

ARAHAN PENGEMBANGAN KAWASAN WISATA AIR TERJUN BENANG KELAMBU DESA AIK BERIK, KECAMATAN BATUKLIANG UTARA BERDASARKAN PERSEPSI KEPUASAN WISATAWAN

Tania Putri Utami, Ida Soewarni, Widiyanto H. S. Widodo

Prodi Teknik Perencanaan Wilayah & Kota, Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan, Institut Teknologi Nasional

Malang

email Korespondensi: Taniaputri135@gmail.com

Abstrak

Pengembangan pariwisata menurut Swarbrooke merupakan suatu rangkaian upaya untuk mewujudkan keterpaduan dalam penggunaan berbagai sumber daya pariwisata dan mengintegrasikan segala bentuk aspek di luar pariwisata yang berkaitan secara langsung maupun tidak langsung akan kelangsungan pengembangan pariwisata. Penelitian ini bertujuan untuk arahan pengembangan kawasan wisata Air Terjun Benang Kekambu berdasarkan persepsi kepuasan wisatawan, dengan menggunakan metode pengumpulan data teknik observasi dan pengukuran dilapangan, wawancara, dokumentasi dan memohon data pada dinas terkait. Metode analisa yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, analisa skoring, analisis *costomers satisfaction indeks* (CSI), analisis *importance performance analysis* (IPA), analisa kebutuhan ruang, dan arahan pengembangan Hasil dari penelitian arahan pengembangan dimana dihasilkan analisa *Costomers Satisfication Index* (CSI) persentase kepuasan wisatawan sebesar 68,00% artinya bahwa wisatawan merasa “Puas” terhadap Atraksi, aksesibilitas, sarana dan prasarana dan kelembagaan/pengelolaan yang ada di Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu, selain itu juga merumuskan cara terkait pengembangan Air Terjun Benang Kelambu berdasarkan hasil analisa sebelumnya.

Kata Kunci: Arahan Pengembangan, Air Terjun, Tingkat Kepuasan

Abstract

Tourism development according to Swarbrooke is a series of efforts to realize integration in the use of various tourism resources and integrate all forms of aspects outside of tourism that are directly or indirectly related to the sustainability of tourism development. This study aims to guide the development of the tourism area of the Waterfall of the Twins Kekambu based on the perception of tourist satisfaction, using data collection methods of observation and measurement techniques in the field, interviews, documentation and requesting data from the relevant agencies. The analytical method used is descriptive qualitative, scoring analysis, costomers satisfaction index (CSI) analysis, importance performance analysis (IPA), space requirements analysis, and development direction. The results of the development direction research resulted in a Costomers Satisfication Index (CSI) analysis. The percentage of tourist satisfaction was 68.00%, meaning that tourists feel "satisfied" with the attractions, accessibility, amenity (facilities and infrastructure) and Ancillary management in the Berlian Kelambu Waterfall Tourism Area..

Keywords : Development, Waterfall, Customers Satisfaction

A. Pendahuluan

Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu aktivitas perubahan tempat tinggal sementara dari seseorang, diluar tempat tinggal sehari-hari dengan suatu alasan apapun selain melakukan kegiatan yang biasa menghasilkan upah atau gaji (mulyadi, 2012:7). Selain itu, Menurut Gartner dalam (Sarbitinil, 2020) Pariwisata merupakan aktivitas pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan, unsur pembentuk pengalaman wisatawan yang utama adalah adanya daya tarik dari suatu tempat atau lokasi. Perencanaan wisata mancanegara mengacu kepada perencanaan wisata berkelanjutan atau *sustainable tourism planning*, maksud dari perencanaan berkelanjutan adalah sebuah perencanaan pariwisata yang berbasis kepada alam dan dianggap tidak merusak lingkungan (ekowisata). Caballos-Lascurain dalam (Sathis, 2010) mendefinisikan pariwisata merupakan suatu kegiatan yang melibatkan perjalanan ke tempat yang relatif seperti daerah yang tidak terganggu atau tidak tercemar dengan tujuan khusus untuk mempelajari, mengagumi, dan

menikmati pematangan dan tumbuhan serta satwa liar, dan juga segala budaya yang ada manifestasi (baik dulu maupun sekarang) ditemukan di area ini.

Lombok Tengah memiliki Air terjun yang tak kalah indah yang berlokasi di Desa Aik Berik, Kecamatan Batukliang Utara. Desa Aik Berik merupakan salah satu desa di Lombok Tengah yang memiliki potensi untuk mengembangkan daya tarik wisata alam. Terdapat beberapa air terjun yang menjadi daya tarik di Desa Aik Berik seperti Air Terjun Benang Setokel, Air Terjun Kliwun, Air Terjun Sesere, Air Terjun Pengkelep Udang, Air terjun Batu Janggot dan Air Terjun Benang Kelambu. Potensi daya tarik wisata salah satunya adalah Air Terjun Benang Kelambu yang menjadi salah satu yang paling terkenal hingga mancanegara. Terletak di Kawasan *Geopark* Rinjani, Air Terjun Benang Kelambu diakui oleh UNESCO sebagai Taman Dunia pada tahun 2018.

Dengan adanya permasalahan terkait kondisi sarana dan prasarana yang masih belum memadai dapat disimpulkan bahwa masyarakat dan wisatawan di lokasi air terjun Benang Kelambu memerlukan adanya pengembangan untuk meningkatkan kualitas dan daya tarik. Hal tersebut ditunjukkan

agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan dalam berkunjung ke air terjun Benang Kelambu serta sebagai pendukung daya tarik wisata air terjun Benang Kelambu. Sehingga penelitian ini ditujukan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan. Kepuasan merupakan faktor yang sangat vital pada destinasi wisata. Potensi wisata akan diminati jika kondisi wisata yang dikunjungi menciptakan kepuasan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan kajian yang dilakukan oleh peneliti sebagai fokus penelitian ini untuk itu disusun rumusan masalah penelitian agar dapat sejalan dengan latar belakang penelitian yaitu.

1. Bagaimana potensi dan masalah pada Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu?
2. Apa yang mempengaruhi tingkat kepuasan berdasarkan persepsi kepuasan di Wisata Air Terjun Benang Kelambu?
3. Bagaimana arahan pengembangan terhadap Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu?

Tujuan

Penelitian ini mempunyai tujuan yakni untuk arahan pengembangan kawasan wisata Air Terjun Benang Kelambu berdasarkan persepsi kepuasan wisatawan terhadap sarana prasarana yang dapat meningkatkan kualitas dan daya tarik wisata Air Terjun Benang Kelambu.

Sasaran

Untuk menjawab tujuan penelitian yang telah dijelaskan, maka berikut sasaran penelitian :

1. Mengidentifikasi potensi dan masalah di Wisata Air Terjun Benang Kelambu
2. Mengidentifikasi prioritas perbaikan berdasarkan persepsi kepuasan wisatawan di Wisata Air Terjun Benang Kelambu
3. Menentukan arahan pengembangan di Air Terjun Benang Kelambu berdasarkan potensi dan masalah serta persepsi kepuasan wisatawan.

B. Kajian Pustaka

Pariwisata

Menurut Hunziker dan Kraft (dalam Muljadi, 2009) dijelaskan bahwa pariwisata merupakan keseluruhan hubungan dan gejala-gejala yang muncul dari adanya orang asing dan melakukan perjalanan tidak untuk tinggal menetap dan tidak ada hubungan dengan kegiatan untuk mencari nafkah. Maka dalam melakukan suatu perjalanan hanya mencari hal-hal yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan.

Tujuan Pariwisata

Tujuan pariwisata menurut Sari (2004: 7-8) adalah memberikan dampak positif dan keuntungan sebesar-besarnya baik bagi seluruh lapisan dan golongan masyarakat, pemerintah, swasta, maupun bagi wisatawan. Keuntungan-keuntungan tersebut diantaranya adalah:

1. Penerimaan devisa dapat diperbesar;
2. Memperluas lapangan pekerjaan karena jumlah tenaga kerja yang setiap tahunnya meningkat; dan
3. Memperluas bidang usaha guna meningkatkan pendapatan masyarakat, Mendorong pembangunan daerah.

Aspek-Aspek Pariwisata

Menurut Medlik, (Aryanto,2005), ada empat aspek (4A) yang harus diperhatikan dalam penawaran produk pariwisata sebagai sebuah totalitas produk, yakni :

1. *Attractions* (daya tarik); Tersedianya daya tarik pada daerah tujuan wisata atau destinasi untuk wisatawan, yang mungkin berupa daya tarik berupa alam maupun masyarakat dan budayanya.
2. *Accesability* (transportasi); tersedianya alat-alat transportasi agar wisatawan domestik dan mancanegara dapat dengan mudah dalam pencapaian tujuan tempat wisata.
3. *Amenities* (Fasilitas); tersedianya fasilitas utama maupun pendukung pada sebuah destinasi berupa : akomodasi, restoran, fasilitas penukaran valas, pusat oleh-oleh, dan fasilitas pendukung lainnya yang berhubungan aktivitas wisatawan pada sebuah destinasi.
4. *Ancillary* (Kelembagaan); adanya lembaga penyelenggara perjalanan wisatawan sehingga kegiatan wisata dapat berlangsung, aspek ini dapat berupa, pemandu wisata, biro perjalanan, pemesanan tiket, dan ketersediaan informasi tentang destinasi.

Kriteria Daerah Tujuan Wisata (DTW)

Daerah yang telah ditetapkan menjadi daerah tujuan wisata harus memiliki 3 kriteria agar objek tersebut diminati pengunjung (Yoeti, 2005) yaitu:

1. *Something to see* (ada yang dilihat) adalah objek wisata tersebut harus mempunyai sesuatu yang bisa dilihat atau dijadikan tontonan oleh pengunjung wisata
2. *Something to do* (ada yang dikerjakan) yaitu wisatawan melakukan pariwisata disana untuk melakukan sesuatu yang berguna untuk memberikan perasaan senang, bahagia, relax dengan memberikan fasilitas rekreasi baik area bermain ataupun tempat makan, yang mampu menciri khasan tempat tersebut.
3. *Something to buy* (ada yang dibeli/sauvenir) adalah fasilitas untuk wisatawan dalam berbelanja yang pada umumnya menjadi ciri khas atau icon dari daerah tersebut.

Pengembangan Objek Wisata

Menurut Spillane (1994) suatu obyek wisata atau destination, harus meliputi lima unsur yang penting agar wisatawan dapat merasa puas dalam menikmati perjalanannya, maka obyek wisata harus meliputi : *Attractions, Facilities, Infrastructure, Hospitality* (keramahtamahan).

Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan

Indikator yang digunakan dalam pembangunan pariwisata yang berkelanjutan antara lain lingkungan, produk pariwisata juga kemitraan dan partisipasi/atau keikutsertaan masyarakat. Subiyanto (2002), mengatakan bahwa objek wisata ialah kegiatan yang meliputi komponen lokal yang cukup dominan dan juga memiliki pasar yang cukup dikatakan baik, mengingat adanya kecenderungan bagi masyarakat kota dan para kaum intelektual untuk berpandangan kembali pada alam (*back to nature*).

Persepsi Wisatawan

Menurut Kuserdyana (2011: 17), persepsi adalah suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu suatu proses yang diterima stimulus individu melalui alat reseptor yaitu alat indera. Persepsi merupakan keadaan integrated dari individu terhadap stimulus yang diterimanya. Apa yang ada dalam diri individu, pikiran, perasaan, pengalaman-pengalaman individu, akan ikut aktif berpengaruh dalam proses persepsi dan menurut Sugihartono dkk(2007:8) persepsi merupakan kemampuan otak dalam penerjemahan stimulus atau dalam proses menerjemahkan stimulus yang masuk pada alat indera manusia.

Indikator Kepuasan Wisatawan

Adapun indikator kepuasan wisatawan sebagai konsumen dalam berwisata menurut (Kotler, 2011) yaitu sebagai berikut :

1. Kesesuaian harapan wisatawan
Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja wisata yang diharapkan oleh pengunjung dengan yang dirasakan oleh wisatawan, meliputi :
 - a. Wisata yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - c. Fasilitas penunjang yang didapatkan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
2. Minat berkunjung kembali
Merupakan kesediaan wisatawan untuk berkunjung kembali atau terhadap tempat wisata terkait, meliputi :
 - a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan.

C. Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yakni menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk memahami fenomena apa saja yang terdapat pada objek penelitian yang berhubungan dengan kondisi eksisting pada lokasi penelitian baik itu perilaku, persepsi, motivasi dan juga tindakan.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian menggunakan metode pengumpulan data sekunder dan data primer. Menurut Sugiono (2016) data sekunder merupakan sumber data sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer. Sedangkan untuk data primer diperoleh langsung melalui survei primer dengan mendatangi lokasi penelitian secara langsung.

Adapun data-data hasil survei primer meliputi data hasil observasi, wawancara, kuisioner, dan dokumentasi. Sedangkan, data hasil survei sekunder meliputi survei instansi dan literatur.

Metode Pengumpulan Sampel

Teknik pengambilan sampel wisatawan pada penelitian ini menggunakan Insidental Sampling Quota yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan.

Beikut merupakan Sampel yang ditentukan dengan rumus Slovin (Kusmayadi dan Sugiarto, 2000: 74) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel yang dibutuhkan

N = Ukuran populasinya

(n=100) e = Margin error yang diperkenankan yaitu

0,1

Maka jumlah dapat dihitung dengan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{1462}{1 + (1462)(0,1)^2}$$
$$n = \frac{1462}{1 + 14,62}$$
$$n = \frac{1462}{15,62}$$

n = 93,59 (dibulatkan menjadi 94 Wisatawan)

- b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh.
 - c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
3. Kesiediaan merekomendasikan
 - a. Menyarankan teman atau kerabat untuk berkunjung ke tempat wisata yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
 - b. Menyarankan teman atau kerabat untuk berkunjung ke tempat wisata yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
 - c. Menyarankan teman atau kerabat untuk berkunjung ke tempat wisata yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah berkunjung.

Maka yang menjadi indikator dari kepuasan wisatawan yaitu kesesuaian harapan wisatawan, berminat untuk berkunjung kembali ke lokasi wisata, merekomendasikan tempat wisata ke orang lain.

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah wisatawan pada bulan januari 1.462 orang dengan menggunakan rumus diatas diperoleh sebanyak 94 responden wisatawan yang berkunjung ke Wisata Air Terjun Benang Kelambu.

Metode Pengolahan dan Analisa Data

Dalam penelitian ini metode dan tahapan analisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk sasaran 1 untuk mengidentifikasi potensi dan masalah menggunakan Analisis SWOT, Mengidentifikasi Tingkat Kepuasan dan Kenyaman menggunakan CSI dan IPA. Untuk sasaran 3 merupakan arahan pengembangan berdasarkan hasil analisis sasaran 1 dan 2.

1. Identifikasi potensi dan masalah di kawasan air terjun
Identifikasi potensi dan masalah penelitian ini menggunakan metode analisis SWOT (*SWOT Analysis*) merupakan suatu metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang menjadi kekuatan (*Strengths*), Kelemahan (*Weaknesses*), Peluang (*Opportunities*), dan Ancaman (*Threats*) yang mungkin terjadi dalam mencapai suatu tujuan dari kegiatan proyek/kegiatan usaha atau institusi/lembaga dalam skala yang lebih luas.
2. Identifikasi tingkat kepuasan wisatawan di Wisata Air Terjun Benang Kelambu

Identifikasi tingkat kepuasan wisatawan di Wisata Air Terjun Benang Kelambu menggunakan metode analisis Costumers Satisfaction Indeks (CSI).

- Menemukan Mean Importance Score (MIS) atau nilai rata-rata kepentingan dan Mean Satisfaction Score (MSS) atau kepuasan setiap responden, dengan rumus:

$$\bar{Y} = MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \bar{X} = MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

Yi = Nilai kepentingan atribut ke-i

Xi = Nilai kepuasan ke-i

n = Jumlah konsumen/responden

- Membuat Weight Factor (WF), atau bobot persentase nilai MIS dari setiap atribut terhadap total MIS di seluruh atribut, dengan rumus:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^k MIS_i}$$

Keterangan:

k = Atribut kepentingan ke-k

- Menghitung Weight Score (WS), yaitu bobot perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut atau MSS, dengan rumus:

$$WS = WFi \times MSSi$$

- Menentukan skala CSI, skala kepuasan wisatawan yang umum akan digunakan pada interpretasi indeks yaitu skala 0 hingga 1 atau 0 hingga seratus.

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

Keterangan:

HS = High Scaled (jumlah skala yang digunakan saat penelitian)

Identifikasi tingkat kepuasan wisatawan di Wisata Air Terjun Benang Kelambu menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu perusahaan dalam memenuhi kepuasan. Menurut Supranto (2011:241) tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor harapan dengan skor kenyataan/pelaksanaan, dengan rumus yang digunakan sebagai berikut:

- Menentukan tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan. Adapun rumus yang digunakan yakni :

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja pelayanan yang diterima

Yi = Skor penilaian kepentingan masyarakat

- Menentukan skor rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepuasan setiap atribut. Dimana dalam hal ini, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan kinerja dan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Adapun rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut.

$$\bar{X}_i = \frac{\sum \bar{X}_i}{n} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

\bar{X}_i = skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja ke-i

\bar{Y}_i = skor rata-rata tingkat

kepentingan/harapan ke-i

n = jumlah responden

- Tahap tiga menjabarkan tingkat atribut dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam

D. Hasil Penelitian

- Identifikasi potensi dan masalah SWOT dengan IFAS dan EFAS

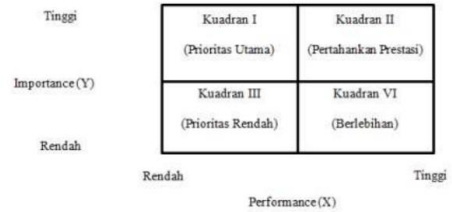
Tabel IFAS

No	Faktor Internal	Bobot	Nilai	Bobot x Nilai
Kekuatan				
1	Air Terjun Benang Kelambu diakui oleh UNESCO sebagai Taman Dunia	0.50	4	2.0
2	Ketersediaan atraksi alam	0.45	3	1.4
3	Terdapat berbagai macam flora dan fauna	0.40	3	1.2

diagram kartesius. Hubungan antara tingkat kepuasan atau kinerja dan tingkat kepentingan ditentukan dengan menggunakan diagram kartesius. Rumus yang digunakan untuk memperoleh titik x dan y pada diagram kartesius yakni :

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Diagram Kartesius :



- Perumusan arahan pengembangan Air Terjun Benang Kelambu berdasarkan persepsi kepuasan wisatawan

Dalam merumuskan arahan pengembangan kawasan wisata Pantai Nirwana digunakan teknik analisa Triangulasi. Analisa ini dilakukan dengan cara mengkomparasikan output analisa sasaran satu dan dua dengan kebijakan/teori terkait. Arahan yang dihasilkan nantinya akan bersifat spesifik terhadap tiap variabel sesuai dengan karakteristik dan faktor yang menyebabkan kurang berkembangnya kawasan wisata Air Terjun Benang Kelambu. Pembagiannya terbagi menjadi 3 zona berikut :

A. Zona Eksentif

Zona eksentif merupakan pada suatu kawasan yang dirancang untuk berkunjung dan tingkat kegiatan terbatas dan untuk menjaga kualitas karakteristik sumber daya alam pada kawasan wisata. Pada tingkat kemiringanyang disyaratkan untuk zona ekstensif adalah 30%-60%.

B. Zona Insentif

Zona Insentif merupakan suatu kawasan yang akan dirancang untuk dapat menerima kunjungan dan tingkat kegiatan yang tinggi supaya memberikan ruang yang luas untuk kegiatan dan kenyamanan pengunjung yang datang ke Kawasan Wisata. Pada Tingkat kemiringan lereng untuk zona insentif disyaratkan adalah 0%-30%.

C. Zona Perlindungan

Pada zona perlingungan suatu kawasan yang akan dirancang untuk tidak menerima kunjungan dan kegiatan pariwisata apapun. Tingkat kemiringan pada zona perlindungan diisyraktkan adalah >60%.

No	Faktor Internal	Bobot	Nilai	Bobot x Nilai
4	Pada Kawasan Hutan Air Tejun Benang Kelambu memiliki berbagai macam jenis buah-buhan seperti durian, pisang, jeruk, alpukat dan lainnya	0.35	2	0.7
5	Sarana dan prasarana seperti penginapan dan tempat makan yang mumpuni	0.45	2	0.9
Total Kekuatan (S)				6.2
Kelemahan				

No	Faktor Internal	Bobot	Nilai	Bobot x Nilai
1	Kondisi area wisata yang tidak terjaga kebersihannya	0.40	4	1.6
2	Kondisi kebersihan toilet yang tidak terjaga	0.40	4	1.6
3	Tidak terjangkaunya sinyal pada area wisata	0.30	3	0.9
4	Belum memiliki atraksi buatan dan atraksi budaya	0.32	3	1.0
5	Belum adanya sarana berupa toko penjualan souvenir	0.35	3	1.1
Total Kelemahan (W)				5.1
Selisih Antara Total Kekuatan dan Kelemahan x = S - W				1.1

Sumber : Hasil Analisa,2023

Tabel EFAS

No	Faktor Internal	Bobot	Nilai	Bobot x Nilai
Peluang				
1	Air Terjun Benang Kelambu diakui oleh UNESCO sebagai Taman Dunia	0.50	4	2.0
2	Ketersediaan atraksi alam pada Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu	0.45	4	1.8
3	Peningkatan jumlah wisatawan setiap tahunnya	0.35	3	1.1
4	Potensi pada sektor perkebunan yakni perkebunan buah di sekitar kawasan hutan	0.32	3	1.0
5	Ketersediaan penginapan dan tempat makan yang di lokasi wisata	0.25	2	0.5
Total Peluang (O)				6.3
Ancaman				
1	Kondisi kebersihan sarana wisata yang kurang terjaga dan terawat	0.40	4	1.6
2	Minimnya keterjangkauan sinyal di area wisata	0.38	3	1.1
Total Ancaman (T)				2.7
Selisih Antara Total Peluang dan Ancaman y = O - T				3.6

Sumber : Hasil Analisa,2023

Tabel Matrix SWOT

EKSTERNAL	Peluang (Opportunity)	Ancaman (Threat)
	<ul style="list-style-type: none"> Air Terjun Benang Kelambu diakui oleh UNESCO sebagai Taman Dunia Ketersediaan atraksi alam pada Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu Peningkatan jumlah wisatawan setiap tahunnya Potensi pada sektor perkebunan yakni perkebunan buah di sekitar kawasan hutan Ketersediaan penginapan dan tempat makan yang di lokasi wisata 	<ul style="list-style-type: none"> Kondisi kebersihan sarana wisata yang kurang terjaga dan terawat Minimnya keterjangkauan sinyal di area wisata
INTERNAL	Kekuatan (Strength)	Strategi ST
	<ul style="list-style-type: none"> Air Terjun Benang Kelambu diakui oleh UNESCO sebagai Taman Dunia Ketersediaan atraksi alam Terdapat berbagai macam flora dan fauna 	<ul style="list-style-type: none"> Penjagaan, pemeliharaan, dan pemaksimalan kebersihan Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu Penyediaan jaringan telekomunikasi
	Strategi SO	
	<ul style="list-style-type: none"> Pemeliharaan dan pemaksimalan Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu Pemeliharaan area sekitar Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu sebagai upaya menjaga atraksi alam pada lokasi wisata 	

<ul style="list-style-type: none"> Pada Kawasan Hutan Air Tejun Benang Kelambu memiliki berbagai macam jenis buah-buahan seperti durian, pisang, jeruk, alpukad dan lainnya Sarana dan prasarana seperti penginapan dan tempat makan yang mumpuni 	<ul style="list-style-type: none"> Strategi wisata dengan memadukan aktivitas wisata dan potensi alam di kawasan wisata air terjun Peningkatan kualitas pelayanan sarana dan prasarana yang dapat menunjang aktivitas wisata di kawasan air terjun 	<p>di kawasan wisata air terjun sebagai upaya pemaksimalan ketersediaan sarana wisata</p>
<p>Kelemahan (Weakness)</p> <ul style="list-style-type: none"> Aksesibilitas berupa kondisi jalan kurang baik Kondisi kebersihan toilet yang tidak terjaga Tidak terjangkaunya sinyal pada area wisata Belum memiliki atraksi buatan dan atraksi budaya Belum adanya sarana berupa toko penjualan souvenir 	<p>Strategi WO</p> <ul style="list-style-type: none"> Pemeliharaan dan penjagaan kebersihan Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu untuk mempertahankan citra "Taman Dunia" oleh UNESCO Penyediaan sarana seperti toilet yang tersebar disetiap sudut kawasan wisata dengan mempertahankan citra alam dan kebersihan Penyediaan jaringan telekomunikasi yang menjagkau kawasan wisata Penyediaan atraksi wisata yang menarik seperti <i>event</i> yang menarik dan dikombinasikan dengan budaya masyarakat lokal. Penyediaan sarana berupa gerai-gerai <i>souvenir</i> pada lokasi wisata 	<p>Strategi WT</p> <ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan upaya penjagaan kebersihan pada setiap sarana di Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu Penyediaan jaringan telekomunikasi yang menjangkau Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu

Sumber : Hasil Analisa,2023

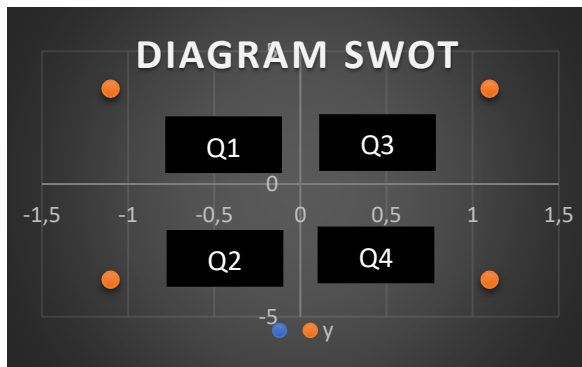
Dari hasil perhitungan nilai X dan Y pada tabel IFAS dan EFAS sebelumnya, diketahui bahwa nilai X = 1,1 dan nilai Y = 3,6. Dengan aturan diagram SWOT yaitu :

- Kuadran 1 (Q1) = X (+), Y(+)
- Kuadran 2 (Q2) = X (+), Y(-)
- Kuadran 3 (Q3) = X(-), Y(+)
- Kuadran 4 (Q4) = X(-), Y(-)

Sehingga dari nilai X dan Y yang telah diketahui nilai pada masing-masing diagram yaitu :

- Kuadran 1 (Q1) = X (1,1), Y(3,6)
- Kuadran 2 (Q2) = X (1,1), Y(-3,6)
- Kuadran 3 (Q3) = X(-1,1), Y(3,6)
- Kuadran 4 (Q4) = X(-1,1), Y(-3,6)

Maka diagram SWOT yang dihasilkan dari nilai X dan Y tersebut adalah sebagai berikut :



Berdasarkan hasil analisa SWOT yang sudah dilakukan sebelumnya, dapat diketahui bahwa :

- Kuadran I (+,+)
Membuktikan bahwa Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu memiliki peluang dengan kondisi yang prima. Sehingga benar-benar dimungkinkan untuk terus menjalankan kegiatan, memperbesar pertumbuhan dan meraih kemajuan secara maksimal. Adapun rekomendasi strategi pada kuadran I yaitu sebagai berikut :
 - Pemeliharaan dan pemaksimalan Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu
 - Pemeliharaan area sekitar Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu sebagai upaya menjaga atraksi alam pada lokasi wisata
 - Strategi wisata dengan memadukan aktivitas wisata dan potensi alam di kawasan wisata air terjun
 - Peningkatan kualitas pelayanan sarana dan prasarana yang dapat menunjang aktivitas wisata di kawasan air terjun
- Kuadran II (+,-)
Pada kuadran II membuktikan bahwa Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu memiliki kekuatan akan tetapi terdapat tantangan yang besar. Sehingga rekomendasi strategi yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut :
 - Penjagaan, pemeliharaan, dan pemaksimalan kebersihan Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu
 - Penyediaan jaringan telekomunikasi di kawasan wisata air terjun sebagai upaya pemaksimalan ketersediaan sarana wisata
- Kuadran III (-,+)
Pada kuadran III menggambarkan Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu memiliki kelemahan namun memiliki peluang untuk dapat meningkatkan nilai dari wisata yang dijanjikan. Anjuran berupa strategi yang dapat dilakukan dalam menghadapi kelemahan yang ada yaitu sebagai berikut :
 - Pemeliharaan dan penjagaan kebersihan Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu untuk mempertahankan citra "Taman Dunia" oleh UNESCO
 - Penyediaan sarana seperti toilet yang tersebar disetiap sudut kawasan wisata dengan mempertahankan citra alam dan kebersihan
 - Penyediaan jaringan telekomunikasi yang menjangkau kawasan wisata

- Penyediaan atraksi wisata yang menarik seperti *event* yang menarik dan dikombinasikan dengan budaya masyarakat lokal.
- Penyediaan sarana berupa gerai-gerai *souvenir* pada lokasi wisata

- Kuadran IV (-,-)

Pada kuadran IV membuktikan bahwa pada posisi ini Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu memiliki kelemahan dalam menhadapi tantangan besar. Oleh karena itu, rekomendasi berupa strategi yang dapat dilakukan dalam menangani hal tersebut yaitu sebagai berikut :

- Meningkatkan upaya penjagaan kebersihan pada setiap sarana di Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu
- Penyediaan jaringan telekomunikasi yang menjangkau Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu

- Identifikasi tingkat kepuasan wisatawan di Kawasan Air Terjun Benang Kelambu

- Pada proses analisis menggunakan Costomers Satisfaction Indeks (CSI), dilakukan perhitungan menggunakan Excel, Adapun hasil yang sudah didapatkan dari analisis CSI terhadap persepsi wisatawan dilihat pada yang berisikan nilai Mean Importance Score (MIS) yakni nilai rata-rata kepentingan dan Mean Satisfaction Score (MSS) atau kepuasan setiap wisatawan, bobot persentase nilai rata-rata kepentingan paada setiap indikator variabel terhadap nilai total kepuasam setiap wisatawan di seluruh indikator variabel atau Weight Factor (WF) dan selanjutnya yaitu Weight Score (WS) bobot perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut atau MSS. Berikut hasil analisis CSI dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel Hasil Perhitungan Costomers Statisfaction Indeks (CSI) Kepuasan Wisatawan Air Terjun Benang Kelambu

Variabel	MIS	MSS	WF%	WS
A1	4,66	3,38	4,36	14,76
A2	4,26	3,38	3,99	13,49
A3	4,51	3,37	4,22	14,21
A4	3,68	3,43	3,44	11,83
A5	4,49	3,40	4,20	14,29
B1	4,48	3,18	4,20	13,38
B2	4,37	3,27	4,09	13,36
B3	4,51	3,22	4,22	13,58
D1	4,58	3,33	4,29	14,29
D2	4,62	3,33	4,32	14,42
D3	4,60	3,35	4,31	14,42
D4	4,43	3,30	4,15	13,68
D5	4,63	3,28	4,33	14,23
D6	4,17	3,32	3,90	12,95
D7	4,55	3,23	4,26	13,77
E1	4,66	3,32	4,36	14,47
E2	4,55	3,32	4,26	14,13
E3	4,49	3,27	4,20	13,73
E4	4,49	3,27	4,20	13,73
F1	4,74	4,10	4,44	18,19
G1	4,37	3,73	4,09	15,26
G2	4,43	3,33	4,15	13,83
H1	4,22	3,33	3,95	13,03

Variabel	MIS	MSS	WF%	WS
H2	4,33	3,35	4,06	13,59
Nilai CSI = 68,00 %				

Sumber : Hasil Analisa,2023

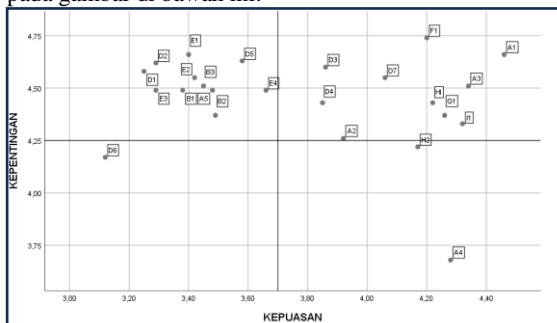
Maka ditentukan nilai Customer Satisfaction Indeks (CSI) menunjukkan tingkat kepuasan wisatawan yakni sebesar 68,00 % yang menunjukkan bahwa wisatawan Air Terjun Benang Kelambu merasa “Puas” dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada ketersediaan dan pelayanan dalam aspek-aspek yang ada.

- o Analisis Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan setiap atribut yang akan menghasilkan data berupa Analisis GAP untuk yang merupakan bagian dari analisis IPA dan diagram kartesius yang dimana hasilnya akan menunjukkan posisi masing-masing indikator variabel pada kuadran. Adapun untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Tabel antar kinerja variabel dengan harapan konsumen

Variabel	Kepuasan	Kepentingan	GAP
A1	4,46	4,66	-0,20

Important Performance Analysis (IPA) untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap variabel yang sudah ditentukan. Dari data yang diperoleh selanjutnya dilakukan analisis Important Performance Analysis (IPA) diketahui tingkat kepentingan atribut yang nantinya akan menghasilkan data berupa diagram kartesius yang menunjukkan posisi dari masing-masing indikator variabel pada kuadran. Berikut lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Dari data yang sudah dilakukan analisa dihasilkan diagram kartesius seperti di atas, hasil analisis akan dijabarkan dan terbagi menjadi empat bagian dengan keterangan sebagai berikut :

Tabel Urutan Prioritas Perbaikan Atribut Air Terjun Benang Kelambu

Kode	Indikator	Tki (%)
D1	Ketersediaan dan kebersihan toilet	70,81%
D2	Ketersediaan dan kebersihan mushola	71,33%
E2	Ketersediaan dan tingkat pelayanan jaringan persampahan	72,94%
E4	Ketersediaan dan tingkat pelayanan jaringan listrik	73,29%

- Perumusan arahan pengembangan Air Terjun Benang Kelambu berdasarkan persepsi kepuasan wisatawan
Arahan pengembangan :
a) Faktor Aksesibilitas

Variabel	Kepuasan	Kepentingan	GAP
A2	3,92	4,26	-0,34
A3	4,34	4,51	-0,17
A4	4,28	3,68	0,60
A5	3,48	4,49	-1,01
B1	3,38	4,49	-1,11
B2	3,49	4,37	-0,88
B3	3,45	4,51	-1,06
D1	3,25	4,58	-1,33
D2	3,29	4,62	-1,33
D3	3,86	4,60	-0,74
D4	3,85	4,43	-0,58
D5	3,58	4,63	-1,05
D6	3,12	4,17	-1,05
D7	4,06	4,55	-0,49
E1	3,40	4,66	-1,26
E2	3,42	4,55	-1,13
E3	3,29	4,49	-1,20
E4	3,66	4,49	-0,83
F1	4,20	4,74	-0,54
G1	4,26	4,37	-0,11
G2	4,22	4,43	-0,21
H1	4,17	4,22	-0,05
H2	4,32	4,33	-0,01

Sumber : Hasil Analisa,2023

Kode	Indikator	Tki (%)
D6	Ketersediaan penginapan/tempat singgah (homestay,villa dll)	74,91%
E3	Ketersediaan dan tingkat pelayanan jaringan telekomunikasi	75,00%
B1	Kondisi jalan wisata	75,34%
B3	Keberadaan rambu/petunjuk objek wisata	76,45%
A5	Keragaman aktivitas dapat dilakukan	77,40%
D5	Ketersediaan dan pelayanan pusat informasi	77,41%
F1	Kemudahan menjangkau/mengakses informasi mengenai kawasan wisata	81,51%
D3	Ketersediaan tempat parkir	83,95%
G2	Kesigapan petugas dari petugas di kawasan wisata saat berkunjung.	84,78%
D4	Ketersediaan warung makan/toko/kios	86,81%
D7	Kelengkapan fasilitas	88,00%
G1	Parsipasi masyarakat dalam kegiatan wisata	88,64%
E1	Ketersediaan dan tingkat pelayanan air bersih	89,19%
H1	Partisipasi masyarakat dalam kegiatan wisata	89,27%
A2	Kebersihan Lingkungna di sekitar tempat wisata	92,06%
A1	Keindahan alam wisata air terjun	95,71%
A3	Perasaan relaksasi	96,25%
H2	Keramah tamanahan masyarakat sekitar kawasan wisata kepada wisatawan	96,35%
A4	Ketersediaan tempat foto	116,32%

Sumber : Hasil Analisis Peneliti 2023

Arahan Pengembangan:

1. Memperbaiki jalan yang termasuk dalam klasifikasi jalan rusak;
2. Perbaikan jalur trekking;
3. Penambahan fasilitas jalan berupa pagar pembatas jalan pada jalan berkelok; dan

4. Pembukaan jalur alternatif
- b) Faktor transportasi
- Arahan Pengembangan:**
1. Pengadaan angkutan umum khusus yang disediakan oleh masyarakat setempat untuk menjangkau menuju wisata Air Terjun Benang Kelambu;
 2. Membuat jadwal untuk *week days* dari pukul 08.00 – 17.00 sedangkan untuk *week end* dari pukul 08.00 – 20.00; serta
 3. Penambahan transportasi seperti Atv, Kuda dan motor trail
- c) Daya tarik wisata alam yang menyajikan keindahan alam setempat
- Arahan Pengembangan:**
1. Pengadaan angkutan umum khusus yang disediakan oleh masyarakat setempat untuk menjangkau menuju wisata Air Terjun Benang Kelambu;
 2. Membuat jadwal untuk *week days* dari pukul 08.00 – 17.00 sedangkan untuk *week end* dari pukul 08.00 – 20.00; serta
 3. Penambahan transportasi seperti Atv, Kuda dan motor trail
- d) Daya tarik wisata buatan berupa ketersediaan wisata kuliner yang menyajikan makanan khas
- Arahan Pengembangan:**
1. Peningkatan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan wisata alam sesuai dengan kapasitas dan kemampuan; serta
 2. Melakukan pelestarian alam di kawasan wisata alam Air Terjun Benang Kelambu
- e) Jenis kegiatan wisata yang beragam dengan memanfaatkan potensi darat maupun laut
- Arahan Pengembangan:**
1. Mengarahkan masyarakat untuk membuat kawasan wisata kuliner berbasis makanan tradisional, dengan tujuan memperkenalkan terhadap wisatawan terkait makanan khas daerah
 2. Media informasi berupa papan penunjuk arah dan media lain untuk mengenalkan Air Terjun Benang Kelambu
- Arahan Pengembangan:**
1. Melakukan pengembangan kawasan wisata seperti dengan menambah kegiatan untuk *outbound* dan kawasan edukasi;
 2. Memberikan pengarahan terhadap masyarakat sekitar untuk menghasilkan ataupun mengolah hasil laut menjadi suatu kerajinan tangan sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menjadi *branding* oleh – oleh barang dari Air Terjun Benang Kelambu;
 3. Mempelajari cara hidup masyarakat pesisir dan mengolah produk khas bersama masyarakat lokal di kawasan permukiman penduduk;
 4. Pengembangan atraksi buatan berupa olahraga air yang belum ada; dan
 5. Pengadaan atraksi seni dan budaya agar kawasan wisata Air Terjun Benang Kelambu memiliki kalender wisata yang dapat dikenal wisatawan
- f) Jaringan listrik dan lampu penerangan yang dapat memudahkan wisatawan
- Arahan Pengembangan:**
1. Perluasan jaringan promosi wisata Air Terjun Benang Kelambu melalui media (brosur, poster, papan iklan, radio, tv lokal dan sosial media); dan
 2. Pameran wisata baik di dalam maupun luar negeri yang dilakukan oleh pengelola dan pemerintah serta bekerjasama dengan biro perjalanan wisata
- g) Jaringan air bersih sebagai kebutuhan dasar wisatawan
- Arahan Pengembangan:**
- Pemeliharaan jaringan listrik yang telah di distribusikan dengan baik; dan
- h) Jaringan telekomunikasi sebagai kebutuhan dasar wisatawan
- Arahan Pengembangan:**
1. Pemeliharaan jaringan telekomunikasi yang telah di distribusikan dengan baik; dan
 2. Penambahan BTS
- i) Penunjuk arah sebagai arahan bagi wisatawan
- Arahan Pengembangan:**
1. Pemeliharaan papan penunjuk arah;
 2. Pengecetan ulang ataupun penggantian jika terjadi kerusakan; dan
 3. Penambahan rambu/petunjuk jalan pada jalur pejalan kaki
- j) Penginapan agar dapat memenuhi kebutuhan wisatawan
- Arahan Pengembangan:**
1. Melakukan integrasi dengan masyarakat lokal untuk menjadikan rumah masyarakat sebagai sarana penginapan lokal bagi wisatawan;
 2. Membuat ketentuan untuk seluruh pemilik bangunan penginapan agar memiliki tema terkait unsur budaya Suku Sasak
- k) Keamanan wisata agar dapat memenuhi kebutuhan wisatawan
- Arahan Pengembangan:**
1. Melakukan integrasi dengan pengelola serta pemerintah untuk membangun pos keamanan di beberapa titik yang menjadi tempat keramaian di Air Terjun Benang Kelambu
- l) Kebijakan dari pemerintah setempat terkait pengembangan wisata
- Arahan Pengembangan:**
1. Pembuatan dokumen kebijakan yang dapat digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan kawasan wisata Air Terjun Benang Kelambu; dan
 2. Adanya sinergitas kegiatan wisata antara pengelola terkait dengan dinas pariwisata agar wisata Air Terjun Benang Kelambu dapat diikuti sertakan dalam kegiatan atau kalender wisata kabupaten
- m) Peran masyarakat dalam mengembangkan wisata
- Arahan Pengembangan:**
1. Penyuluhan dari pemerintah agar masyarakat lokal di Desa Aik Berik memiliki pengetahuan tentang kepariwisataan dan mampu memperlakukan wisatawan dengan sikap yang sopan dan ramah (*hospitality service*);
 2. Pengadaan program masyarakat sadar wisata secara berkelanjutan dengan tujuan membentuk masyarakat Desa Aik Berik yang siap menjadi subyek beserta obyek dari kegiatan wisata tersebut; dan
 3. Meningkatkan ketrampilan masyarakat lokal untuk mengolah beberapa produk khas kelurahan setempat menjadi olahan yang memiliki nilai jual dengan bantuan modal dari pemerintah
- n) Sistem persampahan dalam menjaga kebersihan
- Arahan Pengembangan:**
1. Himbuan untuk tidak membuang sampah sembarangan berupa papan larangan; dan
 2. Membuat sistem pengangkutan sampah 2 kali dalam sehari;
 3. Membakar sampah
- o) Fasilitas persampahan agar tidak membuang sampah sembarangan
- Arahan Pengembangan:**
- Penambahan fasilitas tempat sampah dimana terbagi atas 3 sampah organik, sampah anorganik, dan sampah yang mengandung bahan berbahaya dan beracun (B3) di beberapa sudut pada Air Terjun Benang Kelambu

E. Kesimpulan dan Rekomendasi

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, terdapat kesimpulan bahwa arah Pengembangan Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu berdasarkan persepsi kepuasan wisatawan terhadap sarana dan prasarana menghasilkan keluaran berupa arahan pengembangan berdasarkan persepsi kepuasan wisatawan. Tahap awal yakni dengan mengidentifikasi potensi dan masalah yang dilihat dari beberapa aspek variabel yakni atraksi, aksesibilitas, amenities, lembaga/pengelola dan partisipasi masyarakat. Selanjutnya tahapan analisis kedua untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan wisatawan, pada analisis ini fokus pada persepsi wisatawan terhadap kinerja dan pelayanan dari wisata Air Terjun Benang Kelambu. Dari analisa *Customers Satisfaction Indeks* (CSI) persentase kepuasan wisatawan sebesar 68,00% artinya bahwa wisatawan merasa “Puas” terhadap sarana dan prasarana yang ada di Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu. Kemudian juga ditemukan pada analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) Gap dan kategori dalam diagram kartesius.

Serta menentukan konsep untuk arahan pengembangan dimana dihasilkan variabel atraksi pada arahan pengembangan untuk variabel atraksi terbagi menjadi 4 area diantaranya area Air Terjun, Atraksi Budaya, *Outbond* dan Petik Buah, untuk aksesibilitas dimana pada arahan pengembangan yakni perbaikan aksesibilitas jalan menuju lokasi wisata dan perbaikan jalur *trekking* dan penambahan pembatas jalan bagi wisatawan, dalam bidang transportasi kebutuhan ruang yang ditambah adalah tempat pangkalan ojek dan tempat pangkalan kuda, untuk pengembangan transportasi pada jalur *trekking* berupa penambahan sarana transportasi seperti ATV, kuda dan motor trail, seemntara untuk sarana dan prasarana yaitu pada arahan pengembangan sarana dan prasarana berdasarkan kondisi potensi dan masalah serta kepuasan wisatawan (IPA) yang ada diperlukan adanya penambahan fasilitas tempat sampah dan perbaikan sistem persampah, penambahan papan informasi dan petunjuk, penambahan tempat penjualan souvenir khas Air Terjun Benang Kelambu, perbaikan fasilitas peribadatan mushollah, penambahan pos kesehatan, penambahan sarana kuliner tradisional, penambahan toilet di jalur pejalan kaki, penambahan pos keamanan dan tempat istirahat di jalur pejalan kaki, penambahan gazebo, perbaikan dan penambahan bak sampah pada jalur pejalan kaki dan di objek wisata, dan penambahan lampu jalan.

Rekomendasi

Terdapat beberapa rekomendasi yang ditawarkan peneliti akan diuraikan sebagai berikut :

1. Pemerintah

Untuk pemerintahan rekomendasi yang ditawarkan peneliti yaitu penelitian ini menjadi bahan evaluasi,

pertimbangan dan masukan dalam meningkatkan dan mengembangkan Kawasan Wisata Air Terjun Benang Kelambu. Dikarenakan pada penelitian ini mengikutsertakan persepsi wisatawan sebagai konsumen sehingga iuntuk kedepannya dapat dilihat aspek mana yang menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan dan mengembangkan wisaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan wisatawan. Pemerintah juga harus memperhatikan masyarakat pinggir kawasan hutan untuk meningkatkan ekonomi masyarakat dan menciptakan lapangan kerja dengan adanya perhutatan sosial di Desa Aik Berik yang terdapat di wisata Air Terjun Benang Kelambu, Benang Stokel dan lainnya, dari adanya Air Terjun tersebut dapat merekrut tenaga kerja dari masyarakat sekitar. Dengan analisis yang sudah dilakukan mengidentifikasi tingkat kepuasan wisatawan maka rekomendasi yang ditawarkan peneliti adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan pelayanan aksesibilitas menuju lokasi wisata
- b. Meningkatkan ketersediaan fasilitas serta pelayanan
- c. Meningkatkan ketersediaan dan pelayanan sarana dan prasarana
- d. Mempertahankan kinerja keindahan alam, keragaman aktivitas wisata yang dapat dilakukan, Perasaan relaksisai setelah kunjungan, Ketersediaan tempat parkir, Ketersediaan Warung/kios, Tingkat pelayanan air bersih dan Keramahn warga sekitar kepada wisatawan yang berkunjung.

2. Masyarakat

Rekomendasi yang akan ditawarkan kepada masyarakat yaitu diharapkan masyarakat mampu memberikan pemahaman mengenai pentingnya mengetahui potensi dan masalah yang ada di daerah atau wilayahnya. Sehingga pada aspek kepariwisataan dapat maju dan berkembang dengan baik serta menghasilkan manfaat yang positif semua kalangan. Masyarakat juga harus bisa berpartisipasi dalam pembangunan maupun pengembangan pariwisata.

3. Akademis / Penelitian Selanjutnya

Dari penelitian yang sudah dilakukan, peneliti menawarkan rekomendasi pada akademisi atau untuk penelitian selanjutnya yakni :

- a. Starategi Pengelolaan wisata air Terjun Benang Kelambu upaya peningkatan jumlah kunjungan wisata.
- b. Penentuan Paket Wisata Kawasan Air Terjun di Desa Aik Berik
- c. Penentuan Rute Wisata Kawasan Air Terjun di Desa Aik Berik
- d. Penataan Kawasan Air Terjun Benang Kelambu di Desa Aik Berik.

DAFTAR PUSTAKA

PERATURAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10.Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan. (2009).

BUKU

Drs.H.Oka A. Yoeti, M. (1982). *Pengantar Ilmu Pariwisata.* Bandung: Angkasa.

I Gusti Rai Utama, S. (2014). *Pengantar Industri Pariwisata.* Yogyakarta: Cv Budi Utama.

JURNAL

Azarine Hana Bastiyani, 2. I. (2013). Arahana Pengembangan Pariwisata Di Kecamatan Dusun Selatan, Kabupaten Barito Selatan Propinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 1-12.

Gusti Ayu Komang Meilinda Wijyanthi A, 1. P. (2019). Rahan Pengembangan Pariwisata Di Kawasan Tanjung Lesung Berdasarkan Partisipasi Masyarakat. *Destinasi Wisata*, 344-351.

Hans S. M. Salakory A, 1. F. (2020). Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Produk Wisata Dan Strategi Pengembangan Dtw Telaga Wopersnondi Biak Timur. *Jurnal Destinasi Wisata*, 291-300.

I Putu Widiarsana, I. K. (2021). Engembangan Dan Penataan Rekreasi Wisata Alam Air Terjun Tukad Cepung. *Jurnal Anala*, 63-75.

Indri Putri Pratama#1, H. (2019). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Wisata Pantai Tan Sirdano Kabupaten Pesisir Selatan Menggunakan Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis. 12-17.

Kotler, P. (2011). *Manajemen Pemasaran Di Indonesia (Edisi 1).* Jakarta: Salemba Empat.

Ni Putu Eka Oktaviantari, D. N. (2019). Potensi Wisata Alam Air Terjun Kuning Sebagai Daya Tarik Wisata Alam Di Kawasan Desa Taman Bali, Kecamatan Bangli, Kabupaten Bangli. *Jurnal Bosaparis: Pendidikan Kesejahteraan Keluarga*, 136-146.

Oktari Susetyarini, J. M. (2018). Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Umum, Prasarana Umum, Dan Fasilitas Pariwisata Di Malioboro Pascarevitalisasi Kawasan. 1-22.

R, B. R. (2014). Persepsi Pengunjung Taman Terhadap Tingkat Kenyamanan Taman-Taman Di Kota Banjarnegara Sebagai Ruang Publik. 17-22.

Sathis, K. G. (2010). *Tourism And Environment: Pave Teh Way For Sustainable Eco-Tourism.* Elesevier.

Suastuti, N. L. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Terhadap Produk Freestanding Restaurant Di Kawasan Pariwisata Nusa Dua Kabupaten Badung. *Jurnal Imliah Pariwisata*, Vol. 2, No.1. Hal:109-222.