

Pengukuran Prioritas Pelayanan pada Sektor Pariwisata *Muslim Friendly* di Taman Wisata Alam Gunung Papandayan Garut

Anjas Anugrah Fitra*, Rakhmat Ceha

Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*anjasanugrah29@gmail.com, Rceha@yahoo.com

Abstract. Muslim Friendly tourism has general criteria that contain Islamic values such as having an orientation for the general benefit, enlightenment, refreshment, peace, guaranteed security and comfort, can prevent khufarat, polytheism and immorality. Mount Papandayan Garut Nature Tourism Park has not implemented Muslim Friendly tourism, so there are several criteria that are not fulfilled such as security and comfort services provided to tourists are not fully guaranteed. The purpose of this study is to evaluate and improve the quality of performance by providing service priorities so that the criteria for Muslim Friendly tourism can be achieved and fulfilled using the Importance Performance Analysis (IPA) and using simulation.. The results of the performance assessment and expectations based on the results of the IPA method can be seen that the Mount Papandayan Garut Nature Tourism Park has fulfill several indicators of Muslim Friendly tourism in the services provided. The results of ANOVA and two average hypothesis testing indicate that determining the priority of services that can be carried out by the Mount Papandayan Garut Natural Tourism Park is to pay attention to the freedom of tourist attractions from wild animals and classified as unclean (AT3), providing special facilities for persons with disabilities and individuals with special needs. (AT12) and build friendly access for persons with disabilities (AK9) with the capabilities possessed by tourist parks to support the design of Muslim Friendly Tourism.

Keywords: *Muslim Friendly Tourism, Importance Performance Analysis (IPA), Priority of Service.*

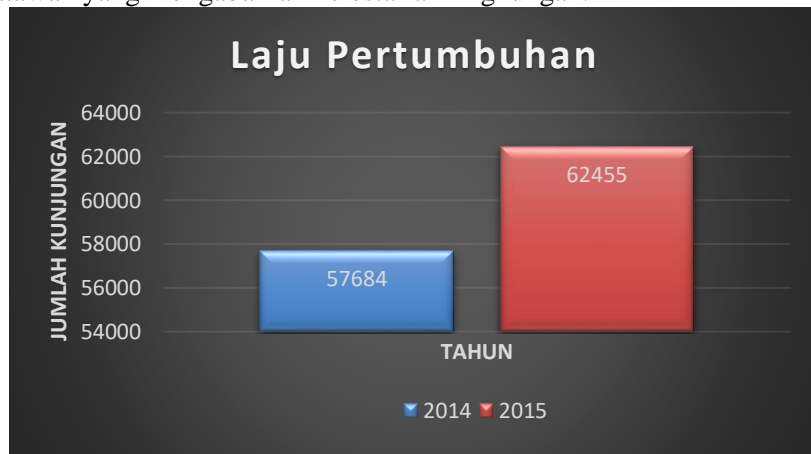
Abstrak. Pariwisata Muslim Friendly memiliki aspek kriteria umum yang mengandung nilai-nilai Islam seperti memiliki orientasi untuk kemaslahatan umum, terjaminnya keamanan dan kenyamanan, dapat mencegah perbuatan khufarat, musyrik serta maksiat. Taman Wisata Alam Gunung Papandayan Garut belum menerapkan pariwisata Muslim Friendly sehingga terdapat beberapa kriteria yang tidak terpenuhi, seperti pelayanan keamanan dan kenyamanan yang diberikan kepada wisatawan belum terjamin sepenuhnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi dan perbaikan kualitas kinerja dengan memberikan usulan prioritas pelayanan sehingga kriteria pariwisata Muslim Friendly dapat tercapai dan terpenuhi dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) serta menggunakan simulasi. Hasil penilaian kinerja dan harapan berdasarkan metode IPA dapat diketahui bahwa Taman Wisata Alam Gunung Papandayan Garut sudah memenuhi beberapa indikator pariwisata Muslim Friendly dalam pelayanan yang telah diberikan. Hasil ANOVA dan uji hipotesis dua rata-rata menunjukkan bahwa penentuan prioritas pelayanan yang dapat dilakukan oleh Taman Wisata Alam Gunung Papandayan Garut adalah memberi perhatian terhadap terbebasnya tempat wisata dari hewan buas dan tergolong najis (AT3), menyediakan sarana khusus untuk penyandang disabilitas dan individu berkebutuhan khusus (AT12) serta membangun akses yang ramah untuk penyandang disabilitas (AK9) dengan kemampuan yang dimiliki oleh taman wisata untuk mendukung perancangan pariwisata Muslim Friendly.

Kata Kunci: *Pariwisata Muslim Friendly, Importance Performance Analysis (IPA), Prioritas Pelayanan.*

A. Pendahuluan

Penelitian ini dilakukan di Taman Wisata Alam Gunung Papandayan Garut dengan melakukan pengukuran pelayanan yang diberikan dengan pendekatan konsep Pariwisata Muslim Friendly. Pariwisata Muslim Friendly sangat diperlukan karena negara Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar yaitu 209,1 juta (COMCEC, 2016). Taman Wisata Alam Gunung Papandayan Garut merupakan salah satu objek wisata terfavorit di Kabupaten Garut yang ditandai dengan banyaknya wisatawan yang datang berkunjung. Jumlah kunjungan dan laju pertumbuhan Taman Wisata Alam Gunung Papandayan Garut dapat dilihat pada Gambar 1. Taman Wisata Alam Gunung Papandayan Garut termasuk ke dalam wisata alam pegunungan dimana terdapat beberapa spot wisata meliputi Camp David, Pondok Salada, Ghobber Hoet, hutan mati, Tegal Alun, dan masih banyak lagi.

Kondisi saat ini, Taman Wisata Alam Gunung Papandayan Garut belum menerapkan pariwisata Muslim Friendly, dimana pariwisata Muslim Friendly merupakan konsep pariwisata baru yang sedang dikembangkan oleh pemerintah khususnya kementerian pariwisata yang sangat memperhatikan nilai-nilai islam dengan kriteria umum seperti memiliki kemaslahatan umum, penyegaran, kedamaian, keamanan dan kenyamanan serta menjaga kelestarian lingkungan (Sofyan, 2012 dalam Noviantoro dan Zurohman, 2020). Pembangunan yang dilakukan belum memenuhi beberapa konsep pariwisata Muslim Friendly, seperti jalan tracking belum bisa dinikmati oleh seluruh wisatawan dalam hal ini wisatawan yang memiliki kebutuhan khusus, keamanan dan kenyamanan wisatawan masih terganggu oleh hewan-hewan liar yang dapat membahayakan wisatawan, ketersediaan guide terbatas dan belum terkelola, serta masih terdapat wisatawan yang mengabaikan kelestarian lingkungan.



Gambar 1. Data Kunjungan Wisatawan ke Objek Wisata Garut

Melihat fenomena tersebut, perlu dilakukan penyelesaian karena bertentangan dengan kriteria dan konsep pariwisata *Muslim Friendly*, oleh karena itu diperlukannya evaluasi pelayanan pariwisata secara menyeluruh dan mengidentifikasi sejauh mana pelayanan penerapan pariwisata *Muslim Friendly* berdasarkan pendekatan konsep pariwisata *Muslim Friendly* yang bertujuan untuk memberikan usulan prioritas pelayanan sehingga kriteria pariwisata *Muslim Friendly* dapat tercapai dan terpenuhi. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Pembahasan ini terbagi menjadi 4 bagian meliputi, pendahuluan yang berisi latar belakang dan tujuan penelitian, kemudian metodologi berisi teori-teori yang dibutuhkan dalam penelitian, selanjutnya pembahasan dan diskusi yang berisi proses pengolahan data dan analisis hasil penelitian, serta terakhir yaitu kesimpulan yang berisi ringkasan hasil penelitian untuk memenuhi tujuan penelitian.

B. Metodologi Penelitian

Pariwisata adalah kegiatan berkunjung yang dilakukan oleh individu dengan pergi dari rumahnya untuk mengunjungi suatu negara dengan tujuan tertentu tanpa bermaksud mencari penghasilan serta kunjungan yang dilakukan tidak lebih dari 12 bulan. Seseorang melakukan kegiatan pariwisata dengan sadar dan mendapat pelayanan dari tempat yang dikunjungi di dalam maupun di luar negeri dengan durasi kunjungan tertentu untuk mencari kepuasan pribadi (UNWTO, 2014). *Tourism Supply Chain Management* adalah jaringan organisasi meliputi serangkaian kegiatan diawali dengan proses penyediaan seluruh komponen pendukung yang akan digunakan seperti penerbangan atau transportasi, akomodasi kebutuhan dari kegiatan pariwisata serta diakhiri dengan objek destinasi wisata sebagai sebuah produk yang ditawarkan di suatu daerah (Zhang dkk, 2009 dalam Ceha, 2018). Aktivitas atau kegiatan pariwisata yang dilakukan oleh wisatawan muslim sangat menginginkan semua kebutuhan dasar dapat terjamin dengan adanya fasilitas atau pelayanan yang mempunyai sertifikasi halal merupakan fokus utama dari pariwisata *Muslim Friendly* (COMCEC, 2016).

Tingkat pencapaian kinerja dan kepentingan konsumen dapat diukur dengan menggunakan metode *Importance performance Analysis* (IPA). Metode IPA memiliki desain instrumen terdiri dari tiga langkah (Martilla dan James, 1977 dalam Janes dan Wisnom, 2003) yaitu:

1. Menentukan Objek dan Membuat Kuesioner

Objek penelitian yang terdiri dari produk atau jasa yang telah dideskripsikan oleh penentuan indikator. Pemilihan indikator dapat dikembangkan untuk memahami ruang lingkup yang akan menjadi perhatian pada objek penelitian. Seluruh indikator yang telah ditentukan kemudian dijadikan dasar pembuatan kuesioner untuk digunakan dalam pengambilan data penilaian terhadap objek penelitian.

2. Pengukuran Tingkat Kinerja dan Harapan

Pengukuran tingkat kinerja dan harapan untuk setiap indikator yang telah ditentukan dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert untuk mengukur pencapaian kinerja dan harapan berdasarkan penilaian sebanyak sampel pelanggan yang diambil. Pemisahan nilai tingkat kinerja dan harapan dilakukan untuk menspesifikasi kebutuhan penilaian. Perhitungan untuk menentukan titik koordinat setiap indikator dengan menggunakan data penilaian kinerja (X) dan harapan (Y) unruk mencari nilai rata rata dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots(1)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(2)$$

3. Penentuan Batas Sumbu X dan Y

Pengolahan nilai rata-rata yang telah didapat dari hasil penilaian pelanggan. Rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan digunakan untuk membuat sumbu X dan Y sebagai pembatas pada diagram kartesius IPA. Perhitungan untuk menentukan pembatas sumbu X dan Y dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \dots\dots\dots(3)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K} \dots\dots\dots(4)$$

Tingkat kepuasan konsumen keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut jasa atau produk dapat diidentifikasi menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Pelanggan. Langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk mengetahui nilai CSI (Pambudi dan Martini, 2017) yaitu sebagai berikut:

1. Pengolahan data CSI diawali dengan melakukan perhitungan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS),
2. Perhitungan *Weight Factors* (WF),
3. Menghitung *Weight Scores* (WS),
4. Perhitungan *Weight Total* (WT),
5. Perhitungan CSI,
6. Menentukan CSI.

Metode analisis statistika yang termasuk kedalam statistika inferensial salah satunya adalah *Analysis of Varians* (ANOVA). Membedakan rerata lebih dari dua kelompok data dengan dengan cara melakukan perbandingan variansi merupakan salah satu teknis analisis multivariate dari ANOVA. Uji hipotesis dua rata-rata adalah pengujian hipotesis yang dilakukan terhadap dua sampel rata-rata yang bertujuan untuk melakukan perbandingan (Sugiyono, 2011).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian dan pembahasan akan diawal oleh pengolahan data metode IPA melalui beberapa tahapan yang dapat yaitu sebagai berikut:

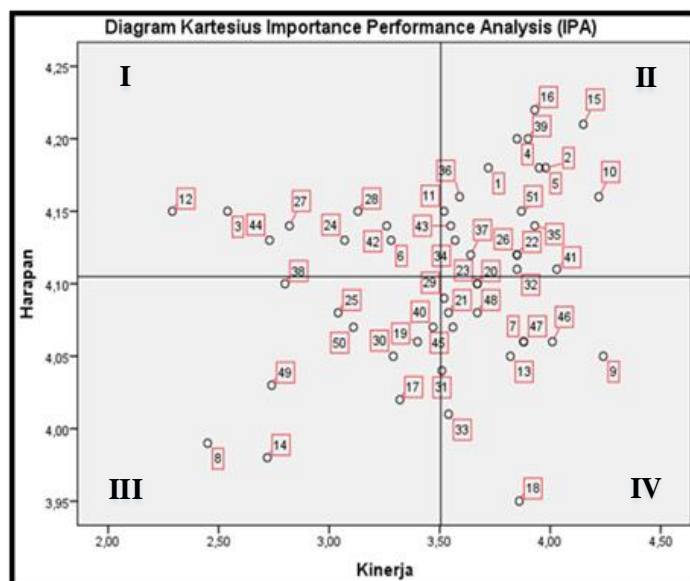
1. Menentukan Objek dan Membuat Kuesioner
Objek penelitian yaitu Taman Wisata Alam Gunung Papandayan. Kuesioner dibuat dengan melakukan pengembangan indikator pariwisata *Muslim Friendly* dari variabel atraksi, amenitas, aksesibilitas dan *ancillary*. Kuesioner kinerja dan harapan disebar kepada 397 wisatawan dengan menggunakan skala Likert. Hasil kuesioner akan menunjukkan kumpulan nilai pencapaian kinerja (X) dan harapan (Y) pada setiap indikator (X_1, X_2, \dots, X_{51}) yang dapat dilihat pada Tabel 1. kemudian akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.
2. Pengukuran Tingkat Kinerja dan Harapan
Menentukan nilai rata-rata kinerja dan harapan setiap indikator dari seluruh responden yang akan menjadi dasar titik koordinat indikator (AT_1, \dots, AC_7), dimana rata-rata kinerja sebagai (X) dan rata-rata harapan sebagai (Y). Pengukuran titik koordinat indikator kinerja (X) dan harapan (Y) menggunakan data Tabel 1. dan persamaan (1) serta (2). Contoh rekapitulasi pengolahan data rata-rata kinerja dan harapan untuk titik koordinat dapat dilihat pada Tabel 1.
3. Penentuan Batas Sumbu X dan Y
Menentukan garis pembatas X dan Y dengan melakukan perhitungan rata-rata dari jumlah nilai seluruh rata-rata indikator kinerja (X) dan harapan (Y) dari Tabel 2. Data yang diolah dalam penentuan batas sumbu X dan Y adalah Tabel 2. dengan menggunakan persamaan (3) serta (4). Nilai titik koordinat indikator dan nilai pembatas X dan Y yang telah diketahui kemudian dilakukan penggambaran diagram kartesius IPA dengan menggunakan *software* SPSS. Hasil diagram kartesius IPA dapat dilihat pada Gambar 2.

Tabel 1. Hasil Kuesioner

Responden	Hasil Penilaian Kinerja				
	X ₁	X ₂	X ₃ ,X ₄ ,...	X ₅₀	X ₅₁
1	3	3	4	4
2	5	5		4	4
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
396	3	4		3	4
397	4	5	3	5	
Responden	Hasil Penilaian Harapan				
	X ₁	X ₂	X ₃ ,X ₄ ,...	X ₅₀	X ₅₁
1	5	5	5	5
2	5	5		5	5
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
396	3	4		5	3
397	4	4	4	3	

Tabel 2. Contoh Rekapitulasi Titik Koordinat Setiap Indikator

No	Kode	Kinerja	Harapan	Keterangan
1	AT ₁	3,72	4,18	Penilaian pencapaian kinerja cukup baik dan harapan responden menganggap penting
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
51	AC ₇	3,87	4,15	Penilaian pencapaian kinerja cukup baik dan harapan responden menganggap penting
Total		178,79	209,34	



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA

Diagram kartesius IPA pada Gambar 2. menunjukkan pencapaian setiap indikator kinerja dan tingkat harapan wisatawan. Diagram tersebut menandakan bahwa Taman Wisata Alam Gunung Papandayan Garut telah memiliki beberapa indikator dengan pencapaian baik (Kuadran II) dan masih terdapat kinerja indikator yang harus diperhatikan dan diperbaiki yaitu pada (Kuadran I, III, dan IV) karena pencapaian kinerja indikator tersebut belum memuaskan wisatawan. Data hasil pengolahan metode IPA dapat digunakan untuk menentukan nilai CSI sebagai persentase pencapaian kepuasan wisatawan terhadap kinerja yang telah diberikan. Rekapitulasi nilai CSI pada kondisi saat ini dapat dilihat pada Tabel 3.

Berdasarkan hasil penilaian kuesioner terhadap kinerja Taman Wisata Alam Gunung Papandayan Garut, dapat diketahui bahwa nilai CSI yang diperoleh sebesar 70,15%. Nilai tersebut menandakan bahwa wisatawan sudah merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh Taman Wisata Alam Gunung Papandayan Garut walaupun belum menerapkan konsep pariwisata *Muslim Friendly*. Usulan prioritas pelayanan perlu diberikan kepada pihak pengelola agar dapat meningkatkan nilai CSI dengan menggunakan simulasi.

Tabel 3. Contoh Rekapitulasi Rekapitulasi Perhitungan CSI

No	Kode	Kinerja	Harapan	MIS	MSS	WF (%)	WS
1	AT ₁	3,72	4,18	4,18	3,72	2,00	7,43
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
51	AC ₇	3,87	4,15	4,15	3,87	1,98	7,68
Jumlah				209,34	178,79	WT	350,73
Customer Satisfaction Index (CSI) %							
70,15				Puas			

Simulasi dilakukan dengan menggeser titik koordinat indikator yang memiliki 5 nilai gap terbesar pada setiap kuadran I (Simulasi 1), III (Simulasi 2) dan IV (Simulasi 3). Pergeseran dilakukan terhadap titik koordinat kinerja indikator yang terpilih ke batas minimum nilai kinerja yang harus dicapai yaitu sebesar 3,51 (X) dapat dilihat pada Gambar 2. berdasarkan hasil penilaian wisatawan. Indikator yang terpilih pada setiap kuadran dilakukan pergeseran secara independen maupun kombinasi dengan indikator lainnya untuk mencari nilai CSI terbesar.

Hasil simulasi kemudian diuji dengan ANOVA dan uji hipotesis dua rata-rata untuk mengidentifikasi perbedaan yang terjadi serta mengidentifikasi kemampuan pengelola dalam menerapkan usulan prioritas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil uji ANOVA dan uji hipotesis dua rata-rata dapat diketahui bahwa simulasi yang dilakukan memiliki perbedaan yang signifikan dengan kondisi saat ini. Hasil uji hipotesis dua rata-rata menunjukkan bahwa simulasi 1 (kuadran 1) menunjukkan bahwa kinerja pengelola cukup baik namun masih sangat perlu dilakukan perbaikan, dimana pengelola masih memiliki kemampuan untuk melakukan perbaikan kinerja pelayanan dan tentunya dengan usaha yang lebih keras. Prioritas pelayanan yang diusulkan dengan melihat nilai CSI terbesar pada simulasi 1 yaitu Taman Wisata Alam Gunung Papandayan Garut dapat melakukan perbaikan dan memberi perhatian lebih terhadap pelayanan terbebasnya tempat wisata dari hewan buas dan tergolong najis (AT₃), menyediakan sarana khusus untuk penyandang disabilitas dan individu berkebutuhan khusus (AT₁₂) serta membangun akses yang ramah untuk penyandang disabilitas (AK₉).

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada penelitian ini, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa TWA Gunung Papandayan Garut sudah memenuhi beberapa kriteria indikator pariwisata *Muslim Friendly*, namun terdapat beberapa kriteria indikator yang belum tercapai dan harus diperhatikan.
2. Penilaian wisatawan memiliki persepsi bahwa kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh Tawan Wisata Alam Gunung Papandayan Garut sudah baik walaupun belum menerapkan pariwisata *Muslim Friendly*, hal ini ditunjukkan oleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang didapatkan sebesar 70,15%.
3. Prioritas pelayanan yang dapat dilakukan oleh Taman Wisata Alam Gunung Papandayan Garut untuk mendukung perancangan pariwisata *Muslim Friendly* yaitu dengan memberi perhatian terhadap terbebasnya tempat wisata dari hewan buas dan tergolong najis (AT₃), menyediakan sarana khusus untuk penyandang disabilitas dan individu berkebutuhan khusus (AT₁₂) serta membangun akses yang ramah untuk penyandang disabilitas (AK₉).

Acknowledge

Penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih disampaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu proses penyelesaian Tugas Akhir ini.

Daftar Pustaka

- [1] Ceha, R., 2018. "*Rantai Pasok Pariwisata Halal: Konsep, Strategi dan Implementasi*". Pusat Penerbitan Universitas (P2U-LPPM) Unisba.Bandung.
- [2] COMCEC., 2016. "*Muslim friendly tourism: understanding the demand and supply sided in the oic member countries*". Commitee for Commercial and Economic Corporation. Turki.
- [3] Disparbud., 2019. "Data Kunjungan Wisatawan ke Kabupaten Garut". Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut. Garut.
- [4] Janes, P.L., dan Wisnom, M.S., 2003. "*The Use of Importance Performance Analysis in the Hospitality Industry: A Comparison of Practices*". *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*. Vol. 2, No. 1, 23-45
- [5] Noviantoro, K.M., dan Zurohman, A., 2020. "Prospek Pariwisata Syariah (*Halal Tourism*): Sebuah Tantangan di Era Revolusi Industri 4.0". *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 8, No. 2, 275-296.
- [6] Pambudi, F.N., dan Martini, E., 2017. "Analisis Service recovery Layanan Indihome Triple Play Kota Bandung Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)". *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, Vol. 15, No.2, 120-126.
- [7] Sugiyono., 2011. "*Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*". Alfabeta, Bandung.
- [8] UNWTO., 2014. "*UNWTO Annual Report 2014*". United Nation World Tourism Organization [online] (Tersedia pada: <http://www.unwto.org/annualreport2014> Diakses tanggal 8 Maret 2020).