

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP ATRIBUT PARIWISATA SYARIAH DI KAWASAN WISATA IBOIH, KOTA SABANG (MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*)

M. Rizki Setiawan

Program Studi Magister Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Ar- Raniry

Email: rizkygunners16@gmail.com

Abstract Sharia-based tourism becomes a new trend in the dynamic tourism industry development. Various efforts should be carried out to meet the requirement and to increase tourist satisfaction in enjoying sharia-based tourism. This study is aimed to measure tourist satisfaction range about attributes of sharia -based tourism existing in the tourism area, Iboih, Sabang. Another purpose of this study is to find out which attributes that should be prioritize to be reinforced. The data of this study was collected by distributing questionnaires to 154 tourists. After obtaining the data, the data was analyzed by using importance-performance analysis method, supported by the data from interview and observation. The result of this study showed that the satisfaction index to attributes sharia-based tourism in Iboih, tourism area, was 3,972 with the amount of conversion score was 79,44. The number previously mentioned indicated that the range of satisfaction received by tourists was in the satisfied category. Besides, there were 6 attributes that should be prioritize to be reinforced. Those six attributes were 1) cleaned, holy, and appropriate worshiped facilities around tourist object. 2) The attainability of worship facilities in the lodgment (i.e Sajadah, mukena, Al-Quran, and purified facilities. 3) proper, cleaned and holy place to do shalah in the lodgment. 4) Cleaned and good sanitation system in the lodgment area. 5) Halal certificate on the sold food and beverage. 6) Cleaned and good sanitation in the restaurant area.

Keywords: Kepuasan wisatawan, pariwisata syariah, atribut pariwisata

A. Pendahuluan

Pariwisata sebagai industri yang dinamis terus mengalami perkembangan. Tren pariwisata terus bermunculan untuk memenuhi tuntutan kebutuhan wisatawan yang variatif. Dewasa ini pariwisata berbasis syariah menjadi sebuah tren baru dalam perkembangan pariwisata di berbagai belahan dunia. Pada hakikatnya pariwisata syariah merujuk pada upaya untuk menyingkirkan segala hal yang dapat membahayakan bagi manusia dan sebaliknya justru mendekatkan manusia kepada hal yang akan membawa kebermanfaatan bagi dirinya maupun lingkungan.¹ Untuk itu pemaknaan terhadap pariwisata syariah saat ini tidak lagi hanya terbatas pada aktivitas ziarah ke makam maupun wisata religi lainnya, namun telah merambah ke

¹ Unggul Priyadi, *Pariwisata Syariah Prospek dan Perkembangan*. (Yogyakarta: STIM YKPN, 2016), hlm. 1.

berbagai sektor jasa, perhotelan, dan restoran dimana sektor-sektor tersebut adalah bagian utuh dari satu sistem kepariwisataan.

Pengembangan sektor pariwisata syariah didasari atas beberapa peluang yang muncul, diantaranya: Banyak wisatawan Timur Tengah yang mengalihkan destinasi wisata mereka dari Negara-negara bagian Barat menjadi ke kawasan Asia, termasuk Indonesia. Disamping itu wisatawan Timur Tengah yang cenderung "*high spending and lucrative market*" menjadi daya tarik tersendiri bagi industri pariwisata yang memang bergantung pada belanja wisatawan. Peluang lainnya ialah kecenderungan wisatawan Muslim dalam menilai suatu produk pariwisata, yang tidak hanya dari fungsi dan harga atas produk tersebut namun juga menilai dari sisi ketersediaan produk pariwisata yang sesuai dengan syariah seperti makanan halal dan fasilitas *nonphysical* seperti seni dan hiburan yang tidak bertentangan dengan syariah.²

Di Indonesia pariwisata syariah dipandang sebagai cara baru untuk mengembangkan potensi pariwisata yang menjunjung tinggi budaya dan nilai-nilai Islami, mengingat Indonesia merupakan negara dengan penduduk mayoritas muslim. Kenyataan ini tentu dapat menjadi modal sosial dalam upaya mengembangkan konsep pariwisata syariah di Indonesia. Pengembangan pariwisata syariah dilakukan di 12 wilayah yang, yakni; Aceh, Sumatera Barat, Riau, Lampung, Banten, Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Timur, Nusa Tenggara Barat, serta Sulawesi Selatan.³

Sebagai daerah yang memiliki karakter khas dalam pelaksanaan pemerintahan yaitu hak otonom pelaksanaan syariat Islam, sudah semestinya seluruh aktivitas masyarakat di Aceh berlandas pada nilai-nilai syariah termasuk dalam pelaksanaan kegiatan kepariwisataan. Tata laksana pariwisata di Aceh telah diatur dalam peraturan daerah berupa Qanun nomor 8 tahun 2013 tentang kepariwisataan. Di dalam qanun tersebut dijelaskan bahwa penyelenggaraan kepariwisataan Aceh harus berasaskan pada; iman dan Islam, kenyamanan, keadilan, kerakyatan, kebersamaan, kelestarian, keterbukaan, serta adat, budaya dan kearifan lokal. Jika dibandingkan antara asas-asas penyelenggaraan kepariwisataan di Aceh dengan kriteria umum pariwisata syariah yang dirumuskan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif beserta BPH DSN MUI dapat dilihat bahwa penyelenggaraan kepariwisataan di Aceh secara umum telah sesuai dengan konsep pariwisata syariah di Indonesia dimana iman dan Islam menjadi landasan utama dalam penyelenggaraannya.

Dari 23 kabupaten/kota yang termasuk dalam wilayah provinsi Aceh, Banda Aceh, Sabang, dan Aceh Besar menjadi 3 kabupaten/kota dengan jumlah kunjungan wisatawan tertinggi meskipun angka setiap tahunnya masih bersifat fluktuatif.⁴ Ketiga kabupaten/kota ini telah menjadi destinasi wisata favorit di Aceh dengan karakteristiknya masing-masing. Kota Banda Aceh dengan objek wisata tsunami dan sejarahnya, Kabupaten Aceh Besar dengan alamnya, dan Kota Sabang dengan wisata baharinya. Meski Aceh adalah provinsi yang menjalankan hukum syariah Islam termasuk dalam penyelenggaraan kepariwisataan, namun

² M. Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep dan Penenrapannya* (Depok: Rajawali Pers, 2017), hlm. 8.

³ Unggul Priyadi, *Pariwisata Syariah Prospek...*, hlm. 93.

⁴ Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh, *Provinsi Aceh dalam Angka 2020* (Aceh: BPS Aceh, 2020), hlm. 239-240.

pada praktiknya konsep pariwisata syariah belum sepenuhnya diimplementasikan dalam beberapa atribut kepariwisataan.

Berdasarkan *preliminary survey* yang peneliti lakukan di kawasan wisata Iboih yang menjadi kawasan wisata favorit di Kota Sabang, peneliti menemukan bahwa masih ditemukannya perilaku wisatawan maupun aktivitas kepariwisataan yang bertentangan dengan syariat Islam. Beberapa diantaranya seperti; adanya wisatawan asing yang bermesraan didepan publik dan mengenakan pakaian minim, belum tersedianya pemandu wisata air dari kalangan wanita sebagai pilihan untuk wisatawan muslimah yang ingin menikmati wisata air tanpa harus berbaur dengan laki-laki yang bukan mahramnya, serta belum tersedianya restoran/ rumah makan dengan jaminan sertifikat halal. Kenyataan ini tentu dapat dijadikan bahan untuk merefleksikan kembali konsep pariwisata syariah seperti apa yang seharusnya dilaksanakan dalam kegiatan kepariwisataan di kawasan wisata Iboih. Selain itu persepsi masyarakat Aceh sendiri terhadap kesyariahan segala sesuatu yang terdapat di Aceh menjadi sebuah tantangan. Wacana bahwa “apalagi yang harus dihalalkan dari Aceh yang memang sudah halal” muncul ditengah-tengah masyarakat.⁵

Padahal pada kenyataannya masih terdapat hal-hal yang belum sesuai bahkan dari segi sarana dan prasarana. Di Kawasan wisata Iboih masih terdapat toilet umum dan kamar ganti yang kurang aman dan layak untuk digunakan karena kondisi pintu yang rusak dan kebersihan yang belum terjaga. Kenyataan ini tentu akan berdampak pada kepuasan wisatawan akan pelayanan pariwisata yang ada di kawasan wisata Iboih, Kota Sabang.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan penting dalam aktivitas bisnis. Konsumen yang terpuaskan oleh perusahaan menjadi aset besar untuk keberlangsungan hidup perusahaan. Begitu pula dalam industri pariwisata, kepuasan konsumen yang mana dalam hal ini disebut sebagai wisatawan, menjadi kunci utama untuk keberlangsungan aktivitas kepariwisataan disebuah destinasi. Baik atau buruknya kualitas layanan tergantung pada penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten. Dengan demikian pengelolaan terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan untuk memenuhi kepuasan wisatawan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan. Setiap penyelenggara pelayanan perlu melakukan perbaikan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu. Terlebih lagi bagi penyelenggara pelayanan yang hidup dalam lingkungan persaingan yang ketat dan tuntutan pelayanan oleh konsumen yang tinggi seperti dalam industri pariwisata.

Sebagai destinasi wisata yang termasuk dalam wilayah penerapan syariat Islam, aktivitas kepariwisataan di Kota Sabang tentu harus berjalan sesuai dengan prinsip syariah. Hal-hal yang bertentangan dengan konsep pariwisata syariah sudah semestinya harus dihilangkan, karena tidak sesuai dengan citra pariwisata syariah di Aceh yang telah berkembang luas. Hal tersebut tentu menjadi sebuah ketimpangan dan dikhawatirkan akan berdampak pada kepuasan wisatawan muslim yang mengharapkan dapat berwisata dengan

⁵ Maulida Ulfa, Heri Kusmanto, Warjio. Politik Pembangunan Wisata Halal di Kota Sabang, *Jurnal Administrasi Publik*. Vol 9 No.1 (Juni 2019), hlm. 79.

leluasa tanpa harus khawatir dengan hal-hal yang dapat membawa kemudharatan bagi dirinya. Dalam ruang lingkup pariwisata syariah, tingkat relijiusitas seorang wisatawan Muslim mempengaruhi kebutuhannya.⁶ Oleh karena itu, lebih baik menyediakan produk pariwisata bagi wisatawan Muslim yang sesuai dengan tuntutan mereka dengan memperhatikan dimensi-dimensi pada atribut produk wisata dan kebutuhan wisatawan Muslim yang akan mengantarkan pada kepuasan wisatawan. Pada dasarnya kepuasan wisatawan adalah kunci kesuksesan dari sebuah kegiatan kepariwisataan. Untuk itu praktik pariwisata syariah di kawasan wisata Iboih dirasa perlu untuk dievaluasi dengan menilai tingkat kepuasan wisatawan yang membandingkan antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap atribut-atribut pariwisata syariah yang telah tersedia saat ini. Hal ini dilakukan sebagai upaya pengelolaan terhadap kualitas atribut layanan agar mampu memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan harapan dan kebutuhan wisatawan.

Peneliti membatasi fokus penelitian pada empat atribut pariwisata, yaitu; daya tarik wisata, akomodasi, kuliner, dan pemandu wisata. Hal tersebut dikarenakan ketersediaan berbagai atribut pariwisata di kawasan Iboih masih terbatas. Selain itu fasilitas dan layanan dari keempat atribut tersebut adalah yang paling dominan digunakan atau dinikmati oleh wisatawan ketika berkunjung ke kawasan wisata Iboih. Dengan demikian diharapkan hasil dari penelitian ini nantinya dapat menjadi bahan masukan untuk perbaikan praktik pariwisata syariah di kawasan wisata Iboih, dan Kota Sabang pada umumnya. Merujuk pada latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut;

1. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap atribut pariwisata syariah di kawasan wisata Iboih, Kota Sabang?
2. Atribut pariwisata syariah manakah yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan?

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, karena penelitian ini mengarah pada pengungkapan suatu masalah atau keadaan sebenarnya dengan melihat hasil penilaian yang kemudian diberikan interpretasi atau analisis. Studi deskriptif sering didesain untuk mengumpulkan data yang menjelaskan tentang ciri-ciri seseorang, kejadian, atau situasi, yang melibatkan metode pengumpulan data seperti rating tingkat kepuasan, angka produktivitas, angka penjualan, ataupun angka demografik.⁷ Pendekatan ini digunakan untuk membantu peneliti dalam; 1) Memahami karakteristik kelompok dalam situasi tertentu, 2) berpikir secara sistemik tentang aspek di dalam situasi tertentu, 3) menawarkan ide untuk penelitian lebih lanjut, 4) membantu membuat keputusan sederhana. Untuk itu, pendekatan deskriptif kuantitatif dinilai sesuai untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan yang kemudian akan dianalisis secara deskriptif untuk mendapatkan gambaran yang jelas terkait

⁶ Battour M, *et. al.* The Impact of Destination Attributes on Muslim Tourist Choice. *International Journal Of Tourism Research*. (Published online in Wiley Online Library, 2010, hlm. 9.

⁷ Imam Ghozali, *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Untuk Akuntansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya* (Semarang :Yoga Pratama, 2016), hlm. 90.

dengan tingkat kepuasan wisatawan dan skala prioritas untuk perbaikan atribut-atribut yang dinilai masih kurang baik dalam performanya. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan teknik survey kuesioner, wawancara, dan observasi.

Dalam menentukan responden dan informan, peneliti menggunakan *purposive sampling* yang bersifat non acak. Teknik sampling ini biasanya digunakan peneliti untuk mencari semua kemungkinan kasus yang begitu spesifik dan populasinya sulit dijangkau.⁸ Kategori responden yang dilibatkan dalam metode survey pada penelitian ini adalah yang memiliki karakteristik sebagai berikut; 1) wisatawan muslim, 2) pernah menikmati fasilitas dan pelayanan pariwisata di kawasan wisata Iboih dalam tiga tahun terakhir, 3) bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Jumlah responden pada metode survey adalah sebanyak 154 responden. Angka tersebut ditentukan dengan menggunakan rumus slovin yang mengambil jumlah rata-rata populasi sebanyak 250 wisatawan/ hari dan *margin of error* atau batas kesalahan yang ditetapkan adalah 5% atau 0,05.

Selanjutnya, pengumpulan informasi dengan menggunakan metode wawancara secara keseluruhan akan dilakukan pada sejumlah informan yang merupakan perwakilan pelaku usaha yang termasuk dalam atribut pariwisata syariah yang menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu: pelaku usaha daya tarik wisata, pelaku usaha akomodasi, pelaku usaha kuliner, dan pelaku usaha pemanduan/pramuswisata. Jumlah masing-masing informan dari setiap jenis usaha adalah 1 orang, sehingga total keseluruhan informan berjumlah 4 orang pelaku usaha.

1. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan metode *Importance-Performance Analysis* dan dijabarkan secara deskriptif. Tujuan utama dari *Importance-Performance Analysis* adalah untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut, yang didasarkan pada kepentingannya masing-masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja berlebih.⁹ Selain itu kelebihan dari metode ini ialah dapat menunjukkan hal apa saja yang perlu ditingkatkan atau dikurangi dari suatu atribut produk atau jasa untuk menjaga dan memenuhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, interpretasi terhadap kinerja produk atau jasa ditampilkan dalam sebuah bentuk grafik (derajat kartesius) yang memiliki empat kuadran, yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D. Dua aspek yang diukur dalam metode ini ialah *performance* (kinerja pelayanan) dan *importance* (tingkat kepentingan).

2. Variabel dan Indikator Penelitian

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti terlebih dahulu menentukan sejumlah variabel dan indikator. Variabel dan indikator yang digunakan merupakan hasil dari kajian pustaka mengenai teori dan konsep serta hasil studi terdahulu

⁸ Neuman, W.L., *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. (Boston: 2017). Edisi.7, hlm 298.

⁹ Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan. Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. (Yogyakarta: BPFE, 2019),

terkait dengan atribut pariwisata syariah. Indikator penelitian ini nantinya akan memiliki ukuran yang bersifat kuantitatif dan dideskripsikan dengan narasi. Berikut ini adalah beberapa variabel dan indikator dalam penelitian ini;

Tabel. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator
A. Daya Tarik Wisata	Ketersediaan daya tarik wisata yang variatif dan dikemas dengan prinsip syariah
	Fasilitas ibadah yang layak dan suci disekitar objek dan daya tarik wisata
	Ketersediaan makanan dan minuman halal disekitar objek dan daya tarik wisata
	Pertunjukan seni dan budaya/ atraksi lainnya sesuai dengan syariah islam.
	Tidak tersediaya fasilitas yang mendukung aktivitas maksiat, zina, pornografi, pornoaksi, minuman keras, narkobadan judi
	Aktivitas masyarakat lokal yang menjunjung tinggi nilai-nilai islam
B. Akomodasi	Ketersediaan fasilitas ibadah ditempat penginapan (Sajadah, Mukena, Al-quran, Fasilitas bersuci)
	Tempat beribadah dilingkungan penginapan layak dan suci
	Tersedia makanan dan minuman halal di tempat penginapan
	Berbagai pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan prinsip syariah
	Suasana yang aman, nyaman, dan kondusif untuk wisata keluarga
	Pengelola atau karyawan/karyawati hotel mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah
	Kebersihan dan sanitasi lingkungan di area penginapan terjaga
C. Kuliner/ Usaha Penyedia Makanan & Minuman	Ketersediaan Sertifikat halal sebagai jaminan atas makanan dan minuman yang dijual
	Ketersediaan surat keterangan lainnya sebagai jaminan halal
	Kebersihan dan sanitasi lingkungan di area restoran/rumah makan terjaga
D. Pemandu Wisata	Pemandu wisata memahami dan mampu melaksanakan nilai-nilai syariah dalam menjalankan tugasnya
	Pramuwisata di Iboih berkompeten dalam menjalankan tugasnya
	Pemandu wisata memiliki akhlak yang baik, komunikatif, ramah, dan bertanggung jawab
	Pemandu wisata berpenampilan sopan dan menarik sesuai dengan nilai dan etika islam

Sumber: Riyanto Sofyan (2012) & Dewan Syariah Nasional-MUI (2016)

C. Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wisatawan terhadap atribut pariwisata di kawasan wisata Iboih, Kota Sabang dari segi *Importance* dapat

dikategorikan penting dengan nilai rata-rata 4,410 dimana skor tersebut mendekati angka 4 (skor untuk jawaban penting), kondisi ini menunjukkan bahwa para wisatawan mempunyai harapan yang besar pada atribut pariwisata syariah yang tersedia di kawasan wisata Iboih, Kota Sabang.

Sesuai dengan hasil survey opini yang telah dilakukan sebelumnya, dapat dijelaskan bahwa daya tarik wisata wisata syariah, akomodasi syariah, kuliner/usaha penyedia makanan dan minuman halal, serta pramuwisata syariaah adalah komponen penting bagi wisatawan yang ingin berkunjung ke kawasan wisata Iboih, Kota Sabang. Dari 20 item pertanyaan yang terlibat dalam pengukuran dari segi *importance* ini pilihan tentang “Kebersihan dan sanitasi lingkungan di area restoran/rumah makan terjaga” memiliki nilai mean tertinggi yaitu 4,558. Sedangkan pilihan “Ketersediaan daya tarik wisata yang variatif dan dikemas dengan prinsip syariah” memiliki nilai mean terendah yaitu 3,181.

Selanjutnya berdasarkan hasil pengolahan data terhadap item *performance* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wisatawan terhadap atribut pariwisata syariah di kawasan wisata Iboih, Kota Sabang dapat dikategorikan baik dengan nilai rata-rata 3,972 dimana skor tersebut sangat mendekati angka 4 (skor untuk jawaban baik). Kondisi ini menunjukkan penilaian dari para wisatawan bahwa atribut pariwisata syariah di kawasan wisata Iboih, Kota Sabang sudah tergolong baik atau memuaskan.

Sesuai dengan hasil survey opini yang telah dilakukan sebelumnya, dapat dijelaskan bahwa *performance* pada daya tarik wisata syariah, akomodasi syariah, kuliner/usaha penyedia makanan dan minuman halal, serta pramuwisata syariah di kawasan wisata Iboih, Kota Sabang sudah baik untuk dinikmati oleh wisatawan. Dari 20 item pertanyaan yang terlibat dalam pengukuran dari segi *performance* ini pilihan tentang “Suasana yang aman, nyaman, dan kondusif untuk wisata keluarga” memiliki nilai mean tertinggi yaitu 4,376. Sedangkan pilihan “Ketersediaan surat keterangan lainnya sebagai jaminan halal” memiliki nilai mean terendah yaitu 3,409.

1. Indeks Kepuasan Wisatawan

Indeks kepuasan konsumen digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan variabel-variabel yang diukur. Indeks kepuasan adalah suatu angka yang menggambarkan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna pelayanan.¹⁰ Kategori pelayanan yang diterima pelanggan dengan menggunakan 5 skala adalah sebagai berikut:

¹⁰ Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan. Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. (Yogyakarta: BPF, 2019),

Tabel 8.
Nilai Interval Indeks Kepuasan Konsumen

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKP	Nilai Interval Konversi IKP	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,80	20,00 – 36,00	Tidak Memuaskan
2	1,81 – 2,60	37,00 – 52,00	Kurang Memuaskan
3	2,61 – 3,40	53,00 – 68,00	Cukup Memuaskan
4	3,41 – 4,20	69,00 – 84,00	Memuaskan
5	4,21 – 5,00	85,00 – 100,00	Sangat Memuaskan

Sumber: Data Primer (diolah), 2020

Menurut Algifari Nilai interval konversi IKP diperoleh dengan mengalikan nilai interval IKP dengan 25.¹¹ Jika menggunakan skala 5, maka pengalinya adalah 20 dan Nilai interval konversi dimulai dengan 20. Dikarenakan pada penelitian ini menggunakan 5 skala, maka pengalinya adalah 20.

Berdasarkan hasil pengolahan data ditemukan bahwa indeks kepuasan wisatawan adalah 3,972 dengan besarnya skor konversi adalah 79,44, yaitu dari $3,972 \times 20$. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang di terima oleh para wisatawan terhadap atribut pariwisata syariah di kawasan wisata Iboih, Kota Sabang sudah termasuk dalam kategori memuaskan.

Untuk melihat persentase kualitas pelayanan yang diharapkan oleh wisatawan dan dapat dipenuhi oleh penyedia layanan/ pelaku usaha pariwisata syariah adalah dengan rumus sebagai berikut:

$$IKP = \frac{\sum SI \times SP}{\sum SI \times 5} \times 100\%$$

Sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:

$$IKP = \frac{4,410 \times 3,972}{4,410 \times 5} \times 100\%$$

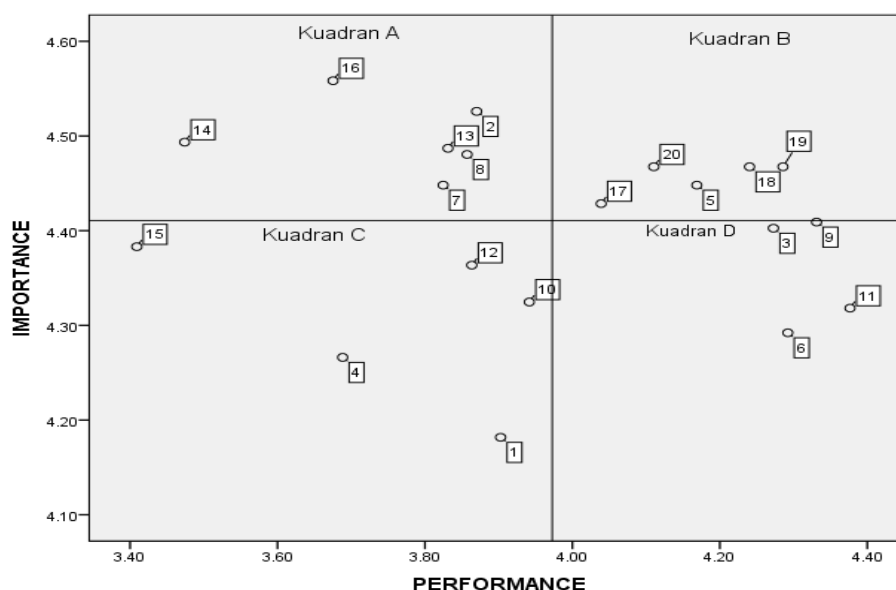
$$IKP = 79,44\%$$

¹¹ Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan. Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. (Yogyakarta: BPFE, 2019),

Dari hasil penjabaran rumus tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan/ pelaku usaha di kawasan wisata Iboih, Kota Sabang kepada para wisatawan adalah sebesar 79,44% dari kualitas layanan yang diharapkan oleh para wisatawan.

2. Importance – Performance Analysis

Analisis *importance-performance* dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata untuk setiap atribut pernyataan dari variabel *importance* maupun variabel *performance*. Hasil analisis kepuasan wisatawan terhadap atribut pariwisata syariah di kawasan wisata Iboih, Kota Sabang menggunakan metode IPA adalah sebagai berikut:



Gambar 8. Hasil Diagram Kartesius Importance Performance Analysis
Sumber: Data Primer (diolah), 2020

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan diagram kartesius diatas menunjukkan bahwa 20 item penilaian tersebar pada 4 kuadran. Terdapat 6 item yang terletak pada kuadran A, 5 item pada kuadran B, 5 item pada kuadran C, dan 4 item pada kuadran D.

Item-item yang termasuk dalam kuadran A merupakan prioritas utama yang perlu untuk dilakukan perbaikan guna meningkatkan kepuasan wisatawan terhadap atribut pariwisata syariah yang ada di kawasan wisata Iboih, Kota Sabang. Dimana wisatawan sebagai responden menilai bahwa item-item tersebut merupakan atribut yang sangatlah penting namun belum maksimal dalam segi kinerjanya. Adapun atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran A dan harus di prioritaskan adalah:

- Fasilitas ibadah yang layak dan suci disekitar objek wisata (item 2).
- Ketersediaan fasilitas ibadah ditempat penginapan (Sajadah, Mukena, Al-quran, Fasilitas bersuci) (item 7).
- Tempat beribadah dilingkungan penginapan layak dan suci (item 8).
- Kebersihan dan sanitasi lingkungan di area penginapan terjaga (item 13).

- e. Ketersediaan Sertifikat halal sebagai jaminan atas makanan dan minuman yang dijual (item 14).
- f. Kebersihan dan sanitasi lingkungan di area restoran/rumah makan terjaga (item 16).

Kuadran B menunjukkan keberadaan atribut-atribut layanan yang juga dianggap penting dan kinerjanya sudah dianggap baik oleh wisatawan. Oleh sebab itu para pelaku usaha/penyedia layanan pariwisata di kawasan wisata Iboih, Kota Sabang harus mempertahankan kinerja atribut ini agar dapat terus menjadi lebih baik dan memenuhi apa yang menjadi harapan para wisatawan yang berkunjung. Hasil analisis menunjukkan adanya 5 atribut yang termasuk ke dalam kuadran B, yaitu:

- a. Tidak tersediaya fasilitas yang mendukung aktivitas maksiat, zina, pornografi, pornoaksi, minuman keras, narkoba dan judi (item 5).
- b. Pemandu wisata memahami dan mampu melaksanakan nilai-nilai syariah dalam menjalankan tugasnya. (item 17).
- c. Pramuwisata di Iboih berkompeten dalam menjalankan tugasnya (item 18).
- d. Pemandu wisata memiliki akhlak yang baik, komunikatif, ramah, dan bertanggung jawab (item 19).
- e. Pemandu wisata berpenampilan sopan dan menarik sesuai dengan nilai dan etika Islam (item 20).

Atribut-atribut layanan yang termasuk ke dalam kuadran C adalah atribut yang wisatawan tidak mempunyai harapan terlalu tinggi atas atribut tersebut, sehingga tingkat kepentingannya tidak mendapat penilaian yang tinggi dan kinerjanya juga dinilai biasa-biasa saja. Atribut- atribut ini termasuk ke dalam kategori prioritas rendah sehingga pelaku usaha/penyedia layanan pariwisata dikawasan wisata Iboih tidak harus terlalu memberikan fokus perbaikan untuk atribut layanan yang ada dalam kuadran ini. Berikut 5 atribut yang berada dalam kuadran C:

- a. Ketersediaan daya tarik wisata yang variatif dan dikemas dengan prinsip syariah (item 1).
- b. Pertunjukan seni dan budaya/ atraksi lainnya sesuai dengan syariah Islam (item 4).
- c. Berbagai pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan prinsip syariah (item 10).
- d. Pengelola atau karyawan/karyawati hotel mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah (item 12).
- e. Ketersediaan surat keterangan lainnya sebagai jaminan halal (item 15).

Kuadran D menunjukkan keberadaan atribut layanan yang menurut wisatawan kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang diinginkan wisatawan karena sebenarnya para wisatawan yang berkunjung ke kawasan Iboih, Kota Sabang tidak terlalu mempunyai harapan pada atribut layanan ini, sehingga tidak perlu memeberikan fokus pada atribut yang berada dalam kuadran D. Terdapat 4 atribut yang berada dalam kuadran D ini, yaitu:

- a. Ketersediaan makanan dan minuman halal disekitar objek wisata (item 3)
- b. Aktivitas masyarakat lokal yang menjunjung tinggi nilai-nilai Islam (item 6).
- c. Tersedia makanan dan minuman halal di tempat penginapan (item 9).
- d. Suasana yang aman, nyaman, dan kondusif untuk wisata keluarga (item 11).

Melihat adanya sejumlah atribut pariwisata syariah dikawasan wisata Iboih yang masih membutuhkan perbaikan, peneliti meyakini bahwa hal tersebut dapat dilakukan oleh pihak-pihak terkait. Pada dasarnya masyarakat Iboih yang merupakan aktor pariwisata dikawasan tersebut memiliki kesadaran yang tinggi terhadap pelaksanaan syariat Islam termasuk dalam sektor pariwisata. Hal tersebut dapat dilihat dari sejumlah kebijakan pembangunan gampong yang tertuang dalam RPJM Gampong Iboih. Adapun Kebijakan dalam Pelaksanaan dan Penerapan Adat Istiadat dan Syariat Islam yang diatur adalah sebagai berikut:

- a. Intensitas Pembinaan Agama dan Kehidupan Keagamaan.
- b. Penerapan Nilai-nilai Syariat Islam dan Ketaqwaan dalam Kehidupan bermasyarakat dan bernegara.
- c. Pengembangan Potensi Tokoh Adat dan Tokoh Agama.
- d. Peningkatan Kualitas kegiatan-kegiatan Keagamaan.
- e. Pembentukan dan Penguatan Lembaga Adat Gampong.
- f. Peningkatan kapasitas dan Sarana/Prasarana Rumah ibadah.
- g. Peningkatan dalam penerapan Adat Istiadat Gampong yang berlandaskan Syariat Islam.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap atribut pariwisata syariah di kawasan wisata Iboih, Kota Sabang, peneliti menemukan bahwa

1. Indeks kepuasan wisatawan terhadap atribut pariwisata syariah yang ada di kawasan wisata Iboih, Kota Sabang berada pada angka 3,972 dengan besarnya skor konversi adalah 79,44. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wisatawan masuk kedalam kategori memuaskan.
2. Hasil analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kepuasan dan memenuhi kebutuhan wisatawan menunjukkan bahwa terdapat 6 atribut pariwisata syariah yang perlu menjadi prioritas, yaitu:
 - a) Fasilitas ibadah yang layak dan suci disekitar objek wisata.
 - b) Ketersediaan fasilitas ibadah ditempat penginapan (sajadah, mukena, Al-quran, fasilitas bersuci).
 - c) Tempat beribadah dilingkungan penginapan layak dan suci.
 - d) Kebersihan dan sanitasi lingkungan di area penginapan
 - e) Ketersediaan Sertifikat halal sebagai jaminan atas makanan dan minuman yang dijual.
 - f) Kebersihan dan sanitasi lingkungan di area restoran/rumah makan.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan. Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2019.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh, *Provinsi Aceh dalam Angka 2020*, Aceh: BPS Aceh, 2020.
- Battour M, *et. Al*, The Impact of Destination Attributes on Muslim Tourist Choice. *International Journal Of Tourism Research*. Published online in Wiley Online Library (wileyonlinelibrary.com), (2010).
- Imam Ghozali, *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Untuk Akuntansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Semarang :Yoga Pratama, 2016.
- Maulida Ulfa, Heri Kusmanto, Warjio. Politik Pembangunan Wisata Halal di Kota Sabang, *Jurnal Administrasi Publik*.Vol 9 No.1 (Juni 2019)
- M. Rayhan Janitra, *Konsep Hotel Syariah dan Penerapannya*, Depok: Rajawali Pers 2017
- Neuman,W.L, *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Edisi 7. Boston, 2017.
- Priyadi, Unggul, *Pariwisata Syariah Prospek dan Perkembangan*, Yogyakarta: STIM YKPN, 2016.