

# KEPUASAN WISATAWAN PANTAI TANJUNG PAPUMA, KABUPATEN JEMBER BERDASARKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Firda Diartika<sup>1</sup>, Tri Rafika Dyah Indartin<sup>2</sup>, Hablana Rizka<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Politeknik Negeri Jember, Kabupaten Jember, Indonesia

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received 6 August 2024

Received in revised form

12 October 2024

Accepted 21 November 2024

Available online 30 November 2024

### Kata Kunci:

Pantai Tanjung Papuma,  
*Importance performance analysis*,  
Kepuasan wisatawan

## ABSTRAK

Pantai Tanjung Papuma, terletak di Kabupaten Jember adalah salah satu destinasi wisata pantai yang populer di Jawa Timur. Berbagai pengembangan wisata di Pantai Tanjung Papuma membawa banyak perubahan pada objek wisata terutama pada fasilitas penunjang dan pelayanan wisata di pantai tersebut. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan wisatawan terhadap fasilitas penunjang dan pelayanan wisata di Pantai Tanjung Papuma. Metode yang digunakan adalah *importance performance analysis*. Berdasarkan hasil analisis didapatkan variabel penunjang wisata yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu kondisi toilet dan air bersih, kondisi tempat sampah, keberadaan pusat informasi wisata dan penunjuk arah di area wisata, kondisi penginapan, kondisi jalan menuju objek wisata, keberadaan penjaga pantai, dan peran masyarakat dalam memberi informasi. Variabel tersebut merupakan variabel penunjang wisata yang dinilai sangat penting bagi wisatawan Pantai Tanjung Papuma namun dinilai masih kurang kinerjanya sehingga wisatawan tidak merasa puas. Berdasarkan temuan tersebut, pengelola Pantai Tanjung Papuma dan pemangku kepentingan lainnya, termasuk pemerintah daerah dan masyarakat sekitar, perlu fokus pada peningkatan infrastruktur dasar, peningkatan keterlibatan masyarakat lokal, penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses, serta peningkatan keamanan dan keselamatan wisatawan.

## ABSTRACT

Tanjung Papuma Beach, located in Jember Regency, is a popular beach tourism destination in East Java. The various developments at Tanjung Papuma Beach have significantly changed the tourist attraction, particularly regarding the supporting facilities and tourism services. The purpose of this study was to assess tourist satisfaction and the importance placed by tourists on supporting facilities and tourism services at Tanjung Papuma Beach. The method used in this study was an importance-performance analysis. The analysis revealed that the main tourism supporting variables prioritized for improvement. These variables were all deemed very important for tourists visiting Tanjung Papuma Beach, but their performance was found lacking, resulting in tourist dissatisfaction. These variables included the condition of toilets and clean water, the state of garbage cans, the availability of a tourist information center and directional signs in the tourist area, the condition of accommodations, road conditions leading to the tourist attraction, the presence of lifeguards, and the community's role in providing information. Based on these findings, the management of Tanjung Papuma Beach and other stakeholders, including local government and surrounding communities, need to focus on improving basic infrastructure, increasing local community involvement, providing clear and easily accessible information, and enhancing the safety and security of tourists.

*Keywords: Tanjung Papuma beach, importance performance analysis, visitor satisfaction*

## Pendahuluan

Pariwisata bahari telah lama menjadi salah satu sektor andalan dalam perekonomian Indonesia. Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan terbesar yang ada di dunia, dimana memiliki 17.508 pulau luas laut 3,1 juta km persegi, dan garis Pantai sepanjang 81.000 km. Hal tersebut menjadikan Indonesia memiliki potensi pariwisata laut dan pesisir yang besar untuk dikembangkan. Potensi ini didukung oleh kekayaan hayati laut yang unik, keindahan pantai yang eksotis, serta beragam aktivitas wisata bahari yang dapat dinikmati.

<sup>1</sup> Corresponding author.

E-mail : [firda\\_diartika@polije.ac.id](mailto:firda_diartika@polije.ac.id), [trirafika\\_dyah@polije.ac.id](mailto:trirafika_dyah@polije.ac.id), [hablana@polije.ac.id](mailto:hablana@polije.ac.id)

Saat ini pemerintah Indonesia, baik pemerintah pusat maupun daerah sedang gencar mengembangkan potensi pariwisata bahari di masing-masing daerahnya, tidak terkecuali di Provinsi Jawa Timur. Pengembangan pariwisata bahari di Jawa Timur memiliki potensi yang sangat besar, mengingat provinsi ini memiliki garis pantai yang panjang dengan berbagai destinasi pantai dan kepulauan yang indah. Sektor pariwisata menjadi perhatian khusus Gubernur Jawa Timur. Salah satu dari tujuh prioritas pembangunan Jawa Timur 2024 adalah pemulihan ekonomi kerakyatan melalui peningkatan nilai tambah sektor sekunder dan pariwisata. Pariwisata memberikan dampak positif bagi perekonomian daerah yang menjadi tujuan wisata. Di Jawa Timur, peredaran uang dari sektor pariwisata mencapai Rp487 triliun sepanjang 2022. Jawa Timur menjadi provinsi tujuan utama pada 2022 dengan jumlah perjalanan tertinggi se-Indonesia sekitar 27,29 persen dari total perjalanan wisatawan Nusantara. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) yang dirilis pada Juli 2023, tercatat sepanjang 2022 jumlah wisatawan Nusantara yang berkunjung ke Jawa Timur sebanyak 200,55 juta orang atau 75,49 persen dari total perjalanan wisatawan domestik di Indonesia. Persentase itu lebih tinggi daripada di Jawa Barat dan Jawa Tengah yang juga menjadi tujuan favorit wisatawan Nusantara. Data tersebut menunjukkan keseriusan pemerintah untuk mendorong pertumbuhan sektor pariwisata, mengingat sektor ini merupakan salah satu tulang punggung bagi pertumbuhan ekonomi di Jawa Timur.

Seiring dengan potensi pariwisata bahari yang dimiliki Indonesia, khususnya Jawa Timur, berbagai daerah termasuk Kabupaten Jember juga mulai memaksimalkan pengembangan destinasi wisata. Misi ketujuh pada RPJMD Kabupaten Jember 2021-2026 adalah pengembangan potensi pariwisata dengan mengedepankan kearifan lokal serta pelestarian budaya. Hal tersebut menunjukkan bahwa sektor pariwisata menjadi salah satu sektor prioritas yang dikembangkan oleh pemerintah Kabupaten Jember. Pada tahun 2023, jumlah wisatawan yang berkunjung ke Jember mencapai 745.952 orang. Angka ini mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2022 yang hanya mencapai 407.216 orang. Kunjungan wisatawan ke Jember mengalami peningkatan yang signifikan selama libur Natal dan Tahun Baru 2023. Sebagai sektor prioritas yang dikembangkan oleh pemerintah kabupaten, Jember memiliki banyak potensi pariwisata, salah satunya pariwisata bahari bernama Pantai Tanjung Papuma.

Pantai Tanjung Papuma, terletak di Desa Lojejer, Kecamatan Wuluhan, Kabupaten Jember, Jawa Timur, adalah salah satu destinasi wisata pantai yang populer di Jawa Timur. Nama Papuma sendiri merupakan singkatan dari "Pasir Putih Malikan". Pantai ini menawarkan keindahan alam yang luar biasa, dengan pasir putih yang lembut, tebing karang yang menjulang, dan air laut yang jernih. Pantai ini merupakan salah satu destinasi wisata primadona di Kabupaten Jember, dibuktikan dengan jumlah kunjungan wisatawan yang cukup tinggi dibandingkan destinasi wisata lain di Kabupaten Jember. Menurut BPS Kabupaten Jember, jumlah kunjungan wisatawan pada Pantai Tanjung Papuma pada tahun 2023 sejumlah 125.638 orang. Menurut Cahyaningrum (2022), potensi internal dan eksternal Pantai Tanjung Papuma memiliki nilai tertinggi dibandingkan wisata pantai lainnya yang ada di Kabupaten Jember. Selain daya tarik wisatanya, pengembangan kawasan wisata Pantai Tanjung Papuma juga menjadi penyebab wisata ini banyak diminati oleh wisatawan yang berasal dari dalam maupun luar Kabupaten Jember. Fasilitas yang dikembangkan diantaranya penyediaan warung makan yang menyajikan masakan laut segar, penginapan, area camping beserta peralatannya, spot foto, toilet, mushola, dan gazebo sebagai tempat bersantai wisatawan. Selain fasilitas penunjang, akses menuju Pantai Tanjung Papuma semakin mudah dengan adanya perbaikan jalan.

Beberapa penelitian sudah dilakukan mengenai wisata Pantai Tanjung Papuma. Faozen (2022) melakukan identifikasi mengenai faktor-faktor pengaruh keputusan berkunjung wisatawan ke Pantai Tanjung Papuma. Hasilnya menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh signifikan adalah faktor internal wisatawan dan faktor aksesibilitas. Yahya (2024) juga melakukan penelitian estimasi nilai ekonomi wisata Pantai Tanjung Papuma dan faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas kunjungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa estimasi nilai ekonomi Pantai Tanjung Papuma senilai Rp 55.042.259.076,00 dan faktor yang mempengaruhi intensitas kunjungan adalah daya tarik obyek wisata, akses obyek wisata dan fasilitas obyek wisata. Pada penelitian-penelitian sebelumnya, temuan sebatas pada faktor-faktor yang berpengaruh pada Keputusan berkunjung wisatawan tanpa ada *breakdown* variabel pada masing-masing faktor tersebut. Temuan pada penelitian ini akan melengkapi temuan penelitian-penelitian sebelumnya, dimana hasil analisis penelitian berisikan variabel penunjang wisata yang lebih detail yang dijadikan prioritas utama untuk ditingkatkan.

Berbagai pengembangan wisata di Pantai Tanjung Papuma membawa banyak perubahan pada objek wisata terutama pada fasilitas penunjang dan pelayanan wisata di pantai tersebut. Namun dari berbagai pengembangan tersebut, masih ada beberapa permasalahan. Kondisi kebersihan kawasan wisata Pantai

Tanjung Papuma yang ada saat ini memperhatikan, terutama pada sistem pengelolaan limbah lingkungan hidupnya, mulai dari ketiadaan pemilahan sampah, minimnya tempat sampah yang tersebar di pantai, dan minimnya papan pengumuman tentang larangan membuang sampah yang ada di lingkungan wisata Pantai Tanjung Papuma. Studi dari Firmansyah (2021) menunjukkan bahwa pengelolaan sampah yang buruk dapat berdampak negatif terhadap citra destinasi dan kenyamanan pengunjung. Selain terkait sampah, terdapat keluhan masyarakat pada biaya tiket masuk dan minimnya pelibatan masyarakat pada pengelolaan Pantai Tanjung Papuma. Studi dari Cahyaningrum (2022) menyarankan bahwa masyarakat setempat perlu didorong untuk terlibat aktif dalam aktivitas pariwisata agar manfaat ekonomi dapat dirasakan langsung oleh mereka. Oleh karena itu diperlukan penelitian untuk membandingkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan wisatawan dengan menilai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk atau layanan wisata pada Pantai Tanjung Papuma. Melalui *importance performance analysis* (IPA), dapat diidentifikasi tingkat kepentingan dan kepuasan wisatawan terhadap pelayanan pada wisata Pantai Tanjung Papuma. Dengan membandingkan kepentingan dan kepuasan wisatawan, pengelola dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang dianggap penting oleh wisatawan tetapi belum memuaskan dalam pelaksanaannya. Hasil identifikasi ini dapat dijadikan dasar untuk merancang program peningkatan kualitas layanan yang lebih terfokus dan sesuai dengan ekspektasi wisatawan, sehingga pengalaman wisatawan dapat meningkat dan destinasi tersebut lebih menarik di mata pengunjung.

## Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan tingkat kepentingan dan kepuasan yang didapatkan dari perhitungan matematis menggunakan metode IPA. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Data sekunder didapatkan melalui literatur buku, jurnal, website pemerintah, dan sumber lainnya yang relevan. Data sekunder digunakan untuk menyusun variabel fasilitas penunjang dan pelayanan wisata yang digunakan sebagai dasar penyusunan kuesioner. Data sekunder yang digunakan dalam menyusun variabel adalah peraturan perundangan Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 44 Tahun 2023 Tentang Petunjuk Teknis Penyaluran Bantuan Sarana/Prasarana Pengembangan Wisata Bahari Tahun 2023. Selain peraturan perundangan, terdapat beberapa jurnal yang menjadi rujukan seperti Gamtohe (2019) dan Arcana (2021) yang penelitiannya mengidentifikasi sarana prasarana penunjang wisata. Data sekunder digunakan untuk mengidentifikasi variabel utama yang menjadi dasar penyusunan kuesioner, seperti fasilitas penunjang dan pelayanan wisata yang relevan dengan literatur sebelumnya.

Populasi yang dijadikan dasar perhitungan sampel penelitian adalah jumlah pengunjung wisata Pantai Tanjung Papuma pada tahun 2023. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2014) *accidental sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Jumlah sampel penelitian ini adalah 100 responden, ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan jumlah populasi pengunjung wisata Pantai Tanjung Papuma tahun 2023 yaitu 125.638 jiwa. Tingkat kesalahan 10% dipilih mengingat penelitian ini penelitian ini bersifat penilaian awal atau pemetaan umum mengenai preferensi atau kepuasan dari pengunjung Pantai Tanjung Papuma. Dengan jumlah populasi yang disebutkan sebelumnya dan tingkat kesalahan 10% dapat menghasilkan ukuran sampel yang cukup representatif. Rumus penghitungan jumlah sampel disajikan sebagai berikut:

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{125.638}{1 + 125.638(0.1)^2} = 99.9 = 100 \quad (1)$$

Dimana:

n = jumlah elemen sampel

N = jumlah elemen populasi

E = tingkat kesalahan, 10%

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *importance performance analysis*. Responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kepuasan pada masing-masing variabel pelayanan dan fasilitas penunjang. Responden menilai dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari 4 pilihan skala dimana mempunyai gradasi dari sangat tidak penting bernilai 1, tidak penting bernilai 2, penting bernilai 3, dan sangat penting bernilai 4. Sama halnya dengan tingkat kepuasan, skala likert terdiri

dari sangat tidak puas bernilai 1, tidak puas bernilai 2, puas bernilai 3, dan sangat puas bernilai 4. Penggunaan skala Likert empat poin dipilih untuk menyederhanakan respon dan memudahkan pengolahan data, namun tetap cukup memadai untuk mengukur variasi persepsi responden.

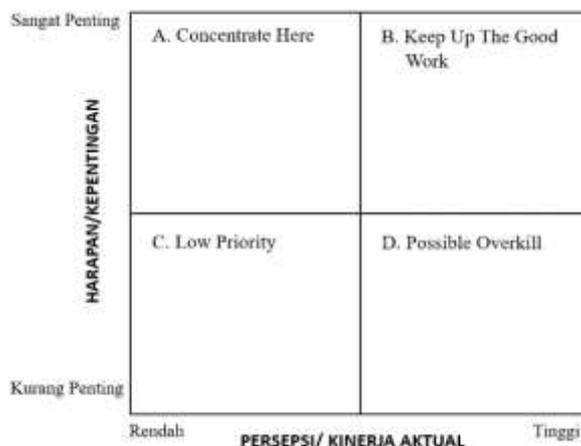
Pemilihan variabel pada penelitian ini didasarkan dari penelitian-penelitian terdahulu. Poerwanto dalam Taluke (2019) menjelaskan bahwa atraksi yang menarik, fasilitas yang lengkap, infrastruktur yang menunjang, transportasi yang lancar, serta manusia yang ramah dan murah senyuman dapat meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung. Firmansyah (2021) mengidentifikasi faktor-faktor yang wajib ada dalam mengembangkan wisata pada Pantai Tanjung Papuma meliputi objek dan daya tarik wisata, prasarana wisata, sarana wisata, tata laksana/infrastruktur dan kondisi dari masyarakat. Faozen (2022) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor wisatawan memutuskan berkunjung ke Pantai Tanjung Papuma. Hasilnya menunjukkan bahwa faktor atraksi tidak memiliki pengaruh signifikan, sedangkan faktor aksesibilitas memiliki pengaruh secara signifikan. Sehingga pada penelitian ini variabel yang diteliti terdiri dari fasilitas penunjang (prasarana pendukung wisata dan prasarana akomodasi), aksesibilitas, dan pelayanan wisata. Berikut merupakan tabel 1, berisi daftar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 1.**

Variabel Penelitian

Kelompok Variabel	Variabel
Prasarana Pendukung Wisata	Kondisi toilet dan air bersih
	Kondisi tempat ibadah
	Kondisi tempat sampah
	Kondisi gazebo
	Ketersediaan toko cinderamata
Prasarana Akomodasi	Keberadaan pusat informasi wisata dan penunjuk arah di sekitar Pantai
	Kondisi Penginapan
Aksesibilitas (Akses dari Pusat Kota Jember menuju Objek Wisata Pantai Papuma)	Kondisi Warung Makan/Toko Makanan Minuman
	Jarak objek wisata dari pusat kota
	Kemudahan untuk mencapai objek wisata
	Kondisi jalan menuju objek wisata
	Besaran biaya yang dikeluarkan untuk transportasi
	Jumlah dan letak papan petunjuk arah menuju objek wisata
Pelayanan Wisata	Ketersediaan transportasi umum menuju objek wisata
	Pelayanan pihak pengelola
	Ketersediaan tour guide local
	Keberadaan penjaga pantai (cost guard)
	Peran masyarakat dalam memberi informasi
	Pelayanan petugas tiket

Dari hasil penilaian responden, kemudian dihitung nilai rata-rata pada masing-masing variabel. Nilai rata-rata tersebut dianalisis menggunakan *Importance-Performance Matrix*, dimana sumbu x mewakili persepsi/kepuasan sedangkan sumbu y mewakili harapan/kepentingan. Berikut merupakan gambar 1 *Importance-Performance Matrix*.



Gambar 1. *Importance Performance Matrix*

Pada *importance performance matrix* terdapat pengelompokan empat kuadran. Pada kuadran 1 berisi variabel yang menjadi prioritas utama karena variabel dinilai penting, namun kinerja aktualnya rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Pada kuadran 2 berisi variabel yang harus dipertahankan prestasinya karena variabel dianggap penting dan sudah memiliki kinerja aktual yang tinggi. Pada kuadran 3 berisi variabel dengan prioritas rendah yaitu variabel yang dianggap kurang penting dan kinerjanya rendah. Pada kuadran 4 merupakan variabel yang berlebihan karena dianggap tidak penting namun memiliki kinerja aktual yang tinggi.

## Hasil dan Pembahasan

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini dikelompokkan menjadi jenis kelamin, kelompok umur, dan daerah asal responden. Dari 100 responden, didapatkan bahwa 64 responden berjenis kelamin perempuan dan 33 responden berjenis kelamin laki-laki. Pada kelompok umur, 74 responden masuk dalam kelompok umur 17-29 tahun, 18 responden berumur 30-50 tahun, dan sisanya sebanyak 8 responden berumur lebih dari 50 tahun. Kelompok umur 17-29 tahun mendominasi karena kelompok usia ini cenderung tertarik pada aktivitas yang menantang dan menyenangkan. Menurut Tjønndal et al. (2019), generasi muda cenderung mencari pengalaman yang berorientasi pada petualangan dan eksplorasi, yang juga didukung oleh rasa ingin tahu terhadap lingkungan yang alami dan unik. Generasi muda sangat terpapar pada media sosial, di mana visual yang menarik dari destinasi wisata menjadi salah satu faktor utama dalam memilih tempat wisata. Menurut penelitian Armaitiene et al. (2020), generasi milenial dan Z sering kali memilih destinasi yang terlihat *instagrammable*, seperti pantai yang indah atau pemandangan laut yang eksotis, untuk dibagikan di media sosial. Generasi muda menunjukkan kecenderungan untuk lebih menghargai pengalaman daripada barang material. Sebuah studi oleh Chen & Rahman (2019) menyatakan bahwa generasi ini lebih termotivasi untuk mencari pengalaman bermakna dan kegiatan yang dapat menciptakan kenangan berharga daripada memiliki aset fisik. Pada kelompok daerah asal responden, sejumlah 48 responden berasal dari Kabupaten Jember dan 52 responden berasal dari luar Kabupaten Jember dengan daerah asal didominasi kota/kabupaten di wilayah Jawa Timur. Karakteristik responden yang berasal dari luar Kabupaten Jember mempengaruhi hasil penelitian terkait penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses. Responden yang berasal dari luar Kabupaten Jember menilai keberadaan pusat informasi wisata dan penunjuk arah di sekitar pantai dan peran masyarakat dalam memberi informasi dinilai kurang dan tidak memenuhi tingkat kepuasan responden tersebut. Karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.**  
Karakteristik Responden

No.	Kelompok Karakteristik	Karakteristik Responden	Jumlah Responden
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	33
		Perempuan	64
2	Kelompok Umur	17-29 Tahun	74
		30-50 Tahun	18
		> 50 Tahun	8
3	Daerah Asal	Kabupaten Jember	48
		Luar Kabupaten Jember	52

### *Importance Performance Analysis (IPA)*

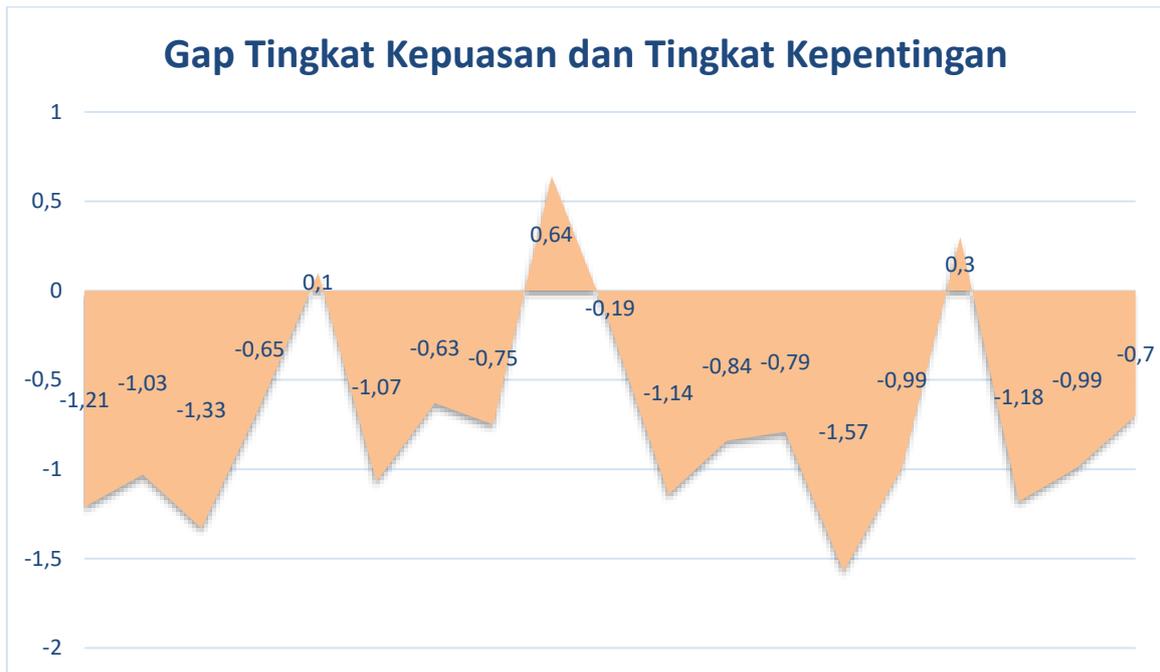
Analisis IPA pada penelitian ini digunakan untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari pelayanan wisata pada Pantai Tanjung Papuma. Dari hasil penilaian responden, didapatkan variabel ketersediaan transportasi umum menuju objek wisata mendapat penilaian tingkat kepuasan paling rendah, sedangkan variabel kemudahan mencapai objek wisata mendapat penilaian tingkat kepuasan paling tinggi. Pada tingkat kepentingan, variabel jarak objek wisata dari pusat kota mendapat nilai kepentingan paling rendah dan variabel kondisi tempat ibadah mendapat nilai kepentingan paling tinggi. Berikut merupakan tabel tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan seluruh variabel penelitian.

**Tabel 3**

## Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

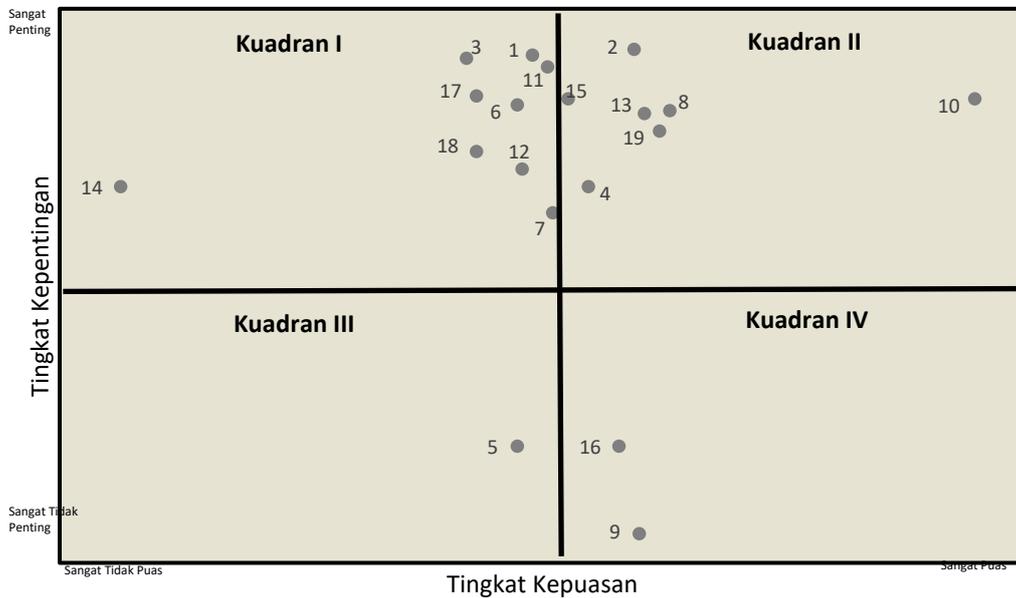
Kelompok Variabel	No	Variabel	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
Prasarana	1	Kondisi toilet dan air bersih	2,53	3,74
Pendukung Wisata	2	Kondisi tempat ibadah	2,73	3,76
	3	Kondisi tempat sampah	2,4	3,73
	4	Kondisi gazebo	2,64	3,29
	5	Ketersediaan toko cinderamata	2,5	2,4
	6	Keberadaan pusat informasi wisata dan penunjuk arah di sekitar pantai	2,5	3,57
Prasarana	7	Kondisi Penginapan	2,57	3,2
Akomodasi	8	Kondisi Warung Makan/Toko Makanan Minuman	2,8	3,55
Aksesibilitas (Akses dari Pusat Kota Jember menuju Objek Wisata Pantai Papuma)	9	Jarak objek wisata dari pusat kota	2,74	2,1
	10	Kemudahan untuk mencapai objek wisata	3,4	3,59
	11	Kondisi jalan menuju objek wisata	2,56	3,7
	12	Besaran biaya yang dikeluarkan untuk transportasi	2,51	3,35
	13	Jumlah dan letak papan petunjuk arah menuju objek wisata	2,75	3,54
	14	Ketersediaan transportasi umum menuju objek wisata	1,72	3,29
Pelayanan Wisata	15	Pelayanan pihak pengelola	2,6	3,59
	16	Ketersediaan <i>tour guide</i> local	2,7	2,4
	17	Keberadaan penjaga pantai ( <i>cost guard</i> )	2,42	3,6
	18	Peran masyarakat dalam memberi informasi	2,42	3,41
	19	Pelayanan petugas tiket	2,78	3,48

Berdasarkan tabel 3, didapatkan hasil menunjukkan bahwa variabel yang memiliki tingkat kepuasan paling rendah adalah ketersediaan transportasi umum menuju objek wisata. Penilaian rendah ini disebabkan oleh ketersediaan transportasi umum yang terbatas untuk menuju lokasi yang cukup jauh dari pusat kota. Masyarakat harus menggunakan kendaraan pribadi atau menyewa jasa transportasi untuk mengakses Pantai Tanjung Papuma. Pada tingkat kepentingan, variabel yang mendapat penilaian paling tinggi adalah kondisi tempat ibadah. Penelitian oleh Faozen (2022) menunjukkan bahwa akses ke fasilitas ibadah adalah salah satu aspek penting dalam pengembangan destinasi wisata yang ramah halal, tak terkecuali pada Pantai Tanjung Papuma. Jika dibandingkan antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, terdapat gap yang cukup tinggi, dimana responden menilai penting namun tidak puas akan fasilitas penunjang wisata di Pantai Tanjung Papuma. Tingkat *gap* tertinggi didapatkan oleh variabel ketersediaan transportasi umum menuju objek wisata, sehingga penyediaan transportasi umum dapat menjadi fokus utama peningkatan aksesibilitas menuju Pantai Tanjung Papuma. Kondisi tempat sampah juga memiliki skor kepuasan yang rendah namun dinilai penting oleh responden. Oleh karena itu pengelola perlu menyediakan tempat sampah di setiap sudut pantai. Variabel lainnya yang perlu menjadi fokus pengelola adalah peningkatan kondisi toilet dan air bersih, mengingat *gap* tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengunjung yang cukup tinggi. Berikut merupakan gambar *gap* tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan.



Gambar 2. Gap Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Pelayanan Wisata Pantai Tanjung Papuma

Setelah diketahui tingkat kepentingan dan kepuasan pada masing-masing variabel, dilakukan pemetaan menggunakan diagram kartesius dimana sumbu x menunjukkan tingkat kepuasan dan sumbu y menunjukkan tingkat kepentingan. Hasil dari pemetaan tersebut didapatkan pengelompokan variabel ke dalam empat kuadran yang dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 3. Importance Performance Matrix Pelayanan Wisata Pantai Tanjung Papuma

Hasil pemetaan variabel melalui diagram kartesius *importance performance matrix* menghasilkan pengelompokan sebagai berikut:

**Tabel 4**

Pemetaan variabel

<b>Kuadran 1</b>	<b>Kuadran 2</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kondisi toilet dan air bersih (1)</li> <li>• Kondisi tempat sampah (3)</li> <li>• Keberadaan pusat informasi wisata dan penunjuk arah di area wisata (6)</li> <li>• Kondisi penginapan (7)</li> <li>• Kondisi jalan menuju objek wisata (11)</li> <li>• Besaran biaya transportasi (12)</li> <li>• Ketersediaan transportasi umum menuju objek wisata (14)</li> <li>• Keberadaan penjaga pantai (17)</li> <li>• Peran masyarakat dalam memberi informasi (18)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kondisi tempat ibadah (2)</li> <li>• Kondisi gazebo (4)</li> <li>• Kondisi warung makan/toko makanan minuman (8)</li> <li>• Kemudahan untuk mencapai objek wisata (10)</li> <li>• Jumlah dan letak papan petunjuk arah menuju objek wisata (13)</li> <li>• Pelayanan pihak pengelola (15)</li> <li>• Pelayanan petugas tiket (19)</li> </ul>
<b>Kuadran 3</b>	<b>Kuadran 4</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan toko cinderamata (5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarak objek wisata dari pusat kota (9)</li> <li>• Ketersediaan tour guide local (16)</li> </ul>

Berdasarkan gambar 3, berikut pengelompokan variabel pada masing-masing kuadran:

- Kuadran 1 (Prioritas Utama)** menunjukkan bahwa variabel penunjang wisata yang sangat penting bagi wisatawan akan tetapi pihak pengelola wisata belum melaksanakan sesuai dengan keinginan wisatawan sehingga menimbulkan kekecewaan dan rasa tidak aman/nyaman. Variabel pada wisata Pantai Tanjung Papuma yang masuk ke kuadran 1 adalah ketersediaan transportasi umum menuju objek wisata, kondisi jalan menuju objek wisata, kondisi toilet dan air bersih, besaran biaya transportasi, kondisi tempat sampah, keberadaan pusat informasi wisata dan penunjuk arah di area wisata, kondisi penginapan, keberadaan penjaga pantai, dan peran masyarakat dalam memberi informasi. Kondisi infrastruktur seperti akses jalan, fasilitas sanitasi (toilet dan air bersih), serta area parkir masih menjadi kendala di Pantai Papuma. Menurut penelitian yang menggunakan *Importance-Performance Analysis* (Arcana, 2022), fasilitas dasar tersebut masuk dalam prioritas utama untuk ditingkatkan karena banyak dikeluhkan oleh wisatawan. Kondisi toilet dan air bersih yang buruk tidak hanya mengurangi kenyamanan, tetapi juga dapat mempengaruhi persepsi keseluruhan wisatawan terhadap kebersihan dan profesionalisme destinasi wisata. Kebersihan pantai sering kali menjadi perhatian utama bagi pengunjung. Tanpa manajemen sampah yang efektif dan fasilitas tempat sampah yang memadai, Pantai Papuma rentan mengalami penumpukan sampah, terutama di musim liburan atau akhir pekan. Studi dari Firmansyah (2021) menunjukkan bahwa pengelolaan sampah yang buruk dapat berdampak negatif terhadap citra destinasi dan kenyamanan pengunjung. Keberadaan pusat informasi wisata yang jelas dan rambu penunjuk arah di area wisata sangat penting untuk memudahkan pengunjung. urangnya informasi ini dapat mengurangi pengalaman wisata, terutama bagi wisatawan yang pertama kali mengunjungi lokasi ini (Armaitiene et al., 2020). Seluruh variabel penunjang pelayanan wisata yang masuk pada kuadran 1 menjadi prioritas utama dan focus pengelola dan berbagai pemangku kepentingan untuk dikembangkan dan ditingkatkan pelayanannya.
- Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)** menunjukkan bahwa variabel penunjang wisata dianggap penting oleh wisatawan telah dilaksanakan dengan baik dan memuaskan wisatawan, maka kini kewajiban dari pengelola wisata adalah mempertahankan kinerjanya. Variabel pada wisata Pantai Tanjung Papuma yang masuk pada kuadran 2 adalah kondisi tempat ibadah, kondisi gazebo, kemudahan untuk mencapai objek wisata, jumlah dan letak papan petunjuk arah menuju objek wisata, pelayanan pihak pengelola, dan pelayanan petugas tiket. Pada kuadran ini, variabel penunjang pelayanan wisata harus dipertahankan kualitasnya dengan cara monitoring dan pemeliharaan berkala.
- Kuadran 3 (Prioritas Rendah)** menunjukkan bahwa variabel penunjang wisata dianggap kurang penting oleh wisatawan dimana sebaiknya pengelola wisata menjalankannya secara sedang saja. Variabel yang masuk kuadran 3 pada wisata Pantai Tanjung Papuma adalah ketersediaan toko cinderamata.

- d. Kuadran 4 (Berlebihan) menunjukkan bahwa variabel penunjang wisata dianggap kurang penting tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh pihak perusahaan atau sangat memuaskan. Variabel pada wisata Pantai Tanjung Papuma yang masuk kuadran 4 adalah jarak objek wisata dari pusat kota dan ketersediaan *tour guide* lokal.

Berdasarkan hasil analisis di atas, kelompok variabel aksesibilitas menempati kuadran 1 dan 2. Hal ini menunjukkan bahwa variabel aksesibilitas memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut wisatawan Pantai Tanjung Papuma. Hal ini sejalan dengan Faozen (2022) yang menyatakan variabel paling dominan dalam mempengaruhi keputusan berkunjung adalah variabel aksesibilitas. Menurut Yahya (2024) menyatakan bahwa daya tarik obyek wisata, akses obyek wisata dan fasilitas obyek wisata berpengaruh signifikan terhadap intensitas kunjungan ke wisata Pantai Tanjung Papuma. Firmansyah (2021) juga menyebutkan bahwa pembangunan sarana prasarana dan Pembangunan aksesibilitas menuju Pantai Tanjung Papuma juga menjadi prioritas untuk menarik minat wisatawan berkunjung ke pantai tersebut. Ketika aksesibilitas transportasi menuju suatu destinasi wisata ditingkatkan, pengunjung lebih mudah untuk mencapai lokasi tersebut. Kepuasan wisatawan cenderung lebih tinggi jika aksesibilitas ke destinasi mudah dan nyaman. Studi dari Kim dan Seo (2019) menyoroti bahwa pengalaman positif wisatawan dipengaruhi oleh kemudahan akses transportasi. Pengalaman yang positif dapat membuat wisatawan lebih mungkin kembali ke destinasi tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Penelitian dari Ahmad et al. (2020) menunjukkan bahwa kualitas infrastruktur transportasi, seperti jalan raya yang baik dan jalur transportasi yang jelas, berdampak signifikan terhadap jumlah kunjungan wisatawan, terutama wisatawan domestik. Jalur akses yang mudah juga menambah kenyamanan dan mengurangi biaya perjalanan, sehingga wisatawan lebih tertarik untuk berkunjung. Penelitian oleh Jusoh dan Hashim (2021) menemukan bahwa aksesibilitas adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi daya saing destinasi di pasar pariwisata. Ketika aksesibilitas ditingkatkan, destinasi wisata dapat bersaing dengan destinasi lain yang lebih mudah dijangkau, baik secara nasional maupun internasional.

## Simpulan dan Saran

---

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan menggunakan metode IPA, terdapat beberapa variabel yang masuk pada kuadran 1. Variabel-variabel tersebut adalah kondisi toilet dan air bersih, kondisi tempat sampah, keberadaan pusat informasi wisata dan penunjuk arah di area wisata, kondisi penginapan, kondisi jalan menuju objek wisata, besaran biaya transportasi, keberadaan penjaga pantai, dan peran masyarakat dalam memberi informasi. Variabel tersebut merupakan variabel penunjang wisata yang dinilai sangat penting bagi wisatawan Pantai Tanjung Papuma namun dinilai masih kurang kinerjanya sehingga wisatawan tidak merasa puas.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, saran terhadap pihak pengelola wisata Pantai Tanjung Papuma untuk meningkatkan kinerja pelayanan agar memberikan kepuasan bagi wisatawan terutama pada variabel prioritas utama (kuadran 1). Pihak pengelola dapat melakukan perbaikan pada fasilitas toilet dan air bersih serta fasilitas persampahan di sekitar pantai. Pihak pengelola juga dapat mengoptimalkan pusat informasi wisata dan penunjuk arah di sekitar pantai. Terkait pelayanan, pengelola dapat menyediakan penjaga pantai sebagai upaya pencegahan bahaya di tepi pantai. Pengelola juga dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat melalui sosialisasi dan pelatihan yang terkait dengan penyediaan informasi dan manajemen wisata. Terkait aksesibilitas, pengelola dapat bekerja sama dengan dinas perhubungan untuk melakukan perbaikan jalan menuju objek wisata. Selain melakukan peningkatan dan perbaikan pelayanan pada variabel kuadran 1, pengelola juga haru mempertahankan kualitas pelayanan pada variabel kuadran 2 seperti kondisi tempat ibadah, kondisi gazebo, kemudahan untuk mencapai objek wisata, jumlah dan letak papan petunjuk arah menuju objek wisata, pelayanan pihak pengelola, dan pelayanan petugas tiket. Pengelola dapat mempertahankan kualitas pelayanan dengan melakukan monitoring dan pemeliharaan berkala pada fasilitas penunjang pelayanan wisata tersebut.

## Daftar Rujukan

- Ahmad, S. Z., Jabeen, F., & Khan, M. (2020). Exploring the impact of transportation infrastructure on tourism growth: Evidence from Pakistan. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 11(4), 653-667. DOI: <https://doi.org/10.1108/JHTT-12-2019-0135>
- Arcana, K. T. P. (2022). Analisis persepsi pengunjung Kebun Raya Bali menggunakan importance-performance analysis. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 4(2). DOI: <https://doi.org/10.23887/jmpp.v4i2.44022>
- Armaitiene, A., Bikauskas, J., & Bartkus, E. (2020). Instagrammable tourism destinations and its effect on travel decision making. *Journal of Tourism and Cultural Change*, 18(3), 320-331. DOI: <https://doi.org/10.1080/14766825.2020.1763148>
- Cahyaningrum, A. (2022). *Analisis potensi dan pengembangan objek wisata pantai berbasis sistem informasi geografis di Kabupaten Jember*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Chen, R. J. C., & Rahman, I. (2019). Cultural tourism: An analysis of engagement, cultural contact, memorable tourism experience and destination loyalty. *Tourism Management Perspectives*, 31, 358-367. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.03.005>
- Dewi, L. P. T. A. (2023). Literature review: pengalaman dan kepuasan wisatawan terhadap niat berkunjung kembali ke desa wisata. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, Vol. 6 No. 2. DOI: <https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i2.67540>
- Faozen. (2022). *Faktor-faktor pengaruh keputusan berkunjung wisatawan ke Pantai Papuma Jember*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Firmansyah. (2021). Analisis SWOT pada objek wisata Pantai Papuma di Kabupaten Jember. *Jurnal Geografi Pariwisata*.
- Haq, F. U. (2020). Penggunaan Google review sebagai penilaian kepuasan pengunjung dalam pariwisata. *Tornare: Journal of Sustainable and Research*, 2(1), 10-12. DOI: <https://doi.org/10.30659/tornare.2.1.10-12>
- Jusoh, H., & Hashim, N. (2021). Destination competitiveness and sustainable tourism development: A study of ASEAN region. *International Journal of Tourism and Hospitality Management*, 12(2), 256-278. <https://doi.org/10.1108/IJTHM-07-2020-0163>
- Kim, J., & Seo, H. (2019). The effect of transportation accessibility on tourist satisfaction: A case of Jeju Island, Korea. *Tourism Review*, 74(2), 355-367. <https://doi.org/10.1108/TR-07-2018-0089>
- Paradiba, H. S. (2019). *Survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar*. Universitas Negeri Makassar.
- Rihmawati, N. F. (2019). *Pengaruh ekspektasi wisatawan dan citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan di Wana Wisata Pantai Tanjung Papuma Kabupaten Jember*. Universitas Jember.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Taluke, D., dkk. (2019). Analisis preferensi masyarakat dalam pengelolaan ekosistem mangrove di pesisir pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Spasial*, 6(2), ISSN 2442-3262.
- Tjønndal, A., Høydal, Ø., & Goksøyr, M. (2019). Adventure tourism and the youth: Trends in Norway and beyond. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 19(2), 100-120. DOI: <https://doi.org/10.1080/15022250.2018.1560024>
- Yahya, dkk. (2024). *Estimasi nilai ekonomi Wana Wisata Tanjung Papuma RPH Grintingan BKPW Wuluhan KPH Jember menggunakan travel cost method*. Instiper Yogyakarta: AGROFORETECH.
- Yulianda, F. (2019). *Ekowisata perairan: Suatu konsep kesesuaian dan daya dukung wisata bahari dan wisata air tawar*. IPB Press.