



Analisis Pelayanan Prima Daya Tarik Wisata Air Terjun Bayang Sani Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan

Aqila Effendi¹, Trisna Putra², Ema Pidianti^{3,4}

¹ Universitas Negeri Padang

² Universitas Negeri Padang

³ Universitas Negeri Padang

Email: tputra@fpp.unp.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan yang ditemui dan memiliki kaitan dengan pelayanan prima pada Daya Tarik Wisata Air Terjun Bayang Sani Kecamatan Bayang seperti: petugas yang masih belum berpakaian yang menandakan sebagai pengelola daya tarik wisata tersebut juga belum menggunakan tanda pengenal masih kurang diperhatikannya kepuasan wisatawan saat berwisata seperti mengenai kebersihan area daya tarik wisata. Penelitian ini bertujuan supaya mengetahui bagaimana analisis pelayanan prima dari pengelola daya tarik wisata Air Terjun Bayang Sani yang ditinjau dari konsep pelayanan prima 6A yaitu: *ability, attitude, appearance, attention, action, accountability*. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *non probability sampling* dengan pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* pada penelitian ini kriteria yang akan digunakan adalah orang yang sudah pernah berkunjung ke daya tarik wisata Air Terjun Bayang Sani yang berumur 25 tahun keatas. Menggunakan teknik capaian responden (TCR) sebagai teknik analisis data dan menyebarkan angket sebagai teknik pengumpulan data yang dibuat dengan *skala likert*. Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya: (1) Indikator *ability* dengan persentase TCR 62,58 % dan kategori kurang baik. (2) Indikator *attitude* dengan persentase TCR 62,51% dan kategori kurang baik. (3) Indikator *appearance* dengan persentase TCR 47,48% dan kategori tidak baik. (4) Indikator *attention* dengan persentase TCR 59,62% dan kategori kurang baik. (5) Indikator *action* dengan persentase TCR 62,32% dan kategori kurang baik. (6) Indikator *accountability* dengan persentase TCR 61,00% dan kategori kurang baik.

Kata kunci : Pelayanan prima, Air Terjun Bayang Sani.

ABSTRACT

This research is motivated by several problems encountered and related to excellent service at the Bayang Sani Waterfall Tourist Attraction, Bayang District, such as: officers who are still not dressed, which indicates that the manager of the tourist attraction has also not used identification marks, still lack of attention to tourist satisfaction. when traveling such as regarding the cleanliness of the tourist attraction area. This study aims to determine how the analysis of excellent service from the manager of the Bayang Sani Waterfall tourist attraction in terms of the 6A excellent service concept, namely:

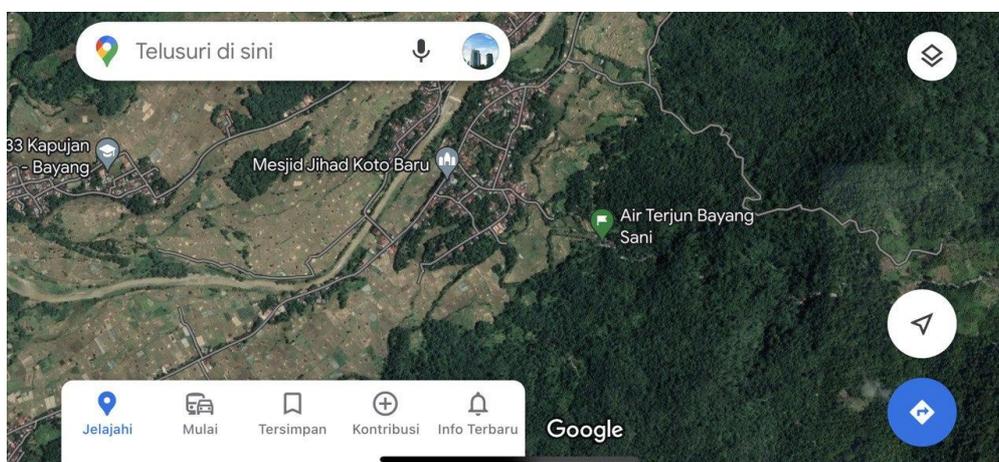
ability, attitude, appearance, attention, action, accountability. The sampling method used in this study is non-probability sampling with sampling using purposive sampling. In this study, the criteria to be used are people who have visited the tourist attraction of Bayang Sani Waterfall who are 25 years old and above. Using the respondent achievement technique (TCR) as a data analysis technique and distributing questionnaires as a data collection technique made with a Likert scale. The results indicated that: (1) The ability indicator with a TCR percentage of 62.58% and the category was not good. (2) Attitude indicator with a TCR percentage of 62.51% and the category is not good. (3) The appearance indicator with a TCR percentage of 47.48% and the category is not good. (4) Attention indicator with a TCR percentage of 59.62% and the category is not good. (5) Action indicators with a TCR percentage of 62.32% and the category is not good (6) Last, accountability indicators with a TCR percentage of 61.00% and not good category.

Keyword: Service Excellence, Tourism Attraction.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan kegiatan yang bersifat temporer dan dilaksanakan dari satu tempat ke tempat lainnya yang ditujukan supaya melapangkan pikiran dengan melakukan dan melihat objek-objek wisata tertentu. Pariwisata ialah beraneka ragam kegiatan yang diproteksi dengan berbagai macam fasilitas sekaligus layanan yang diberikan dari komunitas, pengusaha, serta petinggi daerah[1]. Pariwisata merupakan kegiatan kunjungan individu atau golongan di luar dari tempat tinggal yang tidak lebih dari setahun untuk berwisata, berbisnis atau hal lainnya[2]. Pariwisata merupakan salah satu dari banyaknya industri yang sedang berkembang di beberapa negara khususnya Indonesia. Hasil studi dari peneliti yang terdahulu pariwisata menimbulkan grafik positif terhadap beberapa hal, seperti pertumbuhan ekonomi, menambah lapangan kerja baru, meningkatkan kualitas hidup dan perkembangan lainnya. Salah satu daerah yang sedang melakukan perkembangan untuk sektor wisata yaitu Provinsi Sumatera Barat tepatnya berada di Kabupaten Pesisir Selatan yang menawarkan berbagai kunjungan wisata. Salah satunya yaitu Daya Tarik Wisata Air Terjun Bayang Sani sebagai suatu destinasi wisata air terjun yang berlokasi di Kecamatan Bayang, yang masih alami dengan memiliki tingkatan air terjun sebanyak 7 tingkat namun belum terlalu ramai dikunjungi dan hanya ramai pada saat tertentu. Air terjun tersebut berlokasi di Koto Baru, Kecamatan Bayang, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat.

Gambar 1. Peta Lokasi Air Terjun Bayang Sani Kecamatan Bayang



Pada kunjungan awal peneliti di tanggal 29 Mei 2022, peneliti menemukan beberapa permasalahan terkait pelayanan prima. Beberapa di antaranya yaitu pengelola yang tidak menggunakan seragam juga tanda pengenal, pengunjung yang merasa terganggu dengan sampah yang masih belum terkelola dengan baik serta masih kurangnya perhatian pihak pengelola terhadap kepuasan pengunjung.

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas atau keuntungan yang disajikan dari satu individu ke individu lainnya yang tidak disertai dengan pemindahan kepemilikan dalam bentuk fisik[3]. *Excellent service* atau pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat bagus[4]. Pelayanan prima yaitu afeksi yang ditujukan bakal pengunjung disertai layanan paling bagus demi memberikan fasilitas demi mencapai pemenuhan keinginan dan kepuasan pengunjung agar konsisten terhadap perusahaan. Adapun konsep *excellent service* didasarkan pada konsep 6A, yakni “Mengembangkan *excellent service* dengan mengikutkan faktor *ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability*” [5].

Menurut beberapa masalah yang sudah ditemukan, penelitian ini akan berguna sebagai bahan evaluasi untuk pengelola tempat wisata supaya ke depannya hal yang serupa tidak akan terulang kembali, serta diharapkan bisa memenuhi kepuasan pengunjung saat melakukan kunjungan wisata pada daya tarik wisata Air Terjun Bayang Sani Kecamatan Bayang. Konsep pelayanan prima atau bisa disebut pelayanan paling baik dianggap sebagai salah satu jalan keluar dalam bidang pelayanan untuk memenangkan persaingan [6]. Dalam dunia pariwisata yang menjadi tolak ukur kepuasan pengunjung atau wisatawan adalah bagaimana konsep *excellent service*-nya terlaksana [7].

METODOLOGI

Metode yang diterapkan di penelitian ini yakni deskriptif dengan data kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang ditujukan untuk mendapatkan adanya variabel tunggal tanpa melakukan perbandingan dengan variabel lain dan penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai metode yang dipergunakan saat meneliti populasi maupun sampel tertentu pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data statistik dengan tujuan hipotesis tertentu[8]. Variabel di penelitian ini merupakan variabel mandiri yaitu konsep pelayanan prima. Responden di penelitian ini yakni sejumlah 159 orang yang diperoleh dari metode *non probability sampling* dengan pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Kriteria dari respondennya yaitu yang berumur 25 tahun ke atas dan sudah pernah melakukan kunjungan wisata di Daya Tarik Wisata Air Terjun Bayang Sani Kecamatan Bayang. Data ini menggunakan tingkat capaian responden (TCR) [9].

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin		
	Frequency	%
Laki-laki	64	40.3
Perempuan	95	59.7
Total	159	100.0

Dari tabel 1, dari 159 responden 64 orang laki-laki dengan persentase 40,3% sedangkan perempuan 95 orang dengan persentase 59,7%.

b. Karakteristik Berdasarkan Umur

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur		
	Frequency	%
25-28	23	14.5
29-31	51	32.1
32-35	31	19.5
36>	54	34.0
Total	159	100.0

Dari tabel di atas, dari 159 responden, profil usia menunjukkan 14,5% responden berusia 25 sampai 28 tahun dengan jumlah 23 orang, 32,1% berusia 29 sampai 31 tahun dengan jumlah 51 orang, 19,5% berusia 32 sampai 35 dengan jumlah 31 orang dan 34,0% responden berusia 36> dengan jumlah 54 orang.

c. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan		
	Frequency	%
Pegawai Negeri	21	13.2
Pegawai Swasta	34	21.4
Ibu Rumah Tangga	22	13.8
Wiraswasta	28	17.6
Lain-lain	54	34.0
Total	159	100.0

Dari 159 responden di tabel 3, dapat dilihat 13,2% responden adalah pegawai negeri dengan jumlah 21 orang, 21,4% responden adalah pegawai swasta dengan jumlah 34 orang, 13,8% responden yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga sejumlah 22 orang, 17,6% responden adalah wiraswasta dengan jumlah 28 orang, dan 34,0% responden adalah profesi lainnya dengan jumlah 54 orang.

d. Karakteristik Berdasarkan Asal Tempat Tinggal

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tempat Tinggal

Asal Tempat Tinggal		
	Frequency	%
Kecamatan Bayang	13	8.2
Pesisir Selatan	104	65.4
Luar Pesisir Selatan dalam Sumbar	37	23.3
Luar Sumbar	5	3.1
Total	159	100.0

Berlandasan tabel di atas, dari 159 responden terdapat 8,2% berasal dari Kecamatan Bayang dengan jumlah 13 orang, 65,4% berasal dari Pesisir Selatan dengan jumlah 104 orang, 23,3% berasal dari luar Pesisir Selatan dalam Sumatera Barat dengan jumlah 37 orang, dan 3,1% berasal dari luar Sumatera Barat dengan jumlah 5 orang.

e. Karakteristik Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Tabel 5. Karakteristik Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Kunjungan Ke		
	Frequency	%
1	32	20.1
2	88	55.3
3	24	15.1
>4	15	9.4
Total	159	100.0

Berdasarkan tabel di atas, dari 159 responden ada 20,1% sudah mengunjungi untuk pertama kalinya dengan jumlah 32 orang, 55,3% sudah mengunjungi untuk yang kedua kalinya dengan jumlah 88 orang, 15,1% sudah mengunjungi untuk yang ketiga kalinya dengan jumlah 24 orang, dan 9,4% sudah mengunjungi lebih dari 4 kali dengan jumlah 15 orang.

f. Tingkat Capaian Responden

Tabel 1. Hasil Tingkat Capaian Responden Konsep Pelayanan Prima

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	N	Skor	Mean	TCR	Kategori
A. Ability (Kemampuan)											
1	Petugas mampu melayani pengunjung dengan baik.	1	33	72	51	2	159	497	3.13	62.51	Kurang Baik
2	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik kepada pengunjung.	1	32	73	51	2	159	498	3.13	62.64	Kurang Baik
Jumlah								995	6.26	125.15	
Rata-rata										62.58	Kurang Baik
B. Attitude (Sikap)											
1	Petugas melayani pengunjung dengan sabar.	3	32	69	52	3	159	497	3.13	62.51	Kurang Baik
Jumlah								497	3.13	62.51	
Rata-rata									3.13	62.51	Kurang Baik
C. Appearance (Penampilan)											
1	Petugas menggunakan pakaian yang serasi dan sopan.	13	75	56	15	0	159	391	2.46	49.18	Tidak Baik
2	Petugas menampilkan dandanan yang rapi.	15	80	59	5	0	159	372	2.34	46.79	Tidak Baik
3	Petugas menampilkan raut wajah yang menyenangkan.	15	74	57	13	0	159	386	2.43	48.55	Tidak Baik
4	Petugas menggunakan tanda pengenal.	19	80	58	2	0	159	361	2.27	45.40	Tidak Baik
Jumlah								1510	9.50	189.93	
Rata-rata									2.37	47.48	Tidak Baik

D. <i>Attention</i> (Perhatian)												
1	Petugas memberikan perhatian kepada pengunjung mengenai hal yang boleh dan tidak boleh dilakukan.	7	54	59	38	1	159	449	2.82	56.48	Kurang Baik	
2	Petugas memahami kebutuhan pengunjung,	5	32	60	60	2	159	499	3.14	62.77	Kurang Baik	
Jumlah									948	5.96	119.24	
Rata-rata										2.98	59.62	Kurang Baik
E. <i>Action</i> (Tindakan)												
1	Petugas menindak lanjuti dengan baik permintaan pengunjung.	3	35	60	59	2	159	499	3.14	62.7673	Kurang Baik	
2	Petugas berperilaku cepat dan tanggap saat menghadapi pengunjung.	3	32	73	49	2	159	492	3.09	61.88679	Kurang Baik	
Jumlah									991	6.23	124.65	
Rata-rata										3.11	62.32	Kurang Baik
F. <i>Accountability</i> (Tanggung Jawab)												
1	Petugas memiliki rasa bertanggung jawab atas kenyamanan pengunjung saat berkunjung pada daya tarik wisata.	3	33	72	50	1	159	490	3.08	61.63	Kurang Baik	
2	Petugas memiliki loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaannya.	3	32	83	40	1	159	481	3.02	60.50	Kurang Baik	
3	Petugas bertanggung jawab atas keamanan pengunjung.	3	34	77	43	2	159	484	3.04	60.88	Kurang Baik	
Jumlah									1455	9.15	183.01	
Rata-rata										3.05	61.00	Kurang Baik

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 26.00

Pada tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan TCR pada indikator *ability* diperoleh skor rata-rata 6,26 dan skor persentase rata-rata TCR (62,58%), termasuk dalam kategori kurang baik. Indikator *attitude* diperoleh skor persentase rata-rata 62,51%, termasuk kategori kurang baik. Indikator *appearance* diperoleh skor persentase rata-rata TCR 47,48%, termasuk ke dalam kategori tidak baik. Indikator *attention* diperoleh skor persentase rata-rata TCR 59,62%, termasuk ke dalam kategori kurang baik. Indikator *action* diperoleh skor persentase rata-rata TCR 62,32%, termasuk ke dalam kategori kurang baik. Indikator *accountability* diperoleh skor persentase rata-rata TCR 61,00%, termasuk ke dalam kategori kurang baik.

B. Pembahasan

Menurut pengkategorian skor serta nilai rata-rata statistik dari data hasil penelitian, bisa diamati bahwasannya nilai rata-rata 59,25% dengan kategori kurang baik yang didapatkan dari 159 responden. Sehingga dapat disimpulkan bahwasannya pelayanan prima di Daya Tarik Air Terjun

Bayang Sani secara keseluruhan belum memenuhi standar. Hendaknya, melakukan evaluasi ulang agar bisa tersampaikan pelayanan prima sesuai dengan indikator faktor *ability*, *attitude*, *appearance*, *attention*, *action*, dan *accountability* agar pengunjung merasa diberikan pelayanan yang terbaik, yang nantinya diharapkan agar pengunjung merasa senang dan terpuaskan saat berwisata ke Daya Tarik Wisata Air Terjun Bayang Sani.

1. *Ability* (Kemampuan)

Analisis yang sudah dilakukan menghasilkan nilai TCR 62,58% dengan kategori kurang baik. Berarti, petugas belum mampu memberikan pelayanan baik serta menciptakan komunikasi antara petugas dan pengunjung.

2. *Attitude* (Sikap)

Analisis yang sudah dilakukan menghasilkan nilai TCR 62,51% dengan kategori kurang baik. Berarti, petugas belum mampu bersikap sabar dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.

3. *Appearance* (Penampilan)

Analisis yang sudah dilakukan menghasilkan nilai TCR 47,48% dengan kategori tidak baik. Dikarenakan, petugas belum menggunakan seragam dan juga belum menggunakan tanda pengenal, penampilan fisik yang belum rapi juga menjadi salah satu penyebabnya.

4. *Attention* (Perhatian)

Analisis yang sudah dilakukan menghasilkan nilai TCR 59,62% dengan kategori kurang baik. Berarti, petugas masih belum memberikan perhatian seperti hal yang boleh maupun tidak boleh dilakukan serta masih kurang memahami keinginan pengunjung, serta masih kurangnya tingkat kepedulian petugas terhadap pengunjung.

5. *Action* (Tindakan)

Analisis yang sudah dilakukan menghasilkan nilai TCR 62,32% dengan kategori kurang baik. Berarti, petugas masih kurang dalam menindak lanjut keinginan atau permintaan dari pengunjung dan kurang cepat tanggap saat menghadapi pengunjung.

6. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Analisis yang sudah dilakukan menghasilkan nilai TCR 61,00% dengan kategori kurang baik. Berarti, petugas masih belum memiliki rasa tanggung jawab yang baik kepada pengunjung dan masih belum memiliki loyalitas terhadap pekerjaannya.

KESIMPULAN

Setelah penjabaran data di atas didapatkan rata-rata 59,25% dengan kategori yang kurang baik dan diperoleh dari 159 responden. Konsep pelayanan prima belum terwujud pada daya tarik wisata Air Terjun Bayang Sani Kecamatan Bayang. Masih perlu evaluasi ulang dari ketua pengelola untuk petugas agar dapat mewujudkan konsep pelayanan prima di daya tarik wisata ini. Dikarenakan saat ini pelayanan prima menjadi tolak ukur kepuasan pengunjung saat berwisata.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Undang-Undang RI No. 10 Tahun 2009. Tentang Kepariwisata
- [2] United Nation World Tourism Organization (UNWTO) 2013 Edition.
- [3] Kotler & Armstrong, G, "*Principles of Marketing*", 14e. New Jersey, USA: Pearson, 2012

- [4] Daryanto & Setyobudi I, "*Konsumen dan Pelayanan Prima*". Yogyakarta: Gava Media, 2014
- [5] B. Atep Adya, "*Dasar-Dasar Pelayanan Prima*". Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003
- [6] Al Rasyid, H, "*Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek*". *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 1(2), 210–223, 2017
- [7] González, M. E. A., Comesaña, L. R., & Brea, J. A. F, "*Assessing Tourist Behavioral Intentions through Perceived Service Quality and Customer Satisfaction*". *Journal of Business Research*, 60(2), 153–160, 2007
- [8] Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*". Bandung: CV Alfabeta, 2018
- [9] Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*". Bandung: Aflabeta, 2015
- [10] Trisna, Putra, A Review on penta helix actors in village tourism development and management. *Journal of Business on Hospitality and Tourism*, 5(1), 63, 2019.