



Efektivitas Pengembangan Desa Wisata Melalui Penerapan Sapta Pesona Di Desa Wisata Tenjolaya Kabupaten Bandung

Muhammad Azhari¹, Danang Indrajaya²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

e-mail: muhazhari@telkomuniversity.ac.id¹, danangindrajaya@telkomuniversity.ac.id²

Received: 5 June 2026 Revised: 25 June 2026 Accepted: 13 July 2026

DOI: <https://doi.org/10.54099/jpma.v5i3.1733>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan prinsip Sapta Pesona pada Desa Wisata Tenjolaya, Kecamatan Pasirjambu, Kabupaten Bandung, serta mengidentifikasi indikator Sapta Pesona yang memerlukan perbaikan sebagai dasar peningkatan status desa wisata dari kategori rintisan menuju desa wisata berkembang. Responden penelitian ini adalah 40 orang penduduk Desa Wisata Tenjolaya yang melakukan kunjungan pada bulan Juli 2025. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring dan dianalisis menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) untuk membandingkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap indikator. Hasil analisis menunjukkan bahwa beberapa atribut masih memiliki tingkat kesesuaian yang relatif rendah, khususnya pada daya tarik wisata buatan, keamanan terkait ketersediaan dan pengelolaan lahan parkir, sebagian besar indikator kebersihan, kemampuan sumber daya manusia dalam penyampaian informasi dan penanganan keluhan, serta adopsi teknologi pada aspek informasi digital dan efek jaringan. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa pengelola Desa Wisata Tenjolaya perlu memprioritaskan pengembangan atraksi buatan yang lebih unik, peningkatan fasilitas parkir yang aman dan memadai, perbaikan kebersihan lingkungan dan fasilitas pendukung, penguatan kapasitas komunikasi sumber daya manusia, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi digital untuk mendukung promosi dan pengalaman pengunjung.

Kata kunci: Sapta Pesona; Desa Wisata; Importance-Performance Analysis; Kepuasan Pengunjung; Desa Wisata Tenjolaya

Abstract

This study aims to examine the implementation of the Sapta Pesona principles in Tenjolaya Tourism Village, Pasirjambu District, Bandung Regency, and to identify Sapta Pesona indicators that require improvement as a basis for upgrading the village's status from an initial tourism village to a developing tourism village. The respondents of this study were 40 villagers to Tenjolaya Tourism Village who visited in July 2025. Data were collected using questionnaires and analyzed through the Importance-Performance Analysis (IPA) method to compare the level of importance and performance of each indicator. The results indicate that several attributes show relatively low levels of conformity, particularly related to artificial tourism attractions, security aspects concerning the availability and management of parking areas, most cleanliness indicators, human resource capabilities in providing information and handling visitor complaints, as well as technology adoption in terms of digital information and network effects. The study concludes that the management of Tenjolaya Tourism Village needs to prioritize the development of more unique artificial attractions, improvement of safe and adequate parking facilities, enhancement of environmental cleanliness and supporting facilities, strengthening communication skills of human resources, and optimizing the use of digital technology to support promotion and improve visitor experience.

Keywords: Sapta Pesona; Tourism Village; Importance-Performance Analysis; Visitor Satisfaction; Tenjolaya Tourism Village



1. PENDAHULUAN

Potensi pariwisata di Kabupaten Bandung dikenal sebagai salah satu kekuatan utama dalam menarik kunjungan wisatawan domestik. Keindahan bentang alam pegunungan yang dipadukan dengan hasil perkebunan, seperti sayuran dan buah-buahan, menjadi daya tarik yang khas. Di samping itu, keberadaan seni dan budaya tradisional Sunda turut memperkaya nilai wisata yang dimiliki wilayah ini. Keseluruhan potensi tersebut berpeluang besar untuk dikembangkan sebagai sumber pertumbuhan ekonomi bagi masyarakat yang bermukim di sekitar kawasan wisata Kabupaten Bandung, seperti Kawah Putih, pemandian air panas, dan destinasi alam lainnya (Hen, 2016). Kondisi ini mendorong munculnya berbagai Desa Wisata, salah satunya Desa Tenjolaya yang secara administratif berada di Kecamatan Pasirjambu.

Desa Tenjolaya memiliki kondisi geografis yang berada pada ketinggian antara sekitar 1.000 sampai dengan 1.300 meter di atas permukaan laut, sehingga mendukung pengembangan wisata berbasis alam dan edukasi. Potensi unggulan desa ini, selain wisata alam yang menjadi atraksi alamiahnya seperti Curug Cipanji, juga atraksi buatan seperti kegiatan penelusuran jalur alam (tracking), dan lahan berkemah (*camping ground*). Selain itu, Desa Tenjolaya juga menawarkan beragam kegiatan edukatif, berupa seni dan budaya seperti Jaipongan, pencak silat dan debus (Kemenparekraf, 2022).

Mengutip dari Pedoman Desa Wisata. Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi Republik Indonesia. Edisi II tahun 2021, keberadaan Desa Wisata berperan sebagai sarana pemberdayaan masyarakat desa untuk menumbuhkan kesadaran wisata, sehingga mampu mewujudkan prinsip SAPTA PESONA. Penerapan prinsip tersebut diharapkan dapat menciptakan efek pengganda yang memberikan manfaat tidak hanya bagi masyarakat desa, tetapi juga bagi pemerintah dan institusi akademik yang terlibat. Dalam implementasinya, Desa Wisata diklasifikasikan ke dalam empat kategori, yaitu Desa Wisata Rintisan, Berkembang, Maju, dan Mandiri. Pengelompokan ini didasarkan pada beberapa indikator, meliputi atraksi, aksesibilitas, amenitas, kualitas sumber daya manusia, partisipasi masyarakat, serta tingkat kemandirian desa. Setiap Desa Wisata dituntut untuk terus meningkatkan indikator-indikator tersebut agar dapat naik ke tingkat yang lebih tinggi hingga mencapai status Desa Wisata Mandiri.

Saat ini, Desa Tenjolaya masih tergolong sebagai Desa Wisata Rintisan. Pada tahap ini, fokus pengembangan diarahkan pada beberapa aspek utama, yaitu:

1. Identifikasi potensi dan karakteristik desa secara menyeluruh;
2. Sosialisasi potensi wisata kepada masyarakat dan publik;
3. Penyusunan rencana kerja sebagai dasar pengembangan;
4. Perintisan penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pendukung.

Pengelola Desa Wisata Tenjolaya menyampaikan bahwa hingga saat ini sebagian besar pengunjung berasal dari kalangan akademisi serta beberapa instansi yang tertarik untuk mempelajari dan menikmati potensi wisata yang ditawarkan. Secara geografis, Desa Tenjolaya berada di kawasan kaki Gunung Patuha dengan ketinggian antara 1.000 hingga 1.300 mdpl dan memiliki luas wilayah sekitar 3.661,26 hektar atau sekitar 36,61 km² (Jadesta, 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk membantu Desa Tenjolaya, khususnya Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), dalam mengidentifikasi prioritas pengembangan agar desa tersebut dapat meningkatkan statusnya menjadi Desa Wisata Berkembang. Achsa (2024) menyatakan bahwa evaluasi yang komprehensif serta penentuan strategi yang tepat sangat dibutuhkan oleh pengelola Desa Wisata agar tidak terjadi kesalahan sasaran atau ketidaktepatan alokasi sumber daya dalam proses pengembangan. Sementara itu, Henry (2022) mengungkapkan bahwa salah satu penyebab Desa Wisata sulit bertahan dan berkembang adalah rendahnya penerimaan masyarakat terhadap kehadiran wisatawan, serta kurangnya konsistensi dalam menjaga keunikan dan kelestarian daya tarik desa. Hal ini menunjukkan bahwa pemberdayaan



masyarakat, khususnya dalam membangun kesadaran wisata, merupakan faktor kunci bagi keberlanjutan Desa Wisata.

SAPTA PESONA merupakan standar mutu yang menjadi acuan dalam pengembangan pariwisata di Indonesia. Terdapat tujuh unsur yang harus dipenuhi, yaitu aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan memberikan kenangan. Dhameria et al. (2023) menegaskan bahwa penerapan SAPTA PESONA merupakan atribut penting dalam menciptakan kepuasan wisatawan terhadap suatu destinasi. Implementasi SAPTA PESONA yang optimal berakar pada tingkat kesadaran wisata masyarakat setempat. Literasi yang baik mengenai konsep sadar wisata dan SAPTA PESONA berperan dalam meningkatkan partisipasi serta kontribusi masyarakat dalam mendukung keberhasilan pengembangan Desa Wisata (Oesmoyo & Mayasari, 2024)

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang efektif dalam mengevaluasi kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengunjung pada berbagai konteks pariwisata. Bratic et al. (2024) membuktikan bahwa aspek budaya dan keramahtamahan menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan pengunjung festival, disusul oleh aksesibilitas, sementara unsur kenyamanan, amenitas, keamanan, dan kebersihan masih memerlukan peningkatan. Temuan serupa dikemukakan oleh Dhameria et al. (2023) yang menunjukkan bahwa penerapan atribut SAPTA PESONA berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, meskipun pengelola destinasi masih perlu melakukan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Dalam konteks desa wisata, Achsa et al. (2024) menegaskan bahwa IPA dapat digunakan sebagai alat evaluasi untuk menentukan prioritas pengembangan dan merumuskan strategi yang tepat, khususnya dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia pengelola desa wisata. Sementara itu, Handayani et al. (2023) menemukan bahwa kinerja desa wisata berbasis pertanian belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengelola, serta terdapat ketidaksesuaian antara kategori desa wisata dan capaian kinerjanya. Di sisi lain, Jou et al. (2021) memperluas penerapan IPA pada layanan pemesanan hotel daring dan menunjukkan bahwa atribut kualitas layanan yang krusial dapat berbeda tergantung pada pendekatan analisis yang digunakan.

Berdasarkan kajian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun metode IPA telah banyak diterapkan pada berbagai objek wisata dan layanan pariwisata, penelitian yang secara spesifik mengintegrasikan evaluasi kinerja desa wisata dengan pendekatan SAPTA PESONA serta konteks lokal desa masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi untuk mengisi celah tersebut dengan menitikberatkan pada identifikasi prioritas pengembangan desa wisata sebagai dasar perumusan strategi peningkatan kinerja yang berkelanjutan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengidentifikasi unsur-unsur SAPTA PESONA sebagai dasar evaluasi dan penentuan prioritas strategi pengelolaan Desa Wisata Sugihmukti. Fokus utama penelitian ini adalah membantu pengelola desa wisata dalam merumuskan langkah pengembangan agar status Desa Wisata Tenjolaya dapat meningkat menjadi Desa Wisata Berkembang. Proses penelitian diawali dengan pengungkapan fenomena yang terjadi di lapangan, kemudian dilanjutkan dengan analisis secara mendalam sehingga hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas dan komprehensif terhadap permasalahan yang dikaji (Anggito & Setiawan, 2018).

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Tenjolaya, Kecamatan Pasirjambu, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat. Populasi penelitian adalah seluruh pengunjung Desa Wisata Tenjolaya, dengan sampel penduduk dan juga Sebagian pengunjung Desa Wisata pada periode Juli sampai dengan Oktober 2025. Jumlah responden yang terlibat sebanyak 40 orang dengan latar



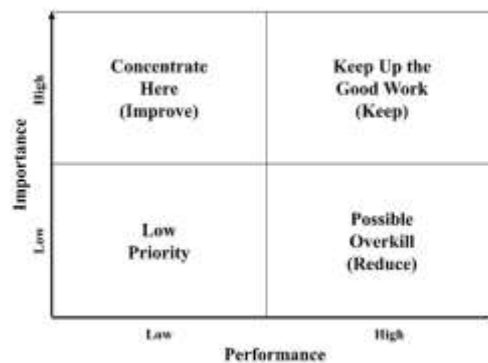
belakang dan domisili yang beragam. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan acak, dengan pertimbangan keterbatasan peneliti untuk menemui kembali responden yang sama. Penelitian ini menggunakan tujuh atribut pengukuran, yaitu daya tarik, keamanan, ketertiban, kebersihan, kenyamanan, sumber daya manusia, dan adopsi teknologi, yang dijabarkan ke dalam 23 pernyataan. Seluruh pernyataan tersebut direspons oleh pengunjung Desa Wisata Tenjolaya melalui kuesioner, dan indikator yang digunakan merupakan hasil adaptasi dari beberapa penelitian terdahulu yang relevan.

Tabel 1. Atribut dan Indikator Pengukuran Sapta Pesona

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

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

Data pernyataan responden yang telah terkumpul dianalisis menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Analisis ini digunakan untuk melihat perbandingan antara tingkat kepentingan yang dirasakan pengunjung dengan tingkat kinerja atau kepuasan yang mereka terima. Hasil analisis IPA kemudian disajikan dalam bentuk diagram kartesius yang terbagi ke dalam empat kuadran. Masing-masing kuadran menunjukkan prioritas yang berbeda dalam pengelolaan atribut Desa Wisata, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis*

Sumber: Martilla dan James (1977)

Diagram kartesius pada analisis IPA terbagi ke dalam empat kuadran yang masing-masing memiliki makna berbeda. Kuadran kiri atas menunjukkan atribut dan indikator yang perlu mendapatkan perhatian khusus dari pengelola Desa Wisata karena memiliki tingkat kepentingan tinggi, namun kinerjanya masih belum optimal sehingga perlu ditingkatkan. Kuadran kanan atas menggambarkan atribut dan indikator yang telah memiliki kinerja baik dan sesuai dengan harapan pengunjung, sehingga perlu dipertahankan oleh pengelola. Kuadran kiri bawah menunjukkan atribut dan indikator yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja rendah, sehingga tidak menjadi prioritas utama dalam pengelolaan Desa Wisata. Sementara itu, kuadran kanan bawah mengindikasikan atribut dan indikator yang kinerjanya relatif tinggi, namun tingkat kepentingannya rendah bagi pengunjung, sehingga dapat dikatakan memperoleh perhatian yang berlebihan. Penentuan posisi tingkat kepentingan dan kinerja pada setiap item pertanyaan dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata jawaban responden untuk masing-masing indikator. Nilai rata-rata tersebut selanjutnya digunakan sebagai batas atau titik potong dalam pembentukan kuadran pada diagram kartesius. Tahapan analisis IPA mengacu pada pendekatan yang dikemukakan oleh Supranto (2001) sebagaimana dirujuk dalam Musyarofah et al. (2021).

3. AKTIFITAS

Kegiatan penyuluhan dan pendampingan akan dilaksanakan di Desa Tenjolaya, Kecamatan Pasirjambu, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat, dengan sasaran peserta meliputi anggota gugus tugas Desa Wisata, masyarakat Desa Tenjolaya, pelaku usaha pendukung fasilitas dan akomodasi wisata, serta masyarakat yang berperan dalam menciptakan keunikan desa, khususnya dalam bidang seni dan budaya, yakni tari Jaipongan, pencak silat dan Debus dan pelaku usaha kuliner Kalua Jeruk. Kegiatan pendampingan dilaksanakan dalam tiga sesi. Sesi pertama berupa pembekalan mengenai pentingnya sadar wisata dalam mendukung keberlanjutan Desa Wisata, yang diawali dengan pelaksanaan pengenalan potensi Desa Wisata



Tenjolaya, kemudian Sesi kedua difokuskan pada evaluasi pemahaman peserta melalui metode partisipatif, seperti simulasi, role play, atau kompetisi sederhana, guna meningkatkan keterlibatan dan pemahaman peserta. Dan pada sesi ketiga, dilakukan evaluasi bersama, mengapa SAPTA PESONA itu penting dilaksanakan oleh segenap warga Desa Wisata. Evaluasi yang dilakukan dengan menggunakan analisis *Important Performance Analysis* (IPA)

4. IMPLIKASI

Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari setiap indikator, selanjutnya dilakukan pemetaan ke dalam diagram kartesius Importance-Performance Analysis (IPA). Pemetaan ini bertujuan untuk mengelompokkan indikator ke dalam empat kuadran sehingga dapat ditentukan prioritas strategi pengelolaan Desa Wisata Tenjolaya secara lebih terarah. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa tidak seluruh atribut Sapta Pesona memiliki tingkat kesesuaian yang seimbang antara harapan dan kinerja. Beberapa indikator masih berada pada posisi yang membutuhkan perhatian lebih, terutama indikator-indikator yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya relatif rendah.

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

INDIKATOR PERNYATAAN	KODE PERNYATAAN	KEPUASAN (X)	KEPENTINGAN (Y)	KESESUAIAN
DAYA TARIK				
Kondisi alam yang indah	DT1	2,67	3,12	85,58 %
Kebiasaan dan budaya masyarakat Desa Wisata	DT2	2,32	2,81	82,56 %
Atraksi wisata yang indah dan menarik	DT3	2,78	3,36	82,74 %
Atraksi buatan yang unik	DT4	2,38	3,32	71,69 %
KEAMANAN				
Lokasi Desa Wisata bebas rawan kejahatan	KM1	2,56	2,35	108,94 %
Pengelola Desa Wisata memberikan rasa aman	KM2	3,12	2,78	112,23 %
Bebas pungutan liar	KM3	2,66	3,28	81,10 %
Tersedia lahan parkir yang luas dan aman	KM4	1,75	3,12	56,09 %
KETERTIBAN				
Sarana dan prasarana wisata yang teratur	KT1	2,17	2,21	98,19 %
Tersedia layanan pusat informasi	KT2	1,62	1,88	86,17 %
KEBERSIHAN				
Kebersihan lingkungan Desa Wisata	KB1	2,26	3,28	68,90 %
Kebersihan fasilitas dan sarana prasarana	KB2	2	3,24	61,73 %
Ketersediaan toilet dan tempat sampah	KB3	1,86	3,42	54,39 %
KENYAMANAN				



INDIKATOR PERNYATAAN	KODE PERNYATAAN	KEPUASAN (X)	KEPENTINGAN (Y)	KESESUAIAN
Kondisi jalan atau akses	KY1	2,65	3,12	84,94 %
Ketersediaan utilitas (air, listrik, jaringan komunikasi)	KY2	3,14	3,41	92,08 %
Lokasi yang mudah dijangkau	KY3	3	3,27	91,74 %
Ketersediaan tempat makan dan minum yang memadai	KY4	2,84	3,1	91,61 %
Harga tiket/biaya yang relatif terjangkau	KY5	3,65	3,74	97,59 %
SUMBER DAYA MANUSIA				
Kemampuan SDM pengelola desa wisata dalam memberikan pelayanan informasi pada pengunjung dan penanganan keluhan pelanggan	SDM1	2,28	3,42	66,67 %
Kemampuan SDM dalam mengatur dan mengorganisir pengunjung	SDM2	2,84	2,7	105,19 %
ADOPSI TEKNOLOGI				
Informasi Desa Wisata dapat diakses melalui laman/sosial media	IT1	1,55	3,42	45,32 %
Dampak efek jaringan (<i>network effect</i>)	IT2	1,4	3,67	38,15 %
Tersedia akses pembayaran digital	IT3	1,87	2,16	86,57 %
RATA-RATA		2,41	3,05	80,44 %

Sumber: data diolah

Kesesuaian yang relatif rendah juga ditemukan pada atribut sumber daya manusia, khususnya pada indikator kemampuan pengelola dalam menyediakan layanan informasi serta menangani keluhan pengunjung. Permasalahan yang kerap muncul umumnya berkaitan dengan miskomunikasi mengenai perlengkapan dan jenis pakaian yang sebaiknya dibawa dan dikenakan oleh pengunjung saat mengikuti aktivitas wisata. Selain itu, ketersediaan fasilitas pendukung seperti obat-obatan dasar belum disiapkan secara memadai apabila pengunjung mengalami gangguan kesehatan atau kecelakaan ringan saat menikmati atraksi wisata. Pada atribut adopsi teknologi, pemanfaatan teknologi digital oleh pengelola Desa Wisata Tenjolaya juga dinilai belum optimal. Informasi mengenai Desa Wisata Tenjolaya saat ini masih terbatas dan sebagian besar hanya dapat diakses melalui akun media sosial Instagram resmi. Hingga penelitian ini dilakukan, belum tersedia laman resmi yang dikelola secara mandiri oleh pengelola desa wisata. Selain itu, efek jaringan (*network effect*) juga masih tergolong rendah, yang terlihat dari jumlah ulasan pengunjung pada platform Google Maps yang masih terbatas, meskipun memiliki nilai penilaian yang cukup baik.

Untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif, perbandingan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengunjung disajikan melalui diagram kartesius yang ditampilkan pada Gambar 2. Berdasarkan diagram tersebut, terlihat bahwa pengunjung memiliki harapan yang cukup tinggi terhadap keberadaan atraksi buatan yang lebih beragam dan unik jika dibandingkan dengan destinasi wisata lain di kawasan Ciwidey. Potensi pengembangan yang dapat dimanfaatkan oleh Desa Wisata Tenjolaya antara lain keberadaan aliran sungai kecil yang dapat dikembangkan menjadi wahana wisata berbasis alam seperti *body rafting*. Selain itu, pengembangan wisata edukasi ekowisata, seperti hasil perkebunan, juga dapat menjadi alternatif



atraksi bagi pengunjung yang tidak berminat melakukan aktivitas alam terbuka karena keterbatasan fisik, kondisi medis, maupun beratnya medan yang harus dilalui

Selanjutnya, ketersediaan lahan parkir menjadi salah satu aspek penting yang perlu mendapat perhatian dari pengelola Desa Wisata Tenjolaya. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan mengidentifikasi lahan kosong di sekitar lokasi atraksi wisata yang relatif dekat, kemudian melakukan penataan agar dapat diakses dengan baik oleh jenis kendaraan yang umum digunakan pengunjung, seperti SUV, minibus, maupun mikrobis. Penyediaan kantong parkir tersebut dapat dikembangkan melalui skema kerja sama, seperti sistem sewa atau bagi hasil, apabila lahan dimiliki oleh masyarakat setempat.

Aspek kebersihan lingkungan, termasuk kebersihan fasilitas, sarana dan prasarana, serta ketersediaan toilet dan tempat sampah, juga masih memerlukan peningkatan. Kondisi ini berkaitan dengan kedekatan lokasi desa wisata dengan kawasan permukiman dan lahan produktif masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pada aspek kebersihan dapat dilakukan secara berkelanjutan melalui kampanye sadar wisata kepada masyarakat yang tinggal di sekitar lokasi atraksi. Kesadaran wisata masyarakat diyakini tidak hanya mendorong kunjungan ulang, tetapi juga berpotensi menarik kunjungan wisatawan baru.

Kemampuan sumber daya manusia pengelola juga perlu mendapat perhatian, terutama dalam hal kemampuan berkomunikasi dengan pengunjung. Komunikasi yang efektif tidak hanya dilakukan saat kunjungan berlangsung, tetapi juga sebelum kunjungan, baik melalui media komunikasi langsung maupun melalui media sosial dan laman informasi. Penerapan komunikasi yang baik diharapkan dapat mengurangi kesalahpahaman informasi serta meminimalkan permasalahan yang sebenarnya dapat dihindari sejak awal.

Pada aspek adopsi teknologi, penyediaan informasi yang lengkap dan mudah diakses melalui laman internet maupun media sosial menjadi perhatian penting bagi pengunjung. Informasi digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai media promosi di tengah persaingan destinasi wisata yang semakin ketat, khususnya di kawasan Ciwidey yang memiliki banyak alternatif lokasi wisata. Selain itu, efek jaringan (*network effect*) juga berperan dalam membentuk persepsi calon pengunjung. Efek jaringan positif dapat muncul melalui ulasan dan pengalaman pengunjung sebelumnya, misalnya pada platform Google Maps atau media digital lainnya. Oleh karena itu, pengelola dapat mendorong pengunjung untuk meluangkan waktu memberikan ulasan sebagai bentuk partisipasi dalam pengembangan desa wisata.

Berdasarkan hasil analisis, atribut dan indikator yang telah memenuhi ekspektasi serta memberikan kepuasan bagi pengunjung meliputi daya tarik keindahan alam dan atraksi wisata alami, keamanan terkait bebas pungutan liar, serta kenyamanan pada seluruh indikatornya. Sementara itu, atribut yang tidak memerlukan prioritas pengelolaan adalah keteraturan sarana dan prasarana serta keberadaan pusat layanan informasi. Hal ini disampaikan oleh pengunjung karena aktivitas wisata lebih banyak dilakukan di ruang terbuka, sehingga keteraturan tata letak bukan menjadi faktor utama dalam menikmati pengalaman wisata.

Adapun atribut dan indikator yang dinilai tidak terlalu menjadi prioritas namun telah mendapatkan perhatian berlebih dari pengelola adalah keamanan dalam hal rasa aman di kawasan desa wisata serta kemampuan sumber daya manusia dalam mengorganisir rombongan pengunjung. Hal ini disebabkan karena pengelolaan rombongan umumnya telah dilakukan oleh ketua atau koordinator masing-masing kelompok pengunjung.



5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data survei dan analisis yang dilakukan, ditemukan bahwa beberapa aspek pelayanan Desa Wisata Tenjolaya masih menunjukkan kesenjangan antara kinerja pengelola dan tingkat kepentingan pengunjung. Kesenjangan tersebut terutama terlihat pada daya tarik wisata buatan, keamanan yang berkaitan dengan ketersediaan dan pengelolaan area parkir, serta sebagian besar indikator pada aspek kebersihan. Selain itu, kapasitas sumber daya manusia, khususnya dalam penyampaian informasi dan penanganan keluhan pengunjung, serta pemanfaatan teknologi digital dan efek jaringan, juga belum menunjukkan kinerja yang optimal.

Hasil analisis menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut perlu menjadi fokus utama perbaikan oleh pengelola Desa Wisata Tenjolaya. Prioritas pengembangan diarahkan pada penciptaan atraksi buatan yang lebih variatif dan memiliki keunikan, penyediaan lahan parkir yang memadai dan aman, serta peningkatan kebersihan lingkungan desa wisata, termasuk fasilitas pendukung, sarana prasarana, serta ketersediaan toilet dan tempat sampah.

Selain itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia perlu difokuskan pada kemampuan komunikasi, baik dalam memberikan informasi kepada pengunjung maupun dalam menangani keluhan secara responsif. Aspek lain yang tidak kalah penting adalah adopsi teknologi, terutama terkait penyediaan informasi digital yang mudah diakses serta upaya mendorong terbentuknya efek jaringan positif melalui partisipasi dan ulasan pengunjung di platform digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Achsa, Andhatu., Verawati, Dian M., & Hutajulu, Dinar M.(2024). Evaluasi dan Strategi Pengembangan Desa Wisata dengan Importance-Performance Analysis (IPA). *Ekonomis: Journal of Economic and Business*, 8(1), <http://dx.doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1320>
- Anggito, A., & Setiawan, J. 2018. Metode Penelitian Kualitatif. CV Jejak.
- Bratic, M.; Pavlovic, D.; Kovacić, S.; Pivac, T.; Maric Stankovic, A.; Vujicic, M.D.; Anđelkovic, Ž. An IPA Analysis of Tourist Perception and Satisfaction with Nisville Jazz Festival Service Quality. *Sustainability* 2024, 16, 9616. <https://doi.org/10.3390/su16229616>
- Charles, Y. Network Effect: Sejarah, Cara Kerja, Cara Menggunakan Untuk Bisnis. diakses pada tanggal 20 Oktober 2024 dari laman https://tanyadigital.com/network-effect-adalah/#google_vignette
- Dhameria, V., Sulfiani, S., & Kusumah, A. (2023). Application Of Importance Performance Analysis (IPA) Of Sapta Pesona Beach Marina Semarang. *Barakuda* 45: Jurnal Ilmu Perikanan Dan Kelautan, 5(1), 79-88. <https://doi.org/10.47685/barakuda45.v5i1.303>
- Handayani, S. M., Rahayu, E. S., Irianto, H., Sundari, M. T., Setyowati, & Widadie, F. (2023). Analisis kinerja desa wisata berbasis pertanian pada berbagai kategori desa wisata di Kabupaten Bantul. *Agromix*, 14(1), 67-76. <https://doi.org/10.35891/agx.v14i1.3225>
- Hen (2016). 30 Rekomendasi Tempat Wisata di Bandung 2024. Diakses pada 12 November 2024 melalui laman <https://kumparan.com/jendela-dunia/30-rekomendasi-tempat-wisata-di-bandung-terbaik-2024-2279YmxF45w/full>



- Henry. "Cerita Akhir Pekan: Mendadak Desa Wisata Tak Semuanya Konsisten". Liputan 6 (2022). Diakses pada tanggal 14 Februari 2024 dari <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/5060111/cerita-akhir-pekan-mendadak-desa-wisata-yang-tak-semuanya-konsisten?page=4>.
- Jou, R.-C.; Day, Y.-. Application of Revised Importance-Performance Analysis to Investigate Critical Service Quality of Hotel Online Booking. Sustainability 2021, 13, 2043. <https://doi.org/10.3390/su13042043>
- Kemenparekraf, 2022. Desa Wisata Sugihmukti. Diakses pada 14 Februari 2024 melalui laman https://jadesta.kemenparekraf.go.id/desa/sugihmukti_1
- Khumaedy, M. Arif. "Masyarakat Sadar Wisata". Sekretariat Kabinet Republik Indonesia (2017). Diakses pada 14 Februari 2024 diakses dari <https://setkab.go.id/masyarakat-sadar-wisata/>.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 77-79. <https://doi.org/10.2307/1250495>
- Musyarofah, B., Ilmadi, Setiawan, T. H., & Isnurani. 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). Jurnal Lebesgue : Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika, Matematika Dan Statistika, 2(1), 85-95. <https://doi.org/10.46306/lb.v2i1.47>
- Oeswoyo, Mayasari. D. Peningkatan Kualitas Masyarakat Melalui Sosialisasi Sadar Wisata dan Sapta Pesona. Jurnal Pemberdayaan Pariwisata, [S.l.], v. 2, n. 1, p. 29 - 35, june 2020. ISSN 2715-923X. Available at: <<https://jurnalpariwisata.iptrisakti.ac.id/index.php/JPP/article/view/1383>>. Date accessed: 15 dec. 2024. doi: <https://doi.org/10.30647/jpp.v2i1.1383>
- Pedoman Desa Wisata. Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi Republik Indonesia. Edisi II, 2021
- Profil Desa Wisata Sugihmukti. Diakses pada 12 November 2024 melalui laman https://jadesta.kemenparekraf.go.id/desa/sugihmukti_1
- Safitri, B.V., Maulida, N., & Miharja, D.L. Optimalisasi Penggunaan Media Sosial dalam Mengembangkan Potensi Desa Wisata Organik pada Kelompok Sadar Wisata Desa Muncan-Lombok Tengah. Journal of Community Development & Empowerment, 2(3). <https://doi.org/10.29303/jcommdev.v2i3.19>
- Warner, L. A., Kumar, A., & Lamm, A. J. 2016. Using Importance-Performance Analysis to Guide Extension Needs Assessment. Journal of Extension



Yunita, N. P. I., & Nurmalasari, M. R. . (2024). Optimalisasi Media Sosial Guna Meningkatkan Daya Tarik Wisata Dairyland on the Valley. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara, 6(1), 1001-1006. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v6i1.3972>