

### **BAB III**

#### **SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini peneliti akan memaparkan data yang telah diperoleh dari hasil observasi, studi dokumentasi, dan wawancara wisatawan yang pernah berkunjung ke Desa Wisata Pentingsari Kabupaten Sleman, yang dibagi ke dalam 3 kriteria informan yakni wisatawan lokal yang berasal dari DIY, wisatawan domestik yang berasal dari luar DIY, dan wisatawan asing. Hal ini bertujuan untuk mengetahui dan melihat bagaimana tanggapan wisatawan terkait atribut tujuan wisata dari ketiga kriteria informan tersebut.

Setelah penyajian data, peneliti akan melanjutkan dengan melakukan analisis data sesuai dengan tinjauan pustaka yang tertera pada Bab I. Kemudian peneliti akan menganalisis data tersebut menggunakan metode deskriptif yang akan dijelaskan secara mendalam dengan pengumpulan data yang didapatkan selama penelitian. Hal ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan wisatawan secara keseluruhan dari masing-masing kualitas atribut tujuan wisata (*attractions, accessibility, amenities, available packages, activities and ancillary services*) yang ditawarkan Desa Wisata Pentingsari Kabupaten Sleman, sehingga dapat menjadi salah satu evaluasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas atribut tujuan wisata di Desa Wisata Pentingsari.

## **A. Sajian Data**

### **1. Atribut Wisata Dalam Aspek Attractions (Atraksi)**

Atraksi adalah objek atau daya tarik yang dimiliki oleh suatu daerah tujuan wisata. Atraksi menjadi komponen yang sangat vital untuk dapat menarik wisatawan, oleh karena itu suatu daerah tujuan wisata tersebut harus memiliki keunikan atau ciri khas dari daerah tersebut. Atraksi dibagi menjadi tiga, yaitu atraksi wisata alam, atraksi wisata budaya, dan atraksi wisata buatan. Atraksi alam merupakan kekayaan alam, flora dan fauna yang meliputi pemandangan alam seperti danau, gunung, hutan, sungai, gua, udara bersih, hawa sejuk, dan lain sebagainya. Atraksi budaya meliputi peninggalan sejarah seperti adat istiadat, bangunan sejarah, keberadaan suku, dan lain sebagainya. Atraksi buatan dapat berupa hal-hal yang dibuat manusia seperti kebun raya, taman safari, water boom, dan lain sebagainya.

Desa Wisata Pentingsari mengangkat tema desa wisata alam, budaya dan pertanian yang berwawasan lingkungan. Desa Wisata Pentingsari menawarkan kegiatan wisata pengalaman berupa pembelajaran tentang alam, lingkungan hidup, pertanian, perkebunan, wirausaha, kehidupan sosial budaya, ragam seni tradisi dan kearifan lokal yang masih mengakar dimasyarakat dengan suasana khas pedesaan di lereng Gunung Merapi. Terkait dengan tema yang diangkat Desa Wisata Pentingsari menjadikan atraksi atau daya tarik desa wisata ini tergolong dalam atraksi wisata alam dan atraksi wisata budaya.

**Tabel 1. Kategorisasi Aspek Atraksi Desa Wisata Pentingsari**

No	Komponen	Jenis Objek
1.	Atraksi wisata alam	Pemandangan alam seperti sungai, gunung, peternakan, sawah, perkebunan, udara bersih, hawa yang sejuk, serta keragaman tanaman dan hewan.
2.	Atraksi wisata budaya	Kesenian & kerajinan, budaya kehidupan masyarakat, makanan khas, peninggalan sejarah.

Sumber : Data diolah dari dokumen Desa Wisata Pentingsari tahun 2017 dan hasil observasi peneliti

### 1.1 Atraksi wisata alam

Tanggapan seluruh wisatawan mengatakan bahwa *“Desa Wisata Pentingsari memiliki kualitas lingkungan alam yang sangat terjaga kealamiannya.”* Kealamian tersebut dijabarkan seperti tanggapan wisatawan I1, I3, I5, I8, I9, dan I10 yang mengatakan bahwa *“Desa Wisata Pentingsari memiliki banyak pohon yang mengelilingi sehingga membentuk seperti suatu desa yang berada di dalam hutan”*. Kondisi tersebut menurut tanggapan wisatawan I1, I2, I3, I4, dan I7 pada dasarnya dinilai *“memiliki lingkungan alam seperti kebanyakan desa pada umumnya dengan banyaknya pohon yang mengelilingi”* Adapun wisatawan I2 dan I9 mengatakan sisi keunikan sebuah desa ini yakni dapat dijumpai dari *“pemandangan Gunung Merapi, dan sungai di sekeliling desa yang tidak semua desa memilikinya”* sehingga menjadikan desa ini berbeda dari desa wisata lain.

Keunikan tersebut didukung dengan tanggapan wisatawan I8 yang menyatakan bahwa *“suasana alamnya yang sangat alami, nyaman, dan udara yang sejuk khas lereng pegunungan.”* Sedangkan tanggapan I4 dan I5 menambahkan bahwa kekhasan lain yang dimiliki Desa Wisata Pentingsari yakni *“dari segi geografisnya, kontur tanah yang berbeda, serta variasi dari segi*

*vegetasi atau tanaman yang tumbuh subur.*” sehingga menambah kesan “*back to nature*” atau kembali ke alam. Adapun tanggapan wisatawan I6 dan I9 mengatakan bahwa “*atraksi alam Desa Wisata Pentingsari ini karena memiliki keanekaragaman tanaman dan fauna yang banyak jika dibanding dengan di kota.*” Wisatawan I11 dan I12 menambahkan bahwa “*lingkungan alam yang menjadikan atraksi alam Desa Wisata Pentingsari berkualitas juga karena kebersihan sampah yang sangat dijaga oleh masyarakatnya.*” Atraksi wisata alam inilah sehingga wisatawan mempersepsikan sebagai daya tarik utama dari Desa Wisata Pentingsari seperti yang dikatakan oleh wisatawan I4 dan I6.

Dari temuan diatas dapat dilihat potensi alam yang dimiliki Desa Wisata Pentingsari dipengaruhi oleh letak keberadaan desa tersebut yang berada di kawasan lereng Gunung Merapi dengan jarak 12,5 km dari puncak Gunung Merapi sehingga kondisi geografis, kealamian, serta kesejukan udara menjadi sesuatu yang khas dimiliki oleh daerah lereng gunung. Hal inilah yang menyebabkan keragaman vegetasi flora dan fauna dapat dijumpai di desa tersebut. Selain kawasan yang terletak di lereng gunung, Desa Wisata Pentingsari berbentuk seperti semenanjung yang berbatasan langsung dengan Kali Kuning dan di kelilingi pohon-pohon sehingga akan nampak seperti desa yang berada di dalam kawasan hutan.

Daya tarik sebuah daerah tujuan wisata alam dipengaruhi pula oleh kualitas lingkungan alam, sehingga dapat memberikan daya dukung optimal terhadap daerah tersebut. Daya dukung lingkungan alam adalah ukuran kemampuan suatu lingkungan yang mendukung sejumlah kumpulan atau populasi jenis makhluk

hidup tertentu untuk dapat hidup dalam suatu lingkungan tertentu seperti kelompok tumbuhan, binatang, dan manusia termasuk wisatawan. Wisatawan akan merasa nyaman untuk berada di lingkungan tersebut. Hal ini menjadi salah satu ciri yang akan menambah penilaian positif wisatawan terhadap daerah yang dikunjunginya. Upaya-upaya yang dilakukan masyarakat Desa Wisata Pentingsari dalam menjaga kualitas lingkungan alam dapat terlihat dari bagaimana masyarakat menjaga kebersihan lingkungan dan ekosistem yang ada, seperti mengatur tata guna lahan dan juga pola tata ruang wilayah yang disesuaikan dengan karakteristik dan peruntukan lahan, penanaman pohon buah-buahan, menerapkan pengelolaan sampah yang baik dengan memberikan fasilitas pembuangan sampah disetiap sudut tertentu sampai pada pembuangan akhir sampah, serta menjaga kebersihan air.

## 1.2 Atraksi wisata budaya

Menurut data yang diperoleh dari I3, I5, I7, I9, I10, I11, I12 berpendapat bahwa *“Desa Wisata Pentingsari memiliki keanekaragaman warisan budaya.”* I1 menambahkan *“keragaman warisan budaya tersebut tidak luntur walaupun tetap mengikuti perkembangan jaman.”* Wisatawan I2 juga menambahkan bahwa *“keanekaragaman budaya ini dapat dipertahankan masyarakat karena mereka melatih anak-anak dalam menjaga budaya tersebut.”*

Adapun wisatawan I8 mengatakan bahwa *“warisan budaya yang ditonjolkan yakni dari segi kehidupan masyarakat.”* Wisatawan I1, I2 I3, I5, I6, I7 I10, I11, I12 menambahkan *“masyarakat Desa Wisata Pentingsari sebagai masyarakat yang ramah, sopan, dan terbuka dengan kehadiran wisatawan.”* I9

menambahkan selain sikap masyarakat yang ramah dan sopan, *“mereka sangat baik terhadap kedatangan orang asing, dan sangat membantu untuk mengenalkan segalanya.”* I4 juga menambahkan *“masyarakat disana memiliki tradisi gotong-royong yang masih dipertahankan”*

*“Warisan budaya sangat dirasakan dari kesenian dan kerajinan melalui kegiatan yang ditawarkan.”* seperti yang diungkapkan wisatawan I1, I2, I3, I4, I5, I6, I7, I10, I11. Selain dari kegiatan yang dilakukan secara langsung, budaya kesenian tersebut juga dapat ditonton dan dinikmati oleh wisatawan, seperti dalam tanggapan I8 *“ada penampilan seni tari untuk penyambutan wisatawan saat pertama kali datang.”* Adapun wisatawan I9, I12 menambahkan *“Desa Wisata Pentingsari memiliki kelengkapan budaya seni dan kerajinan sehingga menjadi tempat yang cocok untuk belajar dan mencoba secara langsung budaya kesenian dan kerajinan.”*

Budaya dari segi bangunan yang dimiliki Desa Wisata Pentingsari *“memiliki bangunan rumah-rumah yang tergolong sederhana, namun modern seperti pada kebanyakan rumah.”* Hal ini diungkapkan wisatawan I1, I2, I3, I4, I5, I7, I8, I9, I11, I12. Adapun wisatawan I10 menambahkan bahwa *“terdapat bangunan khas yang disebut sebagai rumah joglo untuk berkumpul.”* Wisatawan I6 menambahkan *“bangunan joglo tersebut dinilai memiliki struktur bangunan vintage dengan ukiran dan hiasan yang ada.”* Ketiga unsur atraksi wisata budaya inilah yang dipersepsikan wisatawan I1, I2, I3, I5, I7, I8, I9, I10, I11, I12 sebagai daya tarik utama dari Desa Wisata Pentingsari.

Temuan diatas menunjukkan atraksi wisata budaya sebagai daya tarik yang ditawarkan Desa Wisata Pentingsari melalui kegiatan kesenian dan kerajinan tangan yang melibatkan wisatawan dapat mengenal dan belajar secara langsung. Selain kegiatan budaya melalui kesenian dan kerajinan tangan yang dapat ditonton atau dilakukan secara langsung, atraksi budaya juga tergambar dari bentuk bangunan berupa rumah joglo yang menjadi rumah khas Yogyakarta. Budaya keseharian masyarakat juga menjadi suatu yang menarik bagi wisatawan. Mereka dapat berinteraksi secara langsung dengan kehidupan dan keramah-tamahan masyarakat desa Pentingsari. Keramah-tamahan masyarakat Desa Wisata Pentingsari menjadi sesuatu yang juga disoroti wisatawan, karena mereka menilai keramah-tamahan masyarakat itu tidak dapat dijumpai di setiap daerah.

Atraksi peninggalan sejarah pada dasarnya dimiliki Desa Wisata Pentingsari seperti luweng, watu dakon, pancuran sendangsari, rumah joglo, watu persembahan, dan ponteng. Namun dari banyaknya wisatawan yang diwawancarai tidak ada wisatawan yang menyebutkan atraksi peninggalan sejarah. Atraksi peninggalan sejarah tersebut tidak secara langsung ditawarkan kepada wisatawan oleh pengelola Desa Wisata Pentingsari karena kondisinya yang sudah tidak begitu terawat. Wisatawan yang mendapat informasi mengenai atraksi peninggalan sejarah hanya apabila pemandu wisata menjelaskan pada saat melewati tempat-tempat peninggalan sejarah tersebut.

Atraksi budaya yang telah disebutkan di atas dinilai wisatawan sebagai bentuk keberagaman warisan budaya yang masih dijaga dan dimiliki Desa Wisata

Pentingsari. Hal ini merupakan sebuah nilai tambah yang harus dipertahankan, supaya dapat membentuk kekuatan suatu daerah atau bangsa dalam menjawab berbagai tantangan seperti melemahnya budaya lokal pada masyarakat. Kekuatan tersebut akan menunjukkan bahwa kemajuan jaman bukan berarti dapat menghapus budaya tradisi yang ada. Desa Wisata Pentingsari memang sudah tergolong desa yang maju dan mampu menyesuaikan dengan perkembangan jaman, namun tetap dapat mempertahankan unsur kearifan lokal. Inilah yang dapat meningkatkan kebanggaan nasional sebagai bangsa yang maju dan berbudaya.

## **2. Atribut Wisata Dalam Aspek Accessibility (Aksesibilitas)**

Keberadaan daerah tujuan wisata selain dari segi daya tarik yang mampu menarik wisatawan, dibutuhkan pula sarana dan prasarana yang memadahi guna mendukung kenyamanan wisatawan dalam berwisata. Salah satu bentuk kenyamanan yang dibutuhkan wisatawan adalah kemudahan aksesibilitas pariwisata. Aksesibilitas dikatakan sebagai salah satu ukuran kenyamanan, hal ini terkait dengan mudah dan sulitnya seseorang mencapai lokasi yang ingin dituju dari sistem transportasi yang diterapkan. Semakin tinggi kemudahan aksesibilitas akan semakin banyak wisatawan dalam menjangkau daerah tujuan wisata tersebut. Dalam melaksanakan pembangunan prasaarana aksibilitas wisata diperlakukan koordinasi antara instansi terkait bersama dengan instalasi pariwisata di berbagai tingkatan. Dukungan instansi terkait dalam membangun prasarana wisata sangat diperlukan bagi pengembangan pariwisata di daerah. Komponen aksesibilitas yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas atribut wisata meliputi

kondisi jalan, sarana transportasi, papan petunjuk jalan menuju Desa Wisata Pentingsari dan papan petunjuk yang ada di area objek wisata, dan lampu penerangan jalan.

**Tabel . Kategorisasi Aspek Aksesibilitas Desa Wisata Pentingsari**

No	Komponen	Keterangan
1.	Kondisi Jalan	Kondisi jalan yang dilalui wisatawan dari pusat kota Yogyakarta menuju Desa Wisata Pentingsari dan area dalam desa wisata.
2.	Sarana Transportasi	Sarana transportasi umum yang digunakan wisatawan menuju Desa Wisata Pentingsari.
3.	Lampu Penerangan	Lampu penerangan yang berada di ruas-ruas jalan dan area dalam Desa Wisata Pentingsari. Terdapat 2 lampu besar yang berada 2 depan jalan masuk utama dan 20 titik lampu di area dalam Desa Wisata Pentingsari.
4.	Papan Petunjuk Jalan	Papan petunjuk jalan dibagi menjadi papan petunjuk jalan menuju Desa Wisata Pentingsari yang terdapat sejumlah 2 buah papan petunjuk jalan dengan jarak terjauh kurang lebih 2 km dari lokasi, dan papan petunjuk serta papan nama yang menunjukkan lokasi kegiatan di dalam Desa Wisata Pentingsari.

Sumber : Data diolah dari dokumen Desa Wisata Pentingsari tahun 2017 dan hasil observasi peneliti

## 2.1 Kondisi jalan

Data hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan tanggapan wisatawan I1, I6, I7, I8, I9, I10, I11, I12 “*mengatakan kualitas jalannya bagus, beraspal.*” Wisatawan I2, I3, I4, menambahkan “*perlu ada perbaikan jalan yang ada di lokasi desa.*” Adapun tanggapan I9, I10, I11, I12 mengatakan “*jalannya sangat mudah untuk dijangkau.*” Tanggapan lain I1, I2, I3, I6, I7, I8 mengatakan

*“jalannya berkelok-kelok tapi aksesnya mudah untuk dilalui.”* Berbeda dengan tanggapan I6 *“jalannya agak ribet”* Terkait dengan jarak, tanggapan wisatawan I1, I4, I5 I6, I8 mengatakan *“jalannya lumayan jauh dari pusat kota.”* Sedangkan I2, I3, I7, I9, I10, I11, I12 mengatakan *“ jalannya tidak terlalu jauh dari pusat kota”*.

Hasil data yang diperoleh menunjukkan Desa Wisata Pentingsari terletak di daerah lereng Merapi dengan kondisi jalan yang menanjak, melewati persawahan, jembatan yang dibawahnya merupakan sungai yang biasa dilalui aliran lahar dingin dari Gunung Merapi. Hal ini membuat kondisi jalan akses menuju Desa Wisata Pentingsari tidak terlalu besar, hanya terbatas, dan melewati pemukiman warga. Meskipun demikian kondisi jalan menuju Desa Wisata Pentingsari sudah menggunakan aspal dan semen yang dicor. Dengan kondisi jalan yang sudah bagus ini dipersepsikan positif memudahkan wisatawan yang datang dengan menggunakan kendaraan pribadi maupun transportasi pariwisata yang ukurannya besar. Namun wisatawan menambahkan sebgain jalan yang berada di dalam Desa Wisata Pentingsari masih memerlukan perbaikan. Pihak pengelola sampai saat ini masih menunggu konfirmasi dinas terkait untuk melanjutkan perbaikan jalan yang ada di dalam Desa Wisata Pentingsari. Terkait dengan jarak tempuh, dapat ditempuh kurang lebih 1,5 jam hingga 2 jam perjalanan dari pusat kota.

## 2.2 Sarana transportasi

Tanggapan wisatawan I1, I2, I3, I4, I7, I8, I9, I10, I11, I12 mengatakan transportasi yang digunakan untuk menuju ke Desa Wisata Pentingsari adalah *“transportasi pribadi ataupun transportasi yang telah disewa wisatawan dari*

*tempat atau daerah mereka berangkat.”* Sedangkan I5 dan I6 menggunakan *“transportasi yang telah disewa sekolah dari bandara Adisucipto,”* Taggapan I1, I2, I3, I4, I6, I7, I9, I10, I11, I12 *“mengatakan perlu adanya tambahan transportasi umum untuk menjangkau lokasi.”* adapun tanggapan I5 dan I8 mengatakan *“tidak masalah dengan tidak adanya transportasi umum karena dapat menggunakan alternatif lain.”*

Transportasi menjadi unsur yang harus diperhatikan oleh wisatawan. Sebelum memutuskan untuk pergi ke sebuah daerah tujuan wisata, wisatawan biasanya akan mempertimbangkan transportasi apa yang dapat digunakan untuk dapat pergi ke objek wisata tersebut. Wisatawan harus mengetahui transportasi apa saja yang dapat mengantarkannya sampai pada tujuan wisata.

Keberadaan Desa Wisata Pentingsari yang berada di lereng Merapi dan jauh dari jalan raya besar membuat kesulitan wisatawan jika menggunakan transportasi umum karena keberadaan transportasi umum sudah jarang ada dan tidak sampai menjangkau lokasi objek wisata. Untuk dapat menjangkau Desa Wisata Pentingsari, wisatawan hanya dapat menggunakan kendaraan pribadi, atau transportasi yang disewa seperti bus atau truk. Di Yogyakarta, mobil dapat disewa dengan kisaran harga Rp.250.000 hingga Rp.400.000, tergantung jenis mobil yang ingin disewa. Namun, bagi pengunjung yang datang dari luar Yogyakarta, pengelola Desa Wisata Pentingsari dapat menyediakan sarana penjemputan di Bandara Adi Sutjipto menggunakan mobil dengan kapasitas maksimal 6 mobil atau bus yang disewakan oleh pihak pengelola.

### 2.3 Papan petunjuk jalan

Tanggapan wisatawan I1, I2, I3, I6 terkait papan petunjuk jalan Desa Wisata Pentingsari *“dinilai sudah lengkap, namun perlu ada penambahan papan untuk memudahkan.”* Tanggapan wisatawan I4 mengatakan bahwa *“papan petunjuk jalan tersebut masih membuat kesulitan dalam menemukan lokasi desa maupun lokasi kegiatan karena tidak banyak dilihatnya.”* Berbeda dengan I7, I8, I9, I10, I12 menilai papan petunjuk jalan tersebut sudah dirasa *“dapat memudahkan dan membantu wisatawan menjangkau desa tersebut.”* Sedangkan wisatawan I5 dan I11 mengatakan *“tidak memperhatikan papan petunjuk jalan.”*

Keberadaan papan petunjuk jalan yang ada diharapkan dapat memberikan kemudahan wisatawan dalam menemukan lokasi tujuan wisata. Papan petunjuk itu berisikan informasi arah menuju Desa Wisata Pentingsari. Selain papan petunjuk jalan, papan penanda lokasi kegiatan wisata yang berada di dalam Desa Wisata Pentingsari atau yang biasa disebut dengan papan keterangan objek memiliki fungsi sebagai penanda agar memudahkan wisatawan ketika mengikuti serangkaian *tour* wisata yang ada di Desa Wisata Pentingsari. Papan keterangan objek ini biasa dipasang di sudut-sudut gang dengan ukuran dan tulisan yang mudah dibaca oleh wisatawan. Selain dipasang di sudut gang, papan keterangan objek juga dipasang di depan lokasi tempat berlangsungnya kegiatan, seperti joglo rumah herbal, joglo utama, tempat untuk belajar gamelan dan lain sebagainya.

Segala papan petunjuk yang telah dipasang pada titik-titik tertentu diharapkan dapat memberikan informasi kepada wisatawan, namun papan

petunjuk tersebut masih dirasa belum mencukupi kebutuhan wisatawan untuk dapat mengakses jalan menuju Desa Wisata Pentingsari karena hanya tersedia dua buah papan petunjuk jalan yang berukuran kecil dengan jarak terjauh berada kurang lebih 2 km dari Desa Wisata Pentingsari. Papan petunjuk ini rencananya akan ditambah sebanyak lima buah dengan ukuran yang lebih besar di sekitar Desa Wisata Pentingsari

#### 2.4 Lampu penerangan

Tanggapan wisatawan I1, I2, I3, I5, I6, I8 mengatakan bahwa Desa Wisata Pentingsari *“telah memiliki lampu penerang jalan namun masih membutuhkan penabahan.”* Adapun wisatawan I11 dan I12 mengatakan *“lampu penerangan tersebut sudah dapat memenuhi kebutuhan mereka.”* Berbeda dengan tanggapan wisatawan I4, I7, I9, I10 yang *“tidak mengetahui kondisi lampu penerangan.”*

Dari data yang ditemukan lampu penerangan juga merupakan komponen penting dalam suatu daerah tujuan wisata. Lampu penerangan meliputi lampu yang dipasang sepanjang jalan menuju Desa Wisata Pentingsari guna memberi penerangan kepada wisatawan yang pergi pada malam hari. Selain dipasang di area sepanjang jalan yang digunakan untuk menuju Desa Wisata Pentingsari lampu penerangan juga dipasang di area Desa Wisata Pentingsari.

Seluruh wilayah dari Desa Wisata Pentingsari pada dasarnya sudah dialiri listrik, baik itu rumah, maupun jalan-jalan atau gang yang ada di dalam Desa Wisata Pentingsari. Dengan adanya penerangan yang baik dan aliran listrik yang stabil, wisatawan yang datang akan merasa nyaman dan memudahkan mereka melakukan kegiatan baik kegiatan di dalam maupun di luar rumah. Namun

kendati demikian lampu penerangan dirasa kurang dapat memenuhi kebutuhan wisatawan yang datang pada malam hari, beberapa wisatawan merasa terlalu minimnya lampu penerangan di sepanjang jalan sehingga dikhawatirkan wisatawan yang belum pernah ke Desa Wisata Pentingsari akan kesulitan melihat petunjuk jalan.

### 3. Atribut Wisata Dalam Aspek Amenities (Fasilitas)

**Tabel 2. Kategorisasi Aspek Fasilitas Desa Wisata Pentingsari**

No	Komponen	Keterangan
2.	Akomodasi/Penginapan	Tersedia <i>homestay</i> milik warga yang berjumlah kurang lebih 54 buah
2.	Toilet umum	Tersedia toilet umum di beberapa spot tertentu, seperti dekat lapangan, samping perempatan jalan, dan juga toilet milik warga yang dapat digunakan jika kapasitas toilet umum kurang.
3.	Ketersediaan lingkungan dan air bersih	Tersedia bak penampungan sampah di beberapa tempat tertentu dan penampungan air yang bersumber dari mata air Gunung Merapi.
4.	Lahan Parkir	Tersedia lahan parkir yang luas dan dapat memuat bus, truk, mobil.
5.	Toko Cenderamata	Tersedia toko cenderamata di dekat <i>TIC</i>

Sumber : Data diolah dari dokumen Desa Wisata Pentingsari tahun 2017 dan hasil observasi peneliti

Fasilitas menjadi faktor pendukung atraksi wisata. Suatu daerah tujuan wisata yang hanya mempunyai atraksi tanpa memiliki fasilitas yang memadai akan menurunkan kenyamanan wisatawan dalam berkunjung karena tersedianya berbagai fasilitas kebutuhan yang diperlukan akan membuat wisatawan merasa nyaman, sehingga akan semakin banyak wisatawan yang berkunjung. Komponen fasilitas umum yang dimiliki Desa Wisata Pentingsari yakni

akomodasi/penginapan, toilet umum, aula, lahan parkir, toko cinderamata, dan ketersediaan kebersihan lingkungan dan air.

### 3.1 Akomodasi/Penginapan

Akomodasi atau penginapan merupakan komponen yang berkaitan dengan fasilitas yang disediakan Desa Wisata Pentingsari bagi wisatawan yang akan bermalam. Desa Wisata Pentingsari memiliki kurang lebih 54 *homestay* yang dikelola oleh sebagian warga. *Homestay* tersebut berupa fasilitas tempat tidur, almari, toilet, ruang makan, ruang tamu, dan tempat pembuangan sampah. Selebihnya fasilitas tergantung dengan fasilitas yang dimiliki tuan rumah, karena wisatawan yang menginap di Desa Wisata Pentingsari ini tinggal bersama di rumah milik warganya.

Tanggapan semua wisatawan Desa Wisata Pentingsari menyatakan bahwa *“Desa Wisata Pentingsari memberikan peluang beristirahat untuk mereka.”* Wisatawan I1, I2, I3, I4, I5, I6, I7, I8, I11, I12 menambahkan *“homestay yang disediakan memberikan kepuasan terhadap kenyamanan dan mencukupi kebutuhan wisatawan.”* Adapun tanggapan I2, I5, I6, I11 mengatakan bahwa mereka *“dapat berinteraksi langsung dengan pemilik homestay yang ramah.”* Berbeda dengan wisatawan I9 dan I10 yang *“tidak mengetahui kondisi penginapan karena tidak menginap.”*

Temuan diatas yang menunjukkan kelebihan Desa Wisata Pentingsari dapat memberikan peluang beristirahat wisatawan dan juga dengan adanya *homestay* yang bersatu dengan masyarakat memberi kelebihan tersendiri karena wisatawan dapat berinteraksi langsung dan melihat bagaimana kehidupan masyarakat Desa

Wisata Pentingsari. Terlebih untuk wisatawan yang benar-benar ingin belajar mengenal budaya masyarakat lokal yang hidup dalam kesederhanaan. *Homestay* di Desa Wisata Pentingsari kondisinya tidak sebagus dengan hotel. Namun *homestay* tersebut telah memiliki standar yang dapat dikatakan bersih dan nyaman untuk ditinggali wisatawan.

### 3.2 Toilet Umum

Toilet umum menjadi hal vital dalam fasilitas di tempat wisata. Desa Wisata Pentingsari memiliki fasilitas toilet umum yang tersebar di beberapa titik pusat kegiatan. Ditambah pula dengan kamar mandi milik warga yang terdapat di rumah-rumah warga. Kebersihan toilet umum haruslah dijaga karena dengan kondisi yang bersih akan membuat wisatawan nyaman untuk menggunakannya.

Tanggapan wisatawan I1, I3, I4, I8 mengatakan Desa Wisata Pentingsari *“memiliki kelengkapan toilet umum untuk memenuhi kebutuhan wisatawan.”* Wisatawan I2, I7 menambahkan toilet umum yang dimiliki Desa Wisata Pentingsari dinilai bersih. Disisi lain I5, I6 menambahkan *“perlu adanya perbaikan untuk dirapikan kembali.”* Sedangkan wisatawan I9, I10, I11, I12 mengatakan *“tidak begitu mengetahui keberadaan toilet umum karena hanya menggunakan toilet milik warga.”*

Temuan diatas menyatakan bahwa toilet umum yang disediakan Desa Wisata Pentingsari dinilai dapat memenuhi kebutuhan wisatawan dan memiliki kebersihan yang terjaga sehingga layak untuk digunakan, namun perlu adanya perbaikan untuk merapikan kembali agar terlihat lebih indah.

### 3.3 Kebersihan lingkungan dan Air

Tanggapan semua wisatawan terhadap kebersihan lingkungan dan air yang dimiliki Desa Wisata Pentingsari *“dinilai bersih dan memenuhi standar kebutuhan wisatawan.”* Wisatawan I2, I3, I5, I6, I7, I8, I12 menambahkan *“kebersihan lingkungan alam dan air ini tentu karena masyarakat yang menjaga kebersihannya.”* Adapun wisatawan I11 mengatakan *“kebersihan itupun dijaga hingga semua lokasi kegiatan memiliki tempat sampah termasuk di sungai yang disediakan tempat sampah.”*

Data temuan tersebut menyebutkan bahwa Desa Wisata Pentingsari memiliki kualitas kebersihan lingkungan dan air yang bersih karena dukungan dan kesadaran masyarakat yang ikut menjaganya. Kualitas lingkungan alam inilah yang juga memberikan kenyamanan wisatawan saat mengunjungi Desa Wisata Pentingsari.

Kebersihan sampah dan kerapian lingkungan desa menjadi perhatian khusus masyarakatnya. Wisatawan menganggap bahwa suatu daerah tujuan wisata haruslah memiliki kawasan yang terjaga kebersihannya, memiliki tempat sampah yang disediakan di titik tertentu guna memudahkan wisatawan untuk membuang sampah. Desa Wisata Pentingsari juga menyediakan tempat sampah untuk setiap tempat yang digunakan dalam berkegiatan. Seperti sawah, sungai yang umumnya tidak memiliki tempat pembuangan sampah khusus, namun pengelola Desa Wisata Pentingsari memperhatikan hal tersebut supaya terjaga kebersihan disemua kawasan desa.

Kebersihan air di Desa Wisata Pentingsari juga menjadi hal yang diperhatikan. Air yang mengalir di Desa Wisata Pentingsari berasal dari sumber air Gunung Merapi yang dialirkan menggunakan pipa menuju sumur umum yang kemudian dialirkan ke masing-masing rumah warga. Kualitas air tersebut bukan hanya segar namun juga jernih karena langsung dari mata air gunung. Air yang dingin dengan suasana pegunungan yang asri membuat wisatawan merasa nyaman untuk tinggal dan menambah kualitas komponen atribut Desa Wisata Pentingsari.

#### 3.4 Lahan parkir

Tanggapan I1, I4, I7, I8, I9, I10, I11, I12, wisatawan Desa Wisata Pentingsari "*memiliki lahan parkir yang cukup luas*" hingga mampu menampung bus pariwisata yang membawa rombongan wisatawan. Namun wisatawan I2., I3, I5, I6 menambahkan "*keberadaan lokasi lahan parkir dengan homestay dirasa jauh*" karena untuk mencapai *homestay* jalan yang dilewati sempit sehingga bus atau truk tidak dapat masuk. Kondisi lahan parkir yang ada di Desa Wisata Pentingsari masih berupa tanah yang diratakan seperti pada tanggapan wisatawan I8 yang memberikan saran "*untuk memberi semacam konblok*", sehingga jika dengan kondisi tanah dikhawatirkan saat musim hujan akan membuat jalan licin dan membahayakan wisatawan.

#### 3.5 Toko cinderamata

Desa Wisata Pentingsari memiliki toko cinderamata yang berada di dekat lapangan dan tempatnya di dekat jalan yang memudahkan untuk orang mengetahuinya. Namun banyak wisatawan Desa Wisata Pentingsari yang tidak

mengetahuinya seperti tanggapan wisatawan I2, I3, I4, I5, I6, I7, I8 “*dikarenakan toko cinderamata tersebut tidak buka*”. Wisatawan menganggap bahwa suatu objek wisata harus memiliki cinderamata yang dapat dibawa pulang untuk oleh-oleh. Disisi lain wisatawan tetap dapat membeli olahan makanan sebagai oleh-oleh yang dijual di rumah-rumah warga yang langsung mengolah seperti kopi, kripik singkong, jamur krispi, serta membawa pulang hasil karya yang telah dibuat seperti wayang *suket* seperti pada tanggapan I1 yang menyatakan “*cukup dengan oleh-oleh tersebut.*” adapun wisatawan I9, I10, I11, I12 menyatakan bahwa “*tidak begitu membutuhkan dan menginginkan cinderamata*” karena dapat diganti mencarinya ke tempat lain.

Temuan hasil tanggapan di atas menjelaskan bahwa pengelolaan toko cinderamata belum dapat berjalan maksimal, padahal cinderamata menjadi sesuatu yang sering dicari oleh wisatawan. Salah satu tujuan wisatawan berkunjung ke daerah tujuan wisata adalah dapat berbelanja kebutuhan pribadinya dan mendapatkan oleh-oleh cinderamata untuk dibawa pulang ke rumahnya. Cinderamata menjadi sarana yang sangat efektif untuk mengenalkan daerah tujuan wisata, seperti kaos, batik, dan cinderamata lainnya. Cinderamata haruslah menjadi sesuatu *icon* yang dapat menandakan ciri khas tempat tersebut. Dengan kondisi seperti itu wisatawan akhirnya akan membeli oleh-oleh dari tempat lain, hal tersebut menjadi peluang yang dilewatkan oleh pengelola Desa Wisata Pentingsari.

#### 4. Atribut Wisata Dalam Aspek Available Packages (Paket Yang Disediakan)

Paket yang ditawarkan Desa Wisata Pentingsar merupakan paket yang dibuat demi kemudahan wisatawan dalam berwisata di Desa Wisata Pentingsari. Paket tersebut dibagi ke dalam dua jenis paket, yakni seperti dalam tabel berikut:

**Tabel 3. Kategorisasi Aspek Paket Yang Ditawarkan Desa Wisata Pentingsari**

No	Komponen	Keterangan
3.	Paket Wisata dengan biro perjalanan wisata	Desa Wisata Pentingsari telah bekerjasama dengan beberapa biro perjalanan wisata yang berada di daerah Jakarta dan sekitarnya.
2.	Paket Wisata Desa Wisata Pentingsari	Tersedia paket wisata yang dapat dipilih wisatawan berdasarkan lama kunjungan.

Sumber : Data diolah dari dokumen Desa Wisata Pentingsari tahun 2017 dan hasil observasi peneliti

##### 4.1 Paket wisata menuju Desa Wisata Pentingsari

Paket wisata merupakan produk perjalanan yang ditawarkan oleh biro perjalanan wisata atau transportasi yang bekerjasama dengan penyedia daerah tujuan wisata atau wisatawan yang akan melakukan perjalanan, paket wisata ini dimana harga paket wisata tersebut telah mencakup biaya perjalanan, transportasi, akomodasi, makan, minum, lama waktu wisata dan tempat yang akan dikunjungi, serta makanan dan minuman yang telah ditentukan jumlahnya.

Desa Wisata Pentingsari memiliki agen biro perjalanan yang sudah bekerjasama mengantarkan wisatawan berkunjung ke Desa Wisata Pentingsari seperti AB Travel, Nusantara Green, Nusa Holidays, Aries'z Tour & Travel, dan lain sebagainya. Tanggapan wisatawan yang mengatakan menggunakan layanan biro perjalanan hanya didapat dari wisatawan I7 yang mengatakan bahwa

*“menggunakan biro perjalanan wisata dapat sangat membantu untuk menentukan tempat kunjungan wisata.”* sedangkan wisatawan lain I1, I2, I3, I4, I5, I6, I8, I9, I10, I11, I12 menyatakan *“tidak mengetahui dan tidak menggunakan biro perjalanan wisata.”* Semua paket wisata diatur secara mandiri.

#### 4.2 Paket wisata yang ditawarkan Desa Wisata Pentingsari

##### a. Paket Kegiatan 2 hari 1 malam :

1.	Penyambutan	Tarian tradisional jawa/punokawan dan pembagian homestay.
2.	Eksplorasi alam desa	Jelajah desa, workshop pertanian dan perkebunan, susur sungai, bajak sawah, tanam padi, tangkap ikan, bola lumpur.
3.	Eksplorasi seni budaya	Belajar gamelan, tari tradisional, membatik, kreasi janur, wayang suket.
4.	Harga paket	Rp 220.000/orang

##### b. Paket Kegiatan 3 hari 2 malam :

1.	Penyambutan	Tarian tradisional jawa/punokawan dan pembagian homestay.
2.	Eksplorasi alam desa	Jelajah desa, workshop pertanian dan perkebunan, susur sungai, bajak sawah, tanam padi, tangkap ikan, bola lumpur.
3.	Eksplorasi seni budaya	Belajar gamelan, tari tradisional, membatik, kreasi janur, wayang suket.
4.	Eksplorasi ekonomi desa	Pembuatan tempe, kopi, jamur/ubi, tanaman herbal
5.	Bakti sosial	Penataan fasilitas umum/bedah rumah/penghijauan/taman bacaan
6.	Harga paket	Rp 375.000/orang

c. Paket Kegiatan 4 hari 3 malam :

1.	Penyambutan	Tarian tradisional jawa/punokawan dan pembagian homestay.
2.	Eksplorasi alam desa	Jelajah desa, workshop pertanian dan perkebunan, susur sungai, bajak sawah, tanam padi, tangkap ikan, bola lumpur.
3.	Eksplorasi seni budaya	Belajar gamelan, tari tradisional, membatik, kreasi janur, wayang suket.
4.	Eksplorasi ekonomi desa	Pembuatan tempe, kopi, jamur/ubi, tanaman herbal
5.	Bakti sosial	Penataan fasilitas umum/bedah rumah/penghijauan/taman bacaan
6.	Fun game	Permainan outbond dan malam api unggun/spontanitas
7.	Lava tour Merapi	Menjelajah lereng Gunung Merapi dengan truk (menikmati alam merapi dan sisa erupsi, sapi perah)
8.	Harga paket	Rp 515.000/orang

Paket-paket tersebut adalah paket yang ditawarkan kepada wisatawan. Wisatawan boleh memilih atraksi sesuai dengan paket yang ditawarkan ataupun meminta kepada pengelola mengenai atraksi yang diinginkan atau disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan. Semakin lama menginap, wisatawan akan semakin banyak mendapatkan dan merasakan atraksi yang dimiliki Desa Wisata Pentingsari. Tentunya atraksi tersebut berkaitan dengan aktivitas yang akan dilakukan oleh wisatawan. Dari tanggapan wisatawan I1, I4, I5, I6, I9, I10, I11, I12 mengatakan *“tidak mengetahui secara jelas pemilihan paket wisata yang diambil”* karena paket tersebut telah diatur oleh panitia kegiatan yang merancang kegiatan wisata tersebut. Adapun wisatawan I2, I3, I7, I8 menyatakan paket wisata

tersebut “memiliki harga yang sebanding dengan yang didapatkan oleh wisatawan.”

## 5. Atribut Wisata Dalam Aspek Activities (Aktivitas)

Aktivitas wisatawan berkaitan dengan atraksi atau daya tarik yang dimiliki oleh daerah tujuan wisata dan apa yang bisa dilakukan wisatawan selama waktu kunjungannya. Aktivitas ini meliputi segala aktivitas yang dapat dilakukan wisatawan terhadap atraksi-atraksi yang ditawarkan oleh daerah tujuan wisata maupun aktivitas yang hanya sekedar melihat-lihat. Sebigain besar atraksi yang ditawarkan desa wiata Pentingsari berkaitan langsung dengan aktivitas yang dapat dilakukan oleh wisatawan, karena atraksi Desa Wisata Pentingsari adalah berkegiatan bersama dan belajar bersama. Aktivitas tersebut terbagi dalam empat kategori aktivitas wisatawan, yakni seperti dalam tabel berikut:

**Tabel 4. Kategorisasi Aspek Paket Yang Ditawarkan Desa Wisata Pentingsari**

No	Komponen	Keterangan
1.	Eksplorasi Alam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sungai : kegiatan susur sungai, menangkap ikan, outbond.</li> <li>- Gunung : pemandangan alam Gunung Merapi.</li> <li>- Peternakan : beternak sapi, kambing</li> <li>- Sawah : kegiatan menanam padi, membajak sawah, bermain lumpur, menanam sayur.</li> <li>- Perkebunan : perkebunan kopi, coklat, jamur, salak.</li> </ul>
2.	Eksplorasi Budaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kesenian &amp; Kerajinan : wayang, gamelan, sinden, tarian Jawa, tari pewayangan, jathilan, batik, jemparingan, mainan wayang dari <i>suket</i>, wayang dari janur.</li> <li>- Budaya kehidupan masyarakat : keramah-tamahan masyarakat, pekerjaan sehari-hari, gotong royong, ronda malam, kendurian.</li> <li>- Peninggalan Sejarah : luweng, watu dakon, pancuran sendangsari, rumah joglo, watu persembahan, ponteng.</li> </ul>

No	Komponen	Keterangan
3.	Ekplorasi Kuliner/Makanan Khas	- Makanan khas : olahan kopi, pembuatan tempe, pembuatan kripik singkong, jamur krispi, bakpia ubi ungi
4.	Bakti Sosial	- Gotong royong bersih desa, penataan fasilitas umum, bedah rumah, penghijauan, dan taman baca.

Sumber : Data diolah dari dokumen Desa Wisata Pentingsari tahun 2017 dan hasil observasi

peneliti

### 5.1 Aktivitas eksplorasi alam

Aktivitas eksplorasi alam terkait dengan atraksi wisata alam yang dimiliki Desa Wisata Pentingsari. Eksplorasi alam desa meliputi kegiatan jelajah desa, outbond di sawah, workshop pertanian (tanaman hidroponik) dan perkebunan (perkebunan salak, kopi), susur sungai, bajak sawah, tanam padi, tangkap ikan, dan bola lumpur. Tentunya kegiatan eksplorasi alam ini disesuaikan dengan keadaan atau kondisi alam yang sedang terjadi.

Dari data yang ditemukan wisatawan merasakan dapat “*menikmati seluruh aktivitas yang ditawarkan oleh Desa Wisata Pentingsari*”, seperti pada tanggapan wisatawan I1, I2, I3, I4, I5, I6, I7. aktivitas tersebut berupa sesuatu yang dapat ditonton ataupun yang dilakukan. Wisatawan I9, I11, I12 menambahkan adanya aktivitas tersebut dapat memberikan “*pengalaman yang menyenangkan*” untuk lebih megenal alam lingkungan sekitar. Manfaat eksplor alam ini juga didapat oleh anak-anak untuk lebih mengenal alam seperti pada tanggapan wisatawan I8.

Adapun wisatawan menyatakan kegemarannya terhadap atraksi alam yang dimiliki Desa Wisata Pentingsari. Tanggapan wisatawan I1, I3, I10, I11 menyatakan kegemarannya terhadap kegiatan “*jalajah desa.*” Adapun atraksi alam yang menjadi kegemaran wisatawan yakni “*oubond di sawah*” digemari oleh

wisatawan I1, I4, I5, I6, I8, I9. Kegiatan *“susur sungai”* digemari oleh wisatawan I2, I4, I5, I6, I8, I11, I12 Kegiatan *“melihat dan menikmati pemandangan serta udara yang sejuk”* digemari oleh wisatawan I2, I7, I10. Kegiatan *“membajak sawah dan menanam padi”* digemari oleh wisatawan I9, I10 dan kegiatan *“ke perkebunan salak, kopi dan coklat”* digemari oleh wisatawan I11, I12

## 5.2 Aktivitas eksplorasi budaya

Selain aktivitas eksplorasi alam, Desa Wisata Pentingsari juga memiliki atraksi budaya. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengenalkan budaya dan kesenian yang ada di Desa Wisata Pentingsari. Diantaranya kebudayaan gamelan, tari tradisional jawa, membatik, memanah jawa atau jemparingan. Wisatawan diajak bukan hanya mengenal saja bagaimana kebudayaan tersebut namun juga diajarkan bagaimana cara memainkan gamelan, menarikan salah satu tarian tradisional, bagaimana cara membatik, dan bagaimana budaya memanah orang jawa. Adapula kegiatan kerajinan seperti kreasi dengan janur dan rumput atau *suket*.

Tanggapan wisatawan menyatakan bahwa eksplorasi budaya ini *“memberikan pengalaman dalam memainkan kesenian dan membuat kerajinan budaya khas jawa”* seperti diungkapkan I1, I4, I5, I6, I7, I8, I9, I10. Adapun wisatawan I2 menguatkan pernyataan tersebut dengan *“kesan yang didapat setelah mengenakan pakaian adat jawa.”* Wisatawan I3, I11, I12 menambahkan eksplorasi budaya juga didapatkan dari *“adanya interaksi yang dapat membaurkan wisatawan dengan masyarakat Desa Wisata Pentingsari.”*

Adapun tanggapan wisatawan I1, I3, I5, I7, I8, I9 menyatakan kegemaran terhadap kegiatan “*gamelan.*” Adapun “*karawitan atau sinden*” digemari oleh wisatawan I2, I3, I5, I7, I8. Kegiatan “*membatik*” digemari oleh wisatawan I3, I10, I12. Kegiatan “*menari*” digemari oleh wisatawan I3, I7, I8. Kegiatan “*membuat wayang suket*” digemari oleh wisatawan I11.

### 5.3 Aktivitas eksplorasi kuliner makanan khas

Aktivitas lain yang dapat dilakukan yakni eksplorasi makanan khas yang diolah oleh masyarakat dari hasil bumi yang ditanamnya, kegiatan ini disebut dengan home industri. Eksplorasi makanan khas termasuk dalam atraksi budaya yang dapat mengenalkan wisatawan kepada makanan khas atau makanan tradisional yang dimiliki Desa Wisata Pentingsari. Seperti tanggapan wisatawan I7, I8, I11, I12 diajak untuk “*ikut mengolah hasil bumi*” seperti kopi, membuat tempe, membuat bakpia ubi, membuat kripik singkong, membuat jamur krispi, dan juga melihat pengolahan tanaman herbal yang dapat dijadikan obat dan juga sebagai olahan makanan sehat. Eksplorasi tersebut mendapat tanggapan yang “*menyenangkan dapat mengetahui secara langsung pembuatan olahan tersebut*” seperti pendapat wisatawan I1, I2, I5, I6. Namun disisi lain olahan makanan khas yang disajikan Desa Wisata Pentingsari tersebut dinilai biasa saja oleh wisatawan I1, I2, I3, I4, I5. Adapun wisatawan I9 dan I10 “*tidak mengetahui mengenai pembuatan pengolahan hasil bumi.*”

### 5.4 Aktivitas bakti sosial

Kegiatan bakti sosial menjadi sebuah atraksi pengenalan budaya sehari-hari masyarakat. Wisatawan dapat berinteraksi langsung dan bekerjasama langsung

dengan masyarakat Desa Wisata Pentingsari. Kegiatan bakti sosial yang ada di Desa Wisata Pentingsari diantaranya adalah kegiatan penataan fasilitas umum, bedah rumah, penghijauan, hingga taman baca. Aktivitas ini bertujuan untuk *“menumbuhkan rasa kepedulian wisatawan kepada sesama terutama terhadap warga desa”* seperti pada tanggapan wisatawan I5 dan I6. Hal ini diharapkan mampu mengambil bagian dalam kegiatan gotong royong bersama masyarakat yang ada di Desa Wisata Pentingsari. Namun paket wisata bakti sosia ini tidak semua wisatawan mengambilnya. Oleh karena itu wisatawan I1, I2, I3, I4, I7, I8, I9, I10, I11, I12 tidak mengetahui aktivitas tersebut.

## 6. Atribut Wisata Dalam Aspek Ancillary Service (Pelayanan Tambahan)

Pelayanan tambahan merupakan layanan sekunder yang mendukung fasilitas dan merupakan fasilitas yang penting untuk keberhasilan operasi semua bisnis pariwisata. Desa Wisata Pentingsari memiliki sejumlah pelayanan tambahan seperti pada tabel berikut:

**Tabel 5. Kategorisasi Aspek Fasilitas Desa Wisata Pentingsari**

No	Komponen	Keterangan
1.	Layanan Keamanan	Tersedia pos keamanan desa dan tenaga keamanan.
2.	Layanan Pemandu Wisata	Tersedia tenaga pemandu wisata yang merupakan warga dari Desa Wisata Pentingsari dan beberapa warga sekitar jika dibutuhkan.
3.	Layanan Pusat Informasi (TIC)	Tersedia pos pusat layanan informasi di dekat area outbond.
4.	Layanan Jaringan Telekomunikasi	Tersedia beberapa jaringan provider yang dapat menjangkau Desa Wisata Pentingsari namun jaringan paling stabil adalah Telkomsel
5.	Layanan Kesehatan	Tersedia kotak p3k sebagai standar bagian dari fasilitas <i>homestay</i> , dan beberapa warga yang ahli dalam bidang tertentu.

Sumber : Data diolah dari dokumen Desa Wisata Pentingsari tahun 2017 dan hasil observasi peneliti

## 6.1 Fasilitas layanan keamanan

Suatu daerah tujuan wisata haruslah dapat menjamin keamanan demi menjaga kenyamanan wisatawan. Banyak daerah tujuan wisata yang menjadi sasaran tindakan kejahatan karena memanfaatkan banyaknya orang yang ada disana. Oleh karena itu fasilitas keamanan di suatu tujuan wisata harus diperhatikan oleh pengelola wisata agar wisatawan merasa aman dan nyaman sehingga akan berdampak pada jumlah kunjungan wisatawan.

Desa Wisata Pentingsari memiliki pos keamanan yang dibangun di beberapa sudut desa yang dirasa menjadi penting dan strategis dalam memberikan pengawasan seperti perempatan gang, dekat lapangan pusat kegiatan, dan ujung gang pintu masuk menuju desa. Hal ini dimaksudkan agar memudahkan memantau kondisi sekitar desa terutama dilokasi yang sering dijadikan pusat kegiatan wisatawan. Layanan keamanan yang diberikan kepada wisatawan dalam memberikan jaminan rasa aman bukan hanya penyediaan pos-pos keamanan yang dimiliki Desa Wisata Pentingsari, namun penjagaan keamanan juga dilakukan warga desa sendiri yang berjumlah kurang lebih 30 petugas keamanan dan terkadang juga dibantu wisatawan yang mengikuti kegiatan ronda malam. Selain dengan fasilitas keamanan yang dimiliki desa wisata Pentingsari, rasa aman atau jaminan keamanan dan kenyamanan yang dirasakan wisatawan juga dirasakan karena masyarakat Desa Wisata Pentingsari berperilaku sangat ramah dan terbuka dengan kedatangan wisatawan sehingga menimbulkan rasa keamanan tersendiri.

Tanggapan wisatawan I1, I3, I4, I8, I9, I10, I11, I12 menyatakan pelayanan keamanan Desa Wisata Pentingsari sangat dapat dirasakan karena “*sikap masyarakat yang sangat ramah.*” Adapun wisatawan I2, I5, I6, I7 menyatakan rasa aman yang mereka dapat berasal dari “*penjagaan pos keamanan atau pos ronda*” yang berada di titik tertentu desa.

## 6.2 Fasilitas pemandu wisata

Pemandu wisata merupakan komponen penting yang harus ada dalam kegiatan kewisataan. Pemandu wisata berguna untuk menjelaskan kondisi lingkungan objek wisata dan mengarahkan mengenai kegiatan yang dapat dilakukan di dalam lokasi wisata tersebut.

Desa Wisata Pentingsari memiliki sedikitnya 20 orang pemandu wisata yang bertugas mengarahkan dan menjelaskan atraksi-atraksi atau segala hal yang berkaitan dengan desa wisata Pentingsari kepada setiap wisatawan yang datang. Pemandu-pemandu tersebut merupakan warga desa Pentingsari maupun mahasiswa-mahasiswa yang sedang ditugaskan untuk praktik lapangan. Jumlah pemandu ini sewaktu-waktu dapat berubah mengikuti kebutuhan wisatawan yang datang.

Tanggapan wisatawan I1, I2, I5, I6, I9, I10, I11, I12 menyatakan pemandu wisata sangatlah “*ramah*”. Adapun tanggapan wisatawan I3, I7, I8 menambahkan bahwa pemandu wisata memberikan informasi yang sangat membantu wisatawan atau “*informatif*”, hal tersebut diperkuat dengan tanggapan I4 yang menyatakan pemandu wisata sangatlah “*komunikatif.*”

### 6.3 Fasilitas *Tourism Information Center*

*Tourism Information Center (TIC)* atau yang biasa dikenal dengan pusat layanan informasi berfungsi sebagai wadah informasi penting terkait dengan seluruh hal yang berkaitan dengan kegiatan di tempat wisata seperti informasi mengenai atraksi, fasilitas, harga, dan sebagainya.

Desa Wisata Pentingsari memiliki bangunan pusat layanan informasi yang berada di dekat jalan setapak desa. Namun yang terjadi adalah pusat layanan informasi ini masih sering tidak dijaga sehingga semua layanan informasi diarahkan langsung ke rumah pengelola Desa Wisata Pentingsari. Sehingga untuk wisatawan yang datang berkunjung akan kesulitan mencari orang yang dapat ditemui. Karena petunjuk yang mengarahkan pusat layanan informasi menuju ke posko pusat layanan informasi yang tidak ada penjaga atau pengelolanya. Seperti pada tanggapan wisatawan I2 dan I3. Adapun wisatawan I1, I5, I6, I7, I8, I9, I10, I11, I12 “*tidak mengetahui layanan Pusat Informasi*”, sehingga wisatawan langsung “*mendapat informasi dari masyarakat atau pemilik homestay*” seperti tanggapan wisatawan I4.

### 6.4 Fasilitas jaringan telekomunikasi

Jaringan telekomunikasi di sebuah daerah tujuan wisata menjadi faktor yang harus dipenuhi demi kenyamanan telekomunikasi wisatawan dan untuk mempermudah wisatawan dalam berkomunikasi atau memperoleh informasi.

Desa Wisata Pentingsari terletak di kawasan lereng Gunung Merapi yang hanya mempunyai keterbatasan jaringan telekomunikasi. Hanya ada provider tertentu sehingga “*tidak semua provider dapat digunakan*” di Desa Wisata

Pentingsari, seperti pada tanggapan wisatawan I2, I3, I4, I5, I6, I7, I8. Namun tanggapan wisatawan I10, I11, I12 menyatakan tetap mendapatkan jaringan telekomunikasi dari pengelola Desa Wisata Pentingsari yang menyediakan layanan wifi yang dapat diakses agar wisatawan asing dapat mencukupi kebutuhannya dalam bertelekomunikasi. Wisatawan I1 dan I9 tidak mengetahui adanya layanan jaringan telekomunikasi.

#### 6.5 Fasilitas pelayanan kesehatan

Suata daerah tujuan wisata selain dari layanan tambahan mengenai keamanan, perlu ditambah juga dengan pelayanan kesehatan. Terlebih untuk daerah tujuan wisata yang mempunyai atraksi yang dapat membahayakan, selain faktor pelayanan keamanan perlu juga pelayanan kesehatan setidaknya untuk penanganan pertama sebelum dilarikan ke tempat-tempat kesehatan seperti klinik, puskesmas, atau rumah sakit.

Desa Wisata Pentingsari memberikan pelayanan kesehatan untuk wisatawan yang membutuhkan, di setiap *homestay* terdapat kotak obat atau p3k untuk sewaktu-waktu dapat digunakan wisatawan. Upaya penanganan sebelum terjadi hal-hal yang lebih parah tentu dapat dilakukan dengan penyediaan kotak obat atau p3k. seperti pada tanggapan wisatawan I1, I2, I5, I6, I7 yang “*mengetahui p3k berada di dalam setiap homestay.*” Untuk selanjunya jika membutuhkan penanganan lebih lanjut, dapat dibawa ke klinik terdekat atau Rumah Sakit Panti Nugroho yang lokasinya tidak jauh dari Desa Wisata Pentingsari. “Sempet kemarin tanya pelayanan kesehatan tidak jauh dari lokasi desa wisata pentingsari, ada puskesmas gitu dekat sini. Wisatawan I3, I4 berpendapat “*mempercayakan*

*masyarakat*” dapat mengatasi masalah tersebut jika sewaktu-waktu terjadi. Wisatawan I8, I9, I10, I11, I12 tidak mengetahui secara jelas.

## **7. Pemasaran & Informasi Desa Wisata Pentingsari**

### **7.1 Pemasaran & Informasi yang Dimiliki Desa Wisata Pentingsari**

Desa Wisata Pentingsari memiliki atraksi alam dan budaya sebagai daya tarik wisata serta hasil olahan bumi yang dijual seperti kopi, kripik singkong, jamur krispi, bakpia ubi, obat-obatan herbal dan lain sebagainya. Dalam mempromosikan atraksi yang dimiliki, Desa Wisata Pentingsari banyak terbantu oleh komunikasi *word of mouth* wisatawan yang telah berkunjung kesana dan melalui kegiatan-kegiatan workshop atau pameran yang diselenggarakan oleh dinas ataupun instansi tertentu. Di sisi lain untuk menjangkau kunjungan tamu selain bekerjasama dengan Dinas Pariwisata Kabupaten Sleman dan Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Desa Wisata Pentingsari juga melakukan kerjasama dengan media cetak (koran), online, biro perjalanan dan sekolah-sekolah unggulan baik di Yogyakarta maupun di kota besar seperti Jakarta dan Surabaya. Penggunaan media online yang dimiliki oleh Desa Wisata Pentingsari dapat diakses melalui website resmi ([www.desawisatapentingsari.com](http://www.desawisatapentingsari.com)) dan instagram ([desawisatapentingsari](https://www.instagram.com/desawisatapentingsari)). Media promosi yang dilakukan melalui website memuat konten informasi umum, seperti alamat, kegiatan yang ditawarkan, paket harga, dan juga kontak yang dapat dihubungi.

**Gambar 21. Halaman Website Desa Wisata Pentingsari**



Sumber : <https://desawisatapentingsari.com>

Tampilan depan website ini dapat dikatakan cukup menarik, akan tetapi jika dilihat lebih dalam lagi, informasi mengenai atraksi dan nilai-nilai yang ditawarkan belum maksimal. Kegiatan yang berhubungan dengan alam dan juga kegiatan yang bernuansa budaya belum disebutkan secara jelas dalam website tersebut. Website Pentingsari baru menampilkan foto-foto kegiatan wisatawan saja.

Saluran dalam jaringan lainnya adalah melalui Instagram. Unggahan foto dan video dalam akun Instagram Pentingsari juga hampir serupa dengan website resminya. Foto dan video yang diunggah hanya sebatas pada kegiatan-kegiatan wisatawan saja. Media Instagram ini seharusnya dapat lebih interaktif, sehingga menarik pengunjung untuk berwisata dan menikmati desa Pentingsari. Sosial media seharusnya dapat digunakan sebagai platform untuk memperlihatkan dan mengkomunikasikan nilai-nilai yang ditawarkan oleh Pentingsari kepada calon wisatawan.

Gambar 22. Akun Instagram Desa Wisata Pentingsari



Sumber : Instagram Desa Wisata Pentingsari

Adapun dalam memasarkan produk olahan hasil bumi seperti kopi, kripik singkong, jamur krispi, bakpia ubi, obat-obatan herbal dan lain sebagainya masih mengandalkan penjualan ditempat atau hanya pada saat wisatawan datang ke Desa Wisata Pentingsari. Produk olahan tersebut belum dijual atau dipasarkan secara luas melalui media saluran media yang dimiliki Desa Wisata Pentingsari. Produk olahan ini dijadikan sebagai oleh-oleh makanan atau produk olahan khas dari Desa Wisata Pentingsari.

**Tabel 6. Tanggapan Wisatawan: *Attractions* (Atraksi)**

Perspektif	Responden Wisatawan Desa Pentingsari											
	Lokal (D.I.Yogyakarta)				Domestik (Luar D.I.Yogyakarta)				Asing (Luar Negri)			
	I1 (<25 th)	I2 (<25 th)	I3 (>25 th)	I4(>25 th)	I5 (<25th)	I6 (<25th)	I7 (>25 th)	I8 (>25 th)	I9 (<25 th)	I10 (<25 th)	I11(>25th)	I12(>25th)
<i>Attractions (Atraksi)</i>												
Atraksi Alam	Memiliki lingkungan alam yang terjaga. Biasa dengan lingkungan alam yang seperti ini.	Lingkungan alam sangat bagus, udaranya segar, dingin, tidak ada polusi karena tidak banyak kendaraan.	Kealamian-nya masih terjaga, masih asri karena banyak pohon	Alam menjadi daya tarik utama, karena keinginan untuk kembali ke alam.	Memiliki lingkungan alam yang unik dari kondisi geografisnya, banyak pohon.	Menjadi daya tarik utama karena banyaknya jenis tumbuhan dan merasa dapat lebih nyaman daripada di kota.	Memiliki lingkungan alam yang masih alami, namun pemandangan alam biasa saja.	Menjadi daya tarik utama dari suasana alam yang masih alami, bersih, banyak pohon masih terjaga.	Memiliki udara segar, Banyak pepohonan dan hewan yang tinggal	Memiliki banyak pohon	Memiliki alam yang terjaga dan bersih	Memiliki alam yang bersih jauh dari sampah.
Atraksi Budaya	Budaya menjadi daya tarik utama. Memiliki keanekaragaman budaya.	Budaya menjadi daya tarik utama karena tidak semua tempat ada.	Budaya menjadi daya tarik utama, kehidupan dan keramahan.	Tidak banyak melihat kegiatan budaya. Warganya ramah.	Budaya menjadi daya tarik utama, karena banyak dipelajari	Banyak budaya kesenian yang dapat dipelajari	Menjadi daya tarik dari kehidupan masyarakat yang ramah.	Keragaman warisan budaya terlihat dari kehidupan masyarakat	Menjadi daya tarik utama dari keseniannya.	Menjadi daya tarik utama dari keseniannya	Menjadi daya tarik utama dari budaya keramah tamahan masyarakat	Menjadi daya tarik utama dari budaya keramah tamahan masyarakat

**Tabel 7. Tanggapan Wisatawan: *Accessibility* (Aksesibilitas)**

Perspektif	Responden Wisatawan Desa Pentingsari											
	Lokal (D.I.Yogyakarta)				Domestik (Luar D.I.Yogyakarta)				Asing (Luar Negeri)			
	I1 (<25 th)	I2 (<25 th)	I3 (>25 th)	I4 (>25th)	I5 (<25th)	I6 (<25t)	I7 (>25 th)	I8 (>25 th)	I9 (<25 th)	I10 (<25 th)	I11 (>25th)	I12 (>25th)
<b><i>Accessibility</i> (Aksesibilitas)</b>												
Kondisi Jalan	Akses jalannya mudah. Lumayan dekat dari kota. Kualitas jalannya bagus.	Beraspal, hanya perlu perbaiki beberapa tempat. Tidak jauh dari kota. Mudah dilalui.	Beraspal, berbatu di lokasi desa wisata Pentingsari. Butuh perbaikan di jalan desanya. Tidak jauh.	Jalannya naik turun tapi sudah beraspal. Cukup mudah dilalui. Tidak jauh dari kota.	Beraspal, berbatu di lokasi desa wisata Pentingsari . Tidak jauh. Mudah dilalui	Jalannya sudah bagus, beraspal. Di dalam desanya butuh perbaikan . Sedikit jauh. Mudah dilalui.	Jalannya sudah bagus, beraspal. Tidak jauh dari kota. Mudah dilalui.	Jalannya sudah bagus, mudah dilalui sudah beraspal. Dekat dengan kota.	Jalannya sudah bagus dibandingkan dengan jalan-jalan di negaranya. Sangat dekat.	Jalannya bagus, mudah untuk dilalui. Tidak jauh dari kota	Jalannya bagus. Tidak sulit untuk kesini. Beraspal. Dekat dengan kota	Jalannya bagus. Beraspal. Tidak jauh. Sangat mudah untuk dijangkau.
Sarana Transportasi	Perlu ditambahkan sarana transportasi.	Pergi menggunakan mobil. Tidak ada transportasi umum, perlu ditambahkan.	Menggunakan bus, perlu ada transportasi umum.	Tidak ada transportasi umum, perlu ditambahkan. kesana dengan motor.	Tidak masalah tidak ada transportasi umum, dapat menggunakan bus. Tapi kalau ada semakin bagus.	Perlu ditambahkan transportasi umum.	Tidak ada transportasi umum, bisa ditambahkan transportasi umum. Pergi menggunakan bus	Tidak masalah tidak ada transportasi umum. Boleh ditambahkan. Dapat menggunakan bus yang disewa.	Tidak mengetahui, kesana dengan menggunakan bus. Harus ada transportasi umum.	Tidak mengetahui , kesana dengan menggunakan bus. Perlu ditambahkan transportasi umum.	Tidak mengetahui, kesana dengan menggunakan bus. Perlu ditambahkan transportasi umum.	Tidak mengetahui, kesana dengan menggunakan bus. Bisa ditambahkan transportasi umum.

**Tabel 7. Tanggapan Wisatawan: *Accessibility* (Aksesibilitas)**

Perspektif	Responden Wisatawan Desa Pentingsari											
	Lokal (D.I.Yogyakarta)				Domestik (Luar D.I.Yogyakarta)				Asing (Luar Negeri)			
	I1 (<25 th)	I2(<25 th)	I3 (>25 th)	I4(>25 th)	I5 (<25th)	I6 (<25th)	I7 (>25 th)	I8 (>25 th)	I9 (<25 th)	I10(<25 th)	I11(>25th)	I12(>25th)
<i>Accessibility</i> (Aksesibilitas)												
Lampu Penerangan	Ada tapi ditambah lagi, yang di dalam desa juga masih kurang	Ada tapi ditambah lagi, jalannya masih gelap.	Ada tapi ditambah lagi karena tidak begitu banyak	Tidak Tahu	Ada tapi ditambah lagi di beberapa titik masih gelap	Ada tapi ditambah lag, yang di dalam desa juga.	Tidak tahu	Ditambah lagi di jalan masih sedikit dan di desa biar semakin terang tidak tersesat.	Tidak tahu karena siang hari	Tidak tahu, karena siang hari	Sudah cukup terang, tidak masalah untuk ukuran desa	Sudah cukup terang.
Papan Petunjuk Jalan	Ada papan petunjuk jalan. Harus ditambah lagi.	Ada petunjuk, tapi di dekat desa wisata kurang terlihat.	Sudah ada, tapi bisa ditambah lagi di titik lain.	Sudah ada, tapi masih kesusahan untuk menemukan. Bisa ditambahkan lagi	Tidak memperhatikan	Sudah ada, tapi bisa ditambah lagi di titik lain.	Sudah ada, lengkap	Ada petunjuk jalan, membantu	Ada petunjuk jalan dan itu membantu.	Ada petunjuk jalan tapi tidak banyak.	Ada petunjuk jalan, tapi tidak begitu diperhatikan	Ada petunjuk jalan dan memudahkan

**Tabel 8. Tanggapan Wisatawan: *Ammenities* (Fasilitas)**

Perspektif	Responden Wisatawan Desa Pentingsari											
	Lokal (D.I.Yogyakarta)				Domestik (Luar D.I.Yogyakarta)				Asing (Luar Negri)			
	I1 (<25 th)	I2 (<25 th)	I3 (>25 th)	I4(>25th)	I5 (<25th)	I6(<25th)	I7 (>25 th)	I8 (>25 th)	I9 (<25 th)	I10(<25 th)	I11(>25th)	I12(>25th)
<i>Accessibility (Aksesibilitas)</i>												
Akomodasi/ Penginapan	Bersih, nyaman. Bisa untuk beristirahat, tidak berisik, tenang.	Nyaman, pemilik homestay ramah	Cukup dengan fasilitas yang ada, sudah nyaman	Semua sudah memenuhi kebutuhan , ada tempat tidur, wc. Itu yang paling dibutuhkan	Nyaman, pemilik homestay ramah	Nyaman, pemilik homestay ramah	Cukup dengan fasilitas yang ada, sudah nyaman	Semua sudah memenuhi kebutuhan, ada tempat tidur, wc. Itu yang paling dibutuhkan	Tidak menginap	Tidak menginap	Nyaman, dapat beradaptasi, dapat berinteraksi	Nyaman, tidak ada masalah
Toilet Umum	Ada, tapi tidak mengetahui	Ada banyak, bersih, standar toilet tapi perlu perbaikan untuk dirapikan	Ada tapi tidak mengetahui	Ada tapi tidak mengetahui	Ada, sudah bagus tapi ada yang harus diperbaiki	Ada banyak di dekat lapangan, tapi yang di daalam itu perlu diperbaiki pintunya	Ada, memadahi untuk wisatawan. Bersih, ada wena pakai bak mandi	Ada tapi tidak mengetahui	Hanya menggunakan toilet milik warga.	Hanya menggunakan toilet milik warga.	Tidak menggunakan toilet umum, hanya milik warga	Tidak menggunakan toilet umum, hanya milik warga

**Tabel 8. Tanggapan Wisatawan: *Ammenities* (Fasilitas)**

Perspektif	Responden Wisatawan Desa Pentingsari											
	Lokal (D.I.Yogyakarta)				Domestik (Luar D.I.Yogyakarta)				Asing (Luar Negri)			
	I1 (<25 th)	I2 (<25 th)	I3 (>25 th)	I4(>25th)	I5 (<25th)	I6 (<25th)	I7 (>25 th)	I8 (>25 th)	I9 (<25 th)	I10 (<25th)	I11(>25th)	I12(>25th)
<i>Accessibility (Aksesibilitas)</i>												
Kebersihan Lingkungan dan Air	Semuanya bersih	Sangat bersih karena masyarakatnya sadar akan kebersihan	Bersih, airnya segar. Sangat dijaga oleh masyarakat.	Lingkungannya bersih, airnya juga bersih.	Bersih, airnya segar. Sangat dijaga oleh masyarakat	Semuanya bersih dari sampah, sungainya juga bersih airnya bersih.	Sangat bersih, tidak ada sampah, airnya segar.	Sangat bersih, disemua tempat ada tempat sampah termasuk di sawah	Semua sangat bersih, masyarakatnya dapat menjaga kebersihan			
Lahan Parkir	Luas	Luas, jauh dari tempat berkumpul, jadi harus jalan	Luas, agak jauh dari homestay	Luas, aman	Luas, agak jauh dari homestay	Luas, agak jauh dari homestay	Luas	Luas, bisa agak di beri semacam konblok	Luas, bisa untuk banyak bus	Luas	Luas	Luas

**Tabel 8. Tanggapan Wisatawan: *Ammenities* (Fasilitas)**

Perspektif	Responden Wisatawan Desa Pentingsari											
	Lokal (D.I.Yogyakarta)				Domestik (Luar D.I.Yogyakarta)				Asing (Luar Negri)			
	I1 (<25 th)	I2 (<25 th)	I3 (>25 th)	I4(>25 th)	I5 (<25th)	I6(<25th)	I7 (>25 th)	I8 (>25 th)	I9 (<25 th)	I10(<25th)	I11(>25th)	I12(>25th)
<i>Accessibility</i> (Aksesibilitas)												
Toko Cinderamata	Cukup dengan oleh-oleh olahan kuliner seperti kripik singkong, kopi	Ada tokonya tapi tutup. Perlu untuk dikelola lagi	Ada tokonya tapi tutup. Oleh-olehnya dari kunjungan kuliner kayak kripik singkong, kopi.	Tidak melihat, tapi penting untuk ada toko cinderamata.	Ada tokonya tapi tutup. Tidak membawa oleh-oleh dari sini.	Ada tokonya tapi tutup. Tidak membawa oleh-oleh dari sini	Tidak melihat, tapi penting untuk ada toko cinderamata. Saya suka kopinya	Tidak melihat, tapi penting untuk ada toko cinderamata.	Tidak melihat toko cinderamata . Tidak menginginkan cinderamata	Tidak melihat toko cinderamata. Bisa membeli di tempat lain.	Tidak membutuhkan toko cinderamata disini.	Tidak suka belanja

**Tabel 9. Tanggapan Wisatawan: Available Packages (Paket Yang Disediakan)**

Perspektif	Responden Wisatawan Desa Pentingsari											
	Lokal (D.I.Yogyakarta)				Domestik (Luar D.I.Yogyakarta)				Asing (Luar Negri)			
	I1 (<25 th)	I2 (<25 th)	I3 (>25 th)	I4 (>25th)	I5 (<25th)	I6 (<25th)	I7 (>25 th)	I8 (>25 th)	I9 (<25 th)	I10 (<25th)	I11 (>25th)	I12 (>25th)
<i>Accessibility (Aksesibilitas)</i>												
Paket Wisata Perjalanan Menuju Desa Wisata Pentingsari	Dari sekolah	Tidak menggunakan biro perjalanan	Tidak menggunakan biro perjalanan	Tidak menggunakan biro perjalanan	Dari sekolah	Dari sekolah	Menggunakan biro perjalanan. Cukup membantu untuk menentukan tempat kunjungan	Tidak menggunakan biro perjalanan	Tidak menggunakan biro perjalanan	Tidak menggunakan biro perjalanan	Tidak tahu, semua dari kampus	Tidak tahu, semua dari kampus
Paket Wisata Yang Ditawarkan Desa Wisata Pentingsari	Diatur oleh sekolah	Paketnya lengkap, harganya sesuai	Paketnya tergantung berapa lama, semakin lama semakin tau banyak. Harganya pas.	Tidak tahu, hanya ikut saja	Diatur oleh sekolah	Diatur oleh sekolah	Diatur semua oleh biro perjalanan. Harganya sesuai dengan apa yang didapat.	Diatur oleh sekolah, saya rasa tidak begitu mahal.	Tidak tahu, hanya ikut dari kampus			

**Tabel 10. Tanggapan Wisatawan: Aktivitas (*Activity*)**

Perspektif	Responden Wisatawan Desa Pentingsari											
	Lokal (D.I.Yogyakarta)				Domestik (Luar D.I.Yogyakarta)				Asing (Luar Negri)			
	I1 (<25 th)	I2 (<25 th)	I3 (>25 th)	I4(>25th)	I5 (<25th)	I6 (<25th)	I7 (>25 th)	I8 (>25 th)	I9 (<25 th)	I10 (<25th)	I11(>25th)	I12(>25th)
<i>Accessibility (Aksesibilitas)</i>												
Eksplorasi Alam	Senang dengan kegiatan jelajah desa dan outbond	Senang dengan susur sungai, melihat pemandangan, udaranya segar dan enak untuk dinikmati.	Gak banyak ekspolor alam, hanya keliling desa saja	Ikut kegiatan jelajah alamnya, ke sawah, sungai, outbond.	Senang dengan kegiatan susur sungai, outbond di alam.	Senang dengan kegiatan susur sungai, outbond di alam.	Melihat pemandangan alamnya.	Ikut kegiatan jelajah alamnya, ke sawah, sungai, outbond.	Senang dengan aktivitas di sawah bisa menamam padi dan membajak.	Berkeliling desa, senang pergi ke sawah, melihat gunung Merapi.	Berkeliling desa, ke perkebunan, ke sungai	Berkeliling desa, ke perkebunan, ke sungai
Eksplorasi Budaya	Senang dengan bermain gamelan	Senang dengan karawitan atau sinden	Bagus semua, banyak belajar budaya	Tidak banyak melakukan aktivitas budaya, hanya interaksi dengan pemilik homestay dan melihat saja.	Bagus semua, banyak belajar budaya. Paling suka gamelan.	Bagus semua, banyak belajar budaya. Paling senang sinden.	Bagus semua, banyak belajar budaya.	Bagus semua, banyak belajar budaya.	Semua budaya disini menyenangkan. Paling senang dengan gamelan.	Semua budaya disini menyenangkan. Paling senang dengan membuat	Tertarik dengan semua budaya yang ada. Paling senang dengan wayang	Semua budaya disini menyenangkan. Paling senang dengan membuat

**Tabel 10. Tanggapan Wisatawan: Aktivitas (*Activity*)**

Perspektif	Responden Wisatawan Desa Pentingsari											
	Lokal (D.I.Yogyakarta)				Domestik (Luar D.I.Yogyakarta)				Asing (Luar Negeri)			
	I1 (<25 th )	I2 (<25 th)	I3 (>25 th)	I4(>25th)	I5 (<25th)	I6 (<25th)	I7 (>25 th)	I8 (>25 th)	I9 (<25 th)	I10 (<25th)	I11(>25th)	I12(>25th)
<i>Accessibility (Aksesibilitas)</i>												
Eksplorasi Kuliner/ Makanan Khas Lokal	Biasa saja dengan olahan kuliner	Biasa saja dengan olahan kuliner	Biasa saja dengan olahan kuliner	Biasa saja dengan olahan kuliner	Banyak eksplorasi makanan disini. Tapi biasa aja.	Senang dengan makanan bakpia ubi	Eksplorasi tidak banyak. Hanya ke pengolahan kopi	Ke pengolahan kopi	Tidak ada eksplorasi kuiner	Tidak ada eksplorasi kuiner	Banyak mengekspl ore makanan khas, membuat tempe, mencicipi coklat, kopi, ubi	Banyak mengeksplo re makanan khas, membuat tempe, mencicipi coklat, kopi, ubi
Bakti Sosial	Tidak ada kegiatan bakti sosial	Tidak ada kegiatan bakti sosial	Tidak ada kegiatan bakti sosial	Tidak ada kegiatan bakti sosial	Bagus, bisa menambah rasa kepedulian sosial	Bagus, bisa menambah rasa kepedulian sosial	Tidak ada kegiatan bakti sosial	Tidak ada kegiatan bakti sosial	Tidak ada kegiatan bakti sosial	Tidak ada kegiatan bakti sosial	Tidak ada kegiatan bakti sosial	Tidak ada kegiatan bakti sosial

**Tabel 11. Tanggapan Wisatawan: Ancillary Service (Pelayanan Tambahan)**

Perspektif	Responden Wisatawan Desa Pentingsari											
	Lokal (D.I.Yogyakarta)				Domestik (Luar D.I.Yogyakarta)				Asing (Luar Negri)			
	I1 (<25 th)	I2 (<25 th)	I3 (>25 th)	I4(>25th)	I5 (<25th)	I6(<25th)	I7 (>25 th)	I8 (>25 th)	I9 (<25 th)	I10(<25 th)	I11(>25th)	I12(>25th)
<i>Accessibility (Aksesibilitas)</i>												
Layanan Keamanan	Aman karena masyarakatnya	Aman karena ada pos ronda kalau malam	Aman karena masyarakatnya	Aman karena masyarakatnya.	Aman karena ada pos ronda kalau malam	Aman karena ada pos ronda kalau malam	Aman karena ada pos ronda kalau malam	Aman karena masyarakatnya	Aman karena masyarakatnya	Aman karena masyarakatnya	Aman karena masyarakatnya. Ada ronda malam	Aman karena masyarakatnya
Pemandu Wisata	Baik dan ramah	Menyenangkan, jelas dalam memberikan arahnya	Pemandu sebagai pusat informasi	Pemandu sangat komunikatif	Pemandu ramah, tapi banyak informasi itu dari sekolah	Pemandu ramah, tapi banyak informasi itu dari sekolah	Pemandu ramah, informatif	Pemandu dapat memberikan informasi dengan baik.	Pemandu sangat ramah	Pemandu baik, saling belajar bahasa.	Semua orang menjadi pemandu, semua ramah	Baik dan ramah
Pusat Informasi (TIC)	Tidak mengetahui	Ada pos layanan tapi tidak ada orang. Bingung waktu pertama kali.	Ada pos layanan tapi tidak ada orang. Bingung waktu pertama kali	Ada pos pelayanan informasi tapi lebih banyak bertanya pada pemilik homestay.	Tidak melihat ada pos layanan informasi. Mendapat informasi dari sekolah langsung.	Tidak melihat ada pos layanan informasi. Mendapat informasi dari sekolah langsung.	Tidak melihat ada pos layanan informasi. Mendapat informasi dari pengelola langsung.	Tidak mengetahui TIC. Mendapat informasi dari pemandu.	Tidak mengetahui TIC. Mendapat informasi dari masyarakat	Tidak mengetahui TIC. Mendapat informasi dari masyarakat	Tidak mengetahui TIC. Mendapat informasi dari masyarakat	Tidak mengetahui

**Tabel 11. Tanggapan Wisatawan: *Ancillary Service* (Pelayanan Tambahan)**

Perspektif	Responden Wisatawan Desa Pentingsari											
	Lokal (D.I.Yogyakarta)				Domestik (Luar D.I.Yogyakarta)				Asing (Luar Negri)			
	I1 (<25 th)	I2 (<25 th)	I3 (>25 th)	I4(>25 th)	I5 (<25th)	I6 (<25th)	I7(>25 th)	I8 (>25th)	I9 (<25 th)	I10(<25th)	I11(>25th)	I12(>25th)
	<i>Accessibility (Aksesibilitas)</i>											
Layanan Keamanan	Tidak tahu	Ada, masih dapat dijangkau	Ada tapi jaringan tertentu saja	Ada, tapi untuk jaringan internet kurang lancar	Ada, tapi jaringan tertentu saja	Ada sinyal	Ada tapi jaringan tertentu saja	Ada tapi jaringan tertentu saja	Tidak tahu	Pakai wifi	Pakai wifi	Pakai wifi
Layanan Kesehatan	Ada kotak p3k di <i>homestay</i>	Ada kotak p3k, dekat dengan layanan kesehatan.	Tidak tahu, tapi warga pasti sudah tau cara mengatasinya.	Tidak tahu, tapi pasti sudah diantisipasi oleh pengelola	Ada kotak p3k di <i>homestay</i>	Ada kotak p3k di <i>homestay</i>	Ada kotak p3k, ada orang pintar juga	Tidak tahu	Tidak tahu	Tidak tahu	Tidak tahu	Tidak tahu

**Tabel 12. Tanggapan Wisatawan: Sumber Informasi & Motif Kunjungan**

Perspektif	Responden Wisatawan Desa Pentingsari											
	Lokal (D.I.Yogyakarta)				Domestik (Luar D.I.Yogyakarta)				Asing (Luar Negri)			
	I1 (<25 th)	I2 (<25 th)	I3 (>25 th)	I4(>25 th)	I5 (<25th)	I6 (<25th)	I7 (>25 th)	I8 (>25 th)	I9 (<25 th)	I10(<25th)	I11(>25t)	I12(>25th)
Sumber informasi	Dari sekolah, karena merupakan agenda sekolah	Teman kemudian mencari tahu melalui internet	Awalnya dari petunjuk jalan kemudian dari internet, google	Dari sekolah, lalu mencari di internet	Sekolah kemudian mencari tahu melalui google	Sekolah kemudian mencari tahu melalui google	Teman	Teman kemudian mencari tau melalui internet	Dari UGM program Academix Culture	Dari UGM program Academix Culture	Dari Inculs UGM	Dari Inculs UGM
Tujuan/motif	Merekatkan hubungan antar teman satu sekolah. Dan belajar budaya	Kumpul bersama teman sekaligus bisa belajar budaya	Family gathering dengan teman kantor. Menghilangkan penat. Belajar budaya.	Liburan dan ingin menikmati suasana desa seperti masa kecil sekali	Ikut kegiatan sekolah dan mencari tau tempat baru	Ingin menjelajah alam dan mencari tau kehidupan di desa serta budayanya	Study tour, bagaimana konsep pariwisata dan promosinya yang bisa diterapkan di Lombok	Ingin liburan menikmati suasana alam sekaligus mengajarkan kepada anak belajar di alam mengenal aktifitas di desa dan budayanya.	Mengenal budaya lokal Indonesia	Selain berlibur juga belajar budaya dan bahasa Indonesia lebih dalam lagi	Selain belajar bahasa di UGM, juga ingin berlibur	Selain belajar bahasa di UGM, juga ingin berlibur

**Tabel 13. Tanggapan Wisatawan : Tanggapan/Kesan & Gambaran Sebelum Kunjungan**

Perspektif	Responden Wisatawan Desa Pentingsari											
	Lokal (D.I.Yogyakarta)				Domestik (Luar D.I.Yogyakarta)				Asing (Luar Negeri)			
	I1 (<25 th)	I2 (<25 th)	I3 (>25 th)	I4(>25 th)	I5 (<25th)	I6 (<25th)	I7 (>25 th)	I8 (>25 th)	I9 (<25 th)	I10(<25th)	I11(>25th)	I12(>25th)
Tanggapan / Kesan	Menyenangkan, tambah pengetahuan mengenai budaya, berbaur dengan masyarakat	Masyarakatnya ramah, terbuka, sangat siap menerima tamu	Menyenangkan, saling kenal satu sama lain, berlibur sambil belajar budaya (gamelan, batik, wayang)	Merasa tenang dan jauh dari hiruk pikuk kota	Warganya ramah dan tempatnya nyaman, sejuk berbeda dengan kota dan warga kota	Warganya ramah-rama beda dengan di kota	Menyenangkan karena keliling melihat pembuatan herbal, kopi, wayang, gamelan	Warga yang ramah dan banyak aktifitas yang belum pernah sama sekali dilakukan sebelumnya	Sangat luar biasa, punya banyak budaya dan juga masyarakat yang baik	Mengenal masyarakat dan desa itu sendiri, belajar gamelan, wayang, dan lainnya	Sangat menikmati. Warganya ramah dan mengajarkan banyak hal seperti gamelan, makanan, pepohonan (kopi, nanas)	Banyak belajar budaya lokal, mencoba makanan baru, masyarakat ramah, alamnya berbeda.
Gambaran sebelum kunjungan	Hanya menginap dan jalan-jalan outbond	Seperti desa-desa pada umumnya, ada kemungkinan sulit kamar mandi dan kumuh	Desa seperti pada umumnya, tapi kalau desa wisata biasanya punya sesuatu yang menonjol	Ada wahana air, taman bunga	Desanya kecil dan suka didatangi turis untuk belajar	Kotor, kumuh, dan panas	Tidak ada gambaran apa-apa seperti tempat lain pada umumnya	Desanya kecil, hanya ada tempat tinggal	Tempat yang masih sederhana dan jauh dari kota	Seperti kebanyakan desa lainnya	Tidak ada ekspektasi apapun, desa yang jauh dari kota saja	Tidak ekspektasi apapun

**Tabel 14. Tanggapan Wisatawan: Gambaran Sesudah Kunjungan**

Perspektif	Responden Wisatawan Desa Pentingsari											
	Lokal (D.I.Yogyakarta)				Domestik (Luar D.I.Yogyakarta)				Asing (Luar Negri)			
	I1 (<25 th)	I2 (<25 th)	I3 (>25 th)	I4(>25 th)	I5 (<25th)	I6 (<25th)	I7 (>25 th)	I8 (>25 th)	I9 (<25 th)	I10(<25th)	I11(>25th)	I12(>25th)
Gambaran setelah kunjungan	Desa biasa namun memiliki tempat sebagai tempat belajar budaya seperti menari, membatik, dan gamelan	Desa yang tidak kumuh sama sekali dan ada unsur belajar alam dan budaya.	Desa dengan tata kelola yang baik, sehingga mempunyai nilai jual, baik dari budaya maupun mengelola hasil bumi (kopi)	Desa dengan kelestarian alam dan kearifan lokalnya yang masih dijaga	Desanya luas, suasananya dingin dan tenang, warganya ramah dan baik	Desanya indah sekali dan alamnya masih terjaga, budayanya masih terjaga	Desa yang memiliki ramah tamah dan kekompakan masyarakat dan juga warga bisa menjaga kebersihan alamnya	Ternyata desanya luas, dan masyarakatnya sudah modern, namun masih menjaga alam sekitar dan budayanya	Desa yang memiliki pemandangan alam yang masih hijau dan berbagai budaya yang bisa dipelajari	Desa yang sangat indah dan dapat belajar banyak budaya	Desa yang lingkungan alamnya masih terjaga dan memiliki budaya yang khas dan berbeda dengan negara lain seperti budaya gamelan, wayang, cocok tanam.	Desa yang moderen namun para turis dapat belajar banyak budaya lokal.

## **B. Analisis Data**

Kegiatan berwisata menjadi suatu kebutuhan dasar individu. Pada hakikatnya berwisata adalah suatu proses bepergian sementara yang dilakukan oleh seseorang atau lebih menuju suatu tujuan wisata. Tentunya ada banyak faktor yang menyebabkan individu tersebut melakukan kegiatan berwisata. Menurut Suwanto (2004:3) dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, politik, agama, kesehatan, maupun kepentingan lain seperti sekedar ingin tahu, menambah pengalaman, atau pun untuk belajar. Dan dalam (Parwesti,2014:5) menambahkan bahwa ada hubungan yang jelas antara faktor pendorong dan faktor penarik orang melakukan kegiatan berwisata. Faktor pendorong adalah motivasi, keinginan, kebutuhan, dan persepsi mempengaruhi wisatawan, sedangkan faktor penarik adalah atribut destinasi. Faktor pendorong wisatawan merupakan faktor yang berasal dari diri individu sendiri, sedangkan faktor penarik berasal dari penyedia daerah tujuan wisata.

Analisis pada penelitian ini akan mengacu pada kualitas atribut wisata sebagai faktor penarik yang dapat meningkatkan kunjungan wisatawan Desa Wisata Pentingsari. Kualitas atribut wisata menjadi sesuatu yang harus diberikan kepada wisatawan untuk memuaskan kebutuhan mereka. Seperti yang dikemukakan Kotler dalam (Kevin Ko, 2016:17) bahwa kualitas produk adalah keseluruhan ciri dari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan/tersirat. Untuk menilai kualitas atribut wisata yang dimiliki Desa Wisata Pentingsari, maka diperlukan pemaknaan atau

persepsi dari wisatawan. Persepsi dalam penelitian ini diartikan sebagai suatu proses dalam diri seseorang untuk mengetahui, menginterpretasikan, dan mengevaluasi atribut wisata yang dimiliki Desa Wisata Pentingsari. Apabila persepsi terhadap kualitas atribut wisata tersebut dinilai positif maka akan berdampak pada kenaikan jumlah kunjungan wisatawan yang akan datang dan juga sebagai acuan yang dapat digunakan dalam pengembangan Desa Wisata Pentingsari. Sebaliknya jika persepsi tersebut dinilai negatif oleh wisatawan maka hal ini dapat menjadi evaluasi yang harus ditindak lanjuti oleh pengelola Desa Wisata Pentingsari.

Terbentuknya persepsi tersebut merupakan sebuah proses yang berawal dari stimulus yang diinterpretasikan membentuk sebuah makna atau gambaran yang berarti. Seperti yang diungkapkan Mulyana (2005:168) bahwa ada tiga proses terjadinya persepsi, yakni: sensasi (penginderaan), atensi (perhatian), dan interpretasi. Mangkunegara dalam (Effendi,2016:12) juga menambahkan persepsi dapat dibentuk dari suatu proses pemberian arti atau makna terhadap lingkungan. Hal ini memberikan penjelasan bahwa wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Pentingsari dapat membentuk persepsinya terhadap suatu hal yang menstimulus alat inderanya (sensasi) sehingga stimulus yang masuk tersebut secara sadar maupun tidak sadar akan memproses informasi yang didapatkan dari lingkungan yang diperhatikan (atensi), perhatian individu ini merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas yang ditujukan kepada suatu hal dan akan membantu percepatan reaksi terhadap rangsangan tertentu. Pada akhirnya informasi yang telah diterima pusat syaraf atau otak akan diberi makna

atau diartikan sebagai penilaian individu dalam mempersepsikan objek yang dipersepsikan apakah stimulus tersebut akan diterima atau ditolak. Apabila stimulus tersebut menarik atau ada kesesuaian dengan individu maka akan dipersepsi positif, begitupula dengan sebaliknya, apabila stimulus ditolak atau tidak sesuai dengan individu maka akan dipersepsikan negatif.

Salah satu faktor pembentuk persepsi ini juga dipengaruhi oleh motif awal wisatawan, kepribadian, dan pengalaman yang didapatkan sebelum atau selama berada di Desa Wisata Pentingsari. Motif mempunyai peranan dalam setiap tindakan atau perbuatan manusia yang dapat diartikan sebagai latar belakang dari tingkah laku manusia dalam mencapai tujuan. Seperti yang dijelaskan Setyobroto (1989:24) motif adalah sumber penggerak dan pendorong tingkah laku individu untuk memenuhi kebutuhan dalam mencapai tujuan tertentu. McIntosh dalam (Yoeti, 2008:10) mengatakan bahwa motif-motif wisata dibagi menjadi empat kelompok. *Pertama*, motif fisik yang berhubungan dengan kebutuhan fisik seperti olahraga, istirahat, kesehatan, dan lain sebagainya. *Kedua*, motif budaya berhubungan dengan keinginan untuk mempelajari atau memahami tata cara dan kebudayaan bangsa atau daerah lain seperti kebiasaan, kehidupan sehari-hari, musik, tarian, dan lain sebagainya. *Ketiga*, motif interpersonal berhubungan dengan keinginan wisatawan untuk bertemu dengan keluarga, teman, tetangga, atau orang-orang tertentu seperti artis atau tokoh politisi. Orang dapat mengadakan perjalanan karena ingin bertemu dengan orang lain atau dalam istilah kepariwisataan manusia dapat menjadi atraksi wisata. *Keempat*, motif status atau prestise berhubungan dengan anggapan bahwa orang yang pernah

mengunjungi tempat atau daerah lain melebihi sesamanya yang tidak pernah bepergian akan menaikkan gengsi bahkan statusnya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, motif wisatawan Desa Wisata Pentingsari ini didominasi dengan motif budaya, motif interpersonal, dan motif fisik. Motif lain yang juga mendasari kunjungan wisatawan yakni motif berlibur, mencari pengalaman dan motif mengikuti acara instansi/perusahaan. Wisatawan asing secara keseluruhan menyebutkan motif berkunjung adalah untuk berlibur sekaligus mengenal budaya lokal karena budaya tersebut menjadi sesuatu yang baru dan tidak ada di negara mereka. Adapun wisatawan DIY dan wisatawan domestik laki-laki dan perempuan memiliki motif yang berbeda-beda.

Wisatawan dengan usia kurang dari 25 tahun memiliki kecenderungan motif untuk mencari pengalaman atau sesuatu yang baru, motif budaya, dan motif interpersonal. Motif ini terbentuk salah satunya juga dipengaruhi oleh karakteristik usia yang dimiliki. Kelompok wisatawan usia kurang dari 25 tahun menurut pendekatan Kotler dan Cooper dalam (Ismayanti, 2010:41) memiliki karakteristik aktif dan energik sehingga pilihan kegiatan wisata harus bisa menyalurkan energi dan kemampuannya. Kelompok usia ini juga tergolong sebagai Generasi Y atau Generasi Milenial yang memiliki karakteristik diantaranya seperti rasa memiliki komunitas yang kuat, aktif, senang mencoba hal baru, memiliki rasa penasaran, kreatifitas yang tinggi dan lain sebagainya. Seperti yang diungkapkan Gunarsa dan Gunarsa dalam (Yohana, 2016:115) karakteristik wisatawan generasi milenial dapat dilihat sesuai karekteristik remaja yakni, *Diversely motivated* artinya giat, berpetualang, membangun budaya, dapat

beraktivitas baik sendiri maupun kelompok dan *Sports Oriented* senang kegiatan mengandung olahraga, fasilitas home video. William, dkk dalam (Suryadi, 2015:2) menambahkan diantara sifat positif generasi milenial adalah rasa memiliki terhadap komunitas yang kuat, baik dalam konteks lokal maupun global, percaya diri dan toleran, sedangkan diantara sifat negatif generasi milenial adalah sikap narsis.

Adapun wisatawan dengan usia lebih dari 25 tahun, kelompok usia ini tergolong dalam generasi X. Generasi X rata-rata masuk dunia kerja era 1990-an, saat terjadi berbagai perubahan besar di bidang ekonomi, kemasyarakatan, kebudayaan dan transformasi dunia industri. Carn dalam (Avianti, 2017:97) menyebutkan generasi X menghasilkan volume kerja yang tinggi dan memiliki komitmen yang kuat pada pekerjaan mereka, dengan motto bekerja adalah “Work to Live” atau “Bekerja untuk Hidup” sehingga Generasi X memiliki tingkat stress tinggi tetapi lebih disebabkan karena kesibukan kerja. Latar belakang tersebut menyebabkan kelompok Generasi X senang dengan kehidupan dan lingkungan yang damai dan aman. Pada pendekatan Kotler dan Cooper dalam (Ismayanti, 2010:41) menyebutkan bahwa kelompok usia ini sudah memiliki pekerjaan tetap dan masuk dalam usia produktif sehingga kesempatan wisata merupakan hal yang langka dan ditunggu. Perencanaan perjalanan harus dilakukan karena berkaitan dengan waktu cuti dan pendanaan. Saat ada kesempatan berwisata, karakteristik wisatawan ini cenderung memunculkan motif berlibur untuk istirahat atau menghilangkan penat, disamping untuk mengikuti sebuah acara instansi/perusahaan, dan motif untuk mengetahui sebuah budaya. Perbedaan

motif inilah menjadi salah satu faktor yang membentuk tanggapan atau persepsi wisatawan mengenai Desa Wisata Pentingsari.

Desa Wisata Pentingsari merupakan suatu destinasi wisata yang telah memenuhi komponen atribut utama wisata dalam upaya menarik wisatawan untuk melakukan kunjungan berwisata disana. Komponen atribut utama wisata tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan Buhalis dalam Zabkar (2009:538) yang menjelaskan bahwa daerah tujuan wisata harus didukung dengan enam komponen atribut utama atau dikenal dengan istilah “6A” (*Attractions, Accessibility, Amenities, Available packages, Activities and Ancillary services*).

*Attractions* atau atraksi merupakan komponen utama sebagai daya tarik yang ditawarkan suatu objek wisata. Keberagaman atraksi yang dimiliki suatu objek wisata menjadi sesuatu yang vital dalam mengindikasikan kualitas sebuah objek wisata dan sangat berpengaruh terhadap kunjungan wisatawan, seperti yang dikemukakan Soekadijo dalam (Wiradipoetra, 2016:130) keberagaman atraksi wisata yang dimiliki selalu diindikasikan tolak ukur dari kualitas sebuah destinasi wisata. Jika tidak diiringi dengan pemeliharaan yang baik, kualitas atau daya tarik wisata semakin lama akan semakin turun. Sammeng & Suryadana dalam (Wiradipoetra, 2016:130) menambahkan tentu penurunan kualitas daya tarik wisata di suatu destinasi wisata akan berdampak pada kunjungan wisata, mengingat daya tarik wisata merupakan faktor penting yang menentukan minat atau motivasi wisata untuk berkunjung.

Desa Wisata Pentingsari menawarkan atraksi atau daya tarik wisata alam dan wisata budaya yang disajikan dalam bentuk sajian acara yang dapat ditonton oleh

wisatawan maupun berupa aktivitas-aktivitas yang dapat dilakukan secara langsung oleh wisatawan. Atraksi wisata alam berupa sungai, gunung, sawah, peternakan, dan perkebunan. Sedangkan atraksi wisata budaya berupa kesenian, kerajinan, budaya kehidupan masyarakat, makanan khas, dan peninggalan sejarah. Atraksi yang dimiliki Desa Wisata Pentingsari mendapat tanggapan positif, baik itu atraksi alam maupun atraksi budaya. Atraksi tersebut dinilai memiliki kualitas yang baik, dapat memberikan pengalaman dan *edukasi* alam maupun keberagaman budaya lokal melalui kesenian, kerajinan, kehidupan masyarakat, dan makanan khas. Desa Wisata Pentingsari juga dinilai dapat memberikan kenyamanan sebagai peluang untuk beristirahat dan hiburan tersendiri untuk para wisatawan.

Persepsi wisatawan mengenai daya tarik utama dari Desa Wisata Pentingsari dipersepsikan berbeda-beda, perbedaan persepsi mengenai daya tarik utama Desa Wisata Pentingsari ini dipengaruhi oleh motif awal, kepribadian, dan pengalaman yang didapatkan sebelum dan selama berwisata. Seperti pada data yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa wisatawan DIY maupun domestik laki-laki maupun perempuan memiliki kecenderungan motif berwisata yang berbeda-beda, sehingga membuat persepsi mengenai atraksi atau daya tarik utama Desa Wisata Pentingsari juga berbeda, hal ini juga dapat dilihat dari pengalaman atau aktivitas wisatawan selama berada di Desa Wisata Pentingsari, apabila wisatawan tersebut memiliki pengalaman, ketertarikan, atau kecocokan dengan kepribadian individu terhadap atraksi alam maka persepsi wisatawan terhadap daya tarik utama Desa Wisata Pentingsari adalah atraksi alam. Begitupula dengan wisatawan yang

apabila banyak mendapat pengalaman, ketertarikan, atau kecocokan dengan kepribadian individu terhadap atraksi budaya, maka persepsi wisatawan mengenai daya tarik utama Desa Wisata Pentingsari adalah atraksi budaya.

Adapun dari hasil tanggapan atau persepsi wisatawan asing secara keseluruhan menyebutkan bahwa daya tarik utama Desa Wisata Pentingsari adalah atraksi budaya. Hal ini dipengaruhi oleh motif berkunjung mereka adalah untuk berlibur sekaligus mengenal budaya lokal. Pengalaman atau aktivitas yang dilakukan oleh wisatawan asing tersebut sesuai dengan motif, kepribadian, dan ketertarikan yang dicari sehingga penilaian kualitas atraksi budaya tersebut dinilai positif memberi kepuasan dan membentuk persepsi budaya sebagai atraksi utama dari Desa Wisata Pentingsari.

Kepribadian wisatawan berdasarkan jenis kelamin antara laki-laki dan perempuan juga dapat menjadi salah satu faktor penambah pembentuk persepsi. Dari tanggapan wisatawan, daya tarik utama Desa Wisata Pentingsari lebih cenderung pada wisata alam daripada wisata budaya yang beragam kegiatannya. Seperti yang disampaikan Ismiyati (2010:61) pada dasarnya kepribadian dalam hal minat berwisata laki-laki dan perempuan tidaklah berbeda jauh. Laki-laki dan perempuan sama-sama menyukai sesuatu yang unik dan aktif. Namun tetap memiliki kekhususan yang berbeda. Seperti kegiatan berwisata bagi wisatawan laki-laki adalah untuk bersenang-senang dan santai. Mereka tidak ingin waktu wisatanya disibukkan dengan kegiatan keseharian, sehingga mereka cenderung aktif, antusias, dan menikmati penuh dengan segala hal yang dilakukan saat berwisata mulai dari berangkat hingga pulang. Berbeda dengan perempuan yang

kadang kala masih tidak dapat lepas dari kegiatan keseharian, sehingga berpengaruh pula terhadap keaktifan dan keantusiasan saat berkegiatan di suatu objek wisata. Mereka cenderung memilih untuk menikmati daripada aktif berkegiatan.

Perbedaan persepsi terhadap atraksi yang dimiliki Desa Wisata Pentingsari dapat mengindikasikan sejumlah atraksi yang paling banyak diminati wisatawan berdasarkan aktivitas yang mereka lakukan, yakni gamelan, wayang suket, kegiatan disawah, kegiatan di sungai, membatik, dan outbond. Atraksi-atraksi ini dapat dijadikan sebagai atraksi unggulan yang ditawarkan Desa Wisata Pentingsari. Disisi lain, Desa Wisata Pentingsari haruslah melakukan upaya pengembangan atau pembaharuan terhadap atraksi-atraksi tersebut, karena apabila hanya mengandalkan atraksi yang ada sekarang akan memicu persepsi negatif wisatawan yang dikhawatirkan wisatawan akan menjadi bosan untuk melakukan kunjungan kembali.

*Accessibility* atau aksesibilitas merupakan komponen kebutuhan sarana prasarana yang harus disediakan oleh penyedia daerah tujuan wisata dalam memudahkan wisatawan mengunjungi objek wisata tujuan. Seperti yang dikemukakan Muljadi dalam (Mayasari, 2017:3) aksesibilitas adalah kemudahan untuk mencapai daerah tujuan wisata melalui media transportasi (Muljadi, 2010:89). Dalam penelitian ini aksesibilitas Desa Wisata Pentingsari yang disoroti terbagi ke dalam empat komponen, yaitu: kondisi jalan sebagai akses utama dalam menjangkau tujuan wisata, sarana transportasi umum, lampu penerangan menuju dan yang terdapat di area desa, serta papan petunjuk yang

terdapat di ruas-ruas jalan maupun tempat kegiatan. Pembangunan aksesibilitas pariwisata ini tentu diperlukan koordinasi antara instansi terkait bersama dengan instalasi pariwisata. Dalam hal ini pemerintah mempunyai peranan penting dalam pengembangan pariwisata daerah. Pemerintah lebih dominan karena pemerintah dapat mengambil manfaat ganda dari pembangunan tersebut, seperti untuk meningkatkan arus informasi, arus lalu lintas ekonomi, arus mobilitas manusia antar daerah, dan arus pendapatan pariwisata.

Kualitas aksesibilitas yang dimiliki Desa Wisata Pentingsari mendapat tanggapan atau persepsi positif dari wisatawan dalam hal kemudahan untuk menjangkau objek wisata dengan akses jalan yang telah diaspal sepanjang jalan menuju ke Desa Wisata Pentingsari, namun wisatawan menambahkan perlu adanya sedikit perbaikan jalan yang berada di dalam desa guna memaksimalkan kualitas jalan agar semakin memberikan kemudahan dan kenyamanan. Adapun komponen aksesibilitas lampu penerangan dan papan petunjuk yang berada di ruas-ruas jalan serta di dalam Desa Wisata Pentingsari dinilai positif oleh wisatawan telah memberikan kelengkapan prasarana penunjang pariwisata, namun wisatawan juga menambahkan agar jumlah lampu penerangan dan papan petunjuk jalan dapat ditambahkan untuk lebih memberikan kemudahan kepada wisatawan saat malam hari. Berbeda dengan komponen sarana transportasi umum yang dinilai wisatawan belum dapat memberikan kelengkapan sarana penunjang dalam pariwisata, oleh karena itu wisatawan menambahkan perlu adanya sarana transportasi umum yang dapat digunakan untuk menjangkau lokasi Desa Wisata Pentingsari agar semakin memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan

kepada wisatawan. Disisi lain dari tanggapan wisatawan menyatakan bahwa tidak adanya sarana transportasi tidak begitu berpengaruh terhadap persepsi wisatawan saat berkunjung sehingga dapat menyulitkan mereka, karena transportasi umum tersebut dapat diganti dengan transportasi yang telah disewa sebelumnya.

Mengatasi hal tersebut, pengelola Desa Wisata Pentingsari menyediakan sarana transportasi sebagai penunjang wisata yang dapat digunakan apabila ada wisatawan yang ingin dijemput dengan jumlah kapasitas maksimal enam mobil. Adapun transportasi lain dapat disewa dari pusat kota seperti bus, mobil, atau kendaraan ojek *online*. Pengelola Desa Wisata Pentingsari sebelumnya telah melakukan koordinasi dengan Dinas Pemerintah Kabupaten Sleman untuk memberikan tambahan kelengkapan aksesibilitas lampu penerangan dan papan petunjuk jalan, namun sampai saat ini belum dapat terealisasikan dengan baik.

Berdasarkan tanggapan wisatawan, tidak ada perbedaan yang signifikan dari persepsi wisatawan DIY, wisatawan domestik, maupun wisatawan asing terkait dengan aksesibilitas untuk menuju Desa Wisata Pentingsari. Aksesibilitas tersebut dipersepsikan positif dan dinilai mudah untuk dijangkau wisatawan yang akan berkunjung. Tentunya aksesibilitas tersebut harus dijaga dan dimaksimalkan terlebih pada komponen aksesibilitas yang dinilai kurang oleh wisatawan dalam memberikan kemudahan supaya terbentuk persepsi positif yang akhirnya dapat memberikan kepuasan wisatawan karena semua komponen aksesibilitas dapat memenuhi kebutuhan wisatawan.

*Amenities* atau fasilitas merupakan komponen atribut pariwisata sebagai pendukung daya tarik wisata. Daya tarik wisata tentu harus di dukung dengan

kelengkapan fasilitas penunjang. Destinasi wisata yang bagus harus mampu menyediakan fasilitas wisata yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan untuk memberikan kemudahan dan memenuhi kebutuhan mereka selama berkunjung seperti yang diungkapkan Seperti dikemukakan Muljadi dalam (Mayasari, 2017:3) fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi para wisatawan selama mereka melakukan perjalanan wisata disuatu daerah tujuan wisata.

Fasilitas dalam penelitain ini berdasarkan fasilitas yang disediakan Desa Wisata Pentingsari, yakni meliputi akomodasi/penginapan, toilet umum, ketersediaan kebersihan lingkungan dan air bersih, lahan parkir, dan toko cinderamata. Komponen fasilitas yang disediakan Desa Wisata Pentingsari selain dari fasilitas toko cinderamata dipersepsikan positif oleh wisatawan dan dinilai mampu memenuhi kelengkapan atribut wisata dan memenuhi kebutuhan wisatawan. Wisatawan DIY dan wisatawan domestik memberikan penilaian negatif pada komponen fasilitas toko cinderamata yang belum dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan wisatawa. Mereka menambahkan agar Desa Wisata Pentingsari dapat memaksimalkan fasilitas penyedia cinderamata atau souvenir yang dapat menunjukkan *icon* yang dimiliki Desa Wisata Pentingsari untuk dibawa pulang ke daerah masing-masing. Souvenir dapat digunakan sebagai media promosi yang dilakukan dalam strategi pemasaran produk perusahaan. Souvenir juga dapat digunakan dalam membangun branding untuk perusahaan. Ketika sudah banyak orang yang tertarik dan banyak yang telah mengetahui mengenai jasa/produk yang dimiliki Desa Wisata Pentingsari melalui souvenir,

maka lama kelamaan branding mengenai Desa Wisata Pentingsari akan semakin terbentuk dengan baik dan maksimal dibenak orang banyak.

*Available packages* atau paket yang disediakan merupakan pelayanan dalam memberi kemudahan wisatawan mendapatkan paket wisata menuju daerah tujuan wisata maupun paket wisata dari atraksi dan fasilitas yang dimiliki daerah tujuan wisata. Desa Wisata Pentingsari telah bekerjasama dengan beberapa biro atau agen perjalanan dalam memudahkan wisatawan menjangkau Desa Wisata Pentingsari dan memilih paket wisata yang diinginkan. Biro perjalanan tersebut sebagian besar berada di daerah Jabodetabek. Dari tanggapan wisatawan yang menggunakan biro perjalanan, mendapat informasi serta paket wisata yang seluruhnya ditawarkan kepada wisatawan. Paket wisata Desa Wisata Pentingsari yang meliputi paket atraksi dan fasilitas juga dinilai dapat memenuhi kebutuhan wisatawan dan menikmati kunjungannya selama berada di Desa Wisata Pentingsari dengan kualitas atribut wisata dan harga yang sebanding dengan yang dibayarkan wisatawan.

*Activities* atau Aktivitas merupakan komponen atribut wisata yang berhubungan dengan atraksi yang ditawarkan Desa Wisata Pentingsari. Atraksi yang ditawarkan Desa Wisata Pentingsari terbagi dalam atraksi alam dan atraksi budaya. Dari data tanggapan wisatawan yang telah dipaparkan sebelumnya, diketahui para wisatawan baik DIY, domestik, maupun memberikan persepsi positif terhadap atraksi-atraksi yang ditawarkan oleh Desa Wisata Pentingsari. Atraksi-atraksi wisata alam menawarkan aktivitas yang dapat dilakukan wisatawan dengan beraktivitas langsung mengikuti kegiatan-kegiatan seperti

susur sungai, menanam padi dan membajak sawah, bermain lumpur, beternak sapi, kambing, serta membuat olahan dari hasil bumi. Sedangkan atraksi wisata budaya tersebut juga dapat dilakukan langsung oleh wisatawan dengan bermain gamelan, membuat batik, membuat wayang dari suket, menari, dan lain sebagainya. Hal ini tentu akan lebih berdampak pada pembentukan kesan positif melalui aktivitas yang dilakukan wisatawan sehingga mengumpulkan pengalaman langsung yang dapat dirasakan wisatawan terhadap atraksi yang ditawarkan Desa Wisata Pentingsari. Pengalaman tersebut dipersepsikan wisatawan dalam melihat Desa Wisata Pentingsari sebagai destinasi yang memiliki atraksi alam dan atraksi budaya yang berkualitas atau mampu memberikan kepuasan wisatawan. Seperti yang diungkapkan oleh O'Leary and Deegan dalam (Hanna & Rowley, 2013 : 475) menyatakan bahwa penciptaan atau pemberian makna suatu tempat dapat dipahami melalui beberapa sumber seperti pengalaman dari teman dan keluarga, tempat itu sendiri, didapatkan dari kegiatan marketing dan promosi atau melalui pengalaman pribadi yang didapat melalui kegiatan-kegiatan yang diterima dari tempat tersebut.

*Ancillary services* atau pelayanan tambahan merupakan komponen kelengkapan yang harus dimiliki dalam atribut wisata. Desa Wisata Pentingsari memiliki komponen pelayanan tambahan yang terbagi dalam fasilitas layanan keamanan, fasilitas jaringan telekomunikasi, fasilitas pelayanan kesehatan, fasilitas pelayanan informasi, dan fasilitas layanan pemandu wisata. Menurut tanggapan hasil wawancara yang dilakukan dengan wisatawan Desa Wisata Pentingsari mengatakan layanan tambahan seperti keamanan, pelayanan

kesehatan, dan layanan pemandu wisata dipersepsikan positif karena dinilai dapat memenuhi kelengkapan atribut wisata dan kebutuhan wisatawan. Hal ini dilihat dari tanggapan wisatawan yang tidak mengeluhkan pelayanan pada komponen ini. Namun untuk pelayanan tambahan seperti fasilitas pelayanan informasi dan fasilitas jaringan telekomunikasi memerlukan peningkatan kembali. Fasilitas layanan pusat informasi memang sudah disediakan oleh pengelola Desa Wisata Pentingsari namun tidak ada pengelolaan petugas informasi yang berjaga disana secara teratur. Petugas informasi tersebut hanya berjaga saat banyak wisatawan yang beraktivitas atau menginap.

Terkait dengan faktor penarik yang telah dipaparkan diatas, Yoeti (1980:71) menambahkan bahwa suatu daerah tujuan wisata yang baik, agar dapat diminati pengunjung maka daerah tujuan wisata tersebut harus memiliki tiga kriteria, yaitu *Something to see, Something to do, and Something to buy*.

1. *Something to see* adalah objek wisata tersebut harus mempunyai sesuatu yang bisa dilihat atau di jadikan tontonan oleh pengunjung wisata. Desa Wisata Pentingsari memiliki atraksi atau daya tarik seperti yang telah dipaparkan sebelumnya yakni atraksi wisata alam melalui pemandangan alam dan suasana alam pedesaan yang hijau, dan atraksi wisata budaya seperti acara penyambutan dan tari kesenian.

2. *Something to do* adalah agar wisatawan yang melakukan pariwisata di sana bisa melakukan sesuatu yang berguna untuk memberikan perasaan senang, bahagia, ataupun relax dengan segala macam hal yang ditawarkan. Dari tanggapan seluruh wisatawan yang melakukan wisata ke Desa Wisata Pentingsari

menyatakan Desa Wisata Pentingsari dapat menjadi tempat beraktivitas mengenal budaya dan peluang beristirahat yang baik karena memiliki suasana alam yang dapat memberi kenyamanan serta merelaksasikan tenaga dan pikiran dari aktivitas biasanya.

3. *Something to buy* adalah fasilitas untuk wisatawan berbelanja, yang pada umumnya adalah ciri khas atau *icon* dari daerah tersebut, sehingga dapat dijadikan sebagai oleh-oleh. Desa Wisata Pentingsari telah menyediakan toko cinderamata, namun pengelolaannya belum dapat dilaksanakan dengan baik sehingga sebagai gantinya jika wisatawan ingin membeli oleh-oleh dari Desa Wisata Pentingsari, wisatawan dapat membeli produk-produk olahan warga langsung ke rumahnya seperti kopi, kripik singkong, jamur krispi, dan lain sebagainya. Namun hal tersebut dinilai masih kurang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan.

Jika dilihat dari tanggapan wisatawan mengenai enam atribut Desa Wisata Pentingsari, maka dapat dikatakan secara garis besar wisatawan yang berasal dari DIY, domestik, maupun asing memberikan tanggapan yang baik mengenai Desa Wisata Pentingsari karena di dalamnya terdapat komponen atribut wisata yang benar-benar dinilai positif dapat memberi kepuasan pada wisatawan, walaupun disisi lain terdapat komponen atribut wisata yang belum dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan.

Temuan pada penelitian ini yakni, atribut wisata Desa Wisata Pentingsari tidak sepenuhnya dipersepsikan dan dinilai positif, karena terdapat kekurangan-kekurangan yang belum terpenuhi. Namun disisi lain Desa Wisata

Pentingsari memiliki komponen vital sebuah objek wisata yang itu dipersepsikan positif oleh semua wisatawan, yakni dari segi atraksi wisata alam dan atraksi wisata budaya. Hal ini menjadi nilai tambah sehingga secara tidak langsung persepsi negatif wisatawan dapat ditutupi dengan persepsi positif dari komponen vital Desa Wisata Pentingsari dan menjadi potensi besar pula dalam faktor penarikan wisatawan. Apabila dijabarkan, atribut wisata yang paling signifikan memiliki kualitas yang baik atau dapat memberi kepuasan pada wisatawan adalah suasana alam yang masih terjaga kealamiannya, keberagaman kegiatan alam yang dapat dilakukan seperti menanam padi dan membajak sawah, keberagaman budaya melalui kerajinan dan kesenian, keramah tamahan masyarakat, kondisi jalan yang sudah diaspal, akomodasi/penginapan yang nyaman, ketersediaan lingkungan dan air bersih, ketersediaan aula sebagai tempat berkumpul, harga paket wisata yang sebanding dengan yang dibayarkan, ketersediaan layanan keamanan, dan layanan pemandu wisata yang informatif.

Hasil tanggapan positif yang diberikan oleh wisatawan Pentingsari mengenai masing-masing atribut wisata juga diperkuat dengan tanggapan secara keseluruhan mengenai Desa Wisata Pentingsari. Mereka memberikan kesan menyenangkan dapat bertemu dengan masyarakat yang ramah, dapat belajar budaya lokal secara langsung, merasa nyaman, tenang, sejuk, dan mendapat peluang beristirahat dengan suasana yang dimiliki Desa Wisata Pentingsari.

Disisi lain, persepsi positif di benak wisatawan dapat membentuk *brand image*. Seperti yang dikemukakan Kotler dan Amstrong dalam (Kevin Ko 2016: 17) perusahaan yang berhasil membangun *brand image* atau citra merek yang

kuat akan memiliki nilai tambah dari pesaingnya. Gambaran atau *Image* mengenai Desa Wisata Pentingsari yang diberikan wisatawan DIY, wisatawan domestik, dan wisatawan asing adalah sebuah desa yang sudah berkembang modern namun tetap menjaga kearifan lokal, memiliki kualitas lingkungan alam yang alami, bersih, dan dapat memberi *edukasi* lingkungan alam dan budaya lokal. Dari *image* yang ada dibenak wisatawan mengenai Desa Wisata Pentingsari inilah yang nantinya dapat membangun *place branding* atau pemerekan tempat pada Desa Wisata Pentingsari. *Place Branding* akan membentuk suatu identitas merek atau tempat. Menurut Surachman (2008 : 47 ) Identitas merek merupakan sekumpulan asosiasi merek yang menjadi tujuan atau cita-cita dari strategi merek itu sendiri untuk menciptakan atau mempertahankan kelangsungan sebuah merek. Kotler et.al dalam (Hanna & Rowley, 2013:475) menambahkan pada konteks dari *place branding*, *image* atau identitas terdiri dari kesan dan kepercayaan yang dimiliki orang – orang terhadap suatu tempat, yang merepresentasikan sejumlah informasi yang berhubungan dengan tempat tersebut.

*Place branding* inilah yang harus dikembangkan pengelola untuk mempromosikan Desa Wisata Pentingsari dalam menarik kunjungan wisatawan agar lebih meningkat. Seperti yang diungkapkan oleh Kotler dalam (Hanna & Rowley:473) bahwa praktisi dalam *destination marketing* seringkali menggunakan *branding* untuk mempromosikan kota, daerah, atau negara dengan tujuan menarik wisatawan, bisnis, kegiatan olahraga dan budaya serta investasi dari sektor publik (pemerintah) dan sektor swasta.

Selain berpotensi dapat menaikkan kunjungan wisatawan dan terciptanya suatu *image* melalui persepsi yang dibangun di benak wisatawan, persepsi juga dapat menumbuhkan kepuasan dan loyalitas. Seperti yang diungkapkan Kartajaya (2004:163) menumbuhkan kepuasan dan loyalitas dalam pemasaran dapat dilakukan dengan menciptakan persepsi positif di benak konsumen mengenai produk, salah satu konsep pemasaran yang dapat digunakan untuk mempengaruhi sisi emosional konsumen adalah melalui *experiential marketing*. *Experiential marketing* adalah suatu konsep pemasaran yang bertujuan untuk membentuk pelanggan-pelanggan yang loyal dengan menyentuh emosi mereka dan memberikan suatu *feeling* yang positif terhadap produk dan *service*.

Menyentuh sisi emosional wisatawan dapat dilakukan dengan memberikan pengalaman yang tidak terlupakan atau mengesankan selama kunjungan wisata. Atraksi yang dimiliki desa wisata Pentingsari mampu memberikan pengalaman langsung kepada wisatawan dengan aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh wisatawan selama berada di Desa Wisata Pentingsari. Selain itu pelayanan atau keramah-tamahan masyarakat juga memiliki kesan yang kuat dalam benak wisatawan. Pengalaman tersebut akan mendorong wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali dan menceritakan pengalaman tersebut kepada orang lain. Hal ini menjadi salah satu alat pemasaran yang efektif dengan mempengaruhi keputusan calon wisatawan yakni dengan komunikasi *word of mouth (wom)*. Seperti yang disampaikan Litvin dalam (Hapsari, dkk 2014:250) Salah satu alat pemasaran yang efektif untuk mempengaruhi keputusan calon wisatawan adalah komunikasi *word of mouth (wom)*. Pengaruh interpersonal dan *wom* merupakan

sumber informasi utama karena sifat produk wisata yang *intangible* sulit dievaluasi sebelum dikonsumsi.

Di Virgilio dan Di Pietro dalam (Hapsari, dkk 2014:251) menambahkan, perkembangan internet yang semakin pesat menjadikan *word of mouth* mengalami modernisasi sebagai *electronic word of mouth*. Karakteristik internet yang memudahkan penggunanya mendapatkan dan berbagi informasi dengan cepat menjadikan media ini sebagai sumber utama pengumpulan informasi. World Tourism Organizations (WTO) mengungkapkan bahwa sekitar 95% pengguna web menggunakan internet untuk mengumpulkan informasi berkaitan dengan pariwisata dan 93% mengunjungi website pariwisata ketika sedang merencanakan liburan. Sementara itu, jumlah orang yang beralih menggunakan internet untuk merencanakan liburan telah meningkat lebih dari 300% selama lima tahun terakhir.

Terkait dengan penjelasan diatas, penelitian ini juga menemukan bahwa kekuatan terbesar yang dimiliki Desa Wisata Pentingsari dalam memasarkan objek wisata yang dimiliki terletak pada kekuatan komunikasi *word of mouth* dari wisatawan yang pernah datang. *Word of mouth* tersebut bernilai positif karena dapat mempengaruhi calon wisatawan untuk memilih Desa Wisata Pentingsari sebagai *destinasi* tujuan wisata. Terbukti dari tanggapan wisatawan yang banyak mengatakan bahwa sumber informasi tersebut didapatkan dari referensi orang lain, baik itu komunikasi *word of mouth* yang dilakukan secara langsung maupun *word of mouth* yang didapatkan melalui media elektronik atau yang biasa disebut *e-wom*. Selain dapat mempengaruhi calon wisatawan untuk datang berwisata,

komunikasi *word of mouth* ini didasarkan pada kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan. Kepuasan itu terjadi salah satunya karena atribut wisata yang ditawarkan Desa Wisata Pentingsari dianggap berkualitas atau memenuhi kebutuhan wisatawan.

Hasil wawancara tanggapan wisatawan menyatakan bahwa informasi mengenai Desa Wisata Pentingsari yang mereka dapatkan berasal dari artikel, ulasan, maupun komentar yang ditulis oleh netizen. Komunikasi ini masuk ke dalam *elektronik word of mouth*. *E-wom* ini terbentuk dari wisatawan yang pernah berkunjung ke Desa Wisata Pentingsari, kemudian menceritakannya kepada orang lain. Adanya ulasan dari pengunjung Desa Wisata Pentingsari juga dapat menjadi saluran promosi yang dapat menarik konsumen baru. Ulasan dalam jaringan yang sering ditemui adalah melalui blog pribadi orang yang pernah berkunjung ke Pentingsari. Blog tersebut berasal dari para blogger yang senang membagikan pengalaman-pengalaman berwisata mereka. Secara umum, penulis blog menyatakan pengalaman, fasilitas, serta layanan apa saja yang ada di Desa Wisata Pentingsari. Tentunya *word of mouth* ini dilakukan oleh pihak eksternal, dalam hal ini adalah orang yang pernah berwisata di Pentingsari, namun bukan berarti pengelola tidak dapat mengendalikannya. Pihak Pentingsari dapat mengelola *word of mouth* ini dengan memberikan pelayanan yang baik bagi wisatawan, sehingga cerita dan ulasan yang diberikan juga baik.

Terdapat beberapa hal yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan dari komunikasi dari mulut ke mulut atau *word of mouth*. Menurut Babin & Barry dalam (Ningtyas dkk, 2018:9) indikator komunikasi tersebut antara lain,

membicarakan hal-hal positif tentang kualitas produk kepada orang lain, merekomendasikan kepada orang lain karena produk atau jasa tersebut dapat memberikan kepuasan dan keunggulan, dan mendorong orang lain untuk membeli atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Dalam mengukur keberhasilan *word of mouth* ini pengelola Desa Wisata Pentingsari menanyakan kepada wisatawan saat berkunjung mengenai sumber informasi yang didapatkan sebelum berkunjung ke sana. Untuk selebihnya pengelola Desa Wisata Pentingsari memaksimalkan pelayanan kepada para wisatawan yang berkunjung, sehingga tamu akan merasakan kepuasan saat berwisata ke Desa Wisata Pentingsari.

Selain bersumber dari *word of mouth*, informasi atau promosi mengenai Desa Wisata Pentingsari dilakukan oleh beberapa warga pemilik rumah yang dijadikan *homestay* wisatawan, mereka juga mempromosikan rumahnya di beberapa platform digital seperti Travelio dan Airbnb. Platform ini tentunya akan menambah saluran untuk menjangkau konsumen lebih luas lagi. Kedua platform ini adalah platform yang menghubungkan antara pemilik ruangan dan rumah kepada orang yang membutuhkan penginapan. Artinya platform ini juga sebagai sarana penjualan untuk menawarkan layanan penginapan yang ada di Desa Wisata Pentingsari. Harapannya, pengelola Desa Wisata Pentingsari dapat memasang semua rumah yang dijadikan tempat inap wisatawan pada platform tersebut. Ulasan lain juga dilakukan oleh media cetak seperti Detik, Kompas, CNN, Tribun, Suara Merdeka, dan lainnya. Media ini mengulas mengenai

keragaman alam, budaya, dan keberhasilan yang dilakukan oleh Desa Wisata Pentingsari.

Selain dari komunikasi *Word of Mouth* wisatawan, sumber informasi didapatkan melalui postingan foto wisatawan yang pernah melakukan kunjungan ke Desa Wisata Pentingsari. Dalam akun instagram Desa Wisata Pentingsari banyak postingan foto mengenai kunjungannya ke Desa Wisata Pentingsari, postingan tersebut berisikan caption singkat mengenai apa yang mereka lakukan atau rasakan saat berwisata ke Desa Wisata Pentingsari. Seperti dalam beberapa akun instagram milik informan yang peneliti wawancarai, mereka memposting foto kunjungan setelah berwisata di Desa Wisata Pentiingsari.

Pihak Dinas Pemerintah Sleman pada awal berdirinya Desa Wisata Pentingsari juga turut melakukan upaya promosi terkait Desa Wisata Pentingsari, beberapa kali Dinas Kabupaten Sleman mengadakan kegiatan disana dan mempublikasikan kegiatan tersebut di website milik Dinas Pariwisata Kabupaten Sleman. Namun saat ini pihak Dinas Pariwisata Sleman kurang membrandingkan Desa Wisata Pentingsari. Upaya promosi yang dilakukan hanya sebatas pada me-repost foto-foto kegiatan yang diposting pengelola Desa Wisata Pentingsari khususnya.

Kotler dan Keller (2012: 498-501) menambahkan bahawa promosi dapat dilakukan melalui saluran promosi seperti iklan, menciptakan acara (*event*), dan juga melakukan interaktif pemasaran melalui online. Ketiga saluran tersebut merupakan saluran promosi yang belum dapat dimaksimalkan oleh Desa Wisata Pentingsari karena berdasarkan wawancara dan observasi peneliti wisatawan

tidak mendapat informasi terkait Desa Wisata Pentingsari melalui saluran promosi tersebut. Tentunya pengelola perlu memperhatikan kembali *branding* dan strategi promosi yang dilakukan untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan selain dari kualitas atribut yang ditawarkan Desa Wisata Pentingsari. Seperti yang dikemukakan Wibawanto (2015:42) bahwa afiliasi wisata ternyata tidak ada gunanya jika hanya menawarkan alam, sejarah dan budaya sebagai tujuan wisata, tanpa menggunakan strategi promosi pariwisata dan peningkatan kualitas hidup penduduk setempat.