



AGRILAND

Jurnal Ilmu Pertanian

Journal homepage: <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/agriland>



KEPUASAN DAN PERAN MODAL SOSIAL DALAM PENGELOLAAN WISATA BUDAYA “DESA MENARI” DI DUSUN TANON KECAMATAN GETASAN KABUPATEN SEMARANG DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

SATISFACTION AND THE ROLE OF SOCIAL CAPITAL IN THE MANAGEMENT OF CULTURE TOURISM “DESA MENARI” AT TANON, GETASAN DISTRICT, SEMARANG REGENCY USING THE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODE (IPA)

Hestiyati Devi^{1*}, Tinjung Mary Prihtanti²

^{1,2} Universitas Kristen Satya Wacana Jl. Diponegoro 52-60 Salatiga 50711, Jawa Tengah, Email:
hestidevi97@gmail.com, tinjung.prihtanti@uksw.edu

*Corresponding Author: Email: hestidevi97@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu desa pariwisata di Kabupaten Semarang yang dijuluki Desa Wisata Menari mengembangkan potensi dengan mengelola beberapa program wisata. Pengelolaan program di Desa Wisata Menari diperlukan adanya modal sosial. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengambilan sampel purposive sampling sebanyak 30 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Customer Satisfaction Index (CSI) dan metode Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian ini menggunakan 8 atribut yakni kepercayaan terhadap pengurus program, kepercayaan terhadap pengurus, kepercayaan terhadap keyakinan dan elemen masyarakat umum maupun perangkat desa, kepercayaan terhadap sistem pengelolaan dalam program, norma berupa aturan tertulis ditunjukkan kepada masyarakat, norma pengelolaan dan pemanfaatan hasil program desa, norma budaya terhadap sikap perilaku serta nilai-nilai tradisi yang terkait dalam pengelolaan program Desa Menari, jejaring relasi pihak pengurus Desa Menari, jejaring relasi pihak masyarakat dan pemerintah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap program Desa Menari sebesar 88,57%, yang menunjukkan secara keseluruhan responden merasa puas dengan program Desa Menari.

Kata Kunci: Program Desa Menari, customer satisfaction index, importance performance analysis.

ABSTRACT

One of the tourism villages in Semarang Regency, nicknamed the Dancing Tourism Village, develops its potential by managing several tourism programs. Program management in Menari Tourism Village requires social capital. The type of research used is descriptive quantitative with purposive sampling of 30 respondents. The data analysis technique used is the analysis of the Customer Satisfaction Index (CSI) and the Importance Performance Analysis (IPA) method. This study uses 8 attributes, namely trust in program administrators, trust in administrators, trust in beliefs and elements of the general public and village officials, trust in the management system in the program, norms in the form of written rules shown to the community, norms for management and utilization of village program results, norms culture towards attitudes and traditional values related to the management of the Dancing Village program, the network of relations between the management of the Dancing Village, the network of relations between the community and the government. The results of this study indicate that the satisfaction level of respondents to the Dancing Village program was 88.57%, which indicates that overall the respondents were satisfied with the Dancing Village program.

Keywords: Program of Menari Village, customer satisfaction index, importance performance analysis

Pendahuluan

Pariwisata merupakan suatu sektor yang tumbuh dan berkembang diberbagai wilayah Indonesia. Perkembangan pariwisata di Indonesia pada saat ini tentunya memberikan pengaruh terhadap pertumbuhan suatu daerah. Dalam perkembangannya, pariwisata telah banyak mengalami ekspansi serta sudah terdiversifikasi dalam bermacam bentuk, sehingga sektor wisata tidak hanya tumbuh menjadi sektor industri jasa kreatif, melainkan menjadi sektor ekonomi yang mengalami perkembangan yang sangat cepat diantara sektor ekonomi yang ada di dunia (Sukirman, 2017).

Perkembangan pariwisata di Indonesia pada saat ini menunjukkan adanya kecenderungan pergerakan bentuk pariwisata yang dalunya mejadi pariwisata masal yang berubah menjadi pariwisata alternatif. Hal ini salah satu bentuk yang melatar belakangi terdapatnya transformasi pandangan khususnya dari para sektor wisatawan yang sudah berpengalaman serta yang sudah berpendidikan (mature market) pada konservasi di lingkungan sekitar dan pemberdayaan warga lokal (Rizkianto dan Topowijono, 2018).

Modal sosial yaitu suatu respon terhadap peningkatan kesejahteraan hubungan antar masyarakat dan semakin terlihat rasa tidak peduli terhadap sesama manusia. Modal sosial adalah sumber daya yang dapat digunakan sebagai investasi untuk mendapatkan sumber daya yang baru. Dimana modal sosial cukup luas dan kompleks. Modal sosial berbeda dengan istilah nama lainnya yaitu modal manusia (human capital). Pada modal manusia segala sesuatu yang lebih merujuk ke pada dimensi individual yaitu dengan daya dan keahlian yang dimiliki oleh seorang individu. Pada Modal sosial lebih menekankan pada potensi kelompok dan pola hubungan

antarindividu dalam suatu kelompok dan antar kelompok dengan memperhatikan jaringan sosial, norma, nilai, dan kepercayaan antar sesama yang lahir dari anggota kelompok dan menjadi norma kelompok menurut Suparman Abdullah dan Novytha (2019).

Desa Wisata Menari merupakan suatu Desa yang berada di Dusun Tanon yang masuk dalam wilayah Desa Ngrawan Kecamatan Getasan Kabupaten Semarang. Terletak di bawah kaki Gunung Telomoyo yang di huni oleh 37 kepala keluarga serta 157 jiwa yang menawarkan suasana alami pedesaan yang masih jauh dari keramaian serta hiruk pikuk kehidupan sosial moderen. Dimna dalam kehidupan kerukunan warga masyarakat yang sebagian besar masyarakatnya merupakan petani dan peternak, yang ternyata menyimpan beberapa potensi yang dapat dieksplorasi serta dapat ditawarkan menjadi media pembelajaran bersama. Masyarakat Dusun Tanon masih menjaga tatacara tradisi leluhurnya. Masyarakat yang komunikasi sosialnya dengan mudahnya digerakkan dengan media berkesenian.

Secara historis warga Dusun Tanon merupakan warga yang gemar berkesenian, sejak era jayanya ketoprak klasik, kebanyakan masyarakat Dusun Tanon ikut serta dalam kelompok karawitan. Seiring dengan meredupnya kesenian ketoprak masyarakat Dusun Tanon menyerap kesenian tradisi lain. Dikala ini kesenian yang terkelola dengan baik merupakan kuda lumping serta topeng ireng.

Desa Wisata Menari merupakan salah satu Desa yang berbasis wisata yang memiliki konsep pemberdayaan masyarakat sehingga kesejahteraan masyarakat menjadi komponen penting dalam meningkatkan perkembangannya. Desa Wisata Menari sangat berpontensi dalam mendorong kesejahteraan masyarakat setempat, dengan menciptakan lapangan pekerjaan warga dapat memanfaatkan potensi yang ada di Desa Menari. Selain itu dapat mendorong warga untuk melestarikan serta budaya demi mempertahankan potensi wisatawan yang berkunjung di Desa Wisata Menari. Dengan keberhasilan program-program yang ada maka Dusun Tanon mendapatkan program-program pembinaan dari PT Astra

Internasional yang bernama “Kampung Berseri Astra”. Fokus dari program pengadaan tersebut yaitu terdiri dari empat pilar dimana yang pertama pilar Kesehatan yaitu terdiri dari pembinaan posandu, pembinaan terhadap pola hidup sehat, sanitasi. Kedua Pilar Pendidikan yaitu, pembinaan terhadap paud, sekolah adiwiyata, beasiswa, pengadaan taman baca. ketiga Pilar lingkungan yaitu, manajemen, air, pengurus pengelolaan zona hijau, taman boga, pengelolaan terhadap sampah. Keempat Pilar kewirausahaan yaitu, pemberdayaan masyarakat berbasis UMKM.

Ada hal yang menarik mengenai “Desa Wisata Menari”, dimana Desa Wisata ini yang awalnya tidak dikelola oleh pihak pemerintah setempat melainkan dikelola oleh salah satu warga Desa Menari yang berinisiatif untuk mengembangkan desa melalui sekelompok warga yang sadar akan manfaat dari pembangunan wisata. Keberhasilan pemberdayaan Desa Wisata Menari ini salah satunya melalui pengelolaan program Desa Wisata Menari. Suatu program dikatakan melibatkan masyarakat ketika sudah diajak untuk melaksanakan suatu program tertentu. Namun dalam berjalannya sebuah program di masyarakat dapat terlihat baik perlu adanya modal sosial yang baik pula sehingga dapat membentuk suatu pengelolaan yang baik terhadap program Desa Wisata Menari.

Bahan dan Metode

Daerah Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan juni-Juli 2022 di Dusun Tanon, Desa Ngarawan, Kecamatan Getasan, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah. Pemilihan lokasi penelitian dipilih secara sengaja (purposive), dengan pertimbangan bahwa Desa wisata menari merupakan Desa yang memiliki daya Tarik dengan mengembangkan potensi wisata di dalam Desa untuk meningkatkan kepuasan dan peran modal social dan pengelolaan wisata Budaya Desa Menari. Kepuasan dan peran modal social dalam pengelolaan wisata di Dusun Tanon, Desa Ngarawan

sehingga menyebabkan Desa ini lebih berkembang dibandingkan Desa-Desa yang ada disekitarnya.

Jenis dan Metode Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini bertujuan menjelaskan fenomena yang sedang terjadi dengan mendeskripsikan atau menggambarkan angka dalam bentuk bentuk karakteristik individual atau kelompok.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode servei dengan cara pengumpulan data dari individu dalam waktu yang bersamaan (Sugiyono, 2010).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumbernya dari hasil wawancara dengan responden menggunakan kuesioner yang telah disiapkan. Data skunder diperoleh melalui dokumentasi, arsip tertulis, foto, buku maupun jurnal yang berhubungan dengan objek dalam penelitian.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. purposive sampling merupakan Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014). Dalam penarikan sampel, terlebih dahulu mengetahui jumlah populasi yang ada dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh responden yang mengikuti program Desa menari yang jumlahnya belum diketahui.

Berdasarkan pedoman dari (Sugiyono, 2014). Maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 40 responden. Terdapat tiga variable bebas (independent) dan suatu variable terikat (dependent) penelitian ini akan dikalikan dari jumlah variable yang diteliti.

Metode Analisis Data

Data yang dihasil kan dalam penelitian ini dianalisis menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) sebagai berikut.

Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut program Desa menari yang dapat digunakan sebagai acuan untuk

menentukan strategi program dimasa yang akan datang. Pengukuran CSI pada konsumen sendiri melalui riset konsumen dapat mengidentifikasi sumber yang terjadi kepuasan dan ketidakpuasan (Irawan 2003).

Adapun metode pengukuran menurut Guswanto, dkk (2012) adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung *Weighting Factors*, yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi angka presentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh variable yang diuji, sehingga didapatkan total *Weighting Factors* 100%.

$$WF = \frac{RSP}{\sum RSP} \times 100\%$$

Keterangan:

WF = *Weighting Factors* (%)

RSP = rata-rata skor kepentingan

- b. Menghitung *weighting scored* (WS), yaitu nilai perkalian antar rata-rata tingkat kinerja/kepuasan masing-masing variabel dengan *weighting factors* (WF) masing-masing variabel.

$$WS = RSK \times WF$$

Keterangan:

WF = *weighting factors* (%)

RSK = rata-rata skor kinerja

- c. Menghitung *Weighting Total* (WT) yaitu menjumlahkan *weighting scored* dari semua variable kualitas program Desa.

$$WT = WS_1 + WS_2 + WS_3 + \dots + WS_n$$

Keterangan:

WS₁ = *weighting factors* ke 1

WS_n = *weighting factors* ke n

- d. Menghitung *satisfaction index* (SI), yaitu *Weighting Total* (WT) dibagi skla maksimal yang digunakan kemudian dikali 100%.

$$CSI = \frac{WT}{Skor\ Maksimal} \times 100\%$$

Indikator untuk mengukur kepuasan konsumen sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Indeks Kepuasan Konsumen

| Nilai CSI | Interprestasi |
|-----------------|---------------------|
| 0 < CSI ≤ 20% | Sangat tidak setuju |
| 20 < CSI ≤ 40% | Tidak puas |
| 40 < CSI ≤ 60% | Cukup puas |
| 60 < CSI ≤ 80% | Puas |
| 80 < CSI ≤ 100% | Sangat puas |

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

2. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis

adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh satu organisasi dalam memenuhi kepuasan konsumen. Martila dan James dalam Supranto (2006) mengemukakan bahwa analisis tingkat kepentingan kerja merupakan suatu teknik terapan yang mudah untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atau pelaksana atribut.

Pertama untuk mengetahui posisi masing-masing atribut menggunakan perhitungan nilai rata-rata dari presepsi konsumen terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari setiap atribut, dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n} ; \bar{Y} = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan:

X = rata-rata skor tingkat kinerja

Y = rata-rata skor tingkat kepentingan

n = jumlah sampel yang digunakan

Menurut Rangkuti (2003), interpretasi dari kuadran tersebut sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini mewakili faktor-faktor yang dinilai responden memiliki nilai kepentingan yang tinggi tetapi faktor-faktor tersebut nilai kinerja yang belum selesai dengan harapan responden.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang nilai responden memiliki kepentingan yang tinggi dan faktor-faktor tersebut telah melebihi harapan responden.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini mewakili faktor-faktor yang dinilai responden memiliki nilai kepentingan yang rendah dan kinerja dari faktor tersebut dinilai belum sesuai dengan harapan responden.

4. Kuadran IV (Berlebihan) Kuadran ini

merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dinilai konsumen memiliki kepentingan yang rendah tetapi responden menilai bahwa faktor tersebut melebihi harapan konsumen.

Hasil dan Pembahasan
Karakteristik Responden

Karakteristik umum responden Desa menari digambarkan pada jenis kelamin, umur, pendidikan, terakhir, pekerjaan dan pendapatan perbulan

1. Usia

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| No. | Usia | Jumlah | |
|--------|-------|--------|----------------|
| | | Orang | Presentase (%) |
| 1 | 18-23 | 4 | 10 |
| 2 | 24-29 | 4 | 10 |
| 3 | 30-35 | 3 | 7,5 |
| 4 | 36-41 | 7 | 17,5 |
| 5 | 42-47 | 10 | 25 |
| 6 | 48-53 | 5 | 12,5 |
| 7 | 54-59 | 7 | 17,5 |
| Jumlah | | 40 | 100 |

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Pada tabel 1, responden mengikuti program Desa menari terbanyak pada usia 42-47 yaitu 25%. Ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini berada pada usia produktif.

2. Jenis Kelamin

tumbuh papaya pada penelitian ini 75-100%. Menurut Sadjad, (1985, lihat Aisyah dkk. 2020) Nilai dari keserempakan tumbuh adalah 40-70%, dengan ketentuan vigor kekuatan tumbuh sangat tinggi berada pada angka 70% dan benih kurang vigor berada pada angka kurang dari 40%.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah | |
|--------|---------------|--------|----------------|
| | | Orang | Presentase (%) |
| 1 | L | 27 | 67,5 |
| 2 | P | 13 | 32,5 |
| Jumlah | | 40 | 100 |

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa responden yang mengikuti program Desa menari didominasi oleh

responden laki-laki sebesar 67,5% dibandingkan perempuan yang hanya 32,5%. Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat dilapangan terbukti bahwa yang banyak terlibat dalam mengikuti kegiatan program Desa menari adalah laki-laki.

3. Status Pernikahan

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

| No | Status Pernikahan | Jumlah | |
|-------|-------------------|--------|----------------|
| | | Orang | Persentase (%) |
| 1 | Menikah | 35 | 87,5 |
| 2 | Belum Menikah | 5 | 12,5 |
| Total | | 40 | 100 |

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Pada tabel 3, responden program Desa menari banyak diikuti oleh orang yang sudah menikah sebanyak 35 yaitu 87,5%. Yang mengikuti program Desa menari.

4. Pendidikan

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

| No | Pendidikan Terakhir | Jumlah | |
|----|---|--------|----------------|
| | | Orang | Presentase (%) |
| 1 | SD | 3 | 7,5 |
| 2 | SMP | 7 | 17,5 |
| 3 | SMA Diploma atau Sarjana (S1, S2 atau S3) | 21 | 52,5 |
| 4 | Jumlah | 40 | 100 |

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan yang telah dicapai. Seseorang yang berpendidikan tinggi cenderung akan memilih jenis pekerjaan dan kegiatan yang berkualitas dan lebih membangun. Pada tabel 4 menunjukkan bahwa responden mengikuti program Desa menari terbanyak berpendidikan terakhir SMA yaitu sebesar 52,5%.

5. Pekerjaan

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah | |
|--------|-----------------------|--------|----------------|
| | | Orang | Presentase (%) |
| 1 | Pelajar/ Mahasiswa | 5 | 12,5 |
| 2 | Pegawai Swasta | 6 | 15 |
| 3 | Wiraswasta | 14 | 35 |
| 4 | Kepala Desa | 1 | 2,5 |
| 5 | Kepala Dusun | 1 | 2,5 |
| 6 | Ibu Rumah Tangga | 2 | 5 |
| 7 | Peternak Sapi | 3 | 7,5 |
| 8 | Petani | 4 | 10 |
| 9 | Buruh | 4 | 10 |
| Jumlah | | 40 | 100 |

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Jenis pekerjaan akan mempengaruhi cara berpikir seseorang dalam memilih pekerjaan yang terbaik. Dapat dilihat tabel 5. Terdapat sembilan kategori jenis pekerjaan dari responden yaitu Pelajar/ Mahasiswa, Pegawai Swasta, wiraswasta, kepala Desa, kepala Dusun, ibu rumah tangga, peternak sapi, petani, buruh. Kategori wiraswasta merupakan jenis pekerjaan terbanyak dari responden program Desa menari yaitu sebesar 35%.

6. Pendapatan perbulan

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

| No | Pendapatan | Jumlah | |
|--------|--------------------------------|--------|----------------|
| | | Orang | Presentase (%) |
| 1 | Dibawah Rp 2.500.000 | 18 | 45 |
| 2 | Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000 | 22 | 55 |
| 3 | Di atas Rp 5.000.000 | - | - |
| Jumlah | | 40 | 100 |

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Dapat dilihat pada tabel 6, pendapatan responden yang mengikuti

program Desa menari didominasi di atas Rp. 2.500.000 – Rp. 5.000.000 yaitu sebesar 22%. Semakin besar pendapatan maka semakin besar pula kemampuan untuk bekerja dalam mengelola suatu program.

A. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 1 dan 2, masing-masing indikator dari variable tingkat kepentingan dan kinerja terhadap kepuasan konsumen masing-masing mendapatkan nilai hasil uji validitas koefisien korelasi lebih besar dari r_{tabel} . Dengan $n = 38$ pada tingkat kepercayaan 0,05% $r_{tabel} = 0,312$ sehingga variable pada tingkat kepentingan dan kinerja terhadap kepuasan program Desa Menari dapat dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan untuk pengujian selanjutnya.

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3, diketahui bahwa tingkat kepentingan dan kinerja terhadap kepuasan konsumen semua item dikatakan reliable karena nilai dari cronbach alpha lebih besar dari 0,06.

Tabel 8. Uji Reliabilitas

| Item | Cronbach's Alpha | R Kritis | Keterangan |
|---------|------------------|----------|------------|
| Harapan | 0,656 | 0,06 | Reliabel |
| Kinerja | 0,625 | 0,06 | Reliabel |

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

B. Customer Satisfaction Index (CSI)

Kepuasan konsumen terhadap program Desa menari pada penelitian ini dianalisis menggunakan CSI. Dalam CSI memperhitungkan nilai rata-rata kepentingan suatu atribut dalam menentukan tingkat kinerja atribut yang nantinya akan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan responden.

Berdasarkan rumus nilai CSI sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{CSI} &= \frac{395}{5} \times 100\% \\ &= 88,57\% \end{aligned}$$

Tabel 7. Uji Validitas Penilaian Tingkat Kepentingan/Harapan

| Variabel | Atribut | r hitung | r tabel 5% | Keterangan |
|----------|---|----------|------------|------------|
| Harapan | H1. Kepercayaan Terhadap pengurus. | 0,393 | 0,3120 | VALID |
| | H2. Kepercayaan antar elemen masyarakat. | 0,742 | 0,3120 | VALID |
| | H3. Kepercayaan terhadap program. | 0,530 | 0,3120 | VALID |
| | H4. Norma aturan tertulis. | 0,487 | 0,3120 | VALID |
| | H5. Norma pengelolaan program. | 0,578 | 0,3120 | VALID |
| | H6. Norma budaya. | 0,662 | 0,3120 | VALID |
| | H7. Jejaring relasi pihak pengurus Desa Menari. | 0,361 | 0,3120 | VALID |
| | H8. Jejaring relasi pihak masyarakat dengan pemerintah. | 0,491 | 0,3120 | VALID |
| Kinerja | K1. Kepercayaan Terhadap pengurus. | 0,570 | 0,3120 | VALID |
| | K2. Kepercayaan antar elemen masyarakat. | 0,521 | 0,3120 | VALID |
| | K3. Kepercayaan terhadap terhadap program. | 0,308 | 0,3120 | VALID |
| | K4. Norma aturan tertulis. | 0,715 | 0,3120 | VALID |
| | K5. Norma pengelolaan program. | 0,632 | 0,3120 | VALID |
| | K6. Norma budaya | 0,609 | 0,3120 | VALID |
| | K7. Jejaring relasi pihak pengurus Desa Meari. | 0,463 | 0,3120 | VALID |
| | K8. Jejaring relasi pihak masyarakat dengan pemerintah. | 0,330 | 0,3120 | VALID |

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) bertujuan untuk mengetahui atribut-atribut program Desa menari yang harus diperbarui. Mengukur atribut-atribut diperlukan untuk membandingkan antara kepentingan akan kinerja dengan menggunakan diagram kartesius akan dibagi menjadi empat kuadran dan setiap kuadran memiliki kondisi yang berbeda-beda.

Skor rata-rata dari tingkat kinerja atau persepsi (x) dan skor rata-rata dari tingkat harapan atau kepentingan (y) untuk menentukan titik potong pada diagram kartesius

$$X = \sum X1/K = 35,37/8 = 4,42$$

$$Y = \sum Y1/K = 34,50/8 = 4,31$$

Posisi titik (X) atau Kinerja berada pada titik 4,42 dan untuk titik (Y) atau harapan berada pada titik 4,31 yang menghasilkan diagram *Importance Performance Analysis* seperti Gambar 4.1 diatas.

Kuadran pertama (Prioritas utama) pada hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) diata menunjukkan area sangat penting. Atribut yang berada pada kuadran ini dianggap penting oleh responden, tetapi kinerjanya masih dianggap lebih rendah dari harapan responde. Dengan demikian atribut-atribut tersebut harus diprioritaskan untuk diperbaiki oleh pengurus Desa Menari sehingga kinerja atau atribut ini meningkatkan program yang lebih baik. Atribut yang terdapat pada kuadran pertama tidak ada.

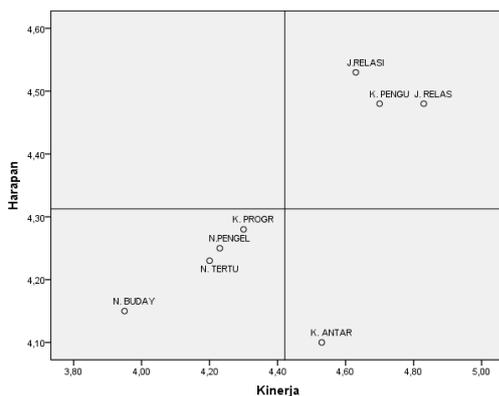
Atribut jejaring relasi pengurus Desa Menari kepercayaan terhadap pengurus, jejaring relasi masyarakat dengan pemerintah berada pada kuadran kedua (pertahankan prestasi) yang artinya atribut-atribut ini dianggap dianggap sangat penting oleh responden dan pelaksanaan atribut yang dianggap sesuai dan tingkat kinerja dinilai baik oleh responden maka harus tetap dipertahankan oleh Desa Menari.

Tabel 9. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

| Atribut | Mean Importance Score (MIS) | Mean Satisfaction Score (MSS) | Weight Factors WF (MIS/Total MIS) | Weight Score WS (WF x MSS) |
|---|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|
| H1. Kepercayaan terhadap pengurus. | 4,48 | 4,70 | 13,0 | 61,0 |
| H2. Kepercayaan antar elemen masyarakat. | 4,10 | 4,53 | 11,9 | 53,8 |
| H3. Kepercayaan terhadap program | 4,28 | 4,30 | 12,4 | 53,3 |
| H4. Norma aturan tertulis | 4,23 | 4,20 | 12,3 | 51,5 |
| H5. Norma pengelolaan program. | 4,25 | 4,23 | 12,3 | 52,1 |
| H6. Norma budaya. | 4,15 | 3,95 | 12,0 | 47,5 |
| H7. Jejaring relasi pihak pengurus Desa Menari. | 4,53 | 4,63 | 13,1 | 60,8 |
| H8. Jejaring relasi pihak masyarakat dengan pemerintah. | 4,48 | 4,83 | 13,0 | 62,7 |
| Jumlah | 34,50 | 35,37 | WT | 443 |
| CSI | | 88,57% | | |

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Kuadran ketiga (prioritas rendah) ditempati oleh atribut kepercayaan terhadap program, norma pengelolaan program, norma aturan tertulis. Atribut pada kuadran ini dianggap rendah, karena dianggap tidak terlalu penting bagi responden.



Gambar 1. Diagram Kartesius Hasil Importance Performance Analysis (IPA)

Atribut kepercayaan antar elemen berada pada pada kuadran keempat (tidak berlebih), artinya area sangat puas bagi responden, namun harapan responden

sangat rendah. Atribut yang berada pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh responden namun dirasa berlebih dalam kinerjanya. Oleh karena itu, meski kinerja kepercayaan terhadap elemen namun atribut-atribut dalam kuadran ini baik, justru dianggap sesuatu yang berlebih. Namun kuadran atribut-atribut dalam kuadran ini dapat digunakan untuk menutupi kekurangan atribut yang kinerjanya belum baik.

Kesimpulan

Pada penelitian ini karakteristik responden yang mengikuti program Desa menari. Didominasi oleh laki-laki (67,7%), dengan rentan usia 42-47 tahun (25%), status pernikahan 35 orang menikah bayak (87,5%), berpendidikan terakhir SMA (52,5%), pekerjaan wiraswasta (35%), dan pendapatan perbulan Rp. 2.500.000 – Rp. 5.000.000 (22%). Berdasarkan hasil perhitungan dan pengukuran tingkat kepuasan responden terhadap atribut program Desa menari yaitu sebesar 88,57% yang menunjukkan responden merasa puas dengan kinerja dari Desa menari.

Daftar Pustaka

- Guswanto B, Gumilar I, dan Hamdani H. 2012. *Analisis Indeks Kinerja Pengelola dan Indeks Kepuasan Pengguna di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta*. Jurnal Perikanan dan Kelautan Vol.3 No. 4 ISSN : 2088-3137. Universitas Padjajaran Bandung.
- Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Rangkuti, F 2003. *Measuring Customer Satisfaction: teknik Mengukur & Strategi Menguatkan Kepuasan Pelanggan Edisi I*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rizkianto, N., dan Topowijono., 2018. *Jurnal Penerapan Konsep Community Based Tourism Dalam Pengelolaan Daya Tarik Wisata Berkelanjutan (Studi Pada Desa Wisata Bangun, Kecamatan Munjungan, Kabupaten Trenggalek)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 58(2), 20-26.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian Bandung*: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta: Bandung : Alfabeta.
- Sukirman, O., 2017. *Apakah Anggaran Pemasaran Pariwisata Pemerintah Efektif dalam Meningkatkan Jumlah Kunjungan Wisatawan?* (Studi Kasus di Indonesia Tahun 2011-2016). *Tourism and Hospitality Essentials (THE) Journal*, 7(2), 121-128.
- Novytha, T. (2019). *Peranan Modal Sosial Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Pra Sejahtera Di Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).