

**ANALISIS PELAYANAN PRIMA PADA DAYA TARIK WISATA  
AIR TERJUN BAYANG SANI KECAMATAN BAYANG  
KABUPATEN PESISIR SELATAN**

**PROPOSAL SKRIPSI**



**AQILA EFFENDI  
18135151/2018**

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

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

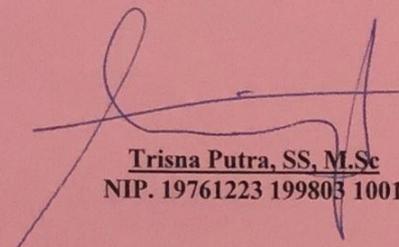
**ANALISIS PELAYANAN PRIMA DAYA TARIK WISATA AIR TERJUN  
BAYANG SANI KECAMATAN BAYANG**

Nama : Aqila Effendi  
NIM/BP : 18135151/2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2022

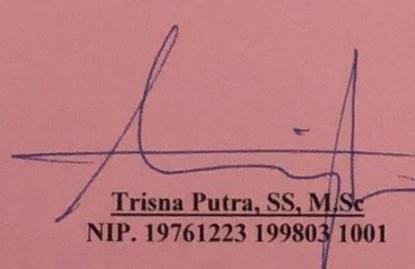
Disetujui Oleh:

Pembimbing



**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
**NIP. 19761223 199803 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 : Analisis Pelayanan Prima Daya Tarik Wisata Air Terjun Bayang Sani Kecamatan Bayang  
Nama : Aqila Effendi  
NIM/BP : 18135151/2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Trisna Putra, SS, M.Sc

1.

2. Anggota : Nidia Wulansari, SE. M.M

2.

3. Anggota : Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D

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](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)

---

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Aqila Effendi  
NIM/TM : 18135151/2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

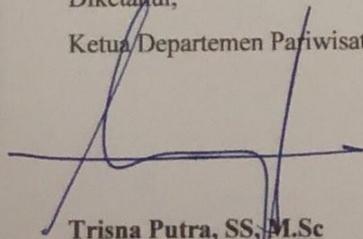
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Analisis Pelayanan Prima Daya Tarik Wisata Air Terjun Bayang Sani Kecamatan Bayang” 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,

Ketua Departemen Pariwisata

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

Saya yang menyatakan,

  
  
**Aqila Effendi**  
NIM. 18135151

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa permasalahan yang ditemui dan memiliki kaitan dengan pelayanan prima pada Daya Tarik Wisata Air Terjun Bayang Sani Kecamatan Penelitian ini bertujuan 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*. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan data kuantitatif menggunakan metode sampling *non probability sampling* dengan pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Dalam 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 %. (2) Indikator *attitude* dengan persentase TCR 62,51%. (3) Indikator *appearance* dengan persentase TCR 47,48%. (4) Indikator *attention* dengan persentase TCR 59,62. (5) Indikator *action* dengan persentase TCR 62,32%. (6) Indikator *accountability* dengan persentase TCR 61,00%.

**Kata kunci : Pelayanan prima, Air Terjun Bayang Sani.**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian mengenai **“Analisis Pelayanan Prima Daya Tarik Wisata Air Terjun Bayang Sani Kecamatan Bayang Sani Kabupaten Pesisir Selatan”**.

Dalam proses penulisan proposal penelitian skripsi ini, peneliti banyak menerima masukan, kritik dan saran serta dukungan dari berbagai pihak. Selanjutnya, perkenankan peneliti mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada :

1. Ibuk 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 Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Sekaligus sebagai dosen pembimbing skripsi.
3. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par selaku dosen pembimbing akademik
4. Segenap Bapak dan Ibu staf pengajar yang telah memberikan ilmu kepada peneliti pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
5. Teristimewa orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan baik secara materi maupun non materil serta doa kepada peneliti sehingga dapat

menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah Swt. Selalu melimpahkan kesehatan dan kesejahteraan bagi keluarga tercinta.

6. Teman-teman yang telah mendukung peneliti selama menempuh pendidikan di Universitas Negeri Padang

Semoga bantuan yang telah diberikan akan mendapat balasan dari Allah SWT. Akhirnya, peneliti berharap semoga proposal ini berguna untuk kita semua, Terima kasih.

Padang, 22 Juni 2022

Peneliti

Aqila Effendi

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Fokus Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Teori .....	9
B. Kerangka Konseptual .....	18
C. Pertanyaan Penelitian .....	18
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
A. Jenis Penelitian .....	19
B. Variabel Penelitian .....	19
C. Definisi Operasional Variabel .....	20
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	20
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	21
F. Instrumen Penelitian.....	23
G. Uji Coba Instrumen .....	24
H. Teknik Analisis Data.....	26
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Hasil Penelitian .....	28
B. Pembahasan.....	38
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>43</b>
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran.....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>46</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Petugas Karcis Tidak Menggunakan Atribut .....	4
Gambar 2. Sampah yang Berserakan di Sekitar Daerah Objek Wisata .....	5
Gambar 3. Kerangka Konseptual .....	18

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Pengunjung .....	4
Tabel 2. Skala Likert .....	22
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	23
Tabel 4. Uji Validitas .....	24
Tabel 5. Uji Reliabilitas .....	25
Tabel 6. Tingkat Capaian Responden (TCR).....	26
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	29
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	29
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	30
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tempat Tinggal .....	31
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	32
Tabel 12. Tingkat Capaian Responsden Indikator <i>Ability</i> .....	33
Tabel 13. Tingkat Capaian Responsden Indikator <i>Attitude</i> .....	34
Tabel 14. Tingkat Capaian Responsden Indikator <i>Apperance</i> .....	34
Tabel 15. Tingkat Capaian Responsden Indikator <i>Attention</i> .....	35
Tabel 16. Tingkat Capaian Responsden Indikator <i>Action</i> .....	36
Tabel 17. Tingkat Capaian Responsden Indikator <i>Accountability</i> .....	37

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata adalah aktifitas perjalanan dan tinggal seseorang atau sekelompok diluar tempat tinggal dan lingkungannya selama tidak lebih dari satu tahun berurutan untuk berwisata, bisnis, atau tujuan lain dengan tidak bekerja ditempat yang dikunjungi tersebut, menurut *United Nation Tourism Organization* (UNWTO, 2013) (Utama 2017). Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah daerah, (Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009). Pariwisata merupakan salah satu dari banyaknya industri yang sedang disorot keberadaannya dan sedang dipantau perkembangannya. Hasil studi para peneliti yang telah lampau juga menunjukkan bahwa pariwisata memiliki pengaruh yang positif terhadap beberapa hal seperti: kualitas hidup, pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja baru, perkembangan budaya, dan pembangunan infrastruktur.

Indonesia merupakan salah satu dari banyaknya negara di dunia yang sedang berusaha untuk mengembangkan sektor wisata karena diharapkan bisa membantu peningkatan ekonomi di daerah wisata terkait, memantapkan ekonomi masyarakat setempat dengan cara membuka usaha guna untuk memberikan kenyamanan bagi pengunjung daerah objek wisata. Indonesia mendapati tanggapan positif dari beberapa negara lain mengenai perkembangan pariwisata, hal ini dibuktikan dengan banyaknya wisatawan

asing yang berkunjung ke Indonesia. Indonesia adalah salah satu negara yang memiliki ragam budaya, etnis yang menarik untuk dipelajari. Indonesia terdiri dari 5 pulau besar yaitu, Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua. Bukan hanya itu, ke lima pulau besar tersebut juga dikelilingi oleh banyak pulau kecil yang juga dijadikan destinasi wisata karena keanekaragamannya dan pemandangannya yang indah.

Sumatera merupakan salah satu ke lima pulau besar di Indonesia yang memiliki beberapa provinsi, salah satunya adalah provinsi Sumatera Barat. Sumatera Barat adalah sebuah provinsi yang terletak sepanjang pesisir barat yang terdiri dari 12 Kabupaten, 7 Kota, 147 Kecamatan, dan 877 Kelurahan. Salah satu kabupaten dari 12 kabupaten tersebut adalah Pesisir Selatan yang akan dijadikan tempat penelitian oleh penelitian tepatnya di Kecamatan Bayang, di Air Terjun Bayang Sani.

Pesisir Selatan memiliki banyak potensi panorama dan destinasi tujuan wisata yang mempesona mata para pengunjung hal ini lah yang membuat Pesisir Selatan memiliki julukan “Negeri Sejuta Pesona”. Sejatinya pada setiap daerah memiliki potensi yang bisa disorot perkembangannya dan keterlibatan Pesisir Selatan dalam sektor pariwisata tidak bisa di pandang sebelah mata salah satunya sejak berkembangnya sektor wisata di Pantai Carocok dan Puncak Mandeh jumlah kunjungan ke Pesisir Selatan selalu mengalami peningkatan.

Salah satu kecamatan yang ada di Pesisir Selatan yaitu Kecamatan Bayang. Ada beberapa tempat wisata yang bisa dikunjungi di Kecamatan Bayang, salah satunya Air Terjun Bayang Sani yang akan dibahas oleh peneliti untuk penelitian kali ini. Untuk saat ini kunjungan yang dilakukan ke Air Terjun Bayang Sani ini belum terlalu banyak dilakukan oleh wisatawan. Air Terjun Bayang Sani berlokasi di Koto Baru, Kecamatan Bayang, Kabupaten Pesisir Selatan, Provinsi Sumatera Barat. Lokasi Air Terjun Bayang Sani ini harus menempuh 60 KM dari kota Padang, sekitar 20 KM dari kota Painan.

Air Terjun Bayang Sani merupakan destinasi wisata berupa air terjun yang sebenarnya memiliki 7 tingkat. Namun, belum banyak wisatawan yang mengenal air terjun ini membuat air terjun ini belum banyak dikunjungi oleh wisatawan. Tempat wisata ini hanya ramai pada hari tertentu, seperti acara *Balimau* (merupakan acara yang biasa dilakukan oleh masyarakat untuk mandi disungai atau air terjun di saat sehari sebelum menyambut bulan suci Ramadhan), juga pada saat suasana libur lebaran. Pada hari-hari biasa, kawasan ini sepi pengunjung, masih banyak perlu pengembangan untuk objek wisatanya salah satunya mengenai kebersihan dan juga sarana dan prasana lain.

Untuk masuk ke objek wisata Air Terjun Bayang Sani akan dikenakan biaya Rp. 5.000,- untuk semua kalangan. Pemungutan biaya masuk sudah ditetapkan oleh pengelola dari tempat wisata ini.

Berikut jumlah kunjungan pada 3 bulan terakhir tahun 2022 di Air Terjun

Bayang Sani :

Bulan Kunjungan	Jumlah Kunjungan
Maret	385
April	325
Mei	880

*Tabel 1. Daftar Pengunjung tahun 2022  
Sumber : Pengelola Air Terjun Bayang Sani*

Pada kunjungan awal guna untuk melihat objek penelitian ini peneliti menemukan beberapa permasalahan yang terkait dengan konsep pelayanan prima daya tarik wisata di Air Terjun Bayang Sani ini. Salah satunya, pengelola yang belum menggunakan atribut yang layak sebagaimana seorang pengelola tempat wisata. Bahkan terkadang uang karcis dipungut oleh anak sekitar objek wisata.



*Gambar 1. Petugas karcis tidak mengenakan atribut*

Permasalahan lainnya yaitu, beberapa pengunjung mengaku kurang nyaman dengan lingkungan tempat wisata karena banyak sampah berserakan dan tidak disediakan tempat sampah oleh pengelola wisata di Air Terjun Bayang Sani ini.



*Gambar 2. Sampah yang berserakan*

Karena beberapa hal ini wisatawan mengaku kurang puas saat melakukan perjalanan wisata di Air Terjun Bayang Sani ini. Karena beberapa permasalahan di atas maka peneliti ini mengambil judul penelitian **Analisis Pelayanan Prima Daya Tarik Wisata di Air Terjun Bayang Sani.**

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang yang sudah dijabarkan diatas terdapat beberapa permasalahan yang akan diangkat pada penelitian kali ini :

1. Para petugas masih belum optimal dalam penampilan seperti *grooming* yang tidak sesuai prosedur.
2. Masih kurangnya perhatian petugas terhadap kepuasan pengunjung saat berwisata.
3. Ada keluhan pengunjung mengenai sampah yang belum diperhatikan oleh pihak petugas.

## **C. Fokus Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka pada penelitian ini akan dibatasi masalah mengenai Analisis Pelayanan Prima Daya Tarik Wisata di Air Terjun Bayang Sani yang ditinjau dari konsep pelayanan

prima 6A yaitu : kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

#### **D. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana Analisis Pelayanan Prima Daya Tarik Wisata di Air Terjun Bayang Sani yang ditinjau dari konsep pelayanan prima 6A yaitu : kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

#### **E. Tujuan Penelitian**

##### 1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan analisis mengenai pelayanan prima petugas pada daya tarik wisata di Air Terjun Bayang Sani.

##### 2. Tujuan Khusus

Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan bagaimana analisis terkait pelayanan prima menurut pengunjung pada daya tarik wisata di Air Terjun Bayang Sani yang ditinjau dari konsep pelayanan prima 6A yaitu : kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

## **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari proposal penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Bagi pengelola Air Terjun Bayang Sani**

Diharapkan bisa digunakan sebagai bahan acuan untuk melakukan langkah-langkah untuk menerapkan bagaimana pelayanan prima yang akan diberikan kepada pengunjung yang melakukan kunjungan wisata di Air Terjun Bayang Sani.

### **2. Bagi Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang**

- a. Untuk hasil akhir dari penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan pustaka di Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang, Program Studi Manajemen Perhotelan.
- b. Diajukan sebagai karya ilmiah yang menunjang ilmu pengetahuan selama di Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang, Program Studi Manajemen Perhotelan.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

- a. Dengan adanya penelitian ini maka besar harap peneliti dapat memberikan informasi tambahan mengenai Analisis Pelayanan Prima Daya Tarik Wisata di Air Terjun Bayang.
- b. Diharapkan bisa menjadi gambaran atau pedoman serta juga sebagai acuan dalam penelitian yang berhubungan dengan Analisis Pelayanan Prima Daya Tarik Wisata di Air Terjun Bayang Sani.

#### 4. Bagi Peneliti

- a. Untuk memenuhi persyaratan melakukan penelitian Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang
- b. Diharapkan bisa sebagai jalur untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan baru mengenai pariwisata di daerah terkait.
- c. Diharapkan bisa menambah ilmu pengetahuan pembaca mengenai analisis Konsep Pelayanan Prima Daya Tarik Wisata