
IMPLEMENTASI METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK PREDIKSI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA TAMAN HUTAN KOTA LANGSA

Asrianda¹, Safwandi², Annisa Raihan³
Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik
Universitas Malikussaleh
anisaraihan3@gmail.com³

Abstrak

Abstrak- Liburan menjadi salah satu cara untuk melepaskan penat bagi orang yang disibukkan oleh aktivitas sehari-hari. Maka itu dibukalah tempat rekreasi baik swasta maupun pemerintah seperti Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata di Kota Langsa. Jumlah pengunjung akan terlihat banyak saat akhir pekan maupun dihari libur dari hari biasanya. Hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pengelolaan pada wisata Taman Hutan dan fasilitas yang disediakan. penelitian ini adalah merancang untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Hasil dari IPA tersebut dimasukkan dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas dari 17 atribut yang digunakan dan didapat nilai kesesuaian sebesar 96%. Ini menunjukkan bahwa pengunjung merasa puas dengan kualitas dan fasilitas yang disediakan. Pada diagram kartesius atribut yang menentukan kepuasan pengunjung terletak pada kuadran A dan kuadran B dimana masing-masing memiliki 5 atribut.

Kata Kunci : Kepuasan Pengunjung, Importance Performance Analysis (IPA)

Abstract

Abstract- Vacations are one way to release fatigue for people who are busy with daily activities. Therefore, recreational areas, both private and government, were opened, such as the Department of Youth, Sports and Tourism in Langsa City. The number of visitors will be seen a lot on weekends and holidays than usual days. This can affect the quality of service in the management of Forest Park tourism and the facilities provided. This research is designed to determine customer satisfaction with the Importance Performance Analysis (IPA) method by measuring the level of importance and the level of implementation. The results of the IPA are included in the Cartesian diagram to determine the priority of the 17 attributes used and the conformity value is 96%. This shows that visitors are satisfied with the quality and facilities provided. In the Cartesian diagram the attributes that determine visitor satisfaction are located in quadrant A and quadrant B, each of which has 5 attributes.

Keywords: Visitor Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA)

1. Pendahuluan

Indonesia merupakan negara tropis dengan sumberdaya alam hayati yang sangat beraneka ragam. Oleh karena itu banyak tempat yang dapat dijadikan objek wisata. Pariwisata telah menjadi industri yang mendunia dan juga suatu bisnis yang semakin berkembang. Pariwisata menjadi faktor penting dalam pengembangan ekonomi karena kegiatannya mendorong perkembangan beberapa sektor ekonomi nasional, salah satunya liburan. Liburan menjadi salah satu cara untuk melepaskan penat bagi orang yang disibukkan oleh aktivitas sehari-hari. Tak jarang liburan menjadi kebutuhan primer bagi sebagian orang. Maka itu dibukalah tempat rekreasi baik oleh swasta maupun pemerintah seperti Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata di Kota Langsa.

Jumlah pengunjung akan terlihat banyak saat diakhir pekan maupun di hari libur dari hari biasanya. Hal tersebut juga mempengaruhi terhadap pengunjung Taman Hutan Kota Langsa yang ada. Kualitas pelayanan dalam pengelolaan Wisata Taman Hutan menjadi tugas dan tanggung jawab Dinas Pemuda, Olahraga

dan Pariwisata Kota Langsa. Salah satunya adalah kepuasan menggunakan fasilitas dan kualitas yang telah disediakan, semakin ramai pengunjung yang datang apakah fasilitas itu dapat memadai.

Dalam penelitian ini dipilih variabel fasilitas wisata Taman Hutan Kota Langsa dan kualitas pelayanan, serta kepuasan pengunjung sebagai fokus dari penelitian. Untuk itu diperlukan suatu sistem yang dapat memberikan informasi atau gambaran mengenai tingkat kepuasan pengunjung wisata Taman Hutan Kota Langsa.

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut pelayanan perusahaan bagi pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaan adalah kinerja yang dilakukan perusahaan. Hasil dari IPA tersebut dimasukkan dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas dari atribut pelayanan perusahaan. Sehingga, akan nampak mana saja atribut-atribut pelayanan perusahaan yang perlu untuk diperbaiki, maupun dipertahankan performanya.

Berdasarkan masalah tersebut, maka dilakukan penelitian untuk menganalisa kepuasan pengunjung terhadap wisata Taman Hutan Kota Langsa dengan metode Importance Performance Analysis (IPA).

2. Metode Penelitian

Penelitian sistem prediksi pengunjung wisata Taman Hutan Kota Langsa dengan metode Importance Performance Analysis dilakukan di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata di Kota Langsa. Lokasi ini diambil karena memiliki aspek yang mendukung untuk keperluan yang akan dibangun agar penelitian berjalan dengan baik. Penelitian ini akan dilakukan dalam kurun waktu 3 bulan.

Pengumpulan data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder dimana data primer adalah data yang langsung diperoleh dari pengamatan dilapangan (observasi), penyebaran kuisisioner kepada pengunjung dan wawancara langsung pada pihak pengelola Objek Wisata Taman Hutan Kota Langsa. Kuisisioner yang diberikan

kepada responden berupa pertanyaan yang diberikan kebebasan jawaban dari responden. Dan data sekunder berupa laporan bulanan dan tahunan pengunjung yang datang dan diperoleh dari pihak pengelola. Selain itu data yang diperoleh juga dari internet, jurnal, dan buku-buku yang dipublikasikan secara umum yang terkait dengan penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis deskriptif dengan bantuan tabulasi dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

A. Atribut

Atribut produk adalah unsur produk yang dianggap penting oleh konsumen dan dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. Suatu produk pada dasarnya adalah kumpulan atribut-atribut dan setiap produk barang dan jasa dapat dideskripsikan dengan menyebut atribut-atributnya. Pemilihan atribut didasarkan dari ke lima dimensi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung yaitu *Tangible, Reability, Responsive, Assurance* dan *Emphaty*. Untuk itu dapat dilihat pada tabel.

Tabel 1. Atribut-Atribut Penelitian

No	Atribut <i>Seroqual</i>	Atribut-Atribut
1.	<i>Tangibel</i> (Bukti Fisik)	1. Harga tiket
		2. Keindahan wisata
		3. Kondisi jalan menuju wisata
		4. Kebersihan lokasi
		5. Area parkir
		6. Penampilan pegawai
2.	<i>Reability</i> (Keadaan)	1. Kegiatan memberi makan rusa
		2. Keunikan
		3. Kemudahan mencapai lokasi wisata
		4.
3.	<i>Responsive</i> (Ketanggapan)	1. Pelayanan
		2. Promosi

4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Keamanan
		2. Keramahan pegawai
		3. Jaminan rasa aman menggunakan fasilitas.
5.	<i>Emphaty</i> (Keperdulian)	1. Papan keterangan
		2. Fasilitas toilet
		3. Tempat sholat

Setelah itu dilakukan penyusunan kuisisioner dimana kuisisioner tersebut dibagikan pada 100 orang pengunjung. Hasilnya sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Penilaian Kuisisioner Tingkat Kepentingan

Atribut	Tingkat kepentingan (Y)					ΣY
	(SP) Skor (5)	(P) Skor (4)	(CP) Skor (3)	(KP) Skor (2)	(TP) Skor (1)	
P1	42	48	10	0	0	432
P2	32	57	10	0	1	418
P3	60	19	21	0	0	439
P4	72	20	8	0	0	464
P5	65	30	5	1	0	460
P6	48	36	11	3	2	425
P7	64	18	15	3	0	443
P8	26	47	25	1	1	396
P9	52	27	21	0	0	431
P10	45	43	12	0	0	433
P11	41	38	21	0	0	420
P12	12	27	59	2	0	349
P13	27	55	16	2	0	407
P14	51	34	12	3	0	433
P15	70	20	10	0	0	460
P16	43	45	12	0	0	431
P17	38	48	14	0	0	424

Tabel 3. Hasil Penilaian Kuisisioner Tingkat Kinerja

Atribut	Tingkat kinerja (X)					
	(SB) Skor (5)	(B) Skor (4)	(CB) Skor (3)	(KB) Skor (2)	(TB) Skor (1)	ΣX
P1	29	36	35	0	0	394
P2	30	42	20	0	0	402
P3	36	39	25	0	0	411
P4	35	32	33	0	0	402
P5	21	60	19	0	0	394
P6	27	52	21	0	0	406
P7	40	44	16	0	0	424
P8	30	46	23	1	0	405
P9	25	58	16	1	0	407
P10	34	55	11	0	0	423
P11	43	45	12	0	0	431
P12	33	51	16	0	0	417
P13	25	58	16	1	0	407
P14	41	52	7	0	0	434
P15	34	51	15	0	0	419
P16	48	36	16	0	0	432
P17	40	55	5	0	0	435

Tabel 4. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Responden

No.	Atribut	ΣX	ΣY	Tingkat kesesuaian	%
1.	P1	394	432	0,91	91%
2.	P2	402	418	0,96	96%
3.	P3	411	439	0,93	93%
4.	P4	402	464	0,86	86%
5.	P5	394	460	0,85	85%
6.	P6	406	425	0,95	95%
7.	P7	424	443	0,95	95%
8.	P8	405	396	1,02	102%
9.	P9	407	431	0,94	94%
10.	P10	423	433	0,97	97%
11.	P11	431	420	1,02	102%
12.	P12	417	349	1,19	119%
13.	P13	407	407	1	100%

14.	P14	434	433	1	100%
15.	P15	419	460	0,91	91%
16.	P16	432	431	1	100%
17.	P17	435	424	1,02	102%
Rata-rata				0,96	96%

hasil rata-rata tingkat kesesuaian ini didapat dari jumlah seluruh atribut kemudian hasilnya dibagi 17 atribut tersebut. Dapat dikatakan kinerja dari masing-masing atribut kepuasan pengunjung Taman Hutan Kota Langsa sudah dapat memenuhi harapan dari pengunjung artinya pengunjung merasa puas terhadap 17 atribut tersebut, namun perlu ditingkatkan lagi kinerjanya.

Hal ini didukung dengan pendapat dari Indriwinangsih dan Sudaryanto dalam Lodhita (2014) jika mendapat presentase 80-100%, kesesuaian tersebut dapat memenuhi harapan dari pengunjung tetapi masih perlu dilakukan perbaikan lagi. Presentase >100% dapat dikatakan kinerja atribut tersebut telah melebihi harapan konsumen atau sangat memuaskan.

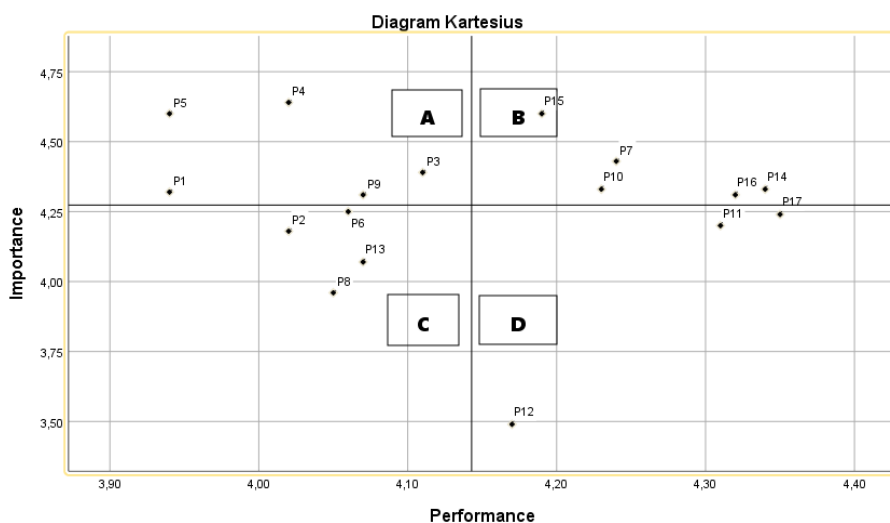
Setelah didapat hasil kesesuaian akan dilakukan perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Nilai rata-rata tersebut digunakan untuk mengetahui posisi atribut dalam diagram kartesius. Hasil perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

No.	Atribut	$\sum X$	$\sum Y$	Rata-rata X	Rata-rata Y
1.	P1	394	432	3,94	4,32
2.	P2	402	418	4,02	4,18
3.	P3	411	439	4,11	4,39
4.	P4	402	464	4,02	4,64
5.	P5	394	460	3,94	4,60
6.	P6	406	425	4,06	4,25
7.	P7	424	443	4,24	4,43
8.	P8	405	396	4,05	3,96
9.	P9	407	431	4,07	4,31

10.	P10	423	433	4,23	4,33
11.	P11	431	420	4,31	4,20
12.	P12	417	349	4,17	3,49
13.	P13	407	407	4,07	4,07
14.	P14	434	433	4,34	4,33
15.	P15	419	460	4,19	4,60
16.	P16	432	431	4,32	4,31
17.	P17	435	424	4,35	4,24
Rata-rata X dan Y				3,38	4,27

Nilai X dan Y merupakan nilai rata-rata dari 100 responden dari hasil penilaian terhadap atribut tingkat kinerja (X) dan atribut tingkat kepentingan (Y). Nilai X didapat dari hasil penilaian tingkat kinerja (X) dibagi dengan 100 responden, begitu juga dengan nilai Y didapat dari hasil penilaian tingkat kepentingan (Y) dibagi dengan 100 responden. Berdasarkan perhitungan tabel didapat nilai rata-rata X dan Y yakni sebesar 3,38 dan 4,27. Nilai tersebut digunakan sebagai pembatas antara nilai rata-rata X dan Y yang berpotongan sehingga membentuk empat bagian. Dan hasilnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Keterangan:

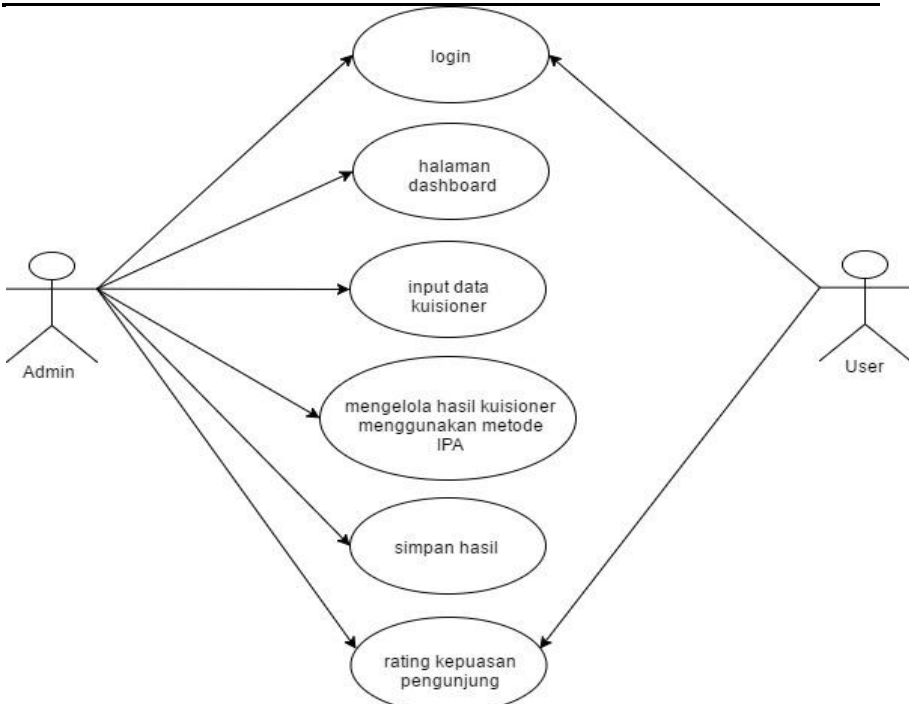
- Kuadran A (Prioritas Utama)
 - 1) Kebersihan lokasi (atribut P4)
 - 2) Area parkir (atribut P5)
 - 3) Harga tiket (atribut P1)
 - 4) Kemudahan mencapai lokasi wisata (atribut P9)
- Kuadran B (Pertahankan Prestasi)
 - 1) Papan keterangan (atribut P15)
 - 2) Toilet (atribut P16)
 - 3) Kegiatan memberi makan hewan (atribut P7)
 - 4) Tempat sholat (atribut P10)
- Kuadran C (Berlebihan)
 - 1) Keindahan wisata (atribut P2)
 - 2) Keramahan pegawai (atribut P13)
 - 3) Keunikan (atribut P8)
- Kuadran D (Prioritas Rendah)
 - 1) Keamanan (atribut P12)
 - 2) Promosi (atribut P11)
 - 3) Pelayanan (atribut P17)

B. Manajemen Basis Model

Sistem ini didesain menggunakan UML untuk menjelaskan proses sistem secara visual agar mudah dimengerti bagaimana sistem ini bekerja.

1. Diagram *Use Case*

Diagram *Use Case* digunakan untuk menggambarkan bagaimana user berinteraksi dengan sistem.



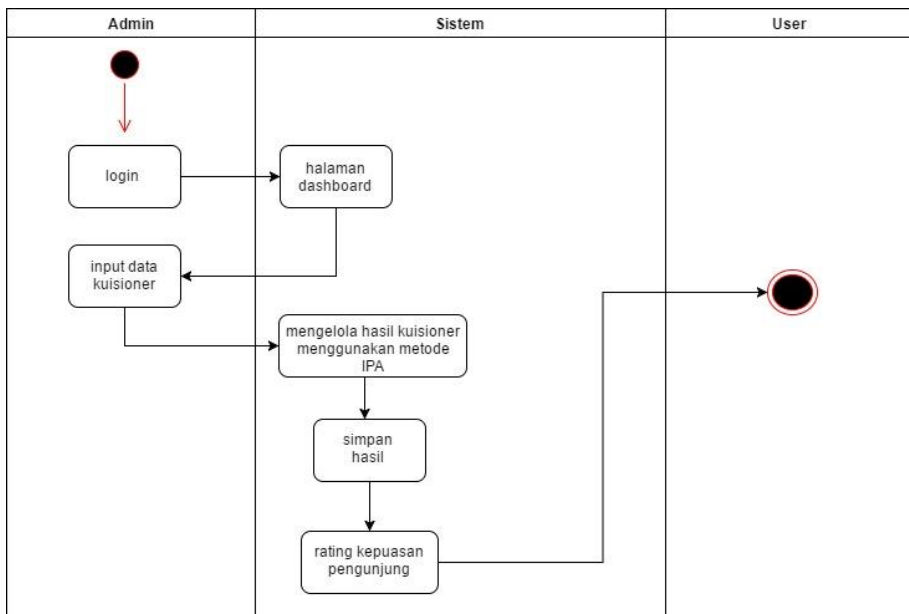
Gambar 2. Diagram Use Case

Keterangan:

Admin melakukan login ke dalam sistem menggunakan username dan password. Kemudian admin akan melakukan input data kuisisioner dan kemudian akan diproses menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Setelah itu akan menghasilkan output data kepuasan pengunjung.

2. Activity Diagram

Pada *Activity* diagram, akan dijelaskan aktifitas yang terjadi dalam proses sistem.



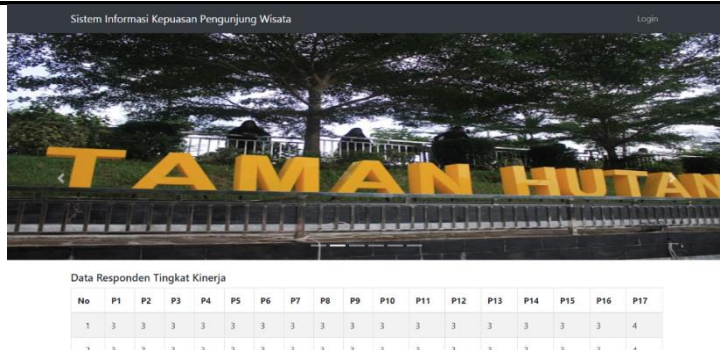
Gambar 3. Activiy Diagram

Pada activity diagram diatas admin menjalankan sistem dengan login terlebih dahulu lalu muncul halaman dashboard setelah itu admin dapat menginput data kuisisioner lalu akan di proses menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

C. Implementasi Sistem

1. Halaman *Front-End*

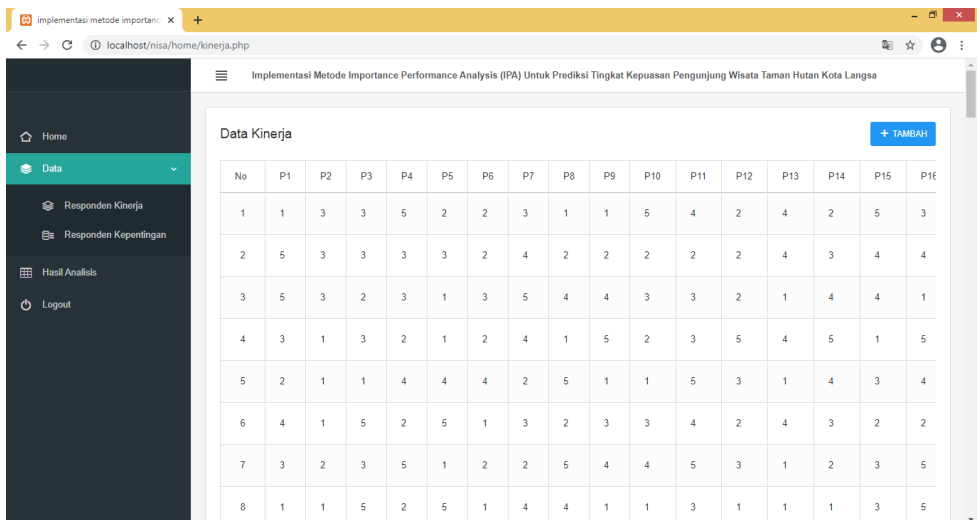
Halaman *Front End* adalah halaman utama yang akan digunakan oleh pengunjung. Halaman ini berisikan table historis kepuasan pengunjung pada wisata taman hutan kota langsa.



Gambar 4. Halaman Front-End

2. Halaman Dashboard Admin

Halaman utama admin yang menampilkan menu aplikasi berupa data kuisioner dan hasil analisa.



Gambar 5. Halaman Dashboard Admin

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari diagram kartesius atribut-atribut yang menentukan kepuasan pengunjung terletak pada kuadran A dan kuadran B adalah sebagai berikut :

Kuadran A

harga tiket (atribut P1), area parkir (atribut P5), kebersihan lokasi (atribut P4), kemudahan mencapai lokasi wisata (atribut P9).

Kuadran B

Tempat Sholat (atribut P10), promosi (atribut P11), fasilitas toilet (atribut P16), kegiatan memberi makan rusa (atribut P7), papan keterangan (atribut P15).

Daftar Pustaka

- Purnomo Wirdha, Riandadari Dyah (2015) *“Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Di PT. Arina Parama Jaya Gresik”*, jurnal Teknik Mesin, Volume 03, No 03, 54-63.
- Manurung Thomas Frans, *“Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Agro Gunung Mas Cisarua Bogor (PTPN VIII).”* Skripsi, (Bogor, Institut Pertanian Bogor, 2011).
- Lodhita, Heru Eka. 2014. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Dan CSI (Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang.* Skripsi Pada Fakultas Teknologi Pertanian: Universitas Brawijaya
- Firmanto Ridwan. *“Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Sewa Truck Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Potential Gain In Customer Value (PGCV) Pada Perusahaan Yang Bergerak Di Sektor Logistik”* Proposal Tugas Akhir, (Surabaya, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya, 2019).