

**ANALISIS KEPENTINGAN - KINERJA ATRIBUT DESTINASI WISATA
PANTAI MUTUN DI PROVINSI LAMPUNG**

*(Importance-Performance Analysis of Attributes for The Mutun Beach
Tourist Destination in Lampung Province)*

Ismi Aztri Vicia Novintara, Agus Hudoyo, Achdiansyah Sulaiman

Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lampung, Jl. Prof. Dr. Soemantri Brojonegoro No. 1,
Bandar Lampung, 35145, e-mail agus.hudoyo@fp.unila.ac.id

ABSTRACT

Mutun Beach is one of the many tourist destinations in Lampung Province. In order for this tourist destination to be able to compete with other tourist destinations, Mutun Beach needs to show the performance of its tourism attributes. The main objective of this study was to analyze the tourism attributes that need to be maintained and improved their performance in Mutun Beach. This research was conducted for four weeks in August and September 2020. Samples were taken in stages from the Mutun Beach's visitors. Each week, interviews were conducted three to four times, namely on one working day and two days on weekends. Prior to the interview, the samples were randomly selected. The number of samples was 40 respondents. The main data collected were the importance and performance scores of the 17 tourism attributes. Data were analyzed using Importance Performance Analysis (IPA). The results showed that of the 17 attributes studied, there were 11 attributes had to be maintained, namely the number of parking lots, lodgings, communication skills of officers, ability of officers to provide information, courtesy and friendliness of officers, service speed of officers, willingness of officers to help tourists, security and convenience of traveling, as well as the officer's understanding and sensitivity to the needs of tourists. The results showed that there are four attributes that need to be improved, namely cleanliness of toilets, trash bins, worship facilities and cleanliness of beach areas.

Key words: attributes, importance, performance.

Received: 5 March 2021 Revised: 24 March 2021 Accepted: 7 July 2021 DOI: <http://dx.doi.org/10.23960/jiia.v10i1.5698>

PENDAHULUAN

Kekayaan alam Indonesia yang beragam menjadi sebuah daya tarik bagi para wisatawan baik domestik, maupun mancanegara untuk melakukan kegiatan pariwisata di Indonesia yang menawarkan berbagai macam kategori wisata, seperti wisata bahari, wisata alam, wisata budaya, wisata sejarah, dan wisata rohani. Dampak positif yang diberikan sektor pariwisata, seperti penerimaan devisa, pendapatan nasional, pendapatan daerah, dan penyerapan tenaga kerja menjadikan sektor pariwisata sebagai salah satu sektor yang berperan penting dalam perekonomian Indonesia.

Menurut Badan Pusat Statistik yang selanjutnya disingkat BPS (2019), penerimaan devisa negara dari sektor pariwisata pada 2018 mencapai US \$19,29 miliar. Berdasarkan data dari BPS (2019) juga, kontribusi pariwisata Indonesia terhadap PDB total pada 2017 adalah sebesar 4,11 persen. Selain menambah devisa negara, sektor pariwisata juga menyerap tenaga kerja yang mencapai jumlah

12,8 juta orang atau 10,53 persen dari total tenaga kerja nasional (BPS 2019).

Provinsi Lampung merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki beragam kekayaan alam yang dijadikan tempat wisata. Potensi wisata yang diunggulkan merupakan wisata bahari. Salah satu wisata bahari potensial yang ada di Provinsi Lampung adalah Pantai Mutun. Pantai Mutun merupakan salah satu pantai terdekat dari Kota Bandar Lampung dan terus mengalami perkembangan seiring berjalannya waktu.

Pengelola tempat wisata Pantai Mutun perlu memperhatikan penilaian masyarakat terhadap berbagai atribut tempat wisata yang diberikan. Apabila atribut-atribut yang ada di Pantai Mutun memuaskan, maka dapat menjadi sebuah daya tarik bagi para wisatawan. Peningkatan kinerja atribut-atribut Pantai Mutun tentunya sangat diperlukan agar dapat meningkatkan minat para wisatawan untuk melakukan kegiatan pariwisata dan kunjungan kembali.

Azzopardi and Nash (2013) menyatakan bahwa pariwisata merupakan kasus perdagangan jasa dengan karakteristik tertentu yang memerlukan perlakuan khusus dalam analisis daya saing. Sektor pariwisata perlu mengkaji beberapa masalah terkait *Tourism Destination Competitiveness* (TDC) atau Studi Daya Saing Destinasi Pariwisata. Pihak pengelola suatu tempat wisata perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas tempat wisatanya agar dapat bersaing dengan tempat wisata lainnya.

Peningkatan loyalitas wisatawan dapat dilakukan dengan memperhatikan kepentingan dan kinerja atribut-atribut yang ada di tempat wisata. Kepentingan atribut tempat wisata merupakan penilaian wisatawan terhadap penting atau tidaknya suatu atribut yang ada di tempat wisata. Hal ini tentu harus didukung dengan kinerja atributnya yang merupakan penilaian wisatawan terhadap baik atau tidaknya kinerja yang diberikan suatu atribut di tempat wisata tersebut. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan kinerjanya.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Metode ini umum digunakan untuk penelitian yang komprehensif mengenai unit sosial, baik sekelompok orang, suatu lembaga, atau komunitas. Penelitian ini dilaksanakan di Pantai Mutun, Desa Sukajaya, Kecamatan Padang Cermin, Kabupaten Pesawaran, Provinsi Lampung.

Sampel responden dalam penelitian ini berjumlah 40 orang. Menurut Cohen, Manion, and Morrison (2007), jumlah minimum sampel untuk suatu penelitian adalah sebanyak 30 responden. Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling*. Penentuan responden dilakukan dengan cara mengundi nomor pondokan yang ditempati wisatawan pada satu waktu penelitian. Dalam satu kali penelitian, pengundian nomor pondokan diulang empat hingga lima kali untuk dijadikan sampel responden. Dalam satu pondokan yang diundi, hanya satu orang yang diwawancarai. Penelitian ini berlangsung selama empat minggu, yakni pada Agustus sampai dengan September 2020. Dalam satu minggu dilakukan tiga kali wawancara yaitu pada satu hari kerja dan dua hari

di akhir pekan. Pengambilan data dilakukan pada pukul 06.30 WIB sampai dengan 15.00 WIB agar data yang didapat bervariasi.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara secara langsung menggunakan kuesioner. Data sekunder diperoleh dari penelitian terdahulu, pustaka lain serta instansi atau lembaga terkait, seperti Badan Pusat Statistik.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Martilla and James (1977) sebagai pencetus awal metode ini menyatakan bahwa metode IPA digunakan sebagai alat pengukur kepentingan atribut dan kinerja atribut dalam membangun keefektifan suatu program pemasaran. Atribut-atribut kepentingan dan kinerja Pantai Mutun dikelompokkan berdasarkan beberapa kelompok atribut, yaitu wujud fisik (*tangibility*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Atribut-atribut ini diukur menggunakan skala likert lima tingkat.

Sebelum digunakan untuk penelitian, kuesioner berupa atribut yang digunakan perlu diuji terlebih dahulu dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas menyatakan bahwa 17 jenis atribut untuk tingkat kepentingan dan kinerja yang digunakan dalam penelitian ini telah valid karena nilai r hitung lebih besar dari r table (*critical value*). Hasil uji reliabilitas menyatakan bahwa keseluruhan atribut Pantai Mutun, baik dari tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja adalah reliabel karena nilai α atribut kepentingan dan atribut kinerja yang dihasilkan lebih dari 0.8.

Setelah dinyatakan valid dan reliabel, selanjutnya dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian (Tki). Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan untuk tiap-tiap atribut. Perhitungan tingkat kesesuaian bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja suatu atribut sudah sesuai dengan kepentingan atribut itu sendiri. Hasil penelitian kemudian dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian Wedy, Setiawan, dan Sirajuddin (2016) menyatakan bahwa fungsi utama Metode IPA ini adalah untuk memberikan suatu informasi terkait kepuasan responden yang secara otomatis dapat memengaruhi loyalitas mereka terhadap atribut-atribut yang diberikan.

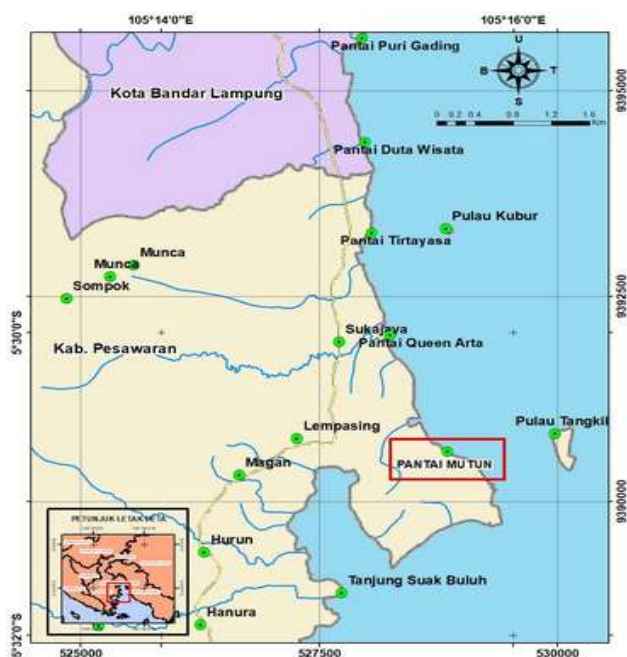
Tahapan pertama dalam metode IPA adalah menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan per atribut atau *Mean Importance Score* (MIS) dan tingkat kinerja per atribut atau *Mean Performance Score* (MPS). Selanjutnya, jumlah dari MIS dan MPS tersebut dibagi dengan jumlah total atribut penelitian untuk membagi atribut-atribut kedalam empat kuadran diagram kartesius.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Wilayah Pantai Mutun

Penelitian ini dilakukan di Pantai Mutun yang berlokasi di Desa Sukajaya, Kecamatan Padang Cermin, Kabupaten Pesawaran, Provinsi Lampung. Akses menuju Pantai Mutun terbilang cukup mudah, namun kualitas jalan menjadi salah satu kendala. Kondisi jalan yang sempit dan terdapat beberapa titik kemacetan menjadi salah satu kelemahan. Pantai Mutun beroperasi selama 24 jam, namun biasanya hanya ramai dikunjungi mulai pukul 05.00 – 14.00 WIB. Gambar peta daerah sekitar Pantai Mutun dapat dilihat pada Gambar 1.

Harga tiket masuk ke Pantai Mutun untuk kendaraan bermotor sebesar Rp10.000,00 dan mobil sebesar Rp50.000,00. Tersedia pondokan sebanyak 25 unit dengan kapasitas delapan sampai dengan sepuluh orang dengan harga sewa sebesar Rp 50.000,00.



Gambar 1. Peta Daerah Sekitar Pantai Mutun.

Pantai Mutun biasanya ramai dikunjungi pada akhir pekan dan hari libur nasional. Walaupun sedang pandemi Covid-19, wisatawan tetap ramai bahkan di hari-hari biasa. Anjuran dari pemerintah untuk *Work From Home* (WFH) selama pandemi dimanfaatkan oleh masyarakat untuk berlibur. Salah satunya dengan mengunjungi Pantai Mutun.

Pantai Mutun merupakan usaha perorangan. Pantai Mutun melakukan kerjasama dengan Pemda setempat, seperti mengadakan *event-event* pariwisata yang diselenggarakan di Pantai Mutun. Selain itu, Pantai Mutun juga melakukan kerjasama dengan pihak Pulau Tegal Mas dalam rangka penyediaan sarana penyeberangan.

Karakteristik Pengunjung Pantai Mutun

Pengunjung Pantai Mutun sebanyak 50 persen berusia 18 sampai 28 tahun dan didominasi oleh perempuan. Pengunjung Pantai Mutun sebesar 37,5 persen berstatus sebagai pegawai atau pekerja. Berdasarkan tingkat pendidikannya, sebanyak 52,5 persen pengunjung Pantai Mutun adalah sarjana (S1) dan berasal dari Kota Bandar Lampung.

Frekuensi kunjungan dibedakan menjadi dua yaitu frekuensi kunjungan sebelum pandemi dan frekuensi kunjungan setelah pandemi. Sebelum terjadinya pandemi, sebanyak 60 persen wisatawan mengunjungi Pantai Mutun lebih dari tiga kali. Setelah terjadi pandemi, kunjungan pengunjung Pantai Mutun hanya satu sampai tiga kali saja atau terbilang mengalami penurunan sebesar 25 persen. Skor kepentingan, kinerja, dan tingkat kesesuaian atribut-atribut Pantai Mutun dikelompokkan berdasarkan beberapa kelompok atribut, yaitu wujud fisik (*tangibility*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

1. Kelompok Atribut Wujud Fisik (*Tangibility*)

Skor kepentingan, kinerja, dan tingkat kesesuaian atribut dalam kelompok wujud fisik dapat dilihat pada Tabel 1. Wujud Fisik (*Tangibility*) merupakan kelompok atribut yang menggambarkan wujud fisik dari atribut-atribut Pantai Mutun. Atribut-atribut yang masuk kelompok ini yaitu ketersediaan tempat parkir, kebersihan toilet, ketersediaan tempat sampah, ketersediaan fasilitas ibadah, ketersediaan pondokan, kebersihan pantai, ketersediaan wahana permainan air, dan penampilan petugas.

Tabel 1. Rata-rata skor kepentingan, kinerja dan tingkat kesesuaian atribut-atribut pada kelompok wujud fisik

Atribut	MIS (Y)	MPS (X)	Tki (%)
1. Ketersediaan tempat parkir	4,78	4,28	90
2. Kebersihan toilet	4,73	2,65	56
3. Ketersediaan tempat sampah	4,60	2,18	47
4. Ketersediaan fasilitas ibadah	4,60	2,73	59
5. Ketersediaan tempat duduk/pondokan	4,95	4,48	90
6. Kebersihan pantai	4,78	2,88	60
7. Ketersediaan wahana permainan air	4,40	3,93	89
8. Penampilan petugas	2,93	3,10	106

Keterangan :

MIS (Y) : Mean Importance Score (Rata-rata skor kepentingan)

MPS (X) : Mean Performance Score (Rata-rata skor kinerja)

Tki (%) : Tingkat kesesuaian atribut

Tabel 1 menunjukkan bahwa semua atribut-atribut pada kelompok wujud fisik (*tangibility*) dinilai penting, kecuali atribut penampilan petugas yang rata-rata skornya sebesar 2,93. Atribut ketersediaan tempat duduk atau pondokan mempunyai skor tertinggi, yakni sebesar 4,95. Nilai ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung menilai kepentingan hampir mencapai skor lima yang berarti sangat penting. Atribut pada kelompok ini yang kinerjanya sudah dinilai memuaskan oleh wisatawan yaitu ketersediaan tempat parkir dan pondokan. Sementara itu, atribut lain seperti kebersihan toilet, ketersediaan tempat sampah, fasilitas ibadah, kebersihan pantai, dan penampilan petugas dinilai masih belum memuaskan.

2. Kelompok Atribut Keandalan (*Reliability*)

Skor kepentingan, kinerja, dan tingkat kesesuaian atribut dalam kelompok keandalan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Rata-rata skor kepentingan, kinerja dan tingkat kesesuaian atribut-atribut pada kelompok keandalan

Atribut	MIS (Y)	MPS (X)	Tki (%)
1. Kemampuan komunikasi petugas	4,58	4,03	88
2. Kemampuan petugas memberikan informasi	4,68	4,40	94
3. Kesopanan dan keramahan petugas	4,73	4,23	89

Keandalan (*reliability*) adalah kelompok atribut yang mampu menggambarkan kemampuan pengelola Pantai Mutun dalam memberikan kinerja terbaik untuk para wisatawan. Seluruh atribut pada kelompok atribut keandalan (*Reliability*) memiliki skor rata-rata kepentingan dan skor rata-rata kinerja yang telah melampaui skor empat yang berarti atributnya dinilai penting dan memuaskan.

Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh atribut pada kelompok atribut ini dinilai penting dan telah memuaskan pengunjung. Skor kepentingan tertinggi dimiliki oleh atribut kesopanan dan keramahan petugas pantai, sedangkan skor kinerja tertinggi dimiliki oleh atribut kemampuan petugas memberikan informasi.

Tingkat kesesuaian seluruh atribut pada kelompok ini hampir mencapai 100 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja atribut yang diberikan hampir memuaskan dan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pengunjung.

3. Kelompok Atribut Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kelompok atribut yang menggambarkan kesadaran, ketepatan, dan kecepatan kinerja pihak Pantai Mutun dalam membantu wisatawan. Atribut-atribut yang masuk kelompok ini yaitu kecepatan pelayanan dan kesediaan petugas membantu wisatawan. Skor rata-rata kepentingan dan kinerja seluruh atribut pada kelompok atribut ketanggapan dinilai penting dan sudah memuaskan wisatawan. Tingkat kesesuaian seluruh atribut adalah masing-masing sebesar 95 persen yang menandakan bahwa kinerja atribut yang diberikan cukup memuaskan dan memenuhi apa yang dianggap penting oleh wisatawan. Skor kepentingan, kinerja, dan tingkat kesesuaian atribut dalam kelompok ketanggapan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Rata-rata skor kepentingan, kinerja dan tingkat kesesuaian atribut-atribut pada kelompok ketanggapan

Atribut	MIS (Y)	MPS (X)	Tki (%)
4. Kecepatan pelayanan	4,60	4,38	95
5. Kesediaan petugas membantu wisatawan	4,60	4,35	95

4. Kelompok Atribut Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) adalah kelompok atribut yang menggambarkan kinerja atribut dalam menciptakan kepercayaan dan keyakinan wisatawan. Atribut yang masuk kelompok ini yaitu keamanan berwisata dan kenyamanan berwisata. Rata-rata skor kepentingan dan kinerja seluruh atribut pada kelompok atribut jaminan dinilai penting dan memuaskan wisatawan. Skor kepentingan tertinggi adalah atribut kenyamanan berwisata dengan skor sebesar 4,73, sedangkan atribut yang kinerjanya dinilai lebih memuaskan adalah atribut keamanan berwisata dengan skor 4,28.

Skor tingkat kesesuaian atribut kenyamanan dan keamanan berwisata secara berturut-turut adalah 87 persen dan 91 persen. Hal ini menandakan bahwa atribut pada kelompok ini dinilai belum memuaskan wisatawan dan belum memenuhi apa yang dianggap penting oleh wisatawan.

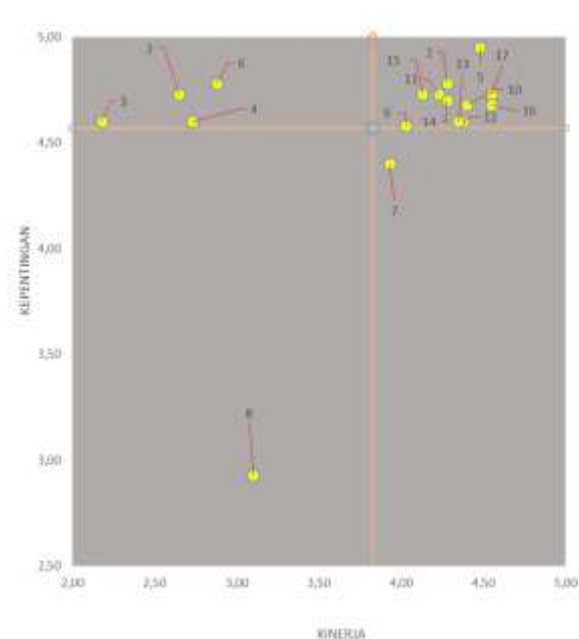
5. Kelompok Atribut Empati (*Emphaty*)

Empati (*emphaty*) adalah kelompok atribut yang menggambarkan perhatian dan pemahaman Pantai Mutun terhadap kebutuhan wisatawan. Atribut yang masuk kelompok ini yaitu pemahaman dan kepekaan petugas akan kebutuhan wisatawan. Tabel 4 menunjukkan bahwa atribut pemahaman dan kepekaan petugas dinilai penting dan memuaskan oleh wisatawan. Hal ini ditandai dengan perolehan skor rata-rata kepentingan dan kinerja masing-masing atribut tersebut hampir mencapai skor lima.

Tingkat kesesuaian seluruh atribut pada kelompok atribut empati hampir mencapai 100 persen yang menandakan bahwa kinerja atribut cukup memuaskan dan memenuhi apa yang dianggap penting wisatawan (Tabel 4). Skor kepentingan, kinerja, dan tingkat kesesuaian atribut dalam kelompok empati dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Rata-rata skor kepentingan, kinerja dan tingkat kesesuaian atribut-atribut pada kelompok empati

Atribut	MIS (Y)	MPS (X)	Tki (%)
16. Pemahaman petugas akan kebutuhan wisatawan	4,73	4,55	96
17. Kepekaan petugas akan kebutuhan wisatawan	4,68	4,55	97



Gambar 2. Diagram Kartesius Hasil Uji IPA.

Importance Performance Analysis (IPA)

Penilaian dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu dengan membandingkan skor kepentingan dan kinerja suatu atribut terhadap skor rata-rata keseluruhan atributnya. Berdasarkan perhitungan, diperoleh hasil rata-rata jumlah skor kepentingan (*importance*) yaitu sebesar 4,57 dan rata-rata jumlah skor kinerja (*performance*) adalah sebesar 3,83.

Skor rata-rata tersebut kemudian dipetakan kedalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan kepentingan (MIS) menunjukkan garis tengah sumbu Y, sedangkan kinerja (MPS) menunjukkan garis tengah sumbu X. Garis tengah sumbu X dan sumbu Y kemudian akan membagi diagram kartesius IPA menjadi empat kuadran. Diagram Kartesius hasil uji IPA terhadap 17 atribut destinasi wisata Pantai Mutun dapat dilihat pada Gambar 2.

Masing-masing kuadran menggambarkan keadaan yang berbeda, yaitu kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah), dan kuadran IV (berlebihan). Analisis atribut-atribut Pantai Mutun menurut kuadrannya, yaitu :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I menggambarkan atribut-atribut yang dinilai penting oleh para wisatawan, namun kinerja

Tabel 5. Pemetaan diagram kartesius hasil uji IPA

Kuadran	Keterangan
I	2. Kebersihan toilet 3. Ketersediaan tempat sampah 4. Ketersediaan fasilitas ibadah 6. Kebersihan area pantai
II	1. Ketersediaan tempat parkir 5 Ketersediaan tempat duduk atau pondokan 9. Kemampuan komunikasi petugas pantai 10. Kemampuan petugas memberikan informasi yang dibutuhkan 11. Kesopanan dan keramahan petugas pantai 12. Kecepatan pelayanan petugas pantai 13. Kesiapan petugas membantu wisatawan 14. Keamanan wisatawan berwisata 15. Kenyamanan wisatawan berwisata 16. Pemahaman petugas pantai akan kebutuhan wisatawan 17. Kepekaan petugas pantai akan kebutuhan wisatawan
III	8. Penampilan petugas
IV	7. Wahana permainan air

yang diberikan belum memuaskan. Oleh karena itu, kinerja seluruh atribut yang berada pada kuadran ini harus ditingkatkan. Tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh atribut yang berada pada kuadran I adalah termasuk kelompok atribut wujud fisik.

Masing-masing kuadran menggambarkan keadaan yang berbeda, yaitu kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah), dan kuadran IV (berlebihan). Analisis atribut-atribut Pantai Mutun menurut kuadrannya, yaitu :

2. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I menggambarkan atribut-atribut yang dinilai penting oleh para wisatawan, namun kinerja yang diberikan belum memuaskan. Oleh karena itu, kinerja seluruh atribut yang berada pada kuadran ini harus ditingkatkan. Tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh atribut yang berada pada kuadran I adalah termasuk kelompok atribut wujud fisik.

Serupa dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Syahiddin, Untari, dan Paryono (2018) yang

menyatakan bahwa kebersihan Pulau Tidung adalah atribut yang dianggap penting oleh wisatawan, namun kinerjanya belum memuaskan, sehingga diperlukan peningkatan kinerjanya oleh pengelola tempat wisata agar dapat mempertahankan keberlanjutan kunjungan para wisatawan.

Penelitian lain yang mendukung dilakukan oleh Disastra, Hanifa, dan Sastika (2018). Penelitian ini menyatakan bahwa kebersihan tempat wisata merupakan atribut yang dinilai penting oleh responden, namun kinerjanya belum maksimal, sehingga belum terlaksana dengan baik. Sejalan dengan penelitian Bangun, Yaktiwo, Soelaiman (2017) yang menyatakan bahwa atribut kebersihan atau higienitas merupakan atribut penting dan harus memiliki kinerja yang baik sehingga dapat mencapai kepuasan konsumen. Atribut kebersihan ini termasuk atribut pada kuadran I sehingga harus ditingkatkan kinerjanya.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mustika, Hudoyo, Kasymir (2013) yang memperoleh atribut kecepatan pelayanan sebagai atribut yang berada pada kuadran I yang berarti atribut ini dinilai penting, namun belum memuaskan para pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Tendean (2017) juga menyatakan perbedaan. Dalam penelitiannya disebutkan bahwa atribut ketersediaan tempat parkir adalah atribut yang penting bagi para wisatawan, namun kinerja yang diberikan belum memuaskan wisatawan, sehingga harus menjadi prioritas utama pengelola tempat wisata.

3. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut yang berada di kuadran II merupakan atribut yang dianggap penting oleh para wisatawan dan kinerja atribut yang diberikan sudah memuaskan. Oleh karena itu, atribut yang berada pada kuadran ini harus dipertahankan kualitas kinerja pelayanannya. Tabel 5 menunjukkan bahwa jumlah atribut pada kuadran ini lebih banyak daripada kuadran lainnya, yakni 11 atribut. Penelitian lain yang mendukung dilakukan oleh Wullur dan Samehe (2020) yang menyatakan bahwa keramahan merupakan atribut yang sangat penting bagi para wisatawan, dimana atribut ini dinilai sudah memuaskan kinerjanya, sehingga harus dipertahankan.

Penelitian yang dilakukan oleh Triani, Hudoyo, Suryani (2016) memperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa fasilitas tempat parkir termasuk atribut dengan kinerja yang baik. Hal ini juga

didukung oleh Aryanti, Hudoyo, Kasymir (2013) yang menyatakan bahwa konsumen yang merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap tempat tersebut. Berbeda dengan hasil penelitian Sigarlaki (2018) yang menghasilkan atribut keramah-tamahan sebagai atribut yang penting, namun kinerjanya belum memuaskan.

4. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut yang termasuk dalam kuadran III merupakan atribut yang dinilai tidak terlalu penting oleh wisatawan, sehingga pengurus Pantai Mutun juga tidak perlu untuk terlalu memperhatikan kinerja atributnya. Hal ini dapat diartikan bahwa atribut-atribut dalam kuadran ini tidak terlalu berpengaruh dalam loyalitas para wisatawan terhadap Pantai Mutun. Sejalan dengan penelitian Triani, Hudoyo dan Suryani (2016) yang menyatakan bahwa atribut yang masuk dalam kuadran III tidak perlu terlalu diperhatikan, sehingga tidak menjadi prioritas.

Tabel 5 menunjukkan atribut penampilan petugas pantai termasuk kuadran III. Hal ini menandakan bahwa atribut ini dinilai tidak terlalu penting oleh wisatawan dan tidak perlu terlalu diperhatikan peningkatan kinerjanya.

5. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut yang termasuk dalam kuadran IV merupakan atribut yang dinilai kurang penting oleh wisatawan, namun kinerja atribut Pantai Mutun sangat memuaskan, sehingga disimpulkan bahwa kinerja dari Pantai Mutun terbilang berlebihan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut wahana permainan air.

Sebelum dianalisis menggunakan metode IPA, atribut ini dinilai penting oleh wisatawan, namun saat dibandingkan dengan kepentingan seluruh atribut menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, atribut ini menjadi kurang penting di antara atribut-atribut yang lain. Fasilitas permainan air yang tersedia di Pantai Mutun seperti kano, *banana boat*, *jet ski* yang ada di Pantai Mutun dinilai berlebihan karena jumlah masing-masing permainan yang disediakan terbilang banyak, namun wisatawan kurang berminat untuk menyewa permainan tersebut. Pengelola Pantai Mutun dapat mengurangi jumlah masing-masing permainan yang ditawarkan

KESIMPULAN

Atribut Pantai Mutun yang kinerja atributnya perlu dipertahankan adalah ketersediaan tempat parkir, pondokan, kemampuan komunikasi petugas pantai, kemampuan petugas memberikan informasi, kesopanan dan keramahan petugas, kecepatan pelayanan petugas, kesediaan petugas membantu wisatawan, keamanan dan kenyamanan berwisata, pemahaman dan kepekaan petugas pantai terhadap kebutuhan wisatawan. Atribut Pantai Mutun yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah atribut kebersihan toilet, kebersihan area pantai, ketersediaan tempat sampah dan ketersediaan fasilitas ibadah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryanti D, Hudoyo A, dan Kasymir E. 2013. Analisis tingkat pelayanan restoran terhadap kepuasan pelanggan: studi kasus pada dua restoran di komplek pertokoan Way Halim Permai Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis*, 1 (2): 121-122. <http://jurnal.fp.unila.ac.id/index.php/JIA/article/view/238>. [8 Oktober 2020].
- Azzopardi E and Nash R. 2013. A critical evaluation of importance-performance analysis. *Tourism Management*, (35): 222-233. www.elsevier.com/locate/tourman. [18 November 2020].
- Badan Pusat Statistik Indonesia. 2019. *Neraca Satelit Pariwisata Nasional 2017*. Badan Pusat Statistik. Jakarta.
- Bangun YFBR, Indriani Y, dan Soelaiman A. 2017. Sikap dan kepuasan konsumen rumah makan ayam penyet Hang Dihi Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis*, 5 (1): 104-105. <https://jurnal.fp.unila.ac.id/index.php/JIA/article/view/1680/1506>. [25 September 2020].
- Cohen L, Manion L, and Morrison, K. 2007. *Research Methods in Education (6th edition)*. Routledge Publishers. UK.
- Disastra GM, Hanifa FH, dan Sastika W. 2018. Importance Performance Analysis (IPA) on tourists satisfaction (study in Ciamis Regency, Indonesia). *American Scientific Publisher*. 24 (4):2922-2925. <https://doi.org/10.1166/asl.2018.11095>. [17 November 2020].
- Martilla JA and James JC. 1977. Importance-performance analysis. *American Marketing Association*, 41 (1): 77-79. <http://www.jstor.org/stable/1250495>. [4 Desember 2020].

- Mustika T, Hudoyo A, dan Kasymir E. 2013. Tingkat kepuasan nasabah tabungan terhadap pelayanan bank: studi kasus dua bank di Bandar Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis*, 1 (4) :308-309. <https://jurnal.fp.unila.ac.id/index.php/JIA/article/view/>. [8 Oktober 2020].
- Sigarlaki MC. 2018. Mengevaluasi kepuasan wisatawan dan pelayanan pariwisata dengan menggunakan analisis kepentingan dan kinerja di Danau Linow, Tomohon. *Jurnal Emba*, 6 (2) : 808-817. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i2.19701>. [20 November 2020].
- Syahiddin M, Untari DT, dan Paryono. 2018. Analysis of Tidung Island tourist perceptions and preferences using Importance Performance Analysis Method. *Journal of Economic Development, Environment, and People*, 7 (2). <https://jedep.spiruharet.ro>. [19 November 2020].
- Tendean C. 2017. Analysis of tourist satisfaction to tourist attraction quality in Kediri Regency, East Java. *Journal of Indonesian Tourism and Development Studies*, 5 (2). <https://doi:10.21776/ub.jitode.2017.005.02.04>. [24 November 2020].
- Triani LA, Hudoyo A, dan Suryani A. 2016. Identifikasi atribut kepuasan dan pelayanan rumah makan studi kasus pada dua rumah makan olahan bebek di Kota Bandar lampung. *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis*, 4 (4) : 401-402. <https://jurnal.fp.unila.ac.id/index.php/JIA/article/view> [8 Agustus 2020].
- Wedy ML, Setiawan H, dan Sirajuddin. 2016. Analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada Alfamidi Bukit Palem cabang Kota Cilegon. *Jurnal Teknik Industri*, 4, (1). [file:///C:/Users/USER's/Downloads/Document s/1394-3021-1-SM.pdf](file:///C:/Users/USER's/Downloads/Document%20s/1394-3021-1-SM.pdf). [17 Agustus 2020].
- Wullur M dan Samehe V. 2020. Importance Performance Analysis using Dematel: A Case Study on Tourist Destination Attributes in Manado Indonesia. *EDP Sciences, SHS Web of Conferences* 76, 01024. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20207601024>. [18 November 2020]