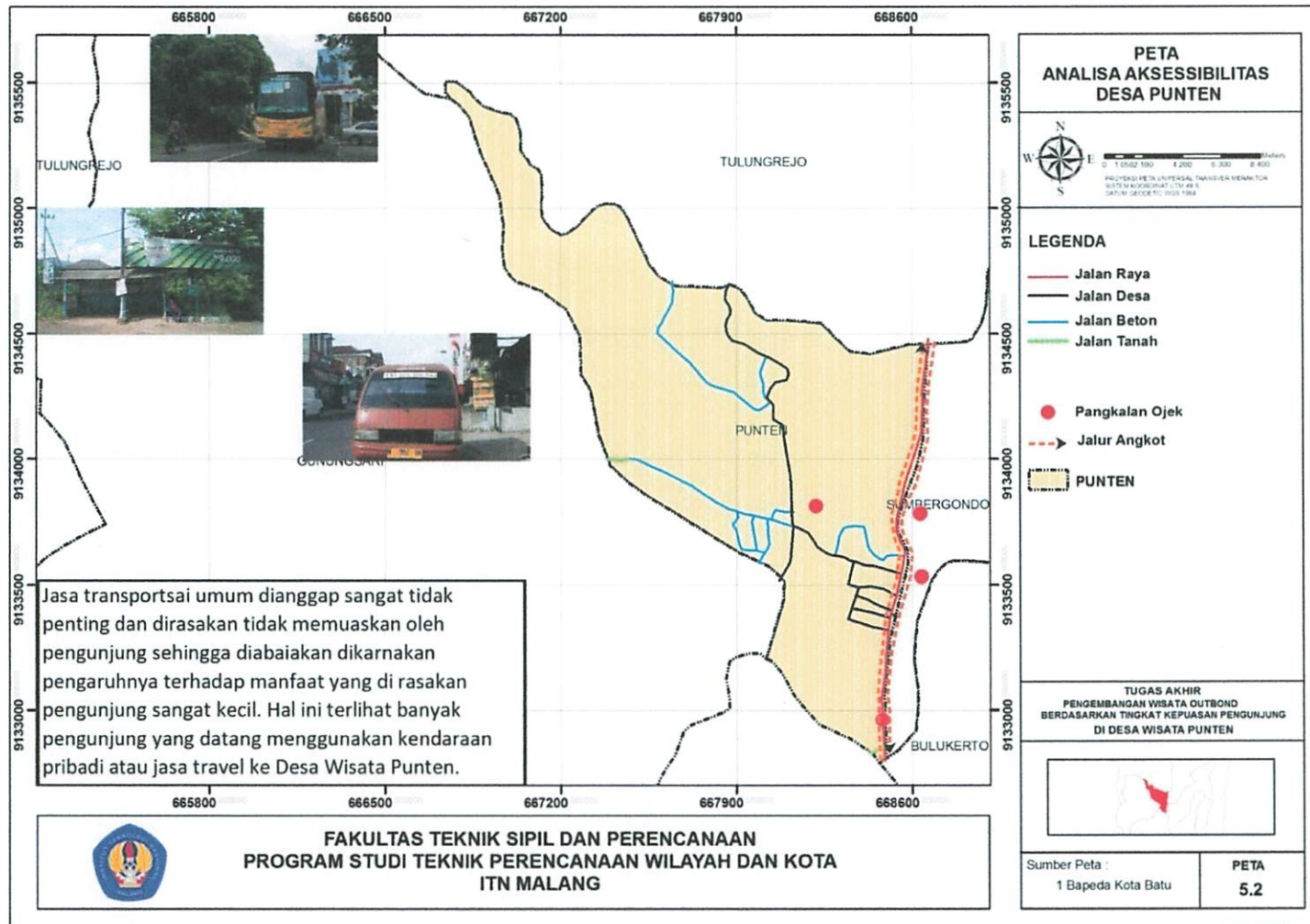
Sambungan Tabel 5.8.

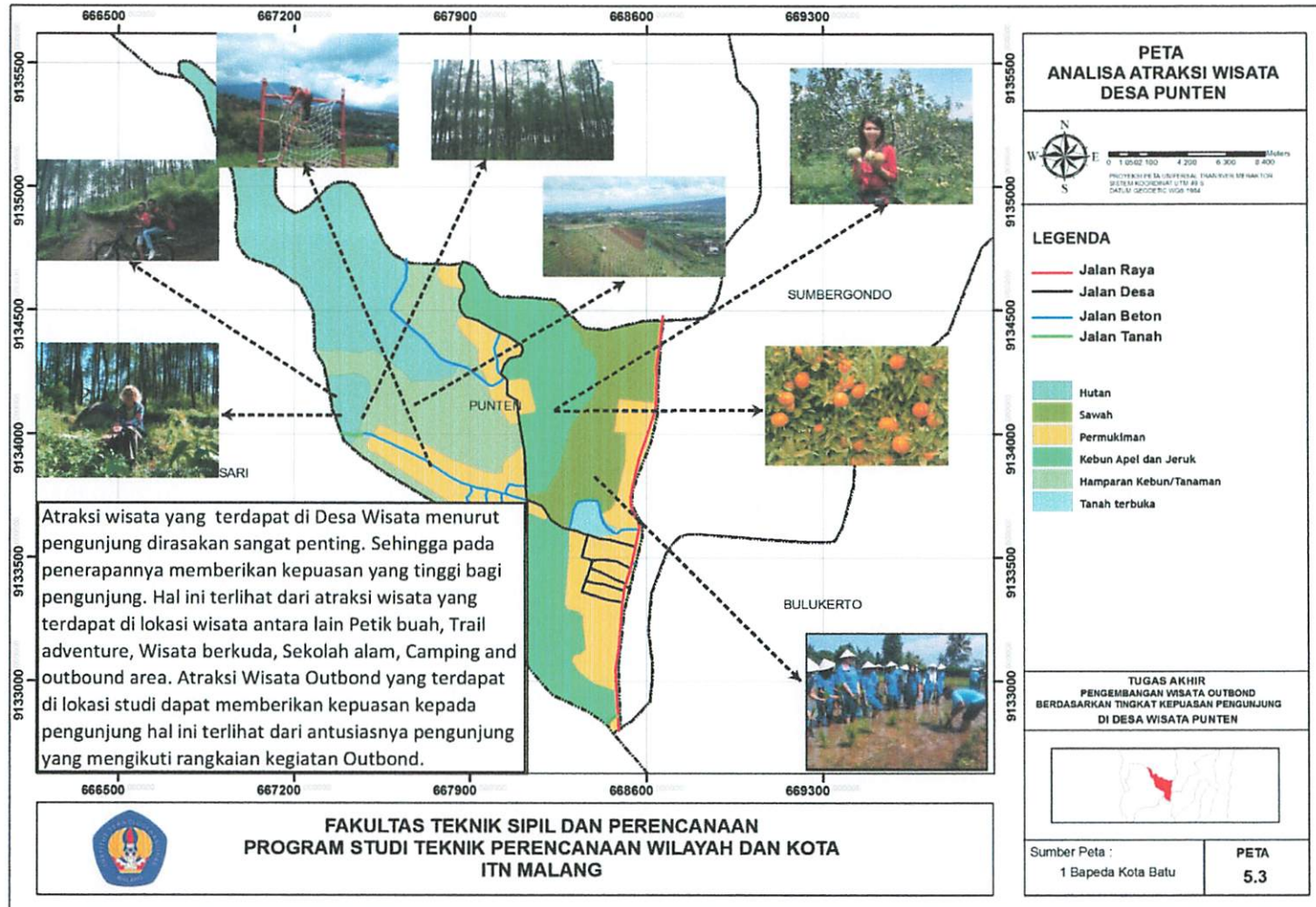
No	Variabel	Standar/Teori	Kondisi Eksisting	Analisa
		mencakup alam, budaya dan hasil ciptaan manusia. Atraksi yang dipilih adalah yang paling menarik dan atraktif di desa.	pengunjung memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dinilai sudah mampu memberikan kepuasan yang tinggi kepada pengunjung. Hal ini terlihat dari banyaknya antusiasme pengunjung terlibat dalam wisata petik jeruk dan petik apel yang tedapat di lokasi study.	keunikan dan kealamiahannya. Seperti yang terdapat pada lokasi wisata dengan keunikan kealamiahannya, hal ini yang menyebabkan keterlibatan dan antusiasme pengunjung sangat terlihat di lokasi studi.
3	Fasilitas Pendukung	Ketersediaan infrastruktur; meliputi fasilitas dan pelayanan transportasi, fasilitas listrik, air bersih, penginapan, drainase, telepon dan sebagainya.		
	a. Fasilitas Penginapan (96,63%)	Fasilitas penginapan merupakan salah satu unsur penunjang dalam menunjang kegiatan pariwisata. Fasilitas penginapan harus memiliki fasilitas yang lengkap serta memadai sehingga mendukung kegiatan kepariwisataan tersebut.	Fasilitas Penginapan yang terdapat di Lokasi Desa Wisata Punten menurut pengunjung merupakan faktor yang tidak kalah pentingnya juga. Dari survey yang dilakukan untuk fasilitas penginapan berupa homestay yang terdapat di lokasi wisata memberikan kepuasan yang tinggi bagi para pengunjung. Hal ini terlihat dari beberapa rumah siap huni dengan nuansa alam pedesaan yang mengagumkan.	Fasilitas penginapan yang terdapat pada lokasi Desa Wisata Punten sudah memadai dan sangat mendukung kegiatan kepariwisataan di Desa Wisata Punten itu sendiri. Hal ini terlihat dari beberapa <i>homestay</i> yang terdapat pada lokasi studi yang memiliki dengan nuansa alam pedesaan.
	b. System Promosi Wisata (91,18%)	Informasi dan pesan promosi dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti melalui leaflet, booklet, pameran, cinderamata, mass media (dalam bentuk iklan atau media audiovisual), serta	Sistem Promosi wisata Desa Wisata sangatlah dianggap penting oleh wisatawan atau pengunjung. Namun, pada kenyataannya sangat masih kurang dan tidak memberikan	Berdasarkan (http://database.deptan.go.id) kegiatan promosi merupakan salah satu kunci sukses dalam mendorong suatu kegiatan Agrowisata. Namun

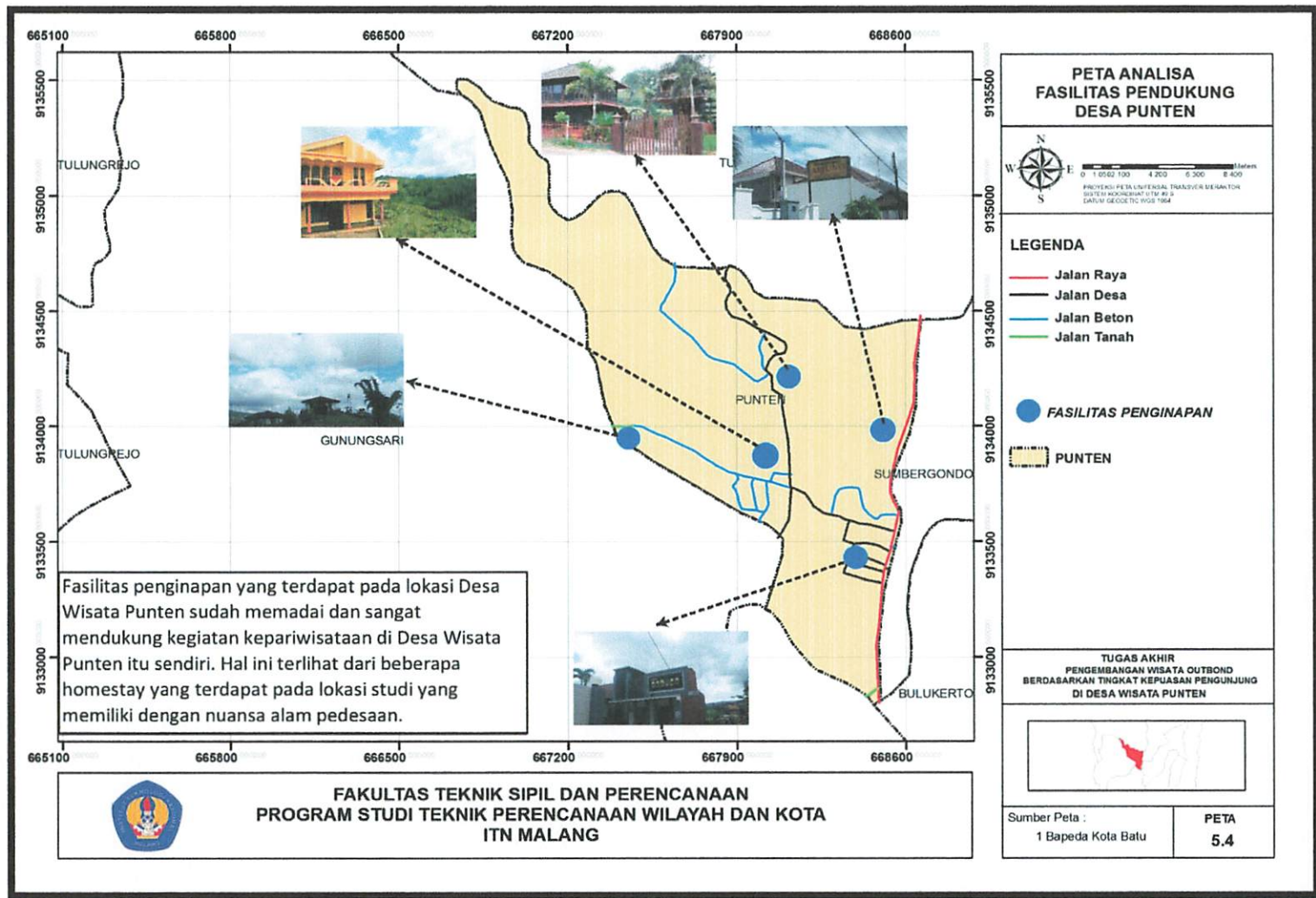
Sambungan Tabel 5.8.

No	Variabel	Standar/Teori	Kondisis Eksisting	Analisa
		<p>penyediaan informasi pada tempat public (hotel, restoran, bandara dan lainnya).</p>	<p>kepuasan kepada pengunjung desa wisata. Hal ini terlihat dari system promosinya yang belum maksimal I manna menggunakan media cetak berupa Pamflet, Brosur, dan <i>Website</i> belum menggunakan media elektronik serta jangkauannya hanya di lingkup lokal dan nasional belum hingga mancanegara.</p>	<p>pada kenyataannya di Desa Wisata Punten sendiri belum maksimal kegiatan promosi wisatanya. Promosi wisata yang seharusnya di lakukan adalah melalui leaflet, booklet, pameran, cinderamata, mass media (dalam bentuk iklan atau media audiovisual), serta penyediaan informasi pada tempat public (hotel, restoran, bandara dan lainnya).</p>









5.3. Usulan Pengembangan Wisata *Outbond* Berdasarkan Preferensi Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Desa Wisata Punten

Usulan Pengembangan *Outbond* Preferensi Tingkat Kepuasan Pengunjung yang di maksud dalam hal ini adalah berdasarkan Preferensi Pengunjung yang datang dan berkunjung ke Desa Wisata Punten dengan cara menyebar kuisisioner dan wawancara pengunjung yang datang dan berkunjung ke Desa Wisata Punten.

5.3.1. Usulan Prioritas Penanganan Tingkat Kepuasan Berdasarkan Preferensi Pengunjung Desa Wisata Punten

Berdasarkan diagram Kartesius maka didapatkan usulan pengembangan prioritas penanganan dalam hal ini dinilai masih kurang penting bagi pengunjung, sedangkan kinerjanya sangat rendah sehingga perlu di benahi. Usulan prioritas rendah pada bagian ini baik skor tingkat kepentingan maupun kepuasan bernilai rendah, diantaranya sebagai berikut:

5.3.1.1. Penjualan Cenderamata

Penjualan cenderamata dianggap sangat penting oleh pengunjung hal ini dikarenakan yang di jual berupa ole-oleh khas yang menjadi buah tangan ketika bepergian. Namun yang dirasakan pengunjung yang datang dan berkunjung di Desa Wisata Punten sudah memuaskan kinerjanya namun dari sisi kepentingan tidak begitu penting dirasakan oleh pengunjung karna ole-oleh khas yang di jual berupa kripik apel, kripik salak, kripik pisang, pernak-pernik, dll. Semua jenis ole-oleh tersebut terdapat di hampir semua sudut Kota Wisata Batu.

Berdasarkan tingkat kesesuaian kinerja antar tingkat kepentingan dan kepuasan pengunjung Desa Wisata Punten (lihat tabel 5.4.) penjualan cenderamata dari sisi kepentingan memiliki nilai skor rata-rata 3,95 sedangkan dari sisi kepuasan memiliki nilai skor rata-rata 3,70 sehingga tingkat kepuasan dibandingkan dengan tingkat kepentingan maka prosentase kesesuaiannya 93,67 %, kinerjanya yang dirasakan sudah memuaskan pengunjung Desa Wisata Punten. Oleh karena itu dianggap penting dari sisi kepentingan sehingga perlu diabaikan karna sangat kecil manfaatnya bagi pengunjung.

out bond 1



Gambar 5.5. Pusat Penjualan Ole-oleh

(Sumber : Dok, Hasil Survey)

5.3.1.2. Pemandu Wisata

Pemandu wisata merupakan orang yang memandu dan menjelaskan tentang destinasi wisata yang terdapat di lokasi wisata. Bagi para pengunjung pemandu wisata dianggap sangat penting, pada kenyataannya tidak memuaskan kinerjanya yang dirasakan oleh pengunjung.

Berdasarkan tingkat kesesuaian kinerja antar tingkat kepentingan dan kepuasan pengunjung Desa Wisata Punten (lihat tabel 5.4.) pemandu wisata dari sisi kepentingan memiliki nilai skor rata-rata 3,85 sedangkan dari sisi kepuasan memiliki nilai skor rata-rata 2,90 sehingga tingkat kepuasan dibandingkan dengan tingkat kepentingan maka persentase skor kesesuaiannya 75,32%, kinerjanya yang dirasakan Tidak Memuaskan pengunjung Desa Wisata Punten, namun dari sisi kepentingan dianggap penting kinerjanya sehingga perlu di tingkatkan kinerjanya karena sangat besar manfaatnya yang dirasakan oleh pengunjung.

5.3.1.3. Kemudahan dalam Memilih Kekhasan Menu (makanan)

Dari sisi kepentingan dan kepuasan kinerjanya yang dirasakan pengunjung sangat penting dan cukup memuaskan. Pada kenyataannya di *homestay* sudah disiapkan menu makanan namun yang dirasakan pengunjung tidak memuaskan.

Berdasarkan tingkat kesesuaian kinerja antar tingkat kepentingan dan kepuasan pengunjung Desa Wisata Punten (lihat tabel 5.4.) Kemudahan dalam Memilih Kekhasan Menu (makanan) dari sisi kepentingan memiliki nilai skor rata-rata 3,53 sedangkan dari sisi kepuasan memiliki nilai skor rata-rata 3,10 sehingga tingkat kepuasan dibandingkan dengan tingkat kepentingan maka persentase skor

kesesuaiannya 87,94 %, kinerjanya yang dirasakan Cukup Memuaskan pengunjung Desa Wisata Punten, namun dari sisi kepentingan dianggap penting sehingga perlu di tingkatkan kinerjanya karna sangat besar manfaatnya yang dirasakan oleh pengunjung.

5.3.1.4. Pelayanan Jasa Transportasi Umum

Pelayanan jasa transportasi yang terdapat dilokasi studi yaitu berupa Ojek, angkutan umum dll. Namun, bagi pengunjung dianggap sangat penting kinerjanya tapi yang dirasakan pengunjung Sangat Tidak Memuaskan. Hal ini terlihat karna hampir sebagian besar pengunjung menggunakan jasa transportasi Travel(Pariwisata) maupun kendaraan pribadi.

Berdasarkan tingkat kesesuaian kinerja antar tingkat kepentingan dan kepuasan pengunjung Desa Wisata Punten (lihat tabel 5.4.) Pelayanan Jasa Transportasi Umum dari sisi kepentingan memiliki nilai skor rata-ran 3,80 sedangkan dari sisi kepuasan memiliki nilai skor rata-ran 2,50 sehingga tingkat kepuasan dibandingkan dengan tingkat kepentingan maka prosentase skor kesesuaiannya 65,79 %, kinerjanya yang dirasakan Sangat Tidak Memuaskan oleh pengunjung Desa Wisata Punten, namun dari sisi kepentingan dianggap Penting sehingga perlu di tingkatkan kualitas pelayanannya karna sangat besar manfaatnya bagi pengunjung.

5.3.1.5. Ketersediaan Halte.

Halte merupakan tempat perhentian untuk menaik atau merunkan penumpang. Namun, dari sisi kepentingan dianggap sangat penting namun dari sisi kepuasan tidak memuaskan pengunjung. Hal ini terlihat di lokasi study Halte yang terdapat dilokasi studi dialih fungsikan menjadi pangkalan ojek.

Berdasarkan tingkat kesesuaian kinerja antar tingkat kepentingan dan kepuasan pengunjung Desa Wisata Punten (lihat tabel 5.4.) Ketersediaan Halte dari sisi kepentingan memiliki nilai skor rata-ran 3,43 sedangkan dari sisi kepuasan memiliki nilai skor rata-ran 3,33 sehingga tingkat kepuasan dibandingkan dengan tingkat kepentingan maka prosentase skor kesesuaiannya 97,08%, kinerjanya yang dirasakan oleh pengunjung Desa Wisata Punten sudah Memuaskan, Oleh karna itu dianggap Penting dari sisi kepentingan namun kinerjanya yang dirasakan

pengunjung sudah Memuaskan dari sisi tingkat Kepuasan sehingga perlu diabaikan karna sangat kecil manfaatnya bagi pengunjung.

Tidak semua usulan pengembangan prioritas rendah berdasarkan preferensi pengunjung tersebut diatas dapat dijadikan sebagai usulan pengembangan. Hal ini dikarnakan berdasarkan tingkat kesesuaian kinerja antar tingkat kepentingan dan kepuasan pengunjung Desa Wisata Punten yang dinilai pengunjung tidak terlalu penting untuk di kembangkan namun dinilai sudah memuaskan pengunjung.

5.3.2. Usulan Pengembangan Yang Menjadi Prioritas Utama Pengembangan Wisata *Outbond* Berdasarkan Preferensi Pengunjung Desa Wisata Punten

Berdasarkan diagram Kartesius maka didapatlah usulan pengembangan Prioritas Utama penangan berdasarkan preferensi pengunjung dianggap bahwa Memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun memiliki skor yang rendah dari sisi kepuasan. Hasil ini akan menunjukkan letak ketidakpuasan para pengunjung, sehingga yang masuk didalam kuadran ini harus ditingkatkan dalam segi kinerja. Disini terlihat bahwa dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) perlu untuk ditingkatkan.

5.3.2.1. Sistem Informasi Perjalanan Mengenai Lokasi Desa Wisata Punten

Sistem informasi perjalanan mengenai lokasi Desa Wisata dianggap sangat penting oleh pengunjung atau wisatawan yang akan datang berkunjung ke Desa Wisata Punten. Namun pada kenyataannya hal ini tidak memberikan kepuasan yang berarti bagi pengunjung/wisatawan karena terdapat beberapa informasi yang sangat sulit di akses dan tidak mencantumkan harga paket wisata. Sistem informasi perjalanan mengenai lokasi wisata menurut pengunjung/wisatawan dianggap sangatlah penting untuk mendukung perjalanan mereka. Sehingga perlu dibenahi kinerjanya dengan membangun pusat-pusat informasi mengenai lokasi wisata dan mempunyai operator wisata (*Call Center*), peta perjalanan wisata, *Website* tentang informasi perjalanan wisata Kota Batu pada Umumnya dan Desa Wisata Punten khususnya, serta tertulis dalam buku informasi pariwisata internasional seperti *Asian Shoestring*.

Berdasarkan tingkat kesesuaian kinerja antar tingkat kepentingan dan kepuasan pengunjung Desa Wisata Punten (lihat tabel 5.4.) Sistem Informasi Perjalanan Mengenai Lokasi Desa Wisata Punten dari sisi kepentingan memiliki nilai skor rata-rata 4,45 sedangkan dari sisi kepuasan memiliki nilai skor rata-rata 3,68 sehingga tingkat kepuasan dibandingkan dengan tingkat kepentingan maka persentase skor kesesuaiannya 82,56%, kinerjanya yang dirasakan oleh pengunjung Desa Wisata Punten Cukup Memuaskan, oleh karena itu dianggap Penting dari sisi kepentingan, namun dari sisi kepuasan dirasakan sangat kecil sehingga perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya sebagai prioritas utama karena sangat besar manfaatnya bagi pengunjung.

5.3.2.2. Biaya Perjalanan

Biaya perjalanan mengenai lokasi Desa Wisata dianggap sangat penting oleh pengunjung atau wisatawan yang akan datang berkunjung ke Desa Wisata Punten. Namun pada kenyataannya hal ini tidak memberikan kepuasan yang berarti bagi pengunjung/wisatawan. Harga paket wisata sangatlah tidak dirincikan secara detail oleh pengelola Desa Wisata tapi ditentukan oleh agen travel atau jasa travel.

Berdasarkan tingkat kesesuaian kinerja antar tingkat kepentingan dan kepuasan pengunjung Desa Wisata Punten (lihat tabel 5.4.) Sistem Informasi Perjalanan Mengenai Lokasi Desa Wisata Punten dari sisi kepentingan memiliki nilai skor rata-rata 4,30 sedangkan dari sisi kepuasan memiliki nilai skor rata-rata 3,88 sehingga tingkat kepuasan dibandingkan dengan tingkat kepentingan maka persentase skor kesesuaiannya 90,12%, kinerjanya yang dirasakan oleh pengunjung Desa Wisata Punten sudah Memuaskan, oleh karena itu dianggap Penting dari sisi kepentingan, namun dari sisi kepuasan dirasakan sangat kecil sehingga perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya sebagai prioritas utama karena sangat besar manfaatnya bagi pengunjung.

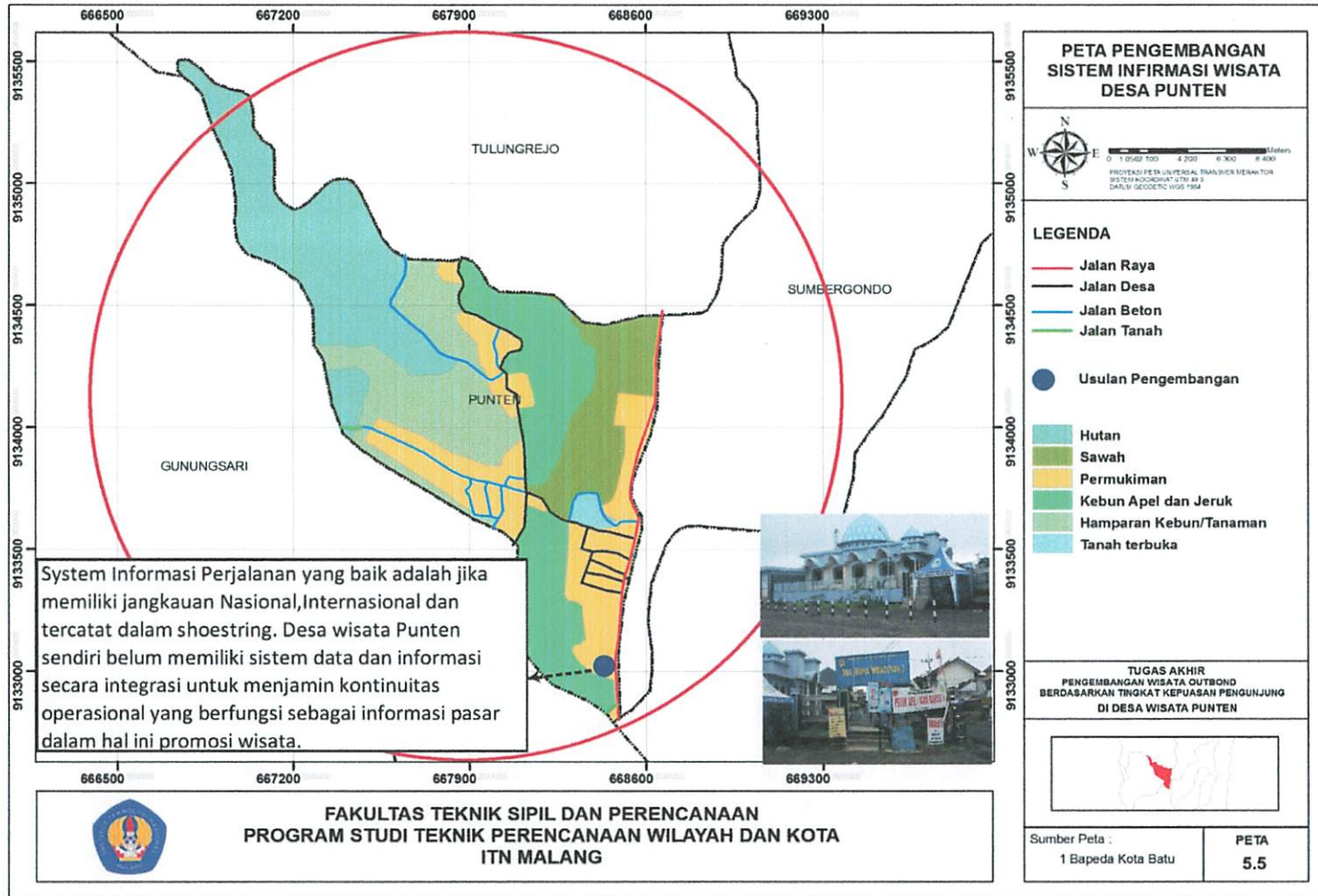
5.3.2.3. System Promosi Wisata

Sistem Promosi wisata sangatlah dianggap penting oleh wisatawan atau pengunjung. Namun, pada kenyataannya sangat masih kurang dan tidak memberikan kepuasan kepada pengunjung desa wisata. Kegiatan promosi

merupakan kunci dalam mendorong kegiatan Wisata *Outbond* di Desa Wisata Punten. Informasi dan pesan promosi yang mana dapat dilakukan melalui,

1. Leaflet,
2. Booklet,
3. Pameran,
4. Cinderamata,
5. Mass media (dalam bentuk iklan atau media audiovisual), serta
6. Penyediaan informasi pada tempat public (hotel, restoran, bandara dan lainnya).

Berdasarkan tingkat kesesuaian kinerja antar tingkat kepentingan dan kepuasan pengunjung Desa Wisata Punten (lihat tabel 5.4.) Sistem Informasi Perjalanan Mengenai Lokasi Desa Wisata Punten dari sisi kepentingan memiliki nilai skor rata-rata 4,25 sedangkan dari sisi kepuasan memiliki nilai skor rata-rata 3,88 sehingga tingkat kepuasan dibandingkan dengan tingkat kepentingan maka persentase skor kesesuaiannya 91,18%, kinerjanya yang dirasakan oleh pengunjung Desa Wisata Punten sudah Memuaskan, oleh karena itu dianggap Penting dari sisi kepentingan, namun dari sisi kepuasan dirasakan sangat kecil sehingga perlu di tingkatkan kualitas pelayanannya sebagai prioritas utama karena sangat besar manfaatnya bagi pengunjung.



BAB VI

PENUTUP

Pada bab ini akan membahas mengenai kesimpulan dan rekomendasi setelah selesai menyusun hasil dari penelitian ini. Dimana isi dari kesimpulan adalah untuk menjawab sasaran/output yang sudah ditetapkan di bab I, selanjutnya rekomendasi untuk tindak lanjut setelah selesainya penelitian ini.

6.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan Preferensi Pengunjung yang datang dan berkunjung di Desa Wisata Punten maka disimpulkan bahwa usulan prioritas rendah menggunakan metode *Importance Peformance Analysis* (IPA) adalah sebagai berikut: Penjualan Cindera mata, Pemandu Wisata, kemudahan dalam memilih kekhasan menu (makanan) yang diinginkan, Pelayanan jasa transportasi umum, Ketersediaan Halte. Berdasarkan hasil analisa hal-hal tersebut diatas masih harus di benahi hal ini dikarnakan masih sangat jauh dari harapan yang diinginkan dan pelayanannya dinilai kurang memuaskan serta dinilai pengunjung tidak terlalu penting untuk di kembangkan namun dinilai sudah cukup memuaskan pengunjung.

Namun yang menjadi proritas utama penangannya yaitu Sistem Informasi perjalanan mengenai lokasi Desa Wisata Punten, Biaya Perjalanan, System Promosi wisata yang terdapat di Desa Wisata Punten. Dianggap sangat penting dan masih perlu pembenahan karna dirasakan kurang pelayanannya serta dirasakan kurang memuaskan bagi pengunjung. Namun, mempunyai manfaat yang besar bagi pengunjung.

2. Kondisi eksisting aksesibilitas, atraksi wisata, serta fasilitas pendukung yang terdapat di Desa Wisata Punten disimpulkan bahwa hampir sebagian besar sudah layak. Aksesibilitas meliputi jaringan jalan dirasakan sudah memuaskan pelayanannya pengunjung atau wisatwan. Namun transportasi umum masih harus dibenahi hal ini dikarnkan Sangat Tidak Puas kinerjanya yang dirasakan oleh pengunjung, selain itu atraksi wisata

yang di rasakan oleh pengunjung sudah memberikan pengaruh dan pelayanan yang sangat memuaskan pengunjung/wisatawan yang datang dan berkunjung di Desa Wisata Punten. Diantaranya Atraksi wisata berupa Keaslian Alam, Hamapran Kebun, Budaya Petani serta *Camping ground and Outbond Area*. Sedangkan fasilitas pendukung dinilai sudah memuaskan pelayanannya sehingga perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi pelayanannya karna tidak selamanya fasilitas pendukung dalam keadaan baik.

3. Usulan Pengembangan Wisata *Outbond* di Desa Wisata Punten yaitu:
 1. Sistem Informasi perjalanan mengenai lokasi Desa Wisata Punten,
 2. Biaya Perjalanan,
 3. System Promosi wisata yang terdapat di Desa Wisata Punten

6.2. Rekomendasi

Rekomendasi disini terbagi tiga yaitu rekomendasi terhadap Pemerintah/Dinas terkait, rekomendasi terhadap Pengelola dan masyarakat Desa Wisata Punten dan rekomendasi terhadap akademisi/peneliti.

6.2.1. Rekomendasi Untuk Penelitian Selanjutnya

6.2.2. Rekomendasi Terhadap Pemerintah/Dinas Terkait:

1. Pemerintah/Dinas terkait dalam hal ini Dinas Pariwisata Kota Batu seharusnya bertanggung jawab dalam perencanaan dan Pengembangan *Outbond* di Desa Wisata Punten, berkaitan dengan penyediaan berbagai infrastruktur serta sarana dan prasarana yang diperlukan.
2. Membangun pusat-pusat informasi mengenai pengembangan agrowisata yang terdapat mengenai lokasi wisata yang terdapat di Kota Batu pada umumnya dan Desa Wisata Punten pada khususnya.
3. Pemerintah/Dinas terkait dalam hal ini Dinas Pertanian Kota Batu harus lebih giat lagi memberikan pembekalan dan pelatihan-pelatihan atau penyuluhan pertanian kepada masyarakat dan petani tentang tata cara merawat sayur, apel, jeruk dll sehingga tidak tanaman sayur, tanaman apel

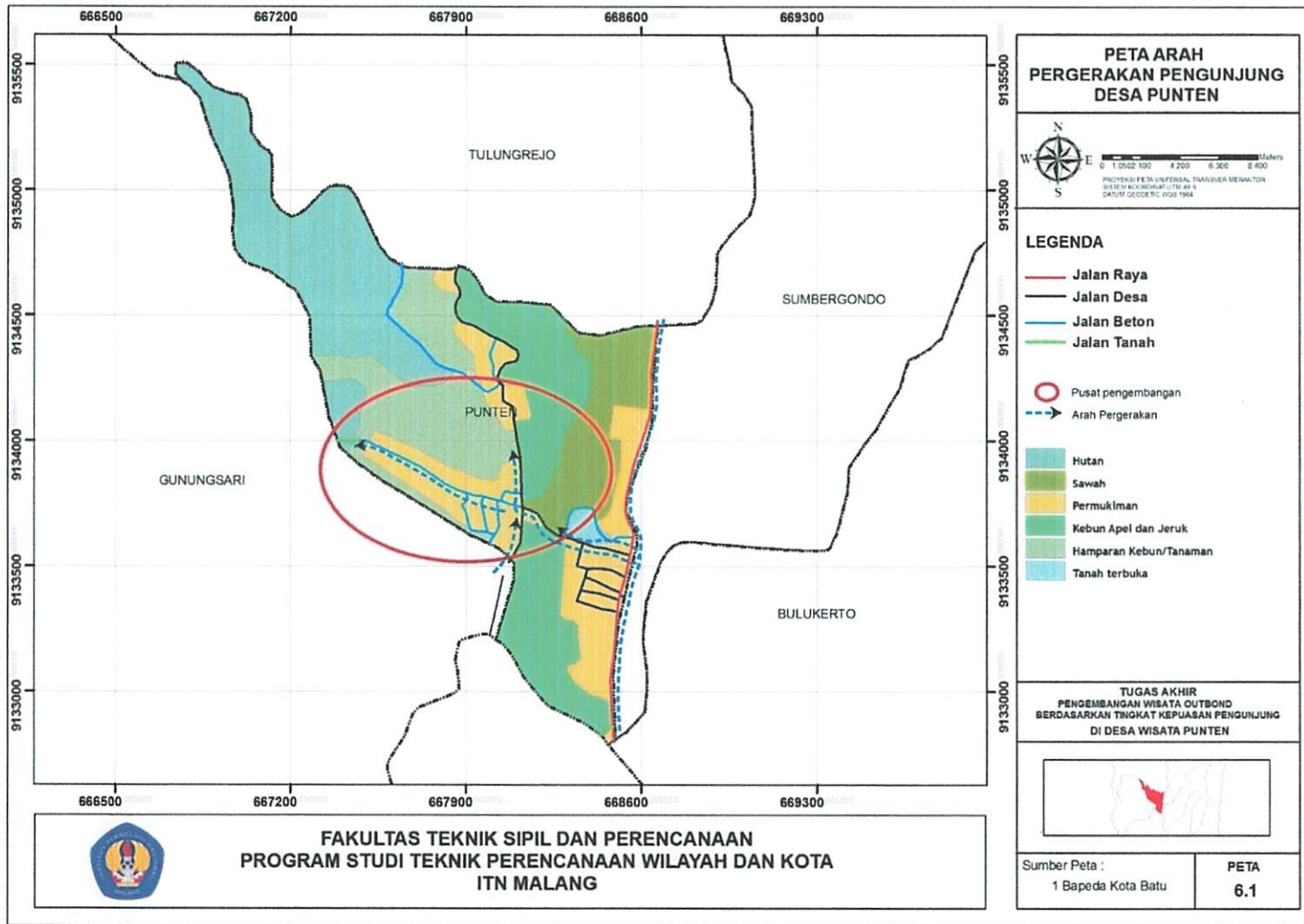
dan jeruk tidak di terserang hama penyakit dikarenakan hal tersebut diatas merupakan atraksi wisata yang memiliki nilai jual yang sangat tinggi kepada pengunjung atau wisatawan yang datang dan berkunjung ke Desa Wisata Punten.

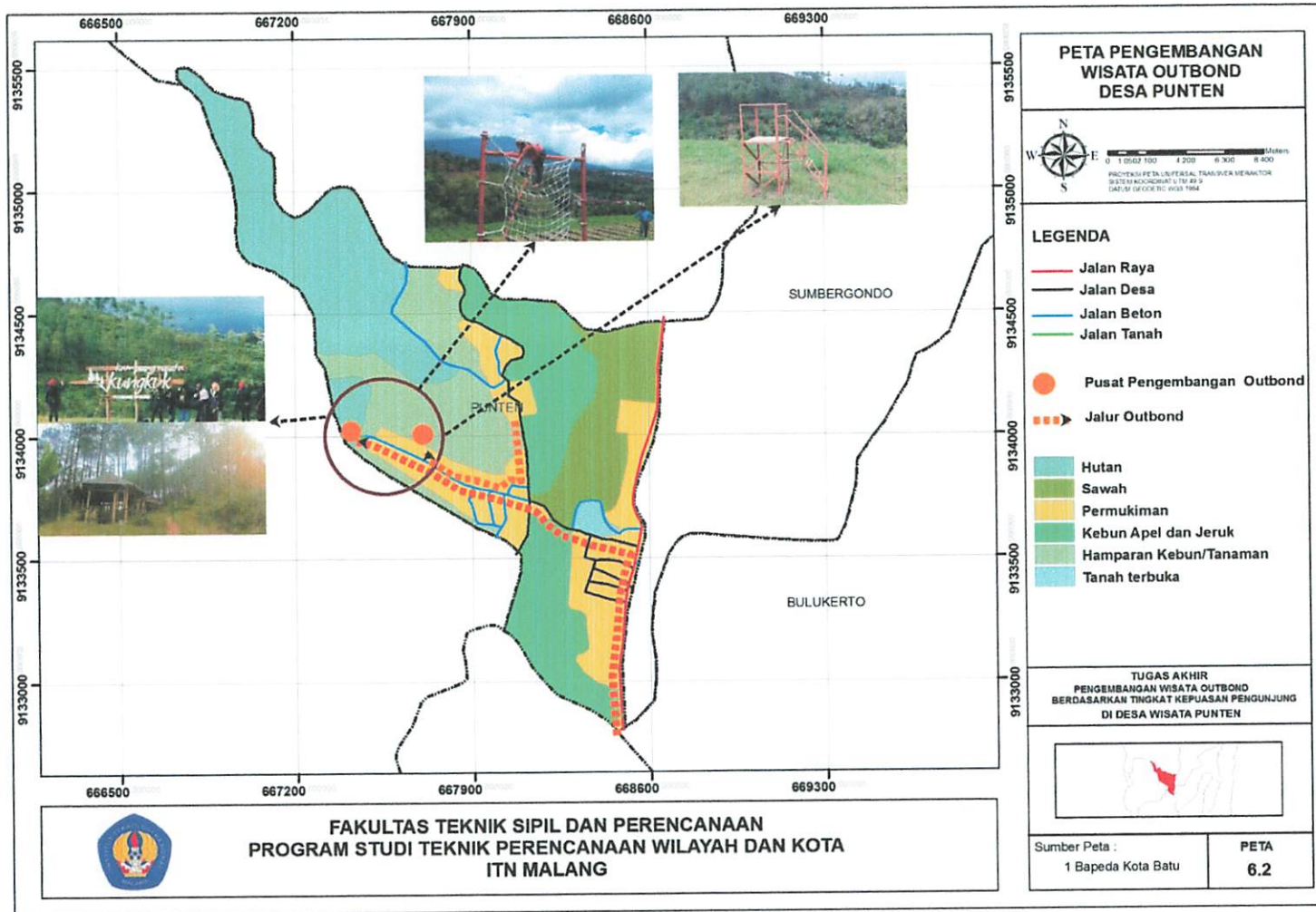
4. Pemerintah/Dinas terkait dalam hal ini Dinas Pariwisata dan Dinas Pertanian Kota Batu agar lebih membangun komunikasi yang intens dengan pengelola Desa Wisata Punten agar terus memberikan pendampingan kepada para petani serta pengelola Desa Wisata Punten demi memajukan Pariwisata Bernuansa Agropolitan seperti yang di canangkan oleh RTRW Kota Batu.
5. Pemerintah/Dinas terkait dalam hal ini Dinas Pariwisata Kota Batu agar lebih meningkatkan Promosi Wisata Khususnya Desa Wisata Punten agar lebih dikenal masyarakat luas baik itu warga Malang Raya sendiri maupun masyarakat Nasional dan Internasional.
6. Pemerintah/Dinas terkait bertanggungjawab terhadap perlindungan dan kelestarian sumberdaya alam dan lingkungan hidup yang terdapat di Desa Wisata Punten. Oleh karena itu, harus ada kegiatan pemantauan yang dilakukan melalui monitoring kegiatan secara optimal.

6.2.3. Rekomendasi Terhadap Pengelola Desa Wisata Punten

Keindahan panorama pegunungan yang sangat alami yang sangat membantu menumbuhkan kesan atau suasana tersendiri di setiap momen, sekaligus memberikan gambaran yang lebih bahwa Desa Wisata Punten dan sekitarnya merupakan daerah tujuan wisata yang dapat memberikan atau mendukung untuk beberapa Kegiatan Wisata *Outbond*. Salah satu keunggulan Desa Wisata Punten yaitu adalah *Outbound*, yang memberikan program seperti : *personal efect ivenes programme, efective team building programme, quality leadership progamm* (wisata untuk kesenangan, wisata untuk rekreasi, wisata budaya, dan wisata petualangan. Oleh karena itu, wisata *Outbound* akan banyak mempergunakan alam bebas sebagai medianya. Para wisatawan akan mempelajari semua materi dari kegiatan atau permainan yang akan diadakan di alam terbuka.

Oleh sebab itu, Desa Wisata Punten tepatnya yang berada di lereng gunung sangat mendukung diadakannya kegiatan wisata *outbound* sebagai salah satu daya tarik wisatawan di Desa Wisata Punten. Dengan didukungnya fasilitas, akses, serta system promosi wisata yang cukup memadai maka Desa Wisata Punten dan sekitarnya sangat berpotensi untuk dikemas dalam suatu produk wisata *Outbond*.





DAFTAR PUSTAKA

Buku

- As' adi Muhamad. 2009. *The Power Of Outbond Training*. Yogyakarta: Powerbooks Publishing.(hal 55)
- Ancok, Jamaluddin. 2003. *Outbond Manajemen Training: Aplikasi ilmu Perilaku dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Yogyakarta: UII Press.
- Hadiwijoyo. 2012. *Perencanaan Pariwisata Perdesaan Berbasis Masyarakat, Graha Ilmu: Yogyakarta*, (hal 68)
- Inskeep. 2003. *Tourism Planning An Integrated and Sustainable Development Approach*, (hal 166).
- Rachman F. Arief dkk. 2003. *Teori dan Praktek Memandu Wisata*. Jakarta: Penerbit Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti.(hal.100-102)
- Tirtawinaya Reza. Moh. 1996. *Daya Tarik dan Pengelola Agrowisata*. Bogor. Penebar Swadaya (hal 6-15).

Jurnal

- Priasukmana Soetarso dan Mulyadin Mohamad. 2001. *Pembangunan Desa Wisata: Pelaksanaan Undang-Undang Otonomi Daerah*. Info Sosial Ekonomi Vol. 2 No.1.
- Pamulardi Bambang. 2006. *Pengembangan Agrowisata Berwawasan Lingkungan(Studi Kasus Desa Wisata Tingkir,Salatiga)*. Semarang. Pasca Sarjana UNDIP.
- Vianda Kushardianti Muzha,Heru Ribawanto,Minto Hadi. 2012. *Pengembangan Agrowisata Dengan Pendekatan Community Based Tourism*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.3, hal. 135-141.

Disertase dan Tesis

- Andi Wahyu Hermanto. 2008. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang*. Tesis. Magister Teknik Sipil Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro Semarang, hal. 37
- Cokorda Gede Darma Putra. 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jembrana*. Tesis. Program Magister Program Studi Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar, hal. 14
- Dwi Agus Harjunanto: 2008, *Aktivitas Outbond Sebagai Salah Satu Daya Tarik Wisata Di Kabupaten Karanganyar*. Universitas Sebelas Maret Surakarta hal : 18
- Harjunanto. Dwi Agus . 2008. *Aktivitas Outbond Sebagai Salah Satu Daya Tarik Wisata Di Kabupaten Karanganyar*. Surakarta. Universitas Sebelas Maret.
- Ika Budi Maryatun,2008: *Pemanfaatan Kegiatan Outbound Untuk Melatih Kerjasama (Sebagai Moral Behavior) Anak Taman Kanak-Kanak* hal : 3
- Ida Soewarni dan Turniningtyas Ayu Rachmawati. 2013. *Faktor-faktor Dalam Pengembangan Desa Wisata Sidomulyo Kota Batu Berdasarkan Pendapat Masyarakat*. Jurusan Teknik Sipil, Universitas Brawijaya Malang.
- Ning Widiastuti, 2005: *Pengembangan Kawasan Agrowisata Tlogo Dengan Penekanan Desain Arsitektur Organik*. Universitas Diponegoro Semarang hal : 1
- Nur Ahmad, "*Analisis Karakteristik Dan Faktor Dominan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Internet Di Kota Boyolali*", Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nurhidayati Sri Endah. 2012. *Pengembangan Agrowisata Berkelanjutan Berbasis Komunitas Di Kota Batu,Jawa Timur*. Yogyakarta, Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.

Internet:

- (<http://bapemas.jatimprov.go.id/index.php/component/content/article/90-berita/404-profil-desa-punten-kec-bumiaji-kota-batu>) di akses pada 17 Desember 2013.
- (<http://database.deptan.go.id>).
- (<http://www.adventure.com>)
- (<http://www.penaoutbond.com>).
- <http://edukasi.kompasiana.com/2010/11/07/mengenal-variabel-penelitian/>
- <http://handiarto.com/variabel-penelitian-9>.
- Profil Desa Punten Kec. Bumiaji Kota Batu, (online).