

IDENTIFIKASI VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PADA OBJEK WISATA PEMANDIAN AIR TERJUN AEK SIJORNI

Wahyuni Ramadhani Nst¹⁾, Dessi Mufti²⁾

Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Bung Hatta

Email: nasutionw242@gmail.com

ABSTRAK

Objek wisata pemandian air terjun Aek Sijorni merupakan salah satu objek wisata yang menawarkan keindahan alam dengan udara yang sejuk dan air terjun bertingkat dengan air yang jernih. Kualitas pelayanan suatu objek wisata dapat diketahui dengan memahami apa yang dirasakan wisatawan terhadap pelayanan yang diterima wisatawan. Penelitian ini mengidentifikasi variabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh objek wisata pemandian air terjun Aek Sijorni dengan *servqual*. Hasil identifikasi variabel dimensi kualitas pelayanan objek wisata adalah *tangible* 8 variabel, *responsiveness* 4 variabel, *reliability* 3 variabel, *assurance* 3 variabel dan *emphaty* 3 variabel.

Kata Kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan, Metode *Servqual*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Ardhana, 2010). Kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan harus jauh lebih baik dari yang diharapkan agar wisatawan berkunjung kembali dan menginformasikannya kepada wisatawan lain.

Objek wisata pemandian air terjun Aek Sijorni merupakan salah satu objek wisata alam yang telah beroperasi sejak tahun 2013 dan berada di Desa Aek Libung, Kecamatan Sayurmatangi, Kabupaten Tapanuli Selatan, Provinsi Sumatera Utara. Objek wisata ini menawarkan keindahan alam dengan udara sejuk dan air terjun bertingkat dengan air yang jernih. Adapun jumlah wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Aek Sijorni pada bulan Januari-Desember tahun 2021 tidak stabil, dimana terjadi kenaikan dan penurunan jumlah wisatawan.

Penurunan jumlah wisatawan disebabkan oleh kurangnya fasilitas seperti lahan parkir, sehingga pada hari-hari libur seperti libur lebaran wisatawan meningkat pesat dan daya tampung lahan parkir tidak seimbang, sehingga menyebabkan kemacetan yang cukup parah serta mengganggu pengguna jalan lainnya. Maka, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan pada objek wisatapemandian air terjun Aek Sijorni dengan pendekatan *servqual*.

METODE

Metode *servqual* merupakan salah satu metode yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Parasuraman et al, 1988). Penelitian ini menggunakan dimensi dan model atribut *servqual* menurut Parasuraman yang dikutip oleh (Tjiptono, 2011 & Wibisono, 2018) dapat dilihat pada tabel 1, sebagai berikut :

Tabel 1. Dimensi dan Atribut Model *Servqual*

Dimensi	Atribut
<i>Tangible</i> (bukti fisik)	Aspek kualitas pelayanan yang berkenaan dengan daya tarik, fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, peralatan modern, fasilitas yang berdaya tarik visual, materi-materi berkaitan jasa yang berdaya tarik visual, material yang digunakan bersih dan penampilan dari karyawan rapi dan profesional.
<i>Responsive-ness</i> (daya tanggap)	Kesediaan dan kemampuan karyawan membantu dan merespon permintaan konsumen, menginformasikan waktu penyampaian jasa, informasi yang jelas dan akurat, serta memberikan jasa secara cepat.
<i>Reability</i> (keandalan)	Kemampuan memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan, menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa konsumen, kesesuaian harga dengan pelayanan yang diterima dan menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang disepakati.

Tabel 1. Dimensi dan Atribut Model *Servqual* (Lanjutan)

Dimensi	Atribut
<i>Emphaty</i> (empati)	Perusahaan memahami kebutuhan konsumen dan bertindak demi kepentingan konsumen, karyawan memperlakukan konsumen secara penuh perhatian, serta memberikan perhatian personal kepada konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.
<i>Assurance</i> (jaminan)	Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan menciptakan rasa aman bagi konsumen sewaktu melakukan transaksi, karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen. Jaminan juga berarti bahwa konsumen selalu bersikap sopan, menguasai pengetahuan dan kemampuan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Atribut berupa harapan atau keinginan wisatawan bersumber dari literatur pada tabel 1 dan atribut atau variabel disesuaikan dengan karakteristik pada objek wisata, selanjutnya menggolongkan 21 variabel tersebut ke 5 dimensi kualitas pelayanan. Variabel kualitas pelayanan pada objek wisata pemandian air terjun Aek Sijorni dapat dilihat pada tabel 2, sebagai berikut :

Tabel 2. Variabel Kualitas Pelayanan

Dimensi	Variabel	Jumlah
<i>Tangible</i>	1. Fasilitas atau sarana dan prasarana yang ada di objek wisata baik dan terjaga	8
	2. Tempat parkir yang memadai	
	3. Mushola yang bersih dan nyaman	
	4. Tersedia wahana seluncuran di objek wisata	
	5. Tersedia tempat penitipan barang/locker	
	6. Air terjun dan kolam renang sebagai daya tarik objek wisata	
	7. Kebersihan lingkungan objek wisata terjaga dengan baik	
	8. Penampilan pengelola objek wisata menggunakan baju seragam, rapi dan sopan	
<i>Responsiveness</i>	1. Kesiediaan pengelola objek wisata dalam membantu wisatawan	4
	2. Pengelola objek wisata cepat merespon permintaan wisatawan pemesanan makanan & minuman	
	3. Pengelola objek wisata memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada wisatawan	
	4. Pengelola objek wisata sigap memberikan pelayanan kepada wisatawan ketika memesan tiket masuk objek wisata	

Tabel 2. Variabel Kualitas Pelayanan (Lanjutan)

Dimensi	Variabel	Jumlah
<i>Reliability</i>	1. Pengelola objek wisata melakukan pelayanan dengan benar sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan	3
	2. Harga tiket masuk objek wisata terjangkau sesuai dengan pelayanan yang diterima wisatawan	
	3. Kecepatan pengelola objek wisata dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang disepakati	
<i>Assurance</i>	1. Pengelola objek wisata bersikap sopan dalam memberikan pelayanan	3
	2. Pengelola objek wisata bersikap ramah dalam memberikan pelayanan	
	3. Pengelola objek wisata menguasai tentang informasi yang dibutuhkan wisatawan dan mampu menangani setiap pertanyaan atau masalah wisatawan	
<i>Empathy</i>	1. Pengelola objek wisata mampu memahami kebutuhan wisatawan berupa penyediaan pelampung	3
	2. Pengelola objek wisata memberikan perhatian personal kepada wisatawan	
	3. Waktu operasional objek wisata sesuai jadwal yang telah ditetapkan	

KESIMPULAN DAN SARAN

Adapun hasil identifikasi variabel dimensi kualitas pelayanan objek wisata adalah *tangible* 8 variabel, *responsiveness* 4 variabel, *reliability* 3 variabel, *assurance* 3 variabel dan *emphaty* 3 variabel. Adapun saran pada penelitian ini perlu dilakukan evaluasi terhadap variabel yang telah teridentifikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ardhana, O., & ASTUTI, S. R. T. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (UNDIP: Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- [2] Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality dan Satisfaction*, Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- [3] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. 1988, 64 (1), 12-40.
- [4] Wibisono, D. (2018). Metode *Servqual* dan QFD Deny Wibisono Jl. Nangka No. 58 C Tanjung Barat, Jagakarsa, Jakarta Selatan. 10 (1), 57-74.