

**TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA FASILITAS WISATA
DI DAYA TARIK WISATA PUNCAK PARALAYANG**

SKRIPSI



**ILHAM FARIANSYAH
2018/18135265**

**PROGRAM STUDI (D4) MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

**TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA FASILITAS WISATA
DI DAYA TARIK WISATA PUNCAK PARALAYANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)
Di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang*



**ILHAM FARIANSYAH
2018/18135265**

**PROGRAM STUDI (D4) MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Fasilitas Di Daya Tarik Wisata
Puncak Paralayang**

Nama : Ilham Fariansyah
NIM/BP : 18135265/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

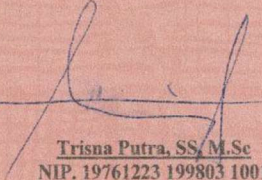
Padang, 21 November 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing


Pasaribu, SST, Par, M.Si, Par, CHE
NIP. 198705 20201504 1001

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Tingkat Kepentingan Dan kinerja Fasilitas Di Daya Tarik Wisata Puncak Paralayang
Nama : Ilham Fariansyah
NIM/BP : 18135265/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 21 November 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua :Pasaribu.SST.Par,M.Si.Par,CHE

1. 

2. Anggota : Dwi Pratiwi Wulandari,,S.ST.Par,M.Par

2. 

3. Anggota :Lise Asnur,M.Pd

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : pariwisata@fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ilham Fariansyah
NIM/TM : 18135265/ 2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Fasilitas Di Daya Tarik Wisata Puncak Paralayang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Kepada Departemen Pariwisata



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,



Ilham Fariansyah
NIM. 18135265

ABSTRAK

Ilham Fariansyah, 2022 : Tingkat Kepentingan dan Kinerja Fasilitas Wisata Di Daya Tarik Wisata Puncak Paralayang Kota Padang

Penelitian ini berawal dari hasil observasi yang dilihat berdasarkan data kunjungan wisatawan Puncak Paralayang dimana mengalami penurunan pada bulan Januari hingga September, hal ini terjadi karena wabah *pandemic covid - 19* yang masuk dan mengakibatkan diberlakukannya *system lockdown* atau PSBB hampir disemua daerah di Indonesia termasuk kota Padang. Dimana pemerintah melarang warga untuk melakukan kunjungan wisata demi mencegah penularan *pandemic covid - 19*. Baru ditiga bulan terakhir pada tahun 2021 ini tingkat kunjungan wisatawan yang datang ke daya tarik wisata Puncak Paralayang mengalami peningkatan yang signifikan hal ini tentunya diiringin dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat. Peneliti juga mengamati permasalahan lain yaitu sebagai daya tarik wisata Puncak Paralayang dihadapkan pada tantangan untuk dapat menarik hati wisatawan agar mau berkunjung. Hal ini tentu penting dilakukan karna sebagai salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa. Selain itu, fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang berperan penting dalam usaha meningkatkan kepuasan wisatawan. Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan peneliti pada bulan April – Agustus 2022 terdapat beberapa masalah terkait dengan fasilitas wisata : fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas penunjang pada daya tarik wisata Puncak Paralayang yang harus dilakukan pembaharuan / pengembangan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis “Tingkat Kepentingan dan Kinerja Fasilitas Wisata”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang pernah berwisata di daya tarik wisata Puncak Paralayang. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini purposive sampling sehingga diperoleh sampel sebanyak 173 sampel. Teknik analisis yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* menggunakan SPSS 25.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 6 indikator yang berada dalam kuadran 1 (*Concentrate Here*, Prioritas Utama) *High Importance, Low Performance*, ada 2 indikator yang berada dalam kuadran 2 (*Keep UpThe Good Work*, Pertahankan Kinerja) *High Importance, High Performance*, ada 2 indikator yang berada dalam kuadran 3 (*Low Priority*, Prioritas Rendah) *Low Importance, Low Performance* dan ada 3 indikator yang berada dalam kuadran 4 (*Possibly Overkill*, Berlebihan) *Low Importance, High Performance*.

Kata Kunci : Fasilitas Utama, Fasilitas Pendukung, Fasilitas Penunjang

ABSTRACT

Ilham Fariansyah, 2022: The Level of Importance and Performance of Tourism Facilities in the Peak Paragliding Tourist Attraction in Padang City

This research started from observations, which were seen based on data from Puncak Paragliding tourist visits which decreased from January to September, this occurred due to the outbreak of the Covid - 19 pandemic that entered and resulted in the imposition of a lockdown system or PSBB in almost all regions in Indonesia including the city of Padang. . Where the government prohibits residents from making tourist visits in order to prevent the transmission of the Covid-19 pandemic. Only in the last three months of 2021 has the level of tourist visits coming to the Puncak Paragliding tourist attraction experienced a significant increase, this is of course accompanied by implementing strict health protocols. Researchers also observe other problems, namely as a tourist attraction Puncak Paragliding is faced with the challenge of being able to attract tourists to want to visit. This is certainly important to do because as one of the businesses engaged in services. In addition, facilities are facilities and infrastructure that play an important role in efforts to increase tourist satisfaction. Based on the results of pre-research conducted by researchers in April - August 2022, there are several problems related to tourist facilities: main facilities, supporting facilities and supporting facilities at the Puncak Paragliding tourist attraction which must be renewed / developed.

The purpose of this research is to analyze the "Level of Importance and Performance of Tourism Facilities". The population in this study were all tourists who had traveled to the Puncak Paragliding tourist attraction. The technique used in this study was purposive sampling in order to obtain a sample of 173 samples. The analysis technique used is the Importance Performance Analysis method using SPSS 25.0.

The results showed that there were 6 indicators in quadrant 1 (Concentrate Here, Top Priority) High Importance, Low Performance, there were 2 indicators in quadrant 2 (Keep Up The Good Work, Maintain Performance) High Importance, High Performance, there were 2 indicators that are in quadrant 3 (Low Priority) Low Importance, Low Performance and there are 3 indicators that are in quadrant 4 (Possibly Overkill, Excessive) Low Importance, High Performance.

Keywords: Main Facilities, Supporting Facilities and Supporting Facilities

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi peneliti sehingga dapat menyelesaikan Skripsi tentang **“Tingkat Kepentingan dan Kinerja Fasilitas Wisata Di Daya Tarik Wisata Puncak Paralayang”**. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada program studi D4 Manajemen Perhotelan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Proses penyusunan skripsi ini, peneliti telah banyak mendapatkan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd. Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan. Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc selaku Ketua Departemen Parawisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, S.ST.Par., M.Si.Par selaku Dosen Penasehat Akademik dan termaksud Dosen Pembimbing dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Ibu Dwi Pratiwi Wulandari, S.ST.Par., MM.Par selaku Dosen Penguji satu.
5. Ibu Lise Asnur, S.Pd.. M.Pd selaku Dosen Penguji dua.
6. Segenap dosen Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

7. Seluruh *staff* pengajar, teknisi dan administrasi pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Seluruh mahasiswa program studi D4 Manajemen Perhotelan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
9. Kedua orang tua ayah dan ibu, serta semua keluarga besar yang selalu memberikan semangat kepada peneliti.
10. Berbagai pihak yang telah membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya masukan dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua terimakasih.

Padang, November 2022
Peneliti

Ilham Fariansyah
NIM : 18135265

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	14
C. Rumusan Masalah.....	14
D. Tujuan Penelitian	14
E. Manfaat Penelitian	15
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian teori	16
B. Kerangka Konseptual	28
C. Pertanyaan Penelitian	29
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	30
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
C. Variabel Penelitian	30
D. Definisi Operasional Variabel	31
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	34
G. Instrumen Penelitian	35
H. Teknik Analisa Data	36
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B. Hasil Penelitian	46

C. Pembahasan.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Domestik ke Kota Padang Tahun 2019 – 2020.....	2
2. PAD Sektor Pariwisata Kota Padang Tahun 2015 – 2020.....	3
3. Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Domestik ke Kota Padang Tahun 2019 – 2020.....	32
4. Pedoman Nilai Kuesioner	36
5. Kisi-kisi Operasional Variabel.....	36
6. Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja Fasilitas Utama	37
7. Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja Fasilitas Pendukung	38
8. Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja Fasilitas Penunjang	39
9. Interpretasi Nilai r (Alpha Cronbach).....	40
10. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja Fasilitas Utama, Fasilitas Pendukung dan Fasilitas Penunjang.....	41
11. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
12. Profil Responden Berdasarkan Umur	47
13. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
14. Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	49
15. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Fasilitas Utama	50
16. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Fasilitas Pendukung	51
17. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Fasilitas Penunjang	52
18. Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Fasilitas Utama.....	53
19. Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Fasilitas Pendukung	54
20. Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Fasilitas Penunjang	55
21. Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja Fasilitas Utama	56
22. Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja Fasilitas Pendukung	57
23. Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja Fasilitas Penunjang	59

24. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja Fasilitas Utama. Fasilitas Pendukung dan Fasilitas Penunjang.....	60
25. Tingkat Kesesuaian Per Item Responden Fasilitas Wisata	62
26. Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan dan Kinerja	64
27. Prioritas Perbaikan Indikator	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Puncak Paralayang	5
2. Data Kunjungan Wisatawan Ke Puncak Paralayang Kota Padang Tahun 2021	6
3. Kondisi Jalan Puncak Paralayang	9
4. Keluhan wisatawan terhadap fasilitas wisata Puncak Paralayang	9
5. Kondisi Toilet Puncak Paralayang	10
6. Keluhan wisatawan terhadap fasilitas wisata Puncak Paralayang	10
7. Kondisi Warung Puncak Paralayang.....	11
8. Keluhan wisatawan terhadap fasilitas wisata Puncak Paralayang	11
9. Kondisi Tidak Ada Tempat Sampah & Kondisi Tempat Duduk.....	12
10. Keluhan wisatawan terhadap fasilitas wisata Puncak Paralayang	12
11. Evaluasi Kinerja Aset Fasilitas Wisata	21
12. Kerangka Konseptual	28
13. <i>Matriks Importance Performance Analysis</i>	40
14. Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Fasilitas Wisata Di Daya Tarik Wisata Puncak Paralayang.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	82
Lampiran 3. Profil Responden	89
Lampiran 4. Analisis Deskriptif	91
Lampiran 5. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	104
Lampiran 6. <i>Matrik Importance Performance Analysis</i>	108
Lampiran 7. Uji Coba 30 Responden.....	109
Lampiran 8. Dokumentasi.....	113

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu kebutuhan manusia modern. Perkembangan teknologi dan informasi memberikan kemudahan bagi semua kalangan untuk bisa mencari dan menikmati berbagai tempat yang akan dikunjungi. Menurut (Prayogo, 2018) Pariwisata secara sederhana didefinisikan sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari suatu tempat ke empat lain membuat rencana dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan mendapatkan hiburan sehingga keinginannya terpenuhi. Indonesia merupakan satu dari banyak negara di dunia yang memiliki sumber daya alam yang melimpah, termasuk sumber daya pariwisata yang mendunia. Pemerintah Indonesia fokus kepada sumber daya maritim termasuk kelautan, baik sumber daya laut yang melimpah dan pengembangan sektor pariwisata yang menjadi daya tarik dunia terhadap Indonesia. Daya tarik wisata menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam menghasilkan kepuasan wisatawan. Menurut (Warpani, 2017:188) menjelaskan bahwa daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memicu seseorang atau sekelompok orang mengunjungi suatu tempat karena memiliki makna tertentu.

Perkembangan sumber daya pada sektor pariwisata diharapkan mampu meningkatkan perekonomian negara dan masyarakat lokal yang ada disekitar objek wisata, sehingga mampu mandiri dalam perekonomian. Pentingnya pariwisata sebagai pendapatan devisa negara dikarenakan pariwisata memberikan

kontribusi yang cukup besar yang menyebabkan sektor pariwisata menjadi sektor pendukung penggerak ekonomi rakyat. dimana pariwisata yang memberikan daya tarik wisata sebagai sumber pendapatan daerah dan perluasan kesempatan kerja yang cukup besar diharapkan dapat mengembangkan dan memaksimalkan potensi yang dimilikinya dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat melalui data kunjungan wisata Mancanegara dan Domestik yang datang ke kota Padang :

Tabel 1. Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Domestik ke Kota Padang Tahun 2019 - 2020

Tahun	Realisasi Wisatawan (Orang)		Capaian Kinerja (%)	
	Mancanegara	Domestik	Mancanegara	Domestik
2016	58.903	3.632.820	111	114
2017	67.286	4.368.375	104	121
2018	71.054	5.076.581	104	130
2019	88.351	5.384.236	104	134.6
2020	21.660	2.562.966	75	139

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Padang (2022)

Dari tabel diatas dijelaskan bahwa perkembangan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara yang datang ke kota Padang berdasarkan data Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa realisasi wisatawan mancanegara pada tahun 2019 dari 88.351 orang menurun menjadi 21.660 orang pada tahun 2020. Hal yang sama juga terjadi pada realisasi wisatawan domestik dimana jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2019 sebesar 5.348.236 orang menurun menjadi 2.562.966 orang atau sebesar 52.39% pada tahun 2020. Penurunan hanya terjadi pada kunjungan wisatawan pada tahun 2020. Faktor terbesar yang mempengaruhi berkurangnya kunjungan wisatawan mancanegara dan domestik pada tahun 2020 adalah faktor masuknya wabah *pandemic covid-19* ke Indonesia pada awal tahun

2020 yang menyebabkan keterpurukan dunia kepariwisataan termasuk Kota Padang.

Selain itu, sektor pariwisata juga sangat diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah termasuk Kota Padang. Berikut adalah data PAD sektor Pariwisata Kota Padang :

Tabel 2. PAD Sektor Pariwisata Kota Padang Tahun 2015 s/d 2020

Tahun	Jumlah PAD Pariwisata	Total Reliasasi PAD	% dari Total Reliasasi PAD
2015	17.837.868.542	370.413.732.165	4.82%
2016	57.191.716.350	391.925.162.546	14.59%
2017	74.005.495.031	454.295.916.658	16.29%
2018	90.212.579.984	487.533.838.745	18.50%
2019	104.989.824.498	546.544.393.948	19.20%
2020	61.451.018.911	346.400.776.362	5.63%

Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang. 2022

Dapat dilihat pada tabel 2 dimana dari data PAD Sektor Pariwisata terlihat bahwa terjadi peningkatan yang cukup signifikan. dimana pada tahun 2015 jumlah PAD sektor pariwisata sebesar Rp. 17.83 Milyar meningkat tajam menjadi Rp.104.98 milyar ditahun 2019 atau meningkat sebesar 588.57% dalam satu periode. Begitu juga dengan persentase total realisasi PAD meningkat setiap tahun. dimana pada tahun 2015 mencapai 4.82% dan mengalami peningkatan cukup tinggi setiap tahun dan pada tahun 2019 mencapai 19.20%. Dengan peningkatan PAD ini membuktikan bahwa sektor pariwisata telah mampu memberikan dampak positif terhadap perekonomian di Kota Padang pada masa situasi normal (sebelum pandemi). Namun tahun 2020 capaian PAD sektor pariwisata hanya sebesar 5.63%. angka ini jauh menurun dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Persentase penurunan sebesar 70%. Hal ini disebabkan karena adanya *pandemic covid-19*.

Selain dilihat dari data Pendapatan Asli Daerah juga dapat dilihat melalui data Produk Domestik Regional Bruto (PDRB). Dimana Dinas Pariwisata dan Kebudayaan kota Padang telah menetapkan untuk meningkatkan kontribusi sektor pariwisata terhadap PDRB kota Padang atas dasar harga berlaku tahun 2020 yang lalu sebesar Rp. 745.82 Milyar (atau sekitar 1.2%). Besaran kontribusi ini merupakan yang terendah selama 5 tahun terakhir. Hal ini karena pariwisata merupakan bidang yang sangat rawan dan rentan terhadap apa saja, termasuk oleh pandemi covid-19 yang terjadi selama dua tahun ini.

Provinsi Sumatera Barat yang terletak pada jalur Bukit Barisan, mempengaruhi relief daerah ini yang cenderung berbukit-bukit dan memiliki hutan tropis yang indah. beberapa gunung dan danau alami yang menambah keindahan alam provinsi ini. Sehingga provinsi Sumatera Barat memiliki pilihan yang cukup lengkap bagi para wisatawan yang ingin menikmati berbagai keindahan alam maupun peninggalan - peninggalan bersejarah. Kota Padang sebagai ibu kota dari Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu alasan wisatawan untuk dapat melihat keindahan alam mengingat kota Padang terletak pada pantai barat pulau Sumatera. sehingga destinasi wisata paling dominan di kota Padang adalah pantai.

Puncak Paralayang merupakan daya tarik wisata yang saat ini sedang diminati oleh wisatawan. Puncak Paralayang terletak di Kecamatan Padang Selatan, kota Padang. Puncak Paralayang ini telah lama diketahui keberadaannya sejak tahun 2015 oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan kota Padang. Untuk menuju Puncak Paralayang ini, bisa melalui dua rute. Rute pertama bisa melalui

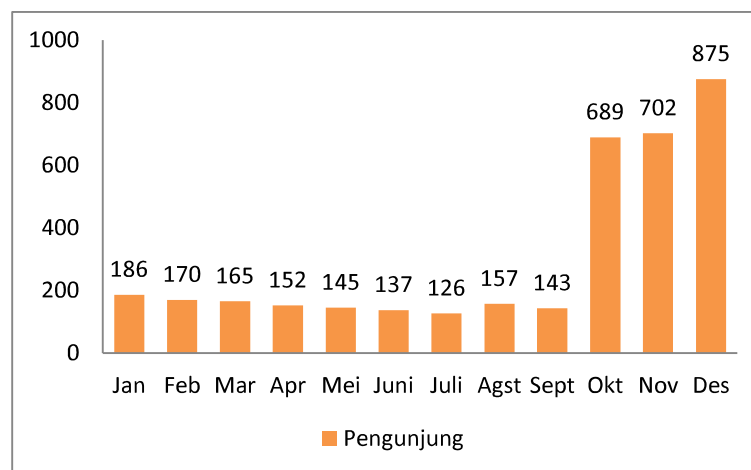
jalan lama menuju Pantai Air Manis. Kelurahan Mata Air. Rute kedua melalui jalan baru ke Gunung Padang. Puncak Paralayang mempunyai dua pemandangan yang berbeda. Jika melihat kearah laut. pengunjung akan disuguhkan dengan keindahan Pantai Air Manis. berpadu dengan hijaunya pepohonan menjadi panorama alam yang indah serta dapat dilihat dari ketinggian. wisatawan juga dapat langsung melihat keindahan sunset menjelang matahari terbenam. Selain itu. jika melihat kearah belakang laut. menampilkan keindahan dari Kota Padang. Sesuai dengan namanya. wisatawan juga dapat menyaksikan secara langsung olahraga terjun payung yang menjadikan puncak ini sebagai titik lepas landas. Serta. wisatawan juga dapat mencoba olahraga paralayang ini. Tiap harinya puncak ini selalu ramai oleh wisatawan. Mulai dari pagi hingga sore. Berikut ini daya tarik wisata Puncak Paralayang :



Gambar 1. Puncak Paralayang

Sumber : Dokumentasi pribadi (2022)

Daya tarik wisata Puncak Paralayang memiliki potensi untuk dijadikan wisata alam unggulan di kota Padang. hal ini dikarenakan wisata Puncak Paralayang memiliki hal yang berbeda dengan wisata alam lainnya. tidak hanya menikmati pemandangan laut tetapi juga dapat mencoba olahraga paralayang tersebut. Daya tarik wisata Puncak Paralayang ini harus dikembangkan agar banyak orang mengetahui dan berminat untuk berkunjung. Berikut data kunjungan wisatawan ke Puncak Paralayang kota Padang :



Gambar 2. Data Kunjungan Wisatawan Ke Puncak Paralayang Kota Padang Tahun 2021

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa kunjungan wisatawan yang datang ke Puncak Paralayang mengalami penurunan pada bulan Januari hingga September, hal ini terjadi karena wabah *pandemic covid - 19* yang masuk dan mengakibatkan diberlakukannya *system lockdown* atau PSBB hampir disemua daerah di Indonesia termasuk kota Padang. Dimana pemerintah melarang warga untuk melakukan kunjungan wisata demi mencegah penularan *pandemic covid - 19*. Baru ditiga bulan terakhir pada tahun 2021 ini tingkat kunjungan wisatawan yang datang ke daya tarik wisata Puncak Paralayang mengalami peningkatan yang

signifikan hal ini tentunya diiringin dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat.

Berdasarkan penjelasan diatas, selain dari permasalahan pandemic covid-19 peneliti juga mengamati permasalahan lain yaitu sebagai daya tarik wisata Puncak Paralayang dihadapkan pada tantangan untuk dapat menarik hati wisatawan agar mau berkunjung. Hal ini tentu penting dilakukan karna sebagai salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa. Wisatawan merupakan tolak ukur yang paling penting dalam keberlangsungan pariwisata. Pihak Dinas Pariwisata dan pengelola Puncak Paralayang harus tahu fasilitas-fasilitas wisata apa saja yang dianggap penting oleh wisatawan dan pihak Dinas Pariwisata dan pengelola berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan wisatawan. Itulah sebabnya perlu dilakukan *Importance Performance Analysis*. Menurut Supranto (2015). *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing- masing atribut fasilitas wisata yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari fasilitas wisata tersebut. Apabila kinerja dibawah harapan maka wisatawan akan kecewa dan tidak puas, namun apabila kinerja sesuai dengan harapan maka wisatawan akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan wisatawan maka akan sangat puas.

Selain itu, keunikan daya tarik wisata membutuhkan penyediaan berbagai fasilitas wisata yang menunjang untuk berjalannya kegiatan kepariwisataan. Fasilitas yang memadai tentunya akan semakin menambah daya tarik wisatawan untuk menikmati keindahan Puncak Paralayang. Menurut (A. Yoeti. 2014)

Fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tempat wisata yang dikunjungi. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang berperan penting dalam usaha meningkatkan kepuasan wisatawan. Sedangkan menurut (Huda, 2015) mengatakan bahwa fasilitas wisata terbagi menjadi tiga yaitu : fasilitas utama berupa sarana yang sangat dibutuhkan atau dirasa sangat perlu, fasilitas pendukung yaitu sarana yang pada dasarnya sebagai pelengkap fasilitas utama sehingga wisatawan akan merasa lebih betah saat berada di daya tarik wisata, dan fasilitas penunjang pada dasarnya merupakan sarana yang bersifat sebagai pelengkap utama sehingga wisatawan merasa terpenuhi apapun kebutuhan selama mengunjungi daya tarik wisata.

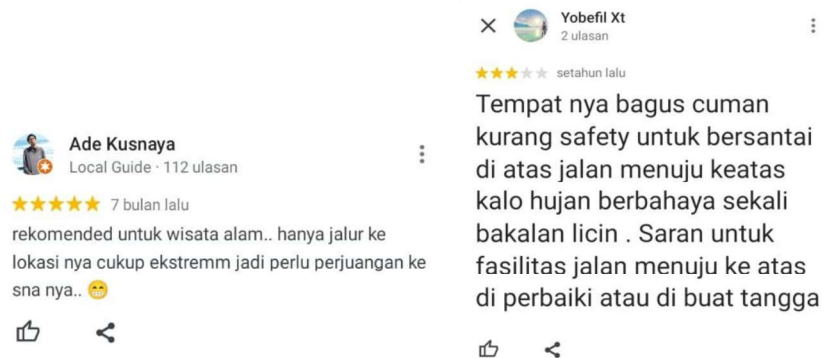
Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan peneliti pada bulan April – Agustus 2022 terdapat beberapa masalah terkait dengan fasilitas wisata : fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas penunjang pada daya tarik wisata Puncak Paralayang yang harus dilakukan pembaharuan / pengembangan. Pertama dilihat dari fasilitas utama, dimana terdapat beberapa permasalahan terkait dengan fasilitas wisata yaitu fasilitas jalan menuju tempat wisata Puncak Paralayang masih belum di kelola dengan baik, jalan ke lokasi ini masih ada berupa jalan tanah berbatu. Dengan jalan yang masih tanah berbatu dapat membuat pengunjung merasa tidak nyaman untuk pergi ke Puncak Paralayang ini. Kondisi ini dapat dilihat pada gambar 3 dibawah ini :



Gambar 3. Kondisi Jalan Puncak Paralayang

Sumber : Dokumentasi Pribadi (2022)

Berikut ini adalah bukti beberapa keluhan dari wisatawan di *google review* terhadap fasilitas wisata utama Puncak Paralayang :



Gambar 4. Keluhan wisatawan terhadap fasilitas wisata Puncak Paralayang

Sumber : Dokumentasi Pribadi (2022)

Dari gambar diatas terdapat beberapa keluhan dari wisatawan yang mengatakan bahwa tempatnya bagus cuma kurang *safety* dan saat hujan jalan akan lebih licin sehingga lebih berbahaya. Tempat wisata Puncak Paralayang ini akan lebih populer jika akses jalan diperbaiki karena pengunjung akan merasa puas jika melewati jalan yang bagus. seharusnya pihak Dinas Pariwisata dan pengelola melakukan perbaikan jalan agar pengunjung yang datang tidak mengalami kesulitan. Ini tentu akan berdampak baik bagi citra wisata Puncak Paralayang sebagai salah satu daya tarik wisata.

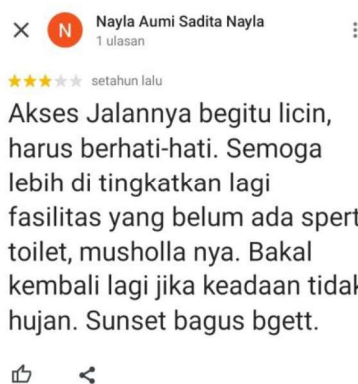
Selanjutnya, dilihat dari fasilitas utama lainnya yaitu toilet di Puncak Paralayang yang kurang bersih dan tidak terawat serta terkensan masih seadanya saja. Untuk mencapai toilet ini wisatwan harus turun kebawah dan tidak ada penerangan sedikitpun. Kondisi ini dapat dilihat pada gambar 5 dibawah ini :



Gambar 5. Kondisi Toilet Puncak Paralayang

Sumber : Dokumentasi Pribadi (2022)

Berikut ini adalah bukti keluhan dari wisatawan di *google review* terhadap fasilitas wisata Puncak Paralayang :



Gambar 6. Keluhan wisatawan terhadap fasilitas wisata Puncak Paralayang

Sumber : Dokumentasi Pribadi (2022)

Dari gambar diatas terdapat keluhan dari wisatawan yang mengatakan bahwa fasilitas toilet yang belum ada di daya tarik wisata Puncak Paralayang. Setiap tempat wisata seharusnya menyediakan toilet yang layak dan nyaman bagi

wisatawan. Hal ini sebaiknya menjadi perhatian penting bagi pihak Dinas Pariwisata dan pengelola untuk dapat membangun fasilitas toilet yang lebih baik bagi wisatawan yang datang ke daya tarik wisata Puncak Paralayang. Tentu saja ini akan memberikan kemudahan bagi wisatawan saat ingin ke toilet dan menciptakan rasa nyaman bagi wisatawan saat berada di daya tarik wisata Puncak Paralayang.

Kedua. fasilitas pendukung dilihat dari ketersediaan tempat membeli makanan dan minuman masih sangat kurang memadai dan belum tertata rapi. Kondisi ini dapat dilihat pada gambar 7 berikut ini :



Gambar 7. Kondisi warung di Puncak Paralayang

Sumber : Dokumentasi Pribadi (2022)

Berikut ini adalah bukti keluhan dari wisatawan di *google review* terhadap fasilitas wisata Puncak Paralayang :



Gambar 8. Keluhan wisatawan terhadap fasilitas wisata Puncak Paralayang

Sumber : Dokumentasi Pribadi (2022)

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa fasilitas pendukung ini harus tersedia agar memudahkan wisatawan saat berada di Puncak Paralayang dan membuat wisatawan merasa puas dan ingin kembali berkunjung. Puncak Paralayang memiliki lahan yang luas untuk dapat membangun tempat makan dan minuman yang lebih baik.

Ketiga. dilihat dari fasilitas penunjang Puncak Paralayang ini tidak menyediakan tempat sampah bagi pengunjung serta fasilitas tempat duduk yang tidak memadai. Kondisi ini dapat dilihat pada gambar 9 dibawah ini :



Gambar 9. Kondisi Tidak Ada Tempat Sampah & kondisi Tempat Duduk
Sumber : Dokumentasi pribadi (2022)

Berikut ini adalah bukti keluhan dari wisatawan di *google review* terhadap fasilitas wisata Puncak Paralayang :



Gambar 10. Keluhan wisatawan terhadap fasilitas wisata Puncak Paralayang
Sumber : Dokumentasi Pribadi (2022)

Dari gambar diatas terdapat dikeluhkan oleh wisatawan di *google review* yang menyatakan bahwa masih banyak sampah dan puntung rokok yang dibuang sembarangan oleh wisatawan dan tempat duduk yang disediakan saat berada pada Puncak Parlayang masih kurang memadai bagi wisatawan. Padahal pihak pengelola daya tarik wisata Puncak Paralayang sudah memasang tanda jagalah kebersihan dan memungut biaya retribusi sampah kepada wisatawan saat berada diatas puncak tetapi masih saja ada wisatawan yang membuang sampah sembarangan. Bagi pihak Dinas pariwisata dan pengelola sebaiknya melakukan pembaharuan tentang menyediakan fasilitas tempat sampah agar memudahkan wisatawan. Tentunya ini akan berdampak bagi kenyamanan pengunjung saat berada di Puncak Paralayang.

Dengan daya tarik wisata alam yang belum memenuhi aspek kelengkapan fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas penunjang inilah yang dapat menjadi penyebab rendahnya minat wisatawan untuk datang. Adanya penelitian ini diharapkan pihak Dinas Pariwisata kota Padang dan pengelola daya tarik wisata Puncak Paralayang dapat mengukur tingkat kepentingan dan kinerja fasilitas wisata di daya tarik wisata Puncak Paralayang ditinjau dari fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas penunjang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode dalam penelitian ini digunakan agar pihak Dinas pariwisata dan pengelola dapat melakukan perbaikan fasilitas wisata di daya tarik wisata Puncak Paralayang. Hal ini tentu saja akan membuat wisatawan yang datang menjadi puas dan melakukan kunjungan ulang. Diharapkan hal ini akan berdampak baik kedepannya bagi daya tarik wisata

Puncak Paralayang. Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dipaparkan diatas. maka peneliti tertarik mengangkat judul penelitian tentang “**Tingkat Kepentingan dan Kinerja Fasilitas Wisata di Daya Tarik Wisata Puncak Paralayang**”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan diatas, fokus masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja fasilitas wisata yaitu fasilitas utama, fasilitas penunjang dan fasilitas pendukung di daya tarik wisata Puncak Paralayang menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus masalah yang telah penulis uraikan diatas. maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepentingan fasilitas wisata di daya tarik wisata Puncak Paralayang Kota Padang?
2. Bagaimana tingkat kinerja fasilitas wisata di daya tarik wisata Puncak Paralayang Kota Padang?

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja daya tarik wisata Puncak Paralayang di kota Padang.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mendeskripsikan tingkat kepentingan dan kinerja Fasilitas Utama di daya tarik wisata Puncak Paralayang di kota Padang.
- b. Mendeskripsikan tingkat kepentingan dan kinerja Fasilitas Penunjang di daya tarik wisata Puncak Paralayang di kota Padang.
- c. Mendeskripsikan tingkat kepentingan dan kinerja Fasilitas Pendukung di daya tarik wisata Puncak Paralayang di kota Padang.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Pengelola dan Dinas Pariwisata
 - a. Dapat memberi informasi tentang kepentingan dan kinerja fasilitas wisata di daya tarik wisata Puncak Paralayang Kota Padang.
 - b. Menjadi bahan pertimbangan untuk memberikan dana perbaikan bagi daya tarik wisata Puncak Paralayang kota Padang agar dapat menunjang kenyamanan pengunjung saat berkunjung.
 - c. Dapat menjadi acuan awal dalam penyediaan/pengembangan fasilitas wisata di daya tarik wisata Puncak Paralayang berdasarkan Pemerintah / Kebutuhan Pengunjung.

2. Bagi Departemen Pariwisata dan Perhotelan

Sebagai salah satu referensi dalam pertumbuhan ke pariwisata.

3. Bagi Peneliti Sendiri

Manfaat yang diperoleh oleh peneliti adalah sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana di Universitas Negeri Padang. Selain itu, peneliti dapat memberikan pengalaman berharga serta bisa menjadi sarana bagi

penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama kuliah.