

The implementation of Importance Performance Analysis (IPA) to determine the quality of service towards the tourists' expectations of Al-Fatih tour & travel

Implementasi *importance performance analysis* (IPA) untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap harapan wisatawan Al-Fatih Tour & Travel

Alwin Lasarudin*, Pradnya Paramita Yoanda

Program Diploma Kepariwisataan, Universitas Merdeka Malang, Malang, Indonesia

ARTICLE INFO

Keywords:

importance performance analysis; service quality; tourist expectations

Katakunci:

harapan wisatawan; kualitas pelayanan; IPA

DOI:

<https://doi.org/10.26905/jpp.v9i1.13188>

Corresponding Author:

Alwin Lasarudin
alwin.lasarudin@unmer.ac.id

ABSTRACT

Improving service quality to meet diverse tourist expectations. Importance-Performance Analysis (IPA) is an effective method for evaluating and enhancing service quality. Significant transformations in the tourism industry involve global mobility, technology, and changing customer preferences. Tourists now expect friendly personal interactions, fast service, and experiences tailored to their needs. Holistic and structured assessments are required to identify areas needing improvement and to allocate resources effectively. IPA helps BPW management set priorities and improvement strategies based on the differences between the importance and performance of service elements. This study aims to implement IPA in evaluating services at Al-Fatih Tour & Travel, highlighting nine priority services that need enhancement to meet tourists' expectations. The results using the IPA Cartesian diagram show nine priority services to be improved in quality: (1) Environmental conditions, (2) Appearance, (3) Accuracy in fulfilling promises, (4) Booking and delivery services, (5) Fast and accurate service, (6) Readiness to provide service, (7) Providing a sense of security, (8) Knowledge and skills according to their field, (9) Treating tourists with full attention.

HOW TO CITE ITEM

Lasarudin, A., & Yoanda, P. (2024). The implementation of Importance Performance Analysis (IPA) to determine the quality of service towards the tourists' expectations of Al-Fatih tour & travel. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 9(1).
doi:<https://doi.org/10.26905/jpp.v9i1.13188>

ABSTRAK

Industri pariwisata terus berkembang berkat peningkatan pariwisata global dan ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi terhadap pengalaman berkualitas. Biro Perjalanan Wisata (BPW) menghadapi tantangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi harapan wisatawan yang beragam. Importance-Performance Analysis (IPA) adalah metode yang efektif untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan. Transformasi signifikan di industri pariwisata melibatkan mobilitas global, teknologi, dan perubahan preferensi pelanggan. Harapan wisatawan kini mencakup interaksi personal yang ramah, pelayanan cepat, dan pengalaman yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka. Penilaian holistik dan terstruktur diperlukan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengarahkan sumber daya secara efektif. IPA membantu manajemen BPW menetapkan prioritas dan strategi perbaikan berdasarkan perbedaan antara pentingnya elemen layanan dan kinerjanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan IPA dalam evaluasi pelayanan di Al-Fatih Tour & Travel, dengan menyoroti sembilan layanan prioritas yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan wisatawan. Hasil dengan menggunakan diagram kartesius IPA menunjukkan 9 layanan prioritas untuk ditingkatkan kualitasnya, (1) Keadaan lingkungan, (2) Penampilan, (3) Keakuratan dalam memenuhi janji, (4) Layanan pemesanan dan

pengantaran, (5) Pelayanan dengan cepat dan akurat, (6) Selalu siap memberikan pelayanan, (7) Memberikan rasa aman, (8) Pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan bidangnya, (9) Memperlakukan wisatawan dengan perhatian penuh.

PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang terus berkembang, didorong oleh perkembangan pariwisata global dan meningkatnya tuntutan pelanggan terhadap pengalaman berkualitas. Biro Perjalanan Wisata (BPW) dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi harapan wisatawan yang semakin kompleks dan beragam. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan pendekatan evaluasi yang efektif dan terarah, seperti Importance-Performance Analysis (IPA), yang dapat membantu memahami dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam beberapa dekade terakhir, industri pariwisata mengalami transformasi signifikan akibat mobilitas global, kemajuan teknologi, dan perubahan preferensi pelanggan. Perubahan ini menciptakan ekosistem yang dinamis dan kompetitif, di mana BPW tidak hanya berusaha menarik calon wisatawan tetapi juga mempertahankan mereka melalui pengalaman layanan yang memuaskan.

Harapan wisatawan terhadap BPW kini melampaui kenyamanan fisik. Pelanggan mengharapkan interaksi personal yang ramah, pelayanan cepat dan efisien, serta pengalaman yang disesuaikan dengan kebutuhan individu mereka. Untuk menghadapi evolusi ini, BPW memerlukan alat evaluasi yang dapat memberikan wawasan mendalam tentang harapan dan persepsi wisatawan.

Kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan BPW. Dalam persaingan yang semakin ketat, memenuhi harapan wisatawan dapat menciptakan pelanggan loyal dan memicu rekomendasi positif serta ulasan online yang meningkatkan citra dan reputasi biro perjalanan. Oleh karena itu, manajemen BPW harus menghadapi tantangan kompleks dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui penilaian yang holistik dan terstruktur, guna mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengarahkan sumber daya dengan efektif.

Metode IPA menawarkan kerangka kerja sistematis untuk mengevaluasi pentingnya elemen-elemen tertentu dalam pelayanan dan sejauh mana kinerja aktual memenuhi harapan. Dengan mengidentifikasi perbedaan antara pentingnya dan kinerja, manajemen dapat menetapkan prioritas dan mengembangkan strategi perbaikan yang terarah.

Metode IPA telah diterapkan dalam berbagai penelitian untuk mengevaluasi kepuasan konsumen di berbagai sektor. Sebagai contoh, penelitian terhadap bhineka.com menunjukkan bahwa prioritas perbaikan perlu diberikan pada kecepatan server website untuk meningkatkan waktu load dan menambah detail informasi produk atau layanan kepada konsumen (Dirgantara dan Sambodo, 2015). Di sektor layanan transportasi umum, penelitian menggunakan metode IPA-PGCV untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas layanan Transjakarta, mengidentifikasi 8 atribut kritis dengan indeks PGCV tinggi sebagai fokus utama perbaikan (Sukwadi dan Jufina, 2015).

Dalam penelitian lain, kombinasi metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan IPA digunakan untuk menganalisis kepuasan konsumen secara menyeluruh, dengan usulan perbaikan berdasarkan segmentasi pelanggan yang menggunakan jasa bengkel lebih dari tujuh kali dan memiliki penghasilan 2-3 juta rupiah. Hasilnya mengidentifikasi item utama yang harus dipertahankan oleh pihak pengelola (Nugraha, dkk, 2014). Dalam konteks supermarket, penelitian kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk menggunakan metode IPA menunjukkan 17 atribut yang perlu diperbaiki dan 10 atribut yang memerlukan perhatian khusus untuk dipertahankan oleh perusahaan (Yola dan Budiarto, 2013).

Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan IPA dalam konteks biro perjalanan wisata guna mengevaluasi kualitas pelayanan terhadap harapan wisatawan di Al-Fatih Tour & Travel. Dengan memahami dimensi-dimensi yang dianggap penting oleh wisatawan dan sejauh mana biro perjalanan memenuhi harapan tersebut, diharapkan perusahaan dapat meningkatkan pelayanannya dengan lebih efektif.

METODE

Pengambilan sampel secara acak adalah metode untuk memilih elemen atau individu dari suatu populasi, dengan memastikan bahwa setiap anggota memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Setiap elemen dalam populasi memiliki probabilitas yang sama untuk dipilih, dan teknik ini dapat dilakukan dengan menggunakan metode undian, bilangan acak, atau teknologi komputer untuk memastikan kesetaraan probabilitas.

Berdasarkan populasi yang ada, perhitungan jumlah sampel minimum dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin (Darmawan, 2016). Karena ada keterbatasan waktu, jumlah responden yang diperoleh adalah 100, yaitu wisatawan yang menginap atau melakukan check-in di Al-Fatih Tour & Travel.

Data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada wisatawan saat melakukan check-in di Al-Fatih Tour & Travel. Kuesioner yang disebar merupakan kuesioner *Importance Performance Analysis*. Untuk menggambarkan jawaban responden menggunakan skala linked 1 sampai dengan 5 dimana dibagi menjadi 2 indikator yang pertama Kinerja dari Kualitas Pelayanan dengan ukuran angka terendah mempunyai arti Tidak Baik/Tidak Puas (TB) dengan bobot 1 sampai bobot tertinggi yaitu 5 yang mempunyai arti Sangat Baik (SB). Kedua yaitu Harapan dengan ukuran angka terendah mempunyai arti Tidak Penting (TP) dengan bobot 1 sampai bobot tertinggi yaitu 5 yang mempunyai arti Sangat Penting (SP).

Rangkuti (2002) menyebutkan bahwa metode analisis ini digunakan untuk mengevaluasi Harapan Wisatawan terhadap atribut-atribut tertentu dalam suatu produk atau layanan. Metode ini membantu dalam mengidentifikasi aspek-aspek yang dianggap penting oleh pelanggan dan sejauh mana Biro perjalanan Regent's Park berhasil memenuhi harapan tersebut.

Menurut Supranto (1997), Analisis Kinerja Kepentingan merupakan metode yang membantu perusahaan untuk fokus pada aspek-aspek kritis yang dapat meningkatkan Harapan Wisatawan dengan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi pelanggan terhadap produk atau layanan.

Menurut J. Supranto (1997), dengan menggunakan sumbu mendatar (X) untuk menunjukkan nilai rata-rata skor kinerja dan sumbu tegak (Y) untuk menunjukkan nilai rata-rata skor kepentingan dalam diagram kartesius, hasilnya dapat menghasilkan grafik yang mencerminkan Analisis Kinerja Kepentingan (IPA). Dengan memasukkan data skor kinerja dan kepentingan untuk setiap atribut atau karakteristik yang dievaluasi, dapat menentukan posisi relatif setiap atribut pada grafik, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :
 Tki = Tingkat Kesesuaian Respon
 Xi = Skor Nilai Kinerja perusahaan
 Yi = Skor Nilai Kepentingan perusahaan

Pengukuran Kesesuaian Respon melibatkan perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan yang diberikan oleh pihak biro perjalanan. Untuk secara visual menggambarkan unsur-unsur Kesesuaian Respon antara kepentingan dan kinerja, sangat penting menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius membentuk suatu bagan yang terdiri dari empat bagian, dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y). Dengan menggunakan diagram ini, kita dapat lebih jelas memahami sejauh mana harapan atau kepentingan dapat memenuhi kinerja, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi Harapan Wisatawan.

Rumus untuk menentukan setiap faktor yang mempengaruhi Harapan Wisatawan adalah:

$$Xi = \frac{\sum Xi}{N} \quad Yi = \frac{\sum Xi}{N}$$

Keterangan :
 Xi = Rata-rata penilaian tingkat kinerja
 Yi = Rata-rata tingkat harapan / kepentingan
 N = Jumlah responden

Persamaan yang digunakan untuk menguraikan diagram kartesius adalah :

$$X1 = \frac{\sum \frac{n}{i} = 1 Xi}{K} \quad Y1 = \frac{\sum \frac{n}{i} = 1 Yi}{K}$$

Keterangan :
 X1 = Rataan penilaian atribut kinerja secara keseluruhan
 Y1 = Rataan penilaian tingkat kepentingan / harapan untuk semua atribut
 K = Jumlah atribut yang berdampak pada Harapan Wisatawan

Kemudian, tingkat unsur-unsur tersebut akan diuraikan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius, sebagai berikut:

Yi: Tingkat Kepentingan/Harapan Kepentingan Utama	Pertahankan Kinerja
A	B
Tidak Mendesak	Berlebihan
C	D

Xi : Tingkat Kinerja/Kualitas Pelayanan

Gambar 1. Pembagian Kuadran *Importance Performance Analysis*

1. Kotak A (*Attributes to improve*)

Menunjukkan faktor-faktor yang dianggap berpengaruh terhadap harapan wisatawan, termasuk unsur-unsur layanan yang dianggap sangat penting, tetapi belum diimplementasikan dengan sesuai oleh pihak biro perjalanan. Hal ini mengakibatkan ketidakpuasan wisatawan terhadap apa yang mereka harapkan.

2. Kotak B (*Maintain Performance*)

Menunjukkan elemen-elemen layanan pokok yang berhasil diimplementasikan oleh manajemen biro perjalanan, oleh karena itu, perlu dipertahankan. Hal ini dianggap sangat penting dan memuaskan.

3. Kotak C (*Attributes to Maintain*)

Menyoroti beberapa poin yang memiliki dampak yang kurang signifikan bagi wisatawan, pelaksanaannya oleh perusahaan hanya sebatas biasa-biasa saja. Dinilai sebagai hal yang kurang penting dan kurang memuaskan.

4. Kuadran D (*Attributes to De-emphasize*)

Menyoroti faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan, meskipun kurang signifikan, namun pelaksanaannya dilakukan secara berlebihan. Meskipun dianggap kurang penting, namun sangat memuaskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan berbagai dimensi layanan di Al-Fatih Tour & Travel dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau dipertahankan berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan. Berikut adalah interpretasi hasil analisis yang dirangkum dari tabel IPA. Pertama, aspek kebersihan dan kenyamanan lingkungan di Al-Fatih Tour & Travel mendapat tingkat kesesuaian sebesar 76.73% dengan rata-rata kepentingan (Xi) 3.67 dan rata-rata kinerja (Yi) 4.91. Meskipun nilai kinerjanya cukup tinggi, masih ada ruang untuk peningkatan mengingat ekspektasi wisatawan. Kedua, peralatan dan fasilitas modern memperoleh tingkat kesesuaian 82.49%, yang menunjukkan kepuasan cukup tinggi dengan rata-rata kepentingan 4.06 dan kinerja 4.92. Ini adalah atribut yang penting untuk dipertahankan karena mendukung citra modern dan profesional perusahaan. Ketiga, penampilan rapi dan profesional karyawan memiliki tingkat kesesuaian 75.51%, dengan kepentingan 3.71 dan kinerja 4.91. Meskipun relatif tinggi, atribut ini tetap perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan wisatawan secara optimal. Keempat, atribut terkait identifikasi yang jelas dari karyawan mencatat tingkat kesesuaian tertinggi sebesar 93.05%, dengan kepentingan 4.54 dan kinerja 4.88. Ini menunjukkan bahwa wisatawan sangat menghargai kejelasan identitas dan tanggung jawab karyawan. Kelima, keakuratan dalam memenuhi janji mendapat tingkat kesesuaian 74.30%, dengan kepentingan 3.71 dan kinerja 4.99. Atribut ini menjadi salah satu prioritas untuk perbaikan karena kinerja yang relatif lebih rendah dibandingkan kepentingannya. Jadwal kerja yang sesuai dengan ketentuan mencatat tingkat kesesuaian 93.37%, dengan kepentingan 4.66 dan kinerja 4.97.

Ini menunjukkan bahwa wisatawan merasa sangat puas dengan jadwal kerja yang dijalankan perusahaan. Layanan pemesanan dan pengantaran tepat waktu memiliki tingkat kesesuaian 78.79%, dengan kepentingan 3.91 dan kinerja 4.96. Ini adalah area penting yang harus terus dipantau untuk memastikan kepuasan yang konsisten. Pemberian informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh karyawan memperoleh tingkat kesesuaian 89.80%, dengan kepentingan 4.39 dan kinerja 4.91. Atribut ini menunjukkan pentingnya komunikasi yang efektif dalam pelayanan. Pelayanan cepat dan akurat dari karyawan mencatat tingkat kesesuaian 76.73%, dengan kepentingan 3.77 dan kinerja 4.91. Ini adalah area lain yang memerlukan perhatian untuk memastikan bahwa layanan tetap efisien dan responsif. Kecepatan respon karyawan terhadap kedatangan

wisatawan mencatat tingkat kesesuaian 80.00%, dengan kepentingan 3.61 dan kinerja 4.51. Meskipun kinerja ini cukup baik, masih ada ruang untuk peningkatan agar sesuai dengan harapan wisatawan. Responsivitas karyawan terhadap permasalahan yang muncul memperoleh tingkat kesesuaian 91.73%, dengan kepentingan 4.54 dan kinerja 4.95. Ini menunjukkan bahwa wisatawan merasa sangat puas dengan kemampuan karyawan dalam menangani masalah. Kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan memiliki tingkat kesesuaian 77.31%, dengan kepentingan 3.86 dan kinerja 4.97. Ini adalah area yang perlu ditingkatkan untuk memastikan layanan yang selalu tersedia dan siap kapan saja. Kemampuan karyawan dalam membangun kepercayaan wisatawan mencatat tingkat kesesuaian 74.43%, dengan kepentingan 3.62 dan kinerja 4.86. Peningkatan dalam area ini akan membantu meningkatkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Penggunaan jasa Al-Fatih Tour &

Travel memberikan rasa aman dengan tingkat kesesuaian 77.96%, kepentingan 3.83, dan kinerja 4.91. Keamanan adalah aspek penting yang harus terus diperhatikan oleh perusahaan. Pengetahuan dan keterampilan karyawan sesuai dengan bidangnya memperoleh tingkat kesesuaian 70.30%, dengan kepentingan 3.49 dan kinerja 4.96. Ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk lebih meningkatkan pelatihan dan pengembangan karyawan. Karyawan dan perusahaan yang bertanggung jawab atas kesalahan dalam proses reservasi mendapatkan tingkat kesesuaian 91.00%, dengan kepentingan 4.56 dan kinerja 4.99. Ini menekankan pentingnya tanggung jawab dan transparansi dalam pelayanan.

Karyawan yang mengutamakan kepentingan wisatawan mencatat tingkat kesesuaian 81.92%, dengan kepentingan 3.86 dan kinerja 4.71. Ini adalah atribut yang perlu dipertahankan karena mendukung kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kemampuan karyawan memahami dan memenuhi kebutuhan wisatawan sesuai dengan harapan mencatat tingkat kesesuaian 84.18%, dengan kepentingan 4.16 dan kinerja 4.94. Ini menunjukkan bahwa karyawan perlu terus ditingkatkan dalam kemampuan interpersonal dan pemahaman kebutuhan pelanggan. Karyawan yang memperlakukan wisatawan dengan perhatian penuh mencatat tingkat kesesuaian 70.30%, dengan kepentingan 3.49 dan kinerja 4.96. Ini adalah area yang memerlukan perhatian lebih untuk memastikan bahwa setiap wisatawan merasa dihargai dan diperhatikan. Kemudahan menghubungi karyawan oleh wisatawan memiliki tingkat kesesuaian tertinggi sebesar 94.80%, dengan kepentingan 4.56 dan kinerja 4.81. Ini menegaskan pentingnya aksesibilitas dan komunikasi yang baik dalam pelayanan. Secara keseluruhan, rata-rata tingkat kesesuaian adalah 81.44%, dengan rata-rata kepentingan 4 dan kinerja 4.89. Hasil ini menunjukkan bahwa Al-Fatih Tour & Travel memiliki kinerja yang cukup baik namun masih ada beberapa area yang perlu diperbaiki untuk mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Peningkatan dalam atribut-atribut yang berada di kuadran A akan sangat penting untuk meningkatkan keseluruhan kualitas layanan dan memenuhi harapan wisatawan. Berikut tabel hasil pengolahan data IPA.

Tabel 1. Importance Performance Analysis (IPA)

NO	NAMA ATRIBUT	TINGKAT KESESUAIAN (TKI) (%)	RATA-RATA XI	RATA-RATA YI
1	Keadaan lingkungan di Al-Fatih Tour & Travel bersih dan nyaman bagi para wisatawan.	76.73	3.67	4.91
2	Peralatan, fasilitas, dan peralatan di Al-Fatih Tour & Travel sangat modern.	82.49	4.06	4.92
3	Pengawai Al-Fatih Tour & Travel tampil dengan penampilan yang rapi dan profesional.	75.51	3.71	4.91
4	Para karyawan memakai identifikasi yang jelas mengenai nama, posisi, kewenangan, dan tanggung jawab di Al-Fatih Tour & Travel.	93.05	4.54	4.88
5	Keakuratan dalam memenuhi janji pada waktu yang telah ditentukan oleh Al-Fatih Tour & Travel sesuai dengan yang dijanjikan.	74.30	3.71	4.99
6	Jadwal kerja layanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Al-Fatih Tour & Travel.	93.37	4.66	4.97
7	Layanan pemesanan dan pengantaran tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Al-Fatih Tour & Travel.	78.79	3.91	4.96
8	Para karyawan di Al-Fatih Tour & Travel mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami.	89.80	4.39	4.91
9	Karyawan di Al-Fatih Tour & Travel memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat.	76.73	3.77	4.91
10	Karyawan merespon dengan cepat terhadap kedatangan wisatawan di Al-Fatih Tour & Travel.	80.00	3.61	4.51
11	Karyawan di Al-Fatih Tour & Travel selalu responsif terhadap permasalahan yang muncul.	91.73	4.54	4.95
12	Karyawan Al-Fatih Tour & Travel selalu siap memberikan pelayanan kepada wisatawan.	77.31	3.86	4.97

13	Karyawan mampu membangun kepercayaan wisatawan di Al-Fatih Tour & Travel.	74.43	3.62	4.86
14	Penggunaan jasa Al-Fatih Tour & Travel memberikan rasa aman.	77.96	3.83	4.91
15	Pengetahuan dan keterampilan karyawan di Al-Fatih Tour & Travel sesuai dengan bidangnya.	70.30	3.49	4.96
16	Karyawan dan Al-Fatih Tour & Travel bertanggung jawab atas kesalahan dalam proses reservasi dan memberikan prioritas pada kepentingan wisatawan.	91.00	4.56	4.99
17	Al-Fatih Tour & Travel mengutamakan kepentingan wisatawan.	81.92	3.86	4.71
18	Karyawan mampu memahami dan memenuhi kebutuhan wisatawan sesuai dengan harapannya di Al-Fatih Tour & Travel.	84.18	4.16	4.94
19	Karyawan di Al-Fatih Tour & Travel memperlakukan wisatawan dengan perhatian penuh.	70.30	3.49	4.96
20	Karyawan Al-Fatih Tour & Travel mudah dihubungi oleh wisatawan.	94.80	4.56	4.81
	Rata-Rata	81.44	4	4.89

Sumber: Data diolah, 2024

1. Kesesuaian Respon

Respon Kesesuaian adalah hasil perbandingan antara skor kualitas pelayanan dengan skor harapan/kepentingan, dan Respon Kesesuaian ini digunakan untuk menentukan skala prioritas layanan dan prioritas perbaikan guna mencapai Harapan Wisatawan (Yola, 2013). Berdasarkan perhitungan Respon Kesesuaian (Tki) pada tabel, diperoleh nilai rata-rata Respon Kesesuaian sebesar 81,44%, dengan rentang nilai antara 70,30% hingga 94,80%. Atribut dengan nilai 70,30% adalah "Karyawan di Al-Fatih Tour & Travel memperlakukan wisatawan dengan perhatian penuh, dan Pengetahuan dan keterampilan karyawan di Al-Fatih Tour & Travel sesuai dengan bidangnya." Hal ini menunjukkan bahwa Karyawan di Al-Fatih Tour & Travel memperlakukan wisatawan dengan perhatian penuh, dan Pengetahuan dan keterampilan karyawan di Al-Fatih Tour & Travel sesuai dengan bidangnya, masih belum sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga perlu adanya perbaikan dan perhatian lebih dari Al-Fatih Tour & Travel. Atribut dengan nilai 94,80% adalah "Karyawan Al-Fatih Tour & Travel mudah dihubungi oleh wisatawan." Atribut ini menunjukkan bahwa karyawan atau BPW Al-Fatih Tour & Travel mudah dihubungi oleh wisatawan sangat sesuai dengan harapan konsumen, namun masih perlu diperhatikan dan dipertahankan konsistensinya.

Tabel di atas menjelaskan hubungan kesesuaian antara tingkat harapan/kepentingan dan tingkat kualitas pelayanan, yang sangat baik dan sesuai. Hal ini didukung oleh pendapat Indriwinangsih dan Sudaryanto (2007) bahwa jika persentasenya 80-100%, kesesuaian tersebut dapat dikatakan sebagai kinerja dari setiap atribut yang telah memenuhi harapan konsumen tetapi masih perlu perbaikan. Persentase >100% dapat dikatakan bahwa kinerja atribut tersebut telah melebihi harapan konsumen. Rata-rata tingkat kinerja adalah 4,00, dan rata-rata tingkat kepentingan adalah 4,89. Nilai-nilai rata-rata ini akan digunakan untuk menentukan diagram kartesius (Analisis Pelayanan dan Harapan/Kepentingan) yang dibagi menjadi empat kuadran, termasuk kuadran A sebagai prioritas utama; kuadran B untuk mempertahankan prestasi; kuadran C sebagai prioritas rendah; dan kuadran D sebagai berlebihan.

2. Penjabaran atribut berdasarkan diagram Importance Performance Analysis

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (x,y), dimana x merupakan rata-rata dari skor tingkat pelaksanaan seluruh faktor dan y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi harapan wisatawan, Supranto (2011). Penjabaran kuadran *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada gambar kuadran kartesius pada gambar 2.

Pemetaan kuadran ini menggambarkan variasi kondisi yang berbeda. Penyusunan peta ini berdasarkan tingkat harapan/kepentingan dan pelayanan memungkinkan biro perjalanan untuk mengidentifikasi dengan cepat area yang memerlukan perbaikan, terutama pada atribut-atribut yang dianggap penting oleh wisatawan dalam waktu yang relatif singkat. Interpretasi untuk setiap kuadran dijelaskan sebagai berikut:

Kuadran A (Kepentingan Utama)

Pada kuadran ini, terlihat faktor-faktor yang dianggap penting oleh wisatawan, namun kinerja dari Al-Fatih Tour & Travel belum optimal dalam memberikan kepuasan sesuai harapan para wisatawan. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan di kalangan wisatawan. Dimensi ini menjadi prioritas untuk perbaikan. Atribut

yang termasuk dalam kuadran A meliputi Keadaan lingkungan, Penampilan yang rapi dan profesional, keakuratan dalam memenuhi janji pada waktu yang dijanjikan, layanan pemesanan dan pengantaran tepat waktu, memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat, selalu siap memberikan pelayanan kepada wisatawan, penggunaan jasa al-fatih tour & travel memberikan rasa aman, pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan bidangnya, memperlakukan wisatawan dengan perhatian penuh..

Kuadran B (Pertahankan Kinerja)

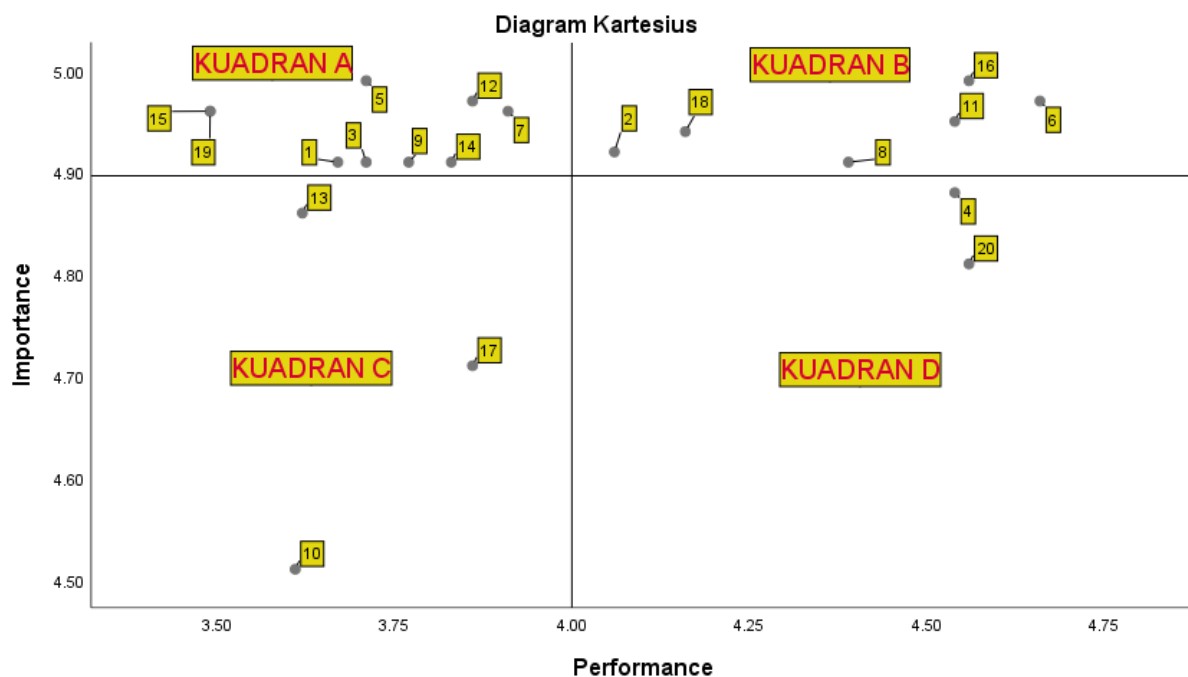
Kuadran B mencerminkan harapan tertinggi dari wisatawan, di mana atribut-atribut ini telah sesuai dengan persepsi mereka dan dianggap sebagai faktor-faktor krusial yang mendukung kepuasan dan harapan konsumen. Oleh karena itu, biro perjalanan perlu mempertahankan kinerja optimal pada atribut-atribut ini. Diagram kartesius menunjukkan tujuh atribut yang berada dalam kuadran B, termasuk peralatan, fasilitas, dan peralatan, jadwal kerja layanan sesuai, memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, karyawan responsif terhadap permasalahan yang muncul, bertanggung jawab atas kesalahan dalam proses reservasi dan memberikan prioritas pada kepentingan wisatawan, mampu memahami dan memenuhi kebutuhan wisatawan sesuai dengan harapannya.

Kuadran C (Tidak Mendesak)

Kuadran C mencakup faktor-faktor yang memiliki tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah, dan pada saat yang sama, dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh wisatawan. Oleh karena itu, biro perjalanan tidak perlu memberikan prioritas atau perhatian lebih pada faktor-faktor ini. Diagram kartesius menunjukkan bahwa terdapat tiga atribut yang masuk dalam kuadran C, yaitu, karyawan merespon dengan cepat terhadap kedatangan wisatawan, karyawan mampu membangun kepercayaan wisatawan, mengutamakan kepentingan wisatawan..

Kuadran D (Berlebihan)

Pada kuadran ini, terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh wisatawan. Oleh karena itu, biro perjalanan disarankan untuk mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor ini kepada faktor-faktor lain yang memiliki tingkat prioritas lebih tinggi. Diagram kartesius menunjukkan dua atribut yang masuk dalam kuadran D, yaitu para karyawan memakai tanda pengenal yang jelas dan mudah dihubungi oleh wisatawan.



Gambar 2. Diagram Kartesius Pengukuran Harapan Wisatawan

Keterangan :

1. Keadaan lingkungan
2. Peralatan, fasilitas, dan peralatan
3. Penampilan yang rapi dan profesional.
4. Para karyawan memakai tanda pengenal yang jelas
5. Keakuratan dalam memenuhi janji pada waktu yang dijanjikan.
6. Jadwal kerja layanan sesuai
7. Layanan pemesanan dan pengantaran tepat waktu
8. Memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami.
9. Memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat.
10. Karyawan merespon dengan cepat terhadap kedatangan wisatawan
11. Karyawan responsif terhadap permasalahan yang muncul.
12. Selalu siap memberikan pelayanan kepada wisatawan.
13. Karyawan mampu membangun kepercayaan wisatawan
14. Penggunaan jasa Al-Fatih Tour & Travel memberikan rasa aman.
15. Pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan bidangnya.
16. Bertanggung jawab atas kesalahan dalam proses reservasi dan memberikan prioritas pada kepentingan wisatawan.
17. Mengutamakan kepentingan wisatawan.
18. Mampu memahami dan memenuhi kebutuhan wisatawan sesuai dengan harapannya
19. Memperlakukan wisatawan dengan perhatian penuh.
20. Mudah dihubungi oleh wisatawan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menggunakan diagram kartesius IPA (Importance Performance Analysis) menunjukkan bahwa terdapat sembilan layanan utama yang perlu ditingkatkan kualitasnya di Al-Fatih Tour & Travel untuk memenuhi harapan wisatawan. Analisis ini memberikan wawasan berharga tentang area-area krusial yang memerlukan perhatian dan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pertama, kebersihan dan kenyamanan lingkungan di Al-Fatih Tour & Travel menjadi faktor penting yang perlu ditingkatkan. Wisatawan mengharapkan lingkungan yang bersih dan nyaman sebagai bagian dari pengalaman mereka, dan ketidakpuasan terhadap aspek ini dapat mengurangi keseluruhan kepuasan mereka. Kedua, penampilan karyawan yang rapi dan profesional sangat dihargai oleh wisatawan. Karyawan yang tampil baik memberikan kesan positif dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Oleh karena itu, pelatihan dan pengawasan terkait penampilan karyawan harus menjadi prioritas. Ketiga, keakuratan dalam memenuhi janji sesuai dengan waktu yang dijanjikan merupakan harapan penting wisatawan. Ketidakmampuan untuk memenuhi janji ini tidak hanya mengecewakan wisatawan tetapi juga merusak reputasi perusahaan. Oleh karena itu, memperbaiki manajemen waktu dan keakuratan dalam memenuhi janji adalah langkah penting. Keempat, layanan pemesanan dan pengantaran yang tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan juga menjadi harapan wisatawan. Ketepatan waktu dalam layanan ini mencerminkan profesionalisme dan efisiensi perusahaan, sehingga perlu ada peningkatan sistem dan prosedur untuk memastikan layanan ini berjalan sesuai jadwal. Kelima, karyawan diharapkan memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat.

Kecepatan dan akurasi dalam pelayanan tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga menunjukkan kompetensi dan kehandalan perusahaan. Keenam, kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan kapan saja diperlukan juga menjadi perhatian wisatawan. Karyawan yang selalu siap memberikan layanan mencerminkan komitmen perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan harus menjadi fokus utama. Ketujuh, penggunaan jasa Al-Fatih Tour & Travel diharapkan memberikan rasa aman kepada wisatawan. Rasa aman ini mencakup berbagai aspek, mulai dari keselamatan fisik hingga keamanan data pribadi. Oleh karena itu, peningkatan dalam prosedur keselamatan dan keamanan sangat diperlukan. Kedelapan, pengetahuan dan keterampilan karyawan sesuai dengan bidangnya menjadi harapan wisatawan. Karyawan yang kompeten dan berpengetahuan luas dapat memberikan layanan yang lebih baik dan menjawab pertanyaan pelanggan dengan tepat. Kesembilan, karyawan diharapkan memperlakukan wisatawan dengan perhatian penuh. Perhatian dan empati dalam pelayanan menciptakan hubungan positif antara pelanggan dan perusahaan, meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, Al-Fatih Tour & Travel perlu fokus pada sembilan area utama ini. Dengan melakukan perbaikan yang tepat di setiap area, perusahaan dapat memenuhi harapan wisatawan, meningkatkan reputasi, dan memastikan keberlanjutan bisnis dalam industri pariwisata yang kompetitif.

DAFTAR RUJUKAN

- Chen, C. F., & Chen, F. S. (2010). Experience quality, perceived value, satisfaction and behavioral intentions for heritage tourists. *Tourism Management*, 31(1), 29-35.
- Darmawan, Deni. 2016. "Metode Penelitian Kuantitatif." Bandung: Rosda.
- Dirgantara, H. B., & Sambodo, A. T. (2015). "Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen Bhinneka.com." *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 2(1), 52-62. Retrieved from <http://research.kalbis.ac.id/Research/Files/Article/Full/CANWL8MBTPOVL4NIQWGNIA6H1.pdf>
- Hoyer, W. D., MacInnis, D. J., & Pieters, R. (2013). *Consumer Behavior*. Cengage Learning.
- Irawan, A. 2009. "10 Prinsip Harapan Wisatawan." Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Nugraha, Rizal, dkk. 2014. "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel 'X' Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS Pd. Sumber Motor Karawang)." Dalam *Reka Integra* ISSN: 2338-5081 Jurusan Teknik Industri ITENAS | No.03 | Vol.01 Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Januari 2014.
- Oakland, John S. (2019). *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases* (4th ed.). Routledge.
- Rust, R. T., & Huang, M. H. (2014). The service revolution and the transformation of marketing science. *Marketing Science*, 33(2), 206-221.
- Sukwadi, R. & Jufina (2015). "Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan TransJakarta dengan Menggunakan Metode IPA-PGCV." Vol. 4 No. 2 (2015): *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*. Retrieved from <https://journal.unpar.ac.id/index.php/jrsi/article/view/1627>
- Supranto, J. (2011) "Pengukuran Tingkat Harapan Wisatawan untuk Menaikkan Pangsa Pasar." Jakarta: Rineka Cipta. pp 59-241.
- Sooknanan, P., & Sooknanan, R. (2017). Service Quality Dimensions of Public Sector Transport: An Importance-Performance Analysis. *Public Organization Review*, 17(1), 1-19.
- Yola, M. & Budianto, D. (2013) "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)." *J. Optimasi Sist. Ind.*, vol. 12, no. 1, pp. 301-309.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.