

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN DENGAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI WISATA PANTAI LOSARI KOTA MAKASSAR UNTUK MEWUJUDKAN INDUSTRI PARIWISATA KREATIF DAN BERKELANJUTAN

TOURIST SATISFACTION ANALYSIS WITH IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS IN LOSARI BEACH TOURISM IN MAKASSAR CITY TO REALIZE CREATIVE AND SUSTAINABLE TOURISM INDUSTRY

Alman Rezkiawan Maesar¹⁾, Nurdin²⁾, Muhammad Sabir³⁾

^{1,3}Program Studi Administrasi Hotel, Sekolah Tinggi Pariwisata Tamalatea Makassar

²Program Studi Manajemen Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Tamalatea Makassar

¹Email: alman@stipartamalatea.ac.id

Naskah diterima tanggal 22-10-2022, direvisi tanggal 03-11-2022, disetujui tanggal 15-11-2022

ABSTRAK

Salah satu objek wisata yang unggulan di Kota Makassar yaitu Pantai Losari. Pantai Losari menjadi salah satu objek wisata favorit dengan tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai bagi wisatawan menjadi salah satu daya tarik wisatawan untuk datang berkunjung. Oleh karena itu dalam pengembangannya wisata Pantai Losari perlu ditata secara efektif dan efisien guna mendapatkan persepsi positif dari wisatawan. Adapun tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan wisatawan objek wisata Pantai Losari. Metode dalam penelitian ini adalah metode *Important Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil analisis IPA terhadap lima variabel yakni citra obyek wisata, biaya, atraksi, aksesibilitas, dan fasilitas dan pelayanan, didapatkan faktor yang penting untuk dibenahi (kuadran I) adalah citra obyek wisata. Selanjutnya faktor yang dianggap telah memuaskan pengunjung (kuadran II) adalah biaya dan atraksi. Faktor yang dianggap tidak mendesak oleh pengunjung (kuadran III) adalah aksesibilitas dan terakhir faktor yang dianggap kurang penting atau diberikan terlalu berlebihan adalah fasilitas dan pelayanan di wisata Pantai Losari.

Kata kunci: wisata pantai losari; kepuasan wisatawan; importance performance analysis

ABSTRACT

One of the leading tourist attractions in Makassar City is Losari Beach. Losari Beach is one of the favorite tourist attractions with the availability of adequate facilities and infrastructure for tourists to become one of the attractions for tourists to come to visit. Therefore, in the development of Losari Beach tourism, it needs to be managed effectively and efficiently in order to get a positive perception from tourists. The purpose of this study was to analyze the level of tourist satisfaction of the Losari Beach tourist attraction. The method in this study is the Important Performance Analysis (IPA) method to determine the level of

customer satisfaction. Based on the results of the IPA analysis of five variables, namely the image of a tourist attraction, cost, attractions, accessibility, and facilities and services, it is found that the important factor to be addressed (quadrant I) is the image of a tourist attraction. Furthermore, the factors that are considered to have satisfied visitors (quadrant II) are costs and attractions. The factor that is considered not urgent by visitors (quadrant III) is accessibility and the last factor that is considered less important or given too much is the facilities and services at Losari Beach tourism.

Keywords: *losari beach tourism; tourist satisfaction; importance performance analysis*

PENDAHULUAN

Dewasa ini pemerintah gencar melakukan pembangunan di berbagai bidang dalam upaya meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pelaksanaan pembangunan disegala bidang ini salah satunya adalah melalui pembangunan di bidang kepariwisataan. Pembangunan kepariwisataan diharapkan dapat menjadi kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan untuk memperbesar pendapatan asli daerah, memperluas kesempatan kerja terutama bagi masyarakat yang ada disekitar obyek wisata, serta mendorong pembangunan daerah serta memperkenalkan alam, nilai dan budaya daerah (Wijono, 2014).

Perkembangan pariwisata di Sulawesi Selatan dari wisatawan nusantara (domestik) pada Januari-November 2021 mencapai 1.400.000 kunjungan atau meningkat 30,32% dari tahun sebelumnya. Jika dibandingkan dengan Tahun 2020 jumlah kunjungan Januari-November 2020 sebesar 1.076.000 kunjungan (BPS SulSel, 2019).

Kota Makassar merupakan kota yang memiliki letak strategis karena menjadi pintu masuk bagian timur Indonesia sehingga Kota Makassar layak untuk dijadikan destinasi pariwisata, salah satu destinasi keunggulannya adalah Pantai Losari. Dalam kawasan pariwisata Pantai Losari sebenarnya memiliki banyak spot wisata seperti, Reklamasi Anjungan Pantai Losari, Benteng Fort Rotterdam, Pusat Perbelanjaan Somba Opu, Kawasan Kuliner Kota Makassar, yang menyajikan beragam atraksi wisata dan seharusnya mampu memotivasi wisatawan untuk berkunjung, namun yang selama ini dikenal oleh masyarakat luas hanya

Reklamasi Pantai Losari berupa anjungan ruang terbuka publik sehingga beberapa spot wisata kurang diminati oleh wisatawan (Suriadi, 2015).

Wisatawan akan merasa puas bila hasil persepsi atau evaluasi mereka sesuai harapan dan sebaliknya merasa tidak puas jika tidak sesuai dengan harapan. Oleh karena itu dalam pengembangannya wisata Pantai Losari perlu ditata secara efektif dan efisien guna mendapatkan persepsi positif dari wisatawan (Cobbinah, 2015).

Rumusan Penelitian :

Berdasarkan uraian tersebut maka dirumuskan batasan masalah yang diteliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana karakteristik wisatawan objek wisata Pantai Losari Kota Makassar?
2. Faktor apa yang memberikan kontribusi paling dominan terhadap kualitas pelayanan di objek wisata Pantai Losari Kota Makassar ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di objek wisata Pantai Losari Kota Makassar ?

Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi karakteristik pengunjung objek wisata Pantai Losari Kota Makassar
2. Menganalisis faktor paling dominan terhadap kualitas pelayanan di objek wisata Pantai Losari Kota Makassar
3. Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Pantai Losari Kota Makassar

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di wisata Pantai Losari Kota Makassar Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengunjung, tingkat kepuasan pengunjung dan potensi keberlanjutan objek wisata Pantai Losari, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Pantai Losari sebagai salah satu ikon Kota Makassar merupakan salah satu tujuan wisata yang favorit dikunjungi dengan beragam ornamen-ornamen yang ikonik dan biasanya dijadikan lokasi untuk berfoto.

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang terdiri dari data kualitatif dan data kuantitatif. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui literatur berupa jurnal, buku, internet serta sumber lainnya yang relevan dengan penelitian.

Populasi dari penelitian ini adalah jumlah pengunjung Objek wisata Pantai Losari. Teknik sampling atau teknik pengambilan sampel dari penelitian ini adalah accidental sampling. Accidental sampling adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2014). Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N^2}$$

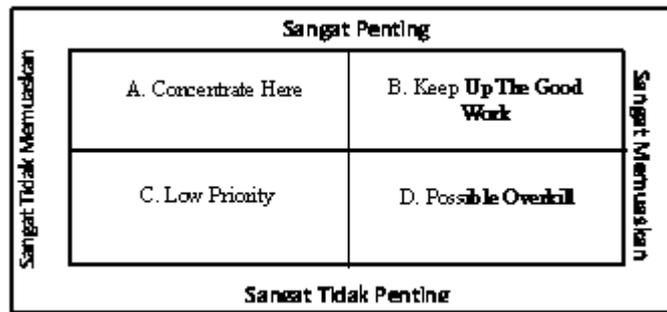
Dimana:

- n = jumlah elemen sampel
- N = jumlah elemen populasi
- e = tingkat kesalahan, 10%

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Important Performance Analysis – Customer Satisfaction Index untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan metode Compass Sustainability Index untuk menganalisis potensi keberlanjutannya.

- Important Performance Analysis

Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada Importance-Performance Matrix, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai Gambar 1.



Gambar 1. Matrix Important Performance Analysis

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Wisata Pantai Losari Kota Makassar

Pantai Losari terletak di sebelah barat kota Makassar, tepat di jantung Kota Makassar, di Jalan Penghibur. Pantai Losari merupakan ruang publik yang memiliki 3 buah ajnungan dan pedestrian. Ruang Publik Pantai Losari memiliki panjang ± 950 meter dengan potensi seperti lokasi ruang publik yang strategis dan berada di pesisir pantai Kota Makassar yang memiliki keindahan pantai. Selain itu terdapat pula aktivitas ekonomi baik itu perdagangan maupun jasa. Produk yang akan dihasilkan dari penelitian yaitu diidentifikasi fasilitas ruang publik untuk pengembangan ruang publik pantai losari.

Kawasan Pantai Losari dimanfaatkan oleh masarakat sebagai ruang interaksi sosial, dan wisata pantai baik pagi, sore maupun pada malam hari. Perencanaan dan pengembangan Kawasan Pantai Losari tidak terlepas dari citra (image) Losari yang sudah menjadi memori/kenangan pada masyarakat Kota Makassar, selain itu letak Pantai Losari yang berada di sisi barat Kota Makassar memiliki potensi vista laut dan panorama matahari terbenam yang sangat menarik. Pantai Losari ibarat jendela Kota Makassar dimana masyarakat kota dapat melepaskan pandangannya sejauh mungkin ke laut, dan juga sebagai pintu gerbang Kota Makassar, para pendatang yang berlabuh di Makassar akan langsung melihat wajah Kota Makassar secara utuh di Pantai Losari. Sebagai salah satu penggalan lahan di Kota Makassar, Pantai Losari dapat menjadi representasi karakter Kota Makassar.

Aktifitas pengunjung Ruang Publik Pantai Losari kesehariannya hanya berlangsung selama dua periode waktu, yaitu: pada pagi hari, dengan aktivitas utama adalah olahraga dan aktivitas pendukung adalah pusat jajan pagi,

sedangkan pada sore hari sampai dengan malam hari terbentuk aktivitas jajan sore dan menikmati panorama sunset, sehingga menjadi destinasi utama Kota Makassar, Puncak aktifitas di ruang publik yaitu pada minggu pagi.

2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dibedakan ke dalam jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Responden yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 30 responden yang merupakan wisatawan yang sedang berada di Objek Wisata Pantai Losari Kota Makassar.

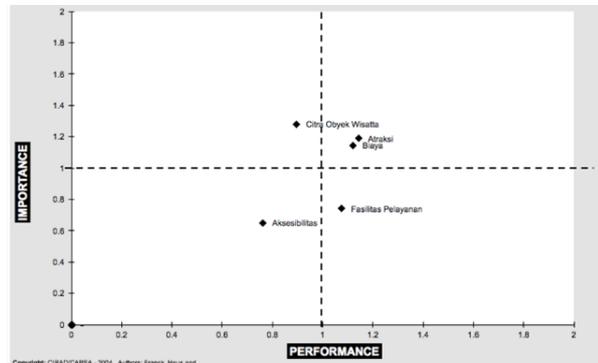
Diperoleh data karakteristik responden bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin namun jumlah responden laki-laki lebih banyak dengan persentase sebesar 57% dan responden perempuan sebesar 43%. Responden yang berprofesi sebagai pegawai swasta mendominasi sebesar 53%. Hal ini berkaitan dengan mayoritas responden yang berada pada rentang usia 36-45 tahun sebesar 43%. Pada kondisi tersebut kondisi tingkat pendidikan sebesar 70% responden memiliki latar belakang pendidikan SMA.

3. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Pengolahan data menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dapat dilihat dari tingkat kepentingan dan kinerja yang mempengaruhi kepuasan konsumen (Supranto, 2011). Penilaian skor kepuasan dari Objek Wisata Pantai Losari dibagi atas lima variabel yakni atraksi, fasilitas pelayanan, Aksesibilitas, citra obyek wisata dan biaya.

Berdasarkan hasil analisis skor kepuasan objek wisata Pantai Losari, semua atribut memiliki nilai negatif yang berarti setiap atribut belum memenuhi harapan konsumen objek Wisata Losari. Dari data ini kemudian perlu untuk diketahui skala prioritas untuk usaha perbaikan atribut obyek wisata sehingga kedepannya kepuasan konsumen dapat dioptimalkan. Untuk mendapatkan skala prioritas, diperlukan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*. Analisis ini dilakukan pemetaan terhadap nilai kinerja (x) dan nilai harapan (y). dari hasil

tersebut menghasilkan empat buah kuadran yang menggambarkan skala prioritas pengambilan kebijakan oleh pengelola objek Wisata Pantai Losari. Analisis IPA Objek Wisata Pantai Losari disajikan pada Gambar 2.



Sumber : Data Primer, (2022)

Gambar 2. Diagram Kartesius IPA Objek Wisata Pantai Losari

a. Kuadran I

Kuadran 1 menunjukkan faktor yang dianggap penting oleh pengunjung namun belum sesuai dengan harapan pengunjung. Atribut di kuadran 1 memiliki prioritas utama untuk dibenahi oleh pengelola Wisata Losari. Berdasarkan hasil analisis IPA didapatkan Citra Objek Wisata adalah atribut yang perlu dibenahi. Atribut citra objek wisata meliputi kebersihan dan keamanan objek wisata.

b. Kuadran II

Kuadran II menunjukkan faktor atribut yang dianggap penting dan memuaskan pengunjung. Pada kuadran ini tingkat kepuasan relatif tinggi sehingga perlu mempertahankan atribut di kuadran II. Berdasarkan hasil analisis IPA didapatkan bahwa Biaya dan Atraksi adalah tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya masuk Pantai Losari tidak dikenakan biaya (gratis) dan terdapat banyak fasilitas bermain dan kuliner yang ditawarkan oleh pengelola Pantai Losari.

c. Kuadran III

Kuadran III menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh wisatawan dan terlaksana baik oleh pengelola. peningkatan kinerja pada atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali

karena mengingat kecilnya pengaruh terhadap wisatawan. Berdasarkan hasil analisis IPA didapatkan bahwa aksesibilitas memiliki dampak rendah terhadap wisatawan. Akses menuju Pantai Losari dapat dengan mudah ditemukan sehingga memudahkan wisatawan untuk berkunjung karena letaknya yang strategis di Kota Makassar dapat ditempuh dengan transportasi umum maupun menggunakan kendaraan pribadi.

d. Kuadran IV

Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh wisatawan akan tetapi tingkat kinerja yang diberikan terlalu berlebihan. Berdasarkan hasil analisis IPA didapatkan bahwa fasilitas dan pelayanan. Atribut ini berada pas di garis kuadran II dan kuadran IV namun sedikit lebih condong ke kuadran IV. Hal ini berarti fasilitas dan pelayanan objek wisata Pantai Losari sudah memenuhi harapan pengunjung wisata Pantai Losari. Banyaknya ragam wahana permainan dan kuliner yang ditawarkan menjadi nilai plus, namun fasilitas lain yang memerlukan perawatan secara berkala sehingga kondisi tetap maksimal dimanfaatkan oleh wisatawan. Oleh karena itu, hal yang diperlukan adalah perawatan fasilitas wisata Pantai Losari yang perlu dilakukan secara berkala.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dilakukan berdasarkan lima variabel yakni citra obyek wisata, biaya, atraksi, aksesibilitas, dan fasilitas dan pelayanan, didapatkan faktor yang penting untuk dibenahi (kuadran I) adalah citra obyek wisata. Selanjutnya faktor yang dianggap telah memuaskan pengunjung (kuadran II) adalah biaya dan atraksi. Faktor yang dianggap tidak mendesak oleh pengunjung (kuadran III) adalah aksesibilitas dan terakhir faktor yang dianggap kurang penting atau diberikan terlalu berlebihan adalah fasilitas dan pelayanan di wisata Pantai Losari.

Saran

Perlu adanya pembenahan dan perawatan secara berkala mengenai fasilitas wisata Pantai Losari sehingga memberikan kesan dan persepsi positif bagi wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

- BPS Sul Sel, 2019. *Perkembangan Pariwisata Dan Transportasi Sulawesi Selatan September 2019*. No. 57/11/73/Th. XIII. Sulawesi Selatan.
- Cobbinah, P. B. (2015). *Contextualising the meaning of ecotourism*. *Tourism Management Perspectives*, 16, 179-189.
- Pendit, Nyoman S. 1994. *Ilmu Pariwisata Sebagai Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Pitana, I Gede dan Diarta, I Ketut Surya. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Publishing.
- Rahman N, Prakoso E. 2012. *Perspektif Stakeholders terhadap Potensi Obyek dan Daya Tarik Wisata (ODTW) Telaga Ngebel Kabupaten Ponorogo*. *Jurnal Bumi Indonesia*. Vol. 1(1):1858-1110.
- Satria. M. R. 2019. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen dan Potensi Keberlanjutan Objek Wisata Pantai Plentong, Indramayu*. Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Manajemen Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Soedarso, et all. 2014. *Potensi Dan Kendala Pengembangan Pariwisata Berbasis Kekayaan Alam Dengan Pendekatan Marketing Places (Studi Kasus Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Bojonegoro*. *Jurnal Sosial Humaniora*, Vol 7 No. 2.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan U. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supranto, M.A. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar Cetakan Keempat*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Suriadi, Nur Adyla. 2015. *Penataan Kawasan Pantai Losari Sebagai Urban Tourism Kota Makassar*. Jurusan Arsitektur. Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan. Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Surabaya
- Sumarwan U. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Wijono, Djoko. 2014. *Tingkat Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta*. *Jurnal Maksipreneur*, Vol. Iv, No. 1, 2014, Hal. 22 – 35. Yogyakarta.
- Yoeti, Oka. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Angkasa, Bandung.