



## PEMANFAATAN QR CODE SEBAGAI MEDIA SURVEI KEPUASAN WISATAWAN DI DESA WISATA KEMIREN BANYUWANGI

Salsabilla Mardhatillah<sup>1</sup>, Heri Andrian<sup>2</sup>, Putu Ngurah Rusmawan<sup>3</sup>

Politeknik Negeri Banyuwangi<sup>1,2,3</sup>

Email Korespondensi: [putungurahrusmawan@poliwangi.ac.id](mailto:putungurahrusmawan@poliwangi.ac.id)

### Info Artikel

#### Histori Artikel:

##### Masuk:

01 Juni 2026

##### Diterima:

25 Juni 2026

##### Diterbitkan:

26 Juni 2026

#### Kata Kunci:

Desa Wisata;

QR Code;

Kepuasan

Wisatawan.

### ABSTRAK

Desa Wisata Adat Osing Kemiren di Kabupaten Banyuwangi merupakan destinasi wisata budaya yang memiliki kekhasan berupa tradisi, adat istiadat, kuliner lokal, serta kehidupan sosial masyarakat Osing yang masih terjaga. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk memanfaatkan penerapan teknologi QR Code sebagai media survei kepuasan wisatawan guna meningkatkan efektivitas pengumpulan data dan mendukung pengelolaan destinasi berbasis data. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif dengan implementasi QR Code yang terintegrasi dengan kuesioner digital, yang ditempatkan secara strategis di area Pasar Minggu dan di depan rumah adat sebagai titik kunjungan utama wisatawan. Data dikumpulkan secara real-time dari wisatawan yang melakukan pemindaian QR Code selama periode kegiatan berlangsung. Hasil penerapan menunjukkan bahwa penggunaan QR Code mempermudah wisatawan dalam menyampaikan umpan balik tanpa mengganggu kenyamanan kunjungan, serta meningkatkan jumlah dan kecepatan perolehan data dibandingkan metode konvensional. Selain itu, data survei yang terkumpul memberikan informasi faktual mengenai tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas umum, kebersihan kawasan, dan kualitas pelayanan di rumah adat. Penerapan QR Code sebagai media survei kepuasan wisatawan terbukti efektif dan efisien dalam mendukung pengelolaan Desa Wisata Kemiren

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*



### PENDAHULUAN

Desa wisata merupakan salah satu bentuk pengembangan pariwisata berbasis masyarakat yang menekankan pada pelestarian budaya, kearifan lokal, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat. Desa wisata juga menjadi wadah bagi masyarakat untuk berperan aktif dalam mengelola potensi lokal yang dimiliki sehingga dapat meningkatkan kondisi ekonomi dan sosial masyarakat (Dewi, 2011 dalam Diwyarthi et al., 2022). Desa Wisata Adat Osing Kemiren di Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu destinasi wisata budaya yang memiliki karakteristik khas, ditandai dengan keberadaan tradisi, adat istiadat, kuliner lokal, serta kehidupan sosial masyarakat Osing yang masih terjaga. Dalam pengelolaannya, keberhasilan suatu destinasi wisata tidak hanya ditentukan oleh daya tarik yang dimiliki, tetapi juga oleh tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung. Kepuasan wisatawan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan dan pengalaman wisata yang diberikan. Menurut Kotler dan Keller (2009) dalam Trilokantara et al. (2025), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan. Kepuasan wisatawan dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain kepuasan secara keseluruhan, dimensi kepuasan, konfirmasi harapan, minat berkunjung kembali, serta kesediaan untuk merekomendasikan destinasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono dan Chandra (2011) dalam Priambudi (2021) yang menyatakan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan penting untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan suatu layanan sebagai dasar evaluasi dan pengembangan

Hasil pengamatan awal di lapangan menunjukkan bahwa aktivitas wisata di Desa Wisata Kemiren tersebar di berbagai titik, seperti Pasar Minggu, rumah adat Osing, dan area pertunjukan budaya, dengan intensitas kunjungan yang relatif padat pada waktu-waktu tertentu. Kondisi ini menyebabkan pengumpulan data kepuasan wisatawan melalui metode konvensional, seperti kuesioner kertas atau wawancara langsung, menjadi kurang efektif karena berpotensi mengganggu kenyamanan pengunjung serta menyulitkan pengelolaan data secara berkelanjutan. Di sisi lain, pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan desa wisata masih terbatas, khususnya dalam sistem pengumpulan dan pengolahan data kepuasan wisatawan.

Desa Wisata Kemiren memiliki beragam aktivitas wisata yang mencakup atraksi budaya, kuliner tradisional, serta interaksi langsung antara wisatawan dan masyarakat lokal yang tersebar di berbagai titik destinasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengalaman wisata yang diperoleh pengunjung bersifat menyeluruh dan melibatkan berbagai aspek layanan, sehingga diperlukan pengukuran kepuasan yang mampu merepresentasikan keseluruhan pengalaman tersebut. Pengumpulan data kepuasan wisatawan pada destinasi wisata masih memerlukan sistem yang lebih efektif dan efisien, terutama dalam mendukung kemudahan akses bagi wisatawan serta pengolahan data secara berkelanjutan.

Seiring dengan perkembangan teknologi digital, pemanfaatan QR Code sebagai media survei kepuasan wisatawan menjadi salah satu solusi yang dapat diterapkan. Pemanfaatan teknologi QR Code dinilai mampu meningkatkan kemudahan akses informasi serta pengalaman wisatawan dalam memberikan umpan balik secara digital (Yuniati et al., 2024). Penerapan survei kepuasan wisatawan berbasis QR Code. Oleh karena itu, kegiatan ini menjadi penting untuk dilaksanakan sebagai upaya strategis dalam meningkatkan kualitas layanan, efektivitas pengelolaan destinasi, serta mendukung transformasi digital dalam pengembangan pariwisata berbasis masyarakat

Berdasarkan kondisi tersebut, penerapan QR Code sebagai media survei kepuasan wisatawan menjadi pendekatan baru yang relevan dan memiliki kebaruan dalam konteks pengelolaan Desa Wisata Kemiren. Penggunaan QR Code memungkinkan wisatawan memberikan umpan balik secara mandiri, cepat, dan fleksibel melalui perangkat digital yang mereka miliki, sekaligus mendukung pengumpulan data secara real-time dan terintegrasi. Kebaruan kegiatan ini terletak pada integrasi teknologi QR Code dengan konteks wisata budaya berbasis masyarakat, sehingga tidak hanya meningkatkan efisiensi survei kepuasan wisatawan, tetapi juga memperkuat tata kelola destinasi berbasis data. Oleh karena itu, tujuan kegiatan ini adalah untuk menerapkan dan mengevaluasi pemanfaatan QR Code sebagai media survei kepuasan wisatawan guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan Desa Wisata Adat Osing Kemiren secara berkelanjutan.

Desa Kemiren adalah desa adat suku osing yang terletak di kecamatan Glagah, Banyuwangi, Jawa Timur. Terkenal sebagai pusat kebudayaan asli Banyuwangi, Desa kemiren ditetapkan menjadi desa adat wisata atas dasar Surat Keputusan Bupati No.401 Tahun 1996. Desa Kemiren memiliki luas wilayah secara keseluruhan yaitu 177,052 Ha, desa ini mempertahankan adat istiadat, bahasa, arsitektur rumah tradisional, serta tradisi kuliner unik. Desa ini di tetapkan sebagai kawasan wisata budaya dan salah satu desa wisata terbaik. Desa Wisata Kemiren Merupakan pusat konservasi budaya suku Osing yang memiliki karakteristik fisik dan lingkungan yang sangat khas. Wilayahnya terletak di dataran tinggi menuju jalur kawah ijen, sehingga memiliki udara yang sejuk dengan lanskap pemukiman yang masih didominasi oleh arsitektur rumah adat asli Seperti Tikel Balung, Crocogan, dan Gajah Ngoling. Keberadaan rumah-rumah adat ini bukan sekedar hunian, melainkan daya tarik visual utama yang menjadi titik kumpul wisatawan saat mengeksplorasi desa. Kondisi fisik yang tertata dan terjaga keasliannya ini menciptakan atmosfer “Living Museum” yang kuat, namun memerlukan sistem pemantauan yang baik untuk menjaga kenyamanan pengunjung di spot-spot ikonik tersebut.

Desa Kemiren memiliki modal kemasyarakatan yang luar biasa melalui semangat gotong royong dan pelestarian tradisi yang masih sangat kental. Salah satu perwujudan ekonomi kreatif yang paling menonjol adalah Pasar Minggu Kemiren. Pasar ini menjadi urat nadi ekonomi warga setiap akhir pekan

(Hari Minggu) dengan menjajakan kuliner tradisional seperti Kucur, cenil, dan kopi jaran goyang dalam suasana kerakyatan yang hangat. Tingginya interaksi antara warga lokal dan wisatawan di pasar ini menciptakan dinamika transaksi yang cepat namun seringkali luput dari pendataan kepuasan pengunjung secara formal. Wisatawan seringkali datang dalam jumlah besar, mencicipi berbagai hidangan, lalu pergi tanpa ada saluran yang praktis untuk memberikan masukan terhadap layanan atau kualitas produk yang mereka terima.

Potensi wilayah ini sangat relevan dengan rancangan penerapan program QR code kepuasan Wisatawan. Di tengah aktivitas Pasar Minggu yang padat dan kunjungan ke rumah-rumah adat yang tersebar, metode pengumpulan data konvensional menggunakan kertas atau wawancara langsung menjadi kurang efektif karena dapat mengganggu kenyamanan. Digitalisasi melalui QR Code yang ditempatkan secara strategis di area Pasar Minggu dan depan rumah adat akan memberikan kanal yang cepat bagi pengunjung untuk memberikan penilaian secara mandiri. Data yang terkumpul secara real-time ini nantinya dapat menjadi basis evaluasi bagi Pokdarwis untuk memperbaiki fasilitas umum, kebersihan area pasar, hingga standarisasi pelayanan di rumah-rumah adat, sehingga daya saing ekonomi Desa Kemiren dapat terus meningkat berbasis data yang akurat.

## **METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Desa Wisata Adat Osing Kemiren, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi. Pemilihan lokasi didasarkan pada peran strategis desa tersebut sebagai pusat pelestarian budaya Osing yang memiliki arus kunjungan wisatawan relatif stabil, namun masih menghadapi keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi digital untuk mendukung sistem evaluasi layanan wisata. Mitra utama dalam kegiatan ini adalah Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Wisata Kemiren yang berperan sebagai pengelola destinasi sekaligus pengguna hasil survei kepuasan wisatawan. Fokus implementasi program diarahkan pada dua titik dengan konsentrasi pengunjung tertinggi, yaitu Pasar Minggu Kemiren sebagai pusat aktivitas ekonomi dan kuliner, serta area Rumah Adat Kemiren sebagai representasi daya tarik budaya dan fisik desa wisata.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan, mulai dari persiapan, implementasi, hingga evaluasi. Tahap persiapan meliputi koordinasi dengan mitra, penyusunan instrumen survei kepuasan wisatawan berbasis kuesioner digital, serta perancangan sistem QR Code sebagai media pengumpulan data. Tahap implementasi dilakukan dengan menempatkan QR Code secara strategis di area Pasar Minggu Kemiren dan di depan Rumah Adat Kemiren. Pada tahap ini, tim pelaksana juga memberikan pendampingan kepada pengelola serta melakukan sosialisasi singkat kepada wisatawan mengenai cara mengakses dan mengisi survei melalui QR Code. Selanjutnya, tahap evaluasi dilakukan melalui pengumpulan dan pengolahan data survei secara real-time, kemudian dilanjutkan dengan diskusi hasil awal bersama Pokdarwis untuk mengidentifikasi temuan utama dan merumuskan potensi tindak lanjut perbaikan layanan wisata.

Survei kepuasan wisatawan dilaksanakan selama 15 hari, yaitu mulai Minggu, 1 Februari 2026 hingga Minggu, 15 Februari 2026. Survei dilakukan dengan memanfaatkan kuesioner digital berbasis QR Code yang aktif sejak awal periode kegiatan. Selama periode tersebut, sebanyak 32 responden yang terdiri atas wisatawan domestik dan mancanegara berpartisipasi secara sukarela dalam pengisian survei. Jumlah responden ini diposisikan sebagai data evaluasi awal atau baseline yang bertujuan untuk menguji keterterimaan teknologi QR Code, efektivitas instrumen survei, serta kelayakan sistem sebagai alat evaluasi berkelanjutan, bukan sebagai representasi populasi secara statistik.

Sasaran kegiatan ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Adat Osing Kemiren, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi, khususnya wisatawan yang berada di kawasan Pasar Minggu Kemiren dan area Rumah Adat Kemiren selama periode pelaksanaan survei. Populasi dalam kegiatan ini merujuk pada keseluruhan wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Adat Osing Kemiren, baik untuk menikmati wisata budaya, kuliner tradisional, maupun pengalaman wisata berbasis

masyarakat. Sebagaimana dikemukakan Machali (2021), populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek penelitian yang ditetapkan. Dalam konteks kegiatan ini, populasi difokuskan pada wisatawan yang berkunjung selama periode survei, terutama pada titik-titik kunjungan dengan intensitas aktivitas wisata yang cukup tinggi.

Sampel dalam kegiatan ini merupakan bagian dari populasi yang dijadikan sebagai sumber data. Penentuan sampel dilakukan dengan mempertimbangkan wisatawan yang telah berkunjung dan memiliki pengalaman langsung terhadap pelayanan, fasilitas, serta atraksi wisata di Desa Wisata Adat Osing Kemiren. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan metode accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Wisatawan yang ditemui di lokasi kegiatan dan bersedia mengisi kuesioner melalui QR Code dijadikan sebagai responden. Teknik ini dipilih karena menyesuaikan dengan kondisi lapangan serta keterbatasan tim pelaksana dalam menjangkau seluruh populasi wisatawan secara menyeluruh. Menurut Yanto (2016), accidental sampling merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan ditemui dapat dijadikan sebagai responden apabila dipandang sesuai sebagai sumber data. Dengan teknik tersebut, jumlah sampel yang diperoleh dalam kegiatan ini adalah sebanyak 32 responden. Meskipun jumlah sampel relatif terbatas, data yang diperoleh dinilai dapat memberikan gambaran awal mengenai tingkat kepuasan wisatawan terhadap pengalaman berkunjung ke Desa Wisata Adat Osing Kemiren.

Instrumen yang digunakan dalam kegiatan ini adalah kuesioner kepuasan wisatawan yang disusun dalam bentuk digital berbasis QR Code. Kuesioner ini digunakan untuk mengumpulkan data primer dari wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Adat Osing Kemiren. Instrumen dirancang menggunakan skala Likert lima poin, yaitu 1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = cukup puas, 4 = puas, dan 5 = sangat puas. Kuesioner tersebut memuat beberapa indikator utama untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan, yaitu kepuasan wisatawan secara keseluruhan, dimensi kepuasan wisatawan, konfirmasi harapan, minat berkunjung kembali, serta kesediaan untuk merekomendasikan destinasi kepada orang lain. Indikator kepuasan wisatawan secara keseluruhan digunakan untuk mengukur pengalaman berwisata secara umum, sedangkan dimensi kepuasan wisatawan mencakup penilaian terhadap aspek pelayanan, fasilitas, dan pengalaman wisata yang dirasakan. Indikator konfirmasi harapan digunakan untuk melihat kesesuaian antara harapan wisatawan sebelum berkunjung dan pengalaman yang diperoleh setelah berkunjung. Sementara itu, indikator minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan digunakan untuk mengetahui potensi loyalitas wisatawan terhadap destinasi.

Sebelum digunakan dalam kegiatan, instrumen kuesioner telah melalui uji kualitas instrumen yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment untuk mengetahui ketepatan dan kecermatan butir pertanyaan dalam mengukur aspek yang seharusnya diukur. Mengacu pada Sugiyono dalam Dewi dan Sudaryanto (2020), suatu butir kuesioner dapat dinyatakan valid apabila mampu mengungkapkan aspek yang diukur melalui instrumen tersebut. Dalam kegiatan ini, kriteria validitas ditentukan berdasarkan nilai  $r$  hitung yang lebih besar daripada  $r$  tabel atau nilai korelasi yang lebih besar daripada 0,30. Adapun uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha untuk mengetahui konsistensi instrumen dalam mengukur variabel yang diteliti. Menurut Putri dalam Dewi dan Sudaryanto (2020), suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Hasil pengujian menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dinyatakan valid dan reliabel, sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam kegiatan ini.

Teknik analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS. Data yang diperoleh dari kuesioner dianalisis melalui tahapan uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis statistik deskriptif. Uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur aspek kepuasan wisatawan yang menjadi fokus kegiatan. Uji reliabilitas digunakan

untuk memastikan konsistensi jawaban responden terhadap instrumen yang digunakan. Selanjutnya, analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan data yang telah terkumpul berdasarkan hasil jawaban responden. Menurut Sugiyono (2019:206), statistik deskriptif merupakan teknik analisis data yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Dalam kegiatan ini, analisis deskriptif digunakan untuk memperoleh gambaran awal mengenai tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan, fasilitas, pengalaman wisata, kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan wisatawan untuk merekomendasikan Desa Wisata Adat Osing Kemiren.

Indikator keberhasilan kegiatan ditentukan berdasarkan tingkat partisipasi wisatawan dalam pengisian survei, kemudahan penggunaan QR Code, serta ketersediaan data kepuasan wisatawan yang dapat diakses dan dipahami oleh mitra. Keberhasilan kegiatan juga dilihat dari kemampuan Pokdarwis dalam memanfaatkan hasil survei sebagai dasar evaluasi awal terhadap fasilitas umum, kebersihan area Pasar Minggu Kemiren, kualitas pelayanan di area Rumah Adat Kemiren, serta perencanaan peningkatan layanan wisata ke depan. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya menghasilkan data kepuasan wisatawan, tetapi juga membangun kapasitas mitra dalam mengelola destinasi wisata berbasis data digital secara berkelanjutan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program survei kepuasan wisatawan berbasis QR Code di Desa Wisata Adat Osing Kemiren bertujuan untuk menyediakan sistem pengumpulan umpan balik yang lebih efektif, efisien, dan adaptif terhadap kondisi lapangan. Program ini diawali dengan tahap persiapan berupa penyusunan instrumen kuesioner kepuasan wisatawan berbasis Google Form yang mencakup enam indikator utama, yaitu kepuasan wisatawan secara keseluruhan, kualitas pelayanan, kualitas fasilitas, kesesuaian pengalaman dengan harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan destinasi. Kuesioner tersebut kemudian diintegrasikan ke dalam QR Code sebagai media akses survei.



Gambar 1. Pemasangan Akrilik QR Code di Pasar Kemiren

Tahap implementasi dilakukan melalui penyebaran QR Code secara langsung kepada wisatawan serta pemasangan display QR Code di lokasi strategis. Lokasi utama pemasangan meliputi area Pasar Minggu Kemiren dan area Rumah Adat Kemiren yang menjadi pusat aktivitas wisata budaya dan ekonomi. Kegiatan pengambilan data dilaksanakan setiap hari Minggu bertepatan dengan operasional Pasar Kemiren pada pukul 06.30–11.00 WIB, serta dilengkapi dengan monitoring berkala untuk memastikan QR Code dapat diakses dengan baik oleh wisatawan.



Gambar 2. Penyebaran QR Code di Pasar Kemiren

Pengambilan data dilakukan secara intensif setiap hari Minggu bertepatan dengan kegiatan di Pasar Kemiren yang berlangsung pada pukul 06.30–11.00 WIB. Pada tahap awal pelaksanaan (Minggu, 1 Februari 2026 dan Minggu, 8 Februari 2026), QR Code dibagikan secara langsung oleh tim KKNT kepada wisatawan dalam bentuk cetakan pada kertas dan responden diarahkan untuk melakukan pemindaian (scan) secara mandiri melalui perangkat masing-masing. Selanjutnya, untuk meningkatkan kemudahan akses dan jumlah partisipasi responden, display QR Code dipasang secara permanen di area Pasar Kemiren pada hari Jumat, 13 Februari 2026. Pemasangan display juga dilakukan di area Rumah Adat Kemiren pada hari Sabtu, 14 Februari 2026 sebagai titik tambahan penyebaran kuesioner. Selama pelaksanaan program, tim KKNT juga melakukan monitoring terhadap penggunaan QR Code serta memastikan media yang dipasang dapat diakses dengan baik oleh wisatawan. Survei kemudian ditutup pada hari Minggu, 15 Februari 2026.



Gambar 3. Display QR Code di Cafe Rumah Adat

Responden dalam kegiatan survei ini merupakan wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Adat Osing Kemiren. Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri melalui pemindaian QR Code yang telah disediakan pada lokasi strategis, seperti Pasar Minggu Kemiren dan area Rumah Adat Osing. Pengumpulan data dilakukan secara langsung di lapangan dengan memanfaatkan media digital berbasis GoogleForm yang terintegrasi dalam QR Code.

Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan selama periode pelaksanaan survei adalah sebanyak 32 orang. Responden yang berpartisipasi merupakan wisatawan yang telah memiliki

pengalaman langsung berwisata di Desa Wisata Adat Osing Kemiren, baik dari segi pelayanan, fasilitas, maupun pengalaman wisata secara keseluruhan.

Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas responden berada pada rentang usia produktif, yaitu sekitar 15–36 tahun. Selain itu, sebagian besar responden berasal dari wilayah Banyuwangi, meskipun terdapat pula wisatawan dari luar daerah yang turut berpartisipasi. Dari segi tingkat pendidikan, responden didominasi oleh lulusan SMA/ sederajat hingga perguruan tinggi, yang menunjukkan bahwa responden memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memberikan penilaian terhadap kuesioner. Dengan demikian, data yang diperoleh dinilai cukup representatif untuk menggambarkan tingkat kepuasan wisatawan di Desa Wisata Adat Osing Kemiren.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	13	40,6%
Perempuan	19	59,4%
Total	32	100%

Responden dalam kegiatan survei ini merupakan wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Adat Osing Kemiren. Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri melalui pemindaian QR Code yang telah disediakan pada lokasi strategis, seperti Pasar Minggu Kemiren dan area Rumah Adat Osing. Pengumpulan data dilakukan secara langsung di lapangan dengan memanfaatkan media digital berbasis Google Form yang terintegrasi dalam QR Code.

Selama periode pelaksanaan kegiatan, diperoleh sebanyak 32 responden yang merupakan wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Adat Osing Kemiren dan bersedia mengisi kuesioner secara mandiri melalui pemindaian QR Code. Jumlah responden ini tidak dimaksudkan untuk merepresentasikan seluruh wisatawan, namun memberikan gambaran awal mengenai tingkat kepuasan wisatawan selama periode pelaksanaan kegiatan pengabdian.

Tabel 2. Karakteristik Responden Wisatawan

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
15–20 tahun	10	31,3%
21–25 tahun	14	43,8%
26–31 tahun	5	15,6%
>30 tahun	3	9,4%

Berdasarkan data tersebut, responden didominasi oleh wisatawan usia produktif dengan tingkat pendidikan menengah hingga tinggi. Kondisi ini mendukung kualitas data yang diperoleh karena responden dinilai memiliki pemahaman yang cukup baik dalam memberikan penilaian terhadap pengalaman wisata yang dirasakan. Selain itu, sebagian besar responden berasal dari wilayah Banyuwangi, meskipun terdapat pula wisatawan dari luar daerah yang turut berpartisipasi. Dari segi tingkat pendidikan, responden didominasi oleh lulusan SMA/ sederajat hingga perguruan tinggi, yang menunjukkan bahwa responden memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memberikan penilaian terhadap kuesioner. Dengan demikian, data yang diperoleh dinilai cukup representatif untuk menggambarkan tingkat kepuasan wisatawan di Desa Wisata Adat Osing Kemiren.

Hasil pengolahan data survei menunjukkan tingkat kepuasan wisatawan yang cenderung positif terhadap Desa Wisata Adat Osing Kemiren. Ringkasan hasil penilaian pada masing-masing indikator disajikan pada Tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Wisatawan

Indikator Kepuasan	Skor Rerata	Kategori
Kepuasan wisatawan secara keseluruhan	4,1	Sangat puas
Kualitas pelayanan	4,12	Sangat puas
Kualitas fasilitas	3,9	Puas
Kesesuaian pengalaman dengan harapan	4,22	Sangat puas
Minat berkunjung kembali	4,15	Sangat puas
Kesediaan merekomendasikan destinasi	4,25	Sangat puas

Berdasarkan tabel tersebut, indikator dengan nilai tertinggi adalah kesediaan wisatawan untuk merekomendasikan Desa Wisata Kemiren, yang menunjukkan tingkat kepuasan dan citra destinasi yang baik di mata pengunjung. Sementara itu, indikator dengan nilai terendah adalah kualitas fasilitas, meskipun masih berada pada kategori “puas”. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek fasilitas, seperti kenyamanan area, kebersihan, dan kelengkapan sarana pendukung, masih perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut dari pengelola desa wisata.

Hasil ini sejalan dengan literatur yang menyatakan bahwa kepuasan wisatawan tidak hanya ditentukan oleh daya tarik budaya, tetapi juga oleh kualitas fasilitas dan pelayanan pendukung (Tjiptono & Chandra, 2011; Priambudi, 2021). Oleh karena itu, data survei ini dapat dijadikan dasar evaluasi untuk meningkatkan kualitas fasilitas tanpa mengurangi keunikan budaya lokal yang menjadi daya tarik utama Desa Wisata Kemiren.

Pemanfaatan QR Code sebagai media survei terbukti efektif dalam mendukung pengumpulan data kepuasan wisatawan. Dari sisi kemudahan akses, wisatawan dapat mengisi kuesioner secara mandiri menggunakan perangkat pribadi tanpa harus berinteraksi langsung dengan petugas. Dari sisi kecepatan dan efisiensi, data responden dapat direkapitulasi secara otomatis melalui Google Form, sehingga meminimalkan kesalahan pencatatan dan mempercepat proses analisis.

Selain itu, sistem ini memudahkan Pokdarwis dalam memantau hasil survei secara real-time. Pokdarwis telah memperoleh akses terhadap data survei dan memahami cara melihat rekapitulasi hasil sebagai bahan evaluasi awal. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan survei digital berbasis QR Code tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga relevan sebagai alat pendukung pengelolaan desa wisata berbasis data, sebagaimana disarankan dalam berbagai studi mengenai digitalisasi pengelolaan destinasi wisata.

Data survei kepuasan wisatawan yang diperoleh melalui kegiatan ini memberikan manfaat nyata bagi pengelola Desa Wisata Kemiren. Informasi mengenai persepsi wisatawan terhadap pelayanan, fasilitas, dan pengalaman wisata dapat dimanfaatkan sebagai dasar perbaikan kebersihan area Pasar Minggu, peningkatan standar pelayanan di rumah adat, serta pengembangan fasilitas pendukung wisata. Dengan demikian, survei berbasis QR Code tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai instrumen perencanaan pengembangan desa wisata yang lebih adaptif, terukur, dan berkelanjutan

## PENUTUP

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa penerapan survei kepuasan wisatawan berbasis QR Code di Desa Wisata Adat Osing Kemiren menunjukkan hasil yang positif dalam mendukung pengelolaan destinasi wisata berbasis data. Penerapan QR Code terbukti mempermudah wisatawan dalam menyampaikan umpan balik secara mandiri tanpa mengganggu kenyamanan kunjungan, sekaligus meningkatkan efisiensi pengumpulan data dibandingkan metode konvensional. Sistem ini memungkinkan data kepuasan wisatawan diperoleh secara real-time, terstruktur, dan terdokumentasi dengan baik, sehingga memberikan gambaran awal mengenai persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, serta pengalaman wisata yang ditawarkan di Desa Wisata Kemiren. Manfaat nyata

dari kegiatan ini dirasakan langsung oleh Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) sebagai mitra pengelola destinasi. Data survei yang dihasilkan dapat dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi awal dalam perencanaan perbaikan fasilitas umum, pengelolaan kebersihan area Pasar Minggu, serta peningkatan standar pelayanan di rumah adat. Selain itu, sistem survei berbasis QR Code membuka peluang bagi Pokdarwis untuk mengembangkan mekanisme evaluasi layanan yang berkelanjutan dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat sasaran dalam pengelolaan desa wisata. Sebagai tindak lanjut, disarankan agar sistem survei QR Code ini diintegrasikan secara permanen dalam tata kelola Desa Wisata Kemiren, dengan pembaruan instrumen survei secara berkala sesuai kebutuhan pengelola dan karakteristik wisatawan. Selain itu, diperlukan pelatihan lanjutan bagi pengelola desa wisata terkait analisis data dan pemanfaatan hasil survei sebagai dasar perencanaan strategis. Pengembangan dashboard sederhana untuk visualisasi data juga direkomendasikan agar hasil survei lebih mudah dipahami dan dimanfaatkan, sehingga pengelolaan Desa Wisata Kemiren dapat terus berkembang secara berkelanjutan berbasis data dan teknologi digital.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Tim Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Kepala Desa Kemiren, atas izin dan dukungan yang diberikan selama berkegiatan di Desa Wisata Adat Osing Kemiren. Seluruh pengelola Pasar Minggu Kemiren, Pokdarwis, dan masyarakat setempat yang telah bersedia menjadi mitra dalam program digitalisasi ini dan atas dukungan dari Politeknik Negeri Banyuwangi sehingga kegiatan tersebut dapat terlaksana dengan baik.

### DAFTAR PUSTAKA

- Loi, F. (2022) „Kemampuan mengungkapkan pengalaman pribadi siswa SMP Negeri 1 Toma kelas IX-C tahun ajaran 2021/2022“, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keguruan*, 1(2), pp. 307–316.
- Machali, I. (2021) *Metode penelitian kuantitatif*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Press.
- Priambudi, R.R., Alviana, S., Estikowati dan H, S. (2025) „Dampak atraksi dan fasilitas pariwisata terhadap kepuasan wisatawan berkunjung di Taman Bunga Suranadi Desa Suranadi“, *JRT*, 4(3), pp. 205–218.
- Rosita, E., Hidayat, W. dan Yuliani, W. (2021) „Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial“, *FOKUS*, 4(4), pp. 279–284.
- Sugiyono (2019) *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2011) *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Trilokantara, I.S. dan Bagiastra, K. (2025) „Pengaruh fasilitas pariwisata terhadap kepuasan wisatawan berkunjung di Taman Bunga Suranadi Desa Suranadi“, *Journal of Responsible Tourism*, 5(1), pp. 205–210.
- Yanto (2016) „Metode penentuan sampel dalam penelitian sosial“, *Jurnal Statistik Terapan*, 2(1), pp. 10–18.
- Yuniati, R. *et al.* (2024) „Pemanfaatan QR Code dalam survei kepuasan wisatawan berbasis digital“, *Jurnal Teknologi Pariwisata*, 4(1), pp. 55–65.