

PENGUNAAN IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*) DALAM ANALISA PREFRENSI WISATAWAN PASAR GEDE KOTA SOLO

Ni Komang Septia Noriska^{1*}, Agreianti Puspitasari²

¹*Universitas Sebelas Maret, Surakarta, nikomangseptian20@staff.uns.ac.id*

²*Universitas Sebelas Maret, Surakarta, agreianti@staff.uns.ac.id*

Email Korespondensi: nikomangseptian20@staff.uns.ac.id

ABSTRAK

Kota Solo merupakan salah satu destinasi wisata potensial yang berada di provinsi Jawa Tengah. Hal ini terbukti dengan adanya peningkatan pengunjung atau wisatawan di kota Solo. Berdasarkan informasi yang diperoleh terdapat total kunjungan wisatawan yang tercatat mencapai angka 5.541.700 orang, dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang hanya sekitar 2,5 juta orang. Salah satu destinasi yang sedang naik daun adalah Pasar Gede Kota Solo. Pasar Gede merupakan salah satu ikon wisata di Kota Solo. Dalam penelitian ini akan melakukan pengamatan serta menganalisa preferensi wisatawan pasar gede di Kota Solo. Adapun pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dengan melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 100 Responden Wisatawan yang pernah berkunjung di Kota Solo. Dalam penyebaran kuesioner tersebut peneliti menggunakan pertanyaan dengan indikator atribut pemasaran produk jasa yakni, bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Dari hasil penelitian ini diperoleh jika nilai rata-rata pada X (*kinerja*), 3.42 dan pada nilai rata-rata Y (*kepentingan*) 3.36. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah menggunakan 100 responden wisatawan, sedangkan pengunjung atau wisatawan yang berkunjung di pasar gede kota solo bisa mencapai lebih dari 200 orang tiap harinya.

Kata Kunci: Harapan, Kinerja, Wisatawan, Pasar Gede Surakarta

ABSTRACT

*Solo City is one of the potential tourist destinations in Central Java province. This is evidenced by the increase in visitors or tourists in the city of Solo. Based on the information obtained, there were total tourist visits recorded at 5,541,700 people, compared to the previous year which was only around 2.5 million people. One of the rising destinations is Pasar Gede. Pasar Gede is one of the tourist icons in Solo. In this study will observe and analyze the preferences of large market tourists in Solo City. The approach in this study uses the IPA (*Importance Performance Analysis*) method by distributing questionnaires as many as 100 Tourist Respondents who have visited Solo City. In distributing the questionnaire, researchers used questions with indicators of service product marketing attributes, namely, direct evidence (*tangible*), reliability (*reliability*), responsiveness (*responsiveness*), assurance (*assurance*), and empathy (*emphaty*). From the results of this study obtained if the average value at X (*performance*), 3.42 and at the average value of Y (*importance*) 3.36. The limitation in this study is to use 100 tourist respondents, while visitors or tourists who visit Pasar Gede in Solo City can reach more than 200 people every day.*

Keywords: *Importance, Performance, Tourist, Pasar Gede Surakarta*

PENDAHULUAN

Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk membuat peringkat (ranking) berbagai atribut jasa dan mengidentifikasi tindakan apa yang perlu dilakukan oleh perusahaan. Atribut-atribut jasa tersebut diranking berdasarkan tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan. IPA membantu dalam menentukan strategi yang tepat untuk memperbaiki kinerja dari perusahaan dengan menganalisis atribut mana saja yang memiliki tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. (Pratiwi & Hendrawan, 2018)

Penggunaan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dalam pengelolaan dan analisis dari sebuah perusahaan merupakan pendekatan strategis untuk memahami dan meningkatkan kualitas layanan atau produk yang ditawarkan kepada konsumen. Melalui IPA, perusahaan dapat mengidentifikasi atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen dan sejauh mana kinerja perusahaan dalam memenuhi ekspektasi tersebut. IPA memungkinkan perusahaan untuk membuat peringkat berbagai atribut jasa berdasarkan tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan. Hal ini membantu dalam mengidentifikasi area mana yang memerlukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan atau produk. IPA digunakan untuk menganalisis preferensi konsumen melalui atribut jasa yang ditawarkan. Dengan memahami atribut apa yang dianggap penting serta memiliki kinerja baik oleh konsumen, perusahaan dapat melakukan strategi yang tepat serta perbaikan di masa datang untuk memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi konsumen. (Septa et al., 2020)

Sepanjang tahun 2023, Kota Solo mencatatkan kenaikan signifikan dalam jumlah kunjungan wisatawan, memperlihatkan pertumbuhan yang mengesankan hingga dua kali lipat dibandingkan tahun 2022. Total kunjungan wisatawan yang tercatat mencapai angka 5.541.700 orang, dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang hanya sekitar 2,5 juta orang. Kepala Bidang Destinasi dan Pemasaran Wisata Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Solo, Gembong Hadiwibowo, menyoroti pertumbuhan yang dominan dari wisatawan nusantara yang mencapai 5.519.581 orang. Sementara itu, jumlah turis mancanegara juga menunjukkan angka positif dengan jumlah 22.119 orang.

Seiring dengan pertumbuhan industri wisata, pemahaman mendalam tentang preferensi dan perilaku wisatawan menjadi kritis bagi pengembangan destinasi wisata yang berkelanjutan. Salah satu metode analitis yang mampu memberikan wawasan komprehensif mengenai hal ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Penulisan artikel mengenai penerapan IPA dalam menganalisis preferensi wisatawan terhadap Pasar Gede di Kota Solo memiliki urgensi tinggi. Dengan meningkatnya persaingan dalam sektor pariwisata, pemahaman yang tajam tentang preferensi dan ekspektasi pengunjung menjadi kunci untuk keberhasilan suatu destinasi wisata. Artikel yang menjelaskan penerapan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam menganalisis preferensi pengunjung di Pasar Gede Kota Solo tidak hanya akan memberikan insight berharga bagi para pemangku kepentingan dalam sektor tersebut tapi juga berkontribusi dalam peningkatan daya saing dan keberlanjutan Pasar Gede sebagai destinasi wisata.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan metodologis utama yaitu kualitatif dan kuantitatif. Dalam penjelasan penelitian ini akan dilakukan diskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan pandangan yang holistik dan mendalam tentang IPA (*importance performance analysis*) dalam analisa pefreansi wisatawan Pasar Gede Kota Solo. Penggabungan kedua metode ini akan memberikan pemahaman yang lebih holistik dan detail atas topik penelitian. Pendekatan kualitatif akan mengungkap nuansa dan kompleksitas praktik dan persepsi yang terlibat, sementara pendekatan kuantitatif akan memberikan kerangka yang lebih obyektif dan generalisasi yang lebih luas mengenai bagaimana implementasi dari IPA (*importance performance analisis*) dalam analisa pefreansi wisatawan dengan jumlah sampel sebesar 100 responden yang diperoleh dari kunjungan wisatawan di Pasar Gede Kota Solo. (Sugiyono, 2010).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penggunaan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam analisis preferensi wisatawan di Pasar Gede Kota Solo berfokus pada dua dimensi utama, pentingnya (*importance*) berbagai atribut atau fitur yang ditawarkan oleh pasar terhadap pengalaman wisatawan dan kinerja (*performance*) dari atribut-atribut tersebut dalam memenuhi ekspektasi pengunjung. Tujuan pengukuran ini meliputi beberapa aspek penting untuk memahami dan meningkatkan pengalaman wisatawan, memperkuat posisi pasar sebagai destinasi wisata, dan mendukung pengembangan pariwisata lokal. (Ikasari & Farida, 2019). Dengan hasil penelitian sebagai berikut :

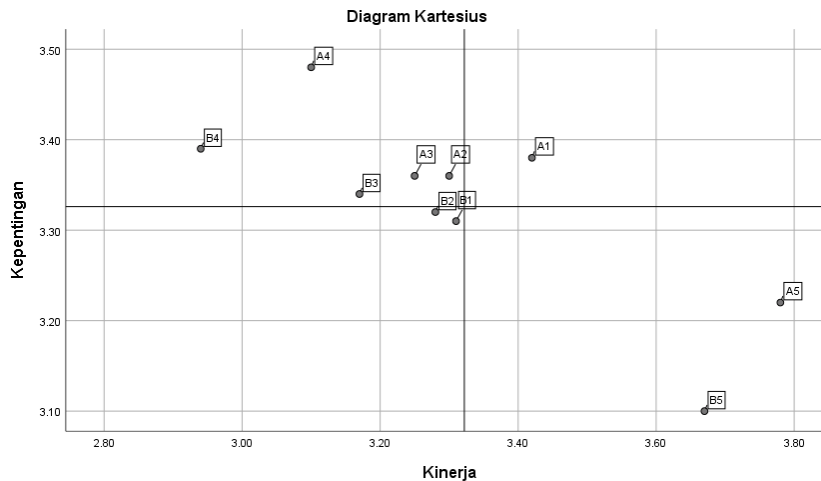
Tabel 1. Hasil Kepuasan Variabel Fasilitas Tempat Wisata

No	Pernyataan	Kepentingan (<i>Importance</i>)	Kinerja (<i>Performance</i>)	Keterangan
A1	Ketersediaan informasi wisata	3,38	3,42	Kepentingan lebih besar dari kinerja
A2	Keamanan lokasi	3,36	3,3	Kepentingan lebih besar dari kinerja
A3	Aksesibilitas dan kenyamanan fasilitas	3,36	3,25	Kepentingan lebih besar dari kinerja
A4	Fasilitas yang ramah untuk penyandang disabilitas	3,48	3,1	Kepentingan lebih besar dari kinerja
A5	Kebersihan Fasilitas	3,22	3,78	Kinerja Lebih besar dari kepentingan

Tabel 2. Hasil Kepuasan Variabel Jaminan Tempat Wisata

No	Pernyataan	Kepentingan (Importance)	Kinerja (Performance)	Keterangan
B1	Kualitas layanan	3,31	3,31	Kepentingan mempunyai nilai sama dengan kinerja
B2	Upaya pihak pengelola	3,32	3,28	Kepentingan lebih besar dari kinerja
B3	Konsistensi kualitas layanan	3,34	3,17	Kepentingan lebih besar dari kinerja
B4	Pencegahan dan solusi atas potensi risiko	3,39	2,94	Kepentingan lebih besar dari kinerja
B5	Respons yang cepat dan efektif	3,1	3,67	Kinerja Lebih besar dari kepentingan

Untuk mengetahui skala prioritas dalam menentukan tindakan atau upaya yang sesuai dengan harapan masyarakat dari item pernyataan kuesioner, terutama dalam konteks analisis preferensi wisatawan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) di Pasar Gede Kota Solo, kita perlu mengevaluasi dan membandingkan data yang diperoleh dari kuesioner berdasarkan dua aspek utama: pentingnya (importance) dan kinerja (performance). Metode IPA memungkinkan kita untuk menentukan area mana yang membutuhkan perbaikan dan pengembangan berdasarkan pandangan dan preferensi responden. (Atun Yulianto et al., 2023) Dengan nilai rata-rata pada X (kinerja), 3.42 dan pada nilai rata-rata Y (kepentingan) 3.36



Gambar 1. Diagram Kartesius

Dengan penjelasan hasil sebagai berikut :

1. Kuadran 1 Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Kuadran I dalam hasil penelitian ini menjadi tempat aspek yang responden nilai memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja pasarnya juga tinggi. Itu berarti bahwa aspek atau fitur spesifik ini sudah dilakukan dengan baik oleh

Pasar Gede dan dihargai oleh pengunjung. Namun, karena dinilai sebagai prioritas utama, ada kebutuhan untuk melakukan pengawasan dan upaya konstan untuk mempertahankan kualitas dan kinerjanya. (Amri et al., 2021) Adapun pernyataan yang masuk kedalam kuadran I adalah sebagai berikut :

- a. A2 Keamanan Lokasi
- b. A3 Aksesibilitas dan Kenyamanan Fasilitas
- c. A4 Fasilitas Yang Ramah Untuk Penyandang Disabilitas
- d. B3 Konsistensi Kualitas Layanan
- e. B4 Pencegahan Dan Solusi Atas Potensi Risiko.

Kuadran I mencerminkan area di mana Pasar Gede telah berhasil memenuhi harapan tinggi pengunjung. Penyediaan keamanan yang bisa diandalkan, fasilitas yang mudah diakses dan nyaman, dukungan bagi penyandang disabilitas, konsistensi dalam layanan, serta strategi manajemen risiko yang efektif, semuanya mendapatkan apresiasi positif. Meskipun area-area ini menunjukkan performa yang baik, penting untuk terus memantau, memelihara, dan memperbaiki aspek-aspek tersebut untuk memastikan Pasar Gede tetap menjadi pilihan utama bagi pengunjungnya.

2. Kuadran 2 Pertahanan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Kuadran ini mencakup aspek yang pelanggan atau responden nilai sangat penting dan juga menilai bahwa kinerja Pasar Gede dalam aspek tersebut sudah tinggi. Luaran dalam kuadran ini dianggap sebagai area kuat Pasar Gede dan berkontribusi signifikan terhadap keseluruhan kepuasan pelanggan. Bagian ini merangkum apa yang Pasar Gede lakukan dengan baik dan seharusnya diteruskan. (Sugiantari, 2020) Dengan item pernyataan pada kuadran II adalah sebagai berikut :

- a. A1 Ketersediaan Informasi Wisata

Kuadran II menyoroti dimana Pasar Gede telah secara efektif memenuhi ekspektasi tinggi pengunjung, khususnya dalam menyediakan informasi wisata yang mudah diakses dan lengkap. Ini merupakan area kekuatan untuk Pasar Gede, memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Mengingat pentingnya aspek ini, Pasar Gede harus terus mempertahankan dan bahkan meningkatkan kualitas penyediaan informasi wisata, menjadikannya sebagai salah satu pilar utama dalam strategi keseluruhan untuk meningkatkan pengalaman pengunjung dan memastikan mereka mendapatkan manfaat maksimal dari kunjungan mereka.

3. Kuadran 3 Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Kuadran ini mencakup aspek-aspek yang memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah menurut pengunjung atau responden survei dan kinerjanya juga dianggap rendah. Meskipun ini tidak berarti bahwa aspek-aspek tersebut harus diabaikan, mereka mungkin tidak perlu menjadi fokus utama dalam strategi peningkatan performa Pasar Gede. (Xie et al., 2020) Dengan item variabel sebagai berikut :

- a. B1 Kualitas Layanan
- b. B2 Upaya Pihak Pengelola

Pada Kuadran III, aspek-aspek yang dianggap kurang penting oleh

pengunjung atau responden dan juga performanya yang rendah ini tidak berarti harus sepenuhnya diabaikan. "Kualitas Layanan" dan "Upaya Pihak Pengelola" ada di dalam kategori ini.

4. Kuadran 4 Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Aspek kuadran ini menunjukkan bahwa Pasar Gede telah mengalokasikan lebih banyak sumber daya atau usaha daripada yang sebenarnya diperlukan. Dengan demikian, ini bisa menjadi area potensial untuk melakukan efisiensi sumber daya atau mengevaluasi kembali prioritas. Dengan item variabel sebagai berikut :

- a. A5 Kebersihan Fasilitas
- b. B5 Respons Yang Cepat Dan Efektif

Kuadran IV menunjukkan aspek-aspek di mana Pasar Gede mungkin telah menginvestasikan lebih banyak sumber daya daripada yang diperlukan oleh pengunjung. "Kebersihan Fasilitas" dan "Respons yang Cepat dan Efektif" masuk dalam kategori ini.

KESIMPULAN

1. Kuadran 1: Prioritas Utama - Aspek-aspek di kategori ini, termasuk Keamanan Lokasi, Aksesibilitas dan Kenyamanan Fasilitas, Fasilitas Ramah Disabilitas, Konsistensi Kualitas Layanan, dan Pencegahan serta Solusi atas Potensi Risiko, telah dinilai sangat baik oleh pengunjung. Meski demikian, karena mereka penting, Pasar Gede perlu terus melakukan pengawasan dan upaya konstan untuk mempertahankan kualitas dan kinerjanya.
2. Kuadran 2: Pertahanan Prestasi - Pasar Gede dinilai sangat baik dalam Ketersediaan Informasi Wisata, yang dianggap sangat penting oleh pengunjung. Pasar Gede perlu mempertahankan dan bahkan meningkatkan kualitas dalam aspek ini.
3. Kuadran 3: Prioritas Rendah - Kualitas Layanan dan Upaya Pihak Pengelola masuk dalam kategori ini. Meskipun ini tidak berarti harus diabaikan, mereka mungkin tidak perlu menjadi fokus utama dalam strategi peningkatan performa Pasar Gede.
4. Kuadran 4: Berlebihan - Pasar Gede mungkin telah menginvestasikan lebih banyak sumber daya untuk Kebersihan Fasilitas dan Respons yang Cepat dan Efektif daripada yang diharapkan oleh pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Meutia, Sri, & Ulva, Aklima. (2021). Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Layanan Counter Aziz Ponsel Krueng Geukueh Menggunakan Metode Customer Satificatio Index Dan Important Performance Analysis. *Industrial Engineering Journal*, 10(2).
- Atun Yulianto, Wisnu Hadi, & Yulianto. (2023). Analisis Preferensi Wisatawan Terhadap Pilihan Berwisata Di Sendang Sombomerti Depok Sleman Yogyakarta. *Journal Of Tourism And Economic*, 6(2), 143–152. <https://doi.org/10.36594/jtec/e6v6n2a1>
- Ikasari, Hertiana, & Farida, Ida. (2019). Peningkatan Kepuasan Wisatawan Terhadap Pariwisata Kota Semarang dengan Importance-Performance Analysis. *Prosiding Seminal Nasional, Multi Disiplin Ilmu & Call Papers Unisbank Ke-3 (Sendi_U 3)*, 3, 568–575.
- Pratiwi, Ita Wahyu, & Hendrawan, Dimas. (2018). Implementasi Importance-Performance Analysis (IPA): Analisis Preferensi Konsumen Muda Mie Setan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 1–20.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2021). *Statistika Untuk Penelitian* (M. Pd Endang Mulyatiningsih (ed.); 31st ed.).
- Septa, Frandika, Yudhana, Anton, & Fadlil, Abdul. (2020). Analisis Perbandingan Metode Regresi Linier Dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Layanan E-Government Menggunakan Metode WebQual Modifikasi. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 7(5), 951–960. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2020752294>
- Sugiantari, Bayas. (2020). Penerapan Metode Importance Performance Analysis Terhadap Kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan jasa pada depo air minum isi ulang AQUA’e Probolinggo Alfian. *Repository.Unmuhjember.Ac.Id*, 2, 0–12. <http://repository.unmuhjember.ac.id/7491/10/j. ARTIKEL.pdf>
- Xie, Linlin, Chen, Yajiao, Xia, Bo, & Hua, Chunxiang. (2020). Importance-Performance Analysis of Prefabricated Building Sustainability: A Case Study of Guangzhou. *Advances in Civil Engineering*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/8839118>