

Persepsi dan Harapan Wisatawan berdasarkan Kualitas Layanan Wisata Panjat Tebing dengan Metode SERVQUAL

Meliza¹ ✉, Alimuddin¹, Sonya Nelson¹, Ilham¹, Ridho Bahtra¹

¹Program Studi Ilmu Keolahragaan, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Padang, Sumatera Barat, Indonesia

Corresponding author*

Email: melizataniya@gmail.com

Info Artikel

Diajukan: 2026-07-21
Direvisi: 2026-08-14
Diterima: 2026-08-15
Diterbitkan: 2026-08-16

Keywords:
carrying capacity; perception; rock climbing; SERVQUAL; service quality; sport tourism

Abstract

This study analyzed tourists' perceptions of rock-climbing tourism service quality in Harau Valley using the five SERVQUAL dimensions and identified expectations for service improvement. A descriptive quantitative design with supporting qualitative data was employed. Thirty tourists were selected purposively; 60% had climbed at least five times. Data were collected through observation, a 60-item questionnaire, semi-structured interviews, and documentation. All items were valid, and Cronbach's alpha coefficients across the five dimensions ranged from 0.788 to 0.910. The analysis used descriptive statistics, mean scores, respondent achievement percentages, and interview interpretation. Empathy reached 84.23%, Reliability 82.50%, and Responsiveness 75.32%, all in the good category, whereas Tangibles and Assurance each reached 51.41% and were categorized as poor. Tourists emphasized improvements in facilities, access, route information, equipment completeness, safety procedures, guide competence, and emergency preparedness. The findings indicate that service strengths lie in interpersonal interaction, while the main priorities are physical evidence and safety assurance. Management should also account for visitors' experience levels, weather conditions, risk perceptions, and environmental carrying capacity so that increased visitation remains safe and sustainable.

Kata Kunci:
daya dukung; kualitas layanan; panjat tebing; persepsi; SERVQUAL; sport tourism

Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan wisata panjat tebing di Lembah Harau berdasarkan lima dimensi SERVQUAL serta mengidentifikasi harapan perbaikannya. Penelitian menggunakan desain kuantitatif deskriptif dengan data kualitatif pendukung. Sampel 30 wisatawan dipilih secara purposive; 60% responden memiliki frekuensi panjat sekurang-kurangnya lima kali. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner 60 butir, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Seluruh butir dinyatakan valid dan koefisien Cronbach's alpha tiap dimensi berkisar 0,788–0,910. Analisis menggunakan statistik deskriptif, rata-rata, Tingkat Capaian Responden, dan interpretasi wawancara. Empathy mencapai 84,23%, Reliability 82,50%, dan Responsiveness 75,32% dalam kategori baik, sedangkan Tangibles dan Assurance masing-masing 51,41% dalam kategori kurang. Wisatawan menekankan perbaikan fasilitas, akses, informasi jalur, kelengkapan alat, prosedur keselamatan, kompetensi pemandu, dan kesiapan darurat. Temuan menunjukkan kekuatan layanan berada pada interaksi personal, sedangkan prioritas pengembangan terletak pada bukti fisik dan jaminan keselamatan. Pengelolaan perlu disesuaikan dengan tingkat pengalaman wisatawan, kondisi cuaca, persepsi risiko, serta

daya dukung lingkungan agar peningkatan kunjungan tetap aman dan berkelanjutan.

Copyright (c) 2026 Meliza, Alimuddin, Sonya Nelson, Ilham, Ridho Bahtra
This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



✉ **Alamat korespondensi:**

Program Studi Ilmu Keolahragaan, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas
Negeri Padang, Sumatera Barat, Indonesia

How to cite:

Meliza, Alimuddin, Nelson, S., Ilham, & Bahtra, R. (2026). Persepsi dan Harapan
Wisatawan berdasarkan Kualitas Layanan Wisata Panjat Tebing dengan Metode
SERVQUAL. *SPRINTER: Jurnal Ilmu Olahraga*, 7(3), 997-1006.
<https://doi.org/10.46838/spr.v7i3.1366>

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor yang menghubungkan daya tarik destinasi, mobilitas wisatawan, fasilitas, dan pelayanan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 menempatkan fasilitas serta layanan dari masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah sebagai unsur pembentuk kegiatan wisata. Dalam perkembangannya, wisata tidak hanya berorientasi pada rekreasi pasif, tetapi juga pada pengalaman aktif melalui wisata olahraga. Dalam tipologi sport tourism, Gibson (2021) membedakan active sport tourism, event sport tourism, dan nostalgia sport tourism. Wisata panjat tebing termasuk active sport tourism karena perjalanan dilakukan untuk berpartisipasi langsung dalam aktivitas olahraga, sekaligus memiliki karakter wisata petualangan berbasis alam.

Panjat tebing menggabungkan daya tarik bentang alam dengan tuntutan kekuatan, koordinasi, teknik, pengambilan keputusan, dan keberanian. Aktivitas ini memiliki risiko lebih tinggi dibandingkan wisata rekreasi umum sehingga mutu pelayanan tidak dapat hanya dinilai dari keramahan petugas. Kelayakan peralatan, kompetensi pemandu, informasi jalur, prosedur keselamatan, pengawasan, komunikasi, akses evakuasi, dan kesiapan penanganan darurat merupakan bagian penting dari pengalaman wisata. Pedoman keselamatan panjat tebing juga menekankan penggunaan perlengkapan sesuai standar, pemeriksaan berkala, dan penerapan prosedur yang mengurangi risiko (Federasi Panjat Tebing Indonesia, 2021).

Karakter wisatawan aktif tidak homogen. Segmentasi pasar active sport tourist telah lama dipandang penting karena pola partisipasi dan kebutuhan dapat berbeda menurut karakter dan pengalaman peserta (Gibson, 2021). Dalam wisata petualangan komersial, wisatawan pemula cenderung memerlukan protective frame yang lebih kuat

melalui peralatan, briefing, pendampingan, dan interaksi petugas agar risiko dapat dikelola sebagai pengalaman yang menyenangkan (Zhu & Xu, 2022). Sebaliknya, wisatawan yang lebih berpengalaman lebih membutuhkan informasi teknis jalur yang akurat, kondisi titik pengaman, pilihan rute sesuai tingkat kemampuan, serta ruang pengambilan keputusan yang proporsional. Lin et al. (2026) juga merekomendasikan pengembangan rute bertingkat agar wisatawan dapat menyesuaikan tantangan dengan keterampilan.

Dalam penelitian ini, frekuensi panjat digunakan sebagai pengelompokan operasional deskriptif, yaitu pemula (1 kali), intermediate (2–4 kali), dan advance/berpengalaman (≥ 5 kali). Pengelompokan tersebut tidak dimaksudkan sebagai klasifikasi grade teknis kemampuan memanjat, tetapi sebagai cara membaca heterogenitas pengalaman layanan. Hal ini relevan karena preferensi terhadap risiko dan keselamatan lokasi panjat dapat berbeda menurut pengalaman, umur, dan karakter pemanjat (De Salvo et al., 2022).

Lembah Harau di Kabupaten Lima Puluh Kota, Sumatera Barat, dikenal memiliki tebing-tebing tinggi dan beragam jalur pemanjatan. Salah satu area yang banyak digunakan adalah Padang Tarok. Potensi tersebut menempatkan Lembah Harau sebagai destinasi penting untuk pengembangan wisata olahraga dan wisata petualangan. Namun, observasi awal menunjukkan keterbatasan papan informasi, informasi teknis jalur, fasilitas pendukung, akses menuju lokasi, standardisasi titik pengaman, prosedur evakuasi, dan koordinasi pengelolaan. Kompetensi pemandu juga belum seragam, khususnya dalam briefing keselamatan, penggunaan alat, dan penanganan risiko. Di sisi lain, wisatawan memperoleh pengalaman positif dari keramahan, bantuan, dan komunikasi pemandu.

Studi banding menunjukkan bahwa kompetensi pemandu merupakan komponen

penting dalam wisata panjat tebing. Pada jalur Via Ferrata, Zatnika et al. (2024) melaporkan bahwa kompetensi guide berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Praktik destinasi Railay Bay di Krabi, Thailand, juga menonjolkan keberadaan instruktur berkualifikasi sebagai bagian dari jaminan keselamatan aktivitas panjat tebing (Government Of Thailand, 2023). Perbandingan tersebut menunjukkan bahwa kualitas destinasi panjat tidak hanya dibangun oleh daya tarik tebing, tetapi juga oleh standardisasi kompetensi, sistem keselamatan, dan layanan yang menyesuaikan kemampuan peserta.

Pengembangan wisata panjat tebing juga perlu mempertimbangkan daya dukung lingkungan. Aktivitas pada tebing dapat menimbulkan tekanan pada vegetasi dan biodiversitas tebing sehingga pengelolaan perlu berbasis pemantauan, bukan hanya pertumbuhan kunjungan (Holzschuh, 2016). Dalam pengelolaan destinasi alam di Indonesia, pendekatan daya dukung membedakan kapasitas fisik dengan kapasitas riil setelah mempertimbangkan koreksi ekologis dan sosial; kapasitas efektif dapat jauh lebih rendah daripada kapasitas ruang secara teoritis (Dente et al., 2025). Untuk Lembah Harau, angka daya dukung belum dihitung dalam penelitian ini, tetapi isu tersebut perlu dimasukkan ke dalam prioritas pengelolaan.

Model SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman et al. (1988) mengelompokkan kualitas layanan ke dalam lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Tangibles mencakup bukti fisik, peralatan, fasilitas, media informasi, dan aksesibilitas; reliability berkaitan dengan konsistensi dan ketepatan layanan; responsiveness menggambarkan kecepatan dan kesediaan membantu; assurance mencakup kompetensi, pengetahuan, kepercayaan, dan rasa aman; sedangkan empathy menggambarkan perhatian personal dan kemampuan memahami kebutuhan wisatawan. Dalam konteks panjat tebing, tangibles dan assurance memiliki makna yang lebih kritis karena menyangkut kenyamanan sekaligus keselamatan.

Kebaruan kontekstual penelitian ini terletak pada pemetaan persepsi wisatawan

panjat tebing di Lembah Harau menggunakan lima dimensi SERVQUAL, disertai wawancara semi-terstruktur untuk menggali harapan perbaikan dan interpretasi berdasarkan pengalaman wisatawan, risiko keselamatan, kondisi lingkungan, serta keberlanjutan. Penelitian tidak menghitung gap matematis persepsi-ekspektasi karena ekspektasi digali melalui wawancara. Tujuan penelitian adalah menganalisis persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan wisata panjat tebing berdasarkan lima dimensi SERVQUAL serta mendeskripsikan harapan wisatawan terhadap peningkatan layanan yang aman, adaptif, dan berkelanjutan.

METODE

Metode dan Desain

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan data kualitatif pendukung. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian adalah menggambarkan tingkat persepsi wisatawan berdasarkan skor kuesioner, bukan menguji hubungan kausal (Creswell & Creswell, 2017). Wawancara digunakan untuk memperdalam interpretasi skor dan mengidentifikasi harapan wisatawan terhadap pengembangan layanan. Desain deskriptif dipilih untuk menghasilkan profil kondisi layanan secara sistematis berdasarkan data lapangan (Sugiyono, 2019).

Partisipan

Populasi penelitian adalah wisatawan yang pernah melakukan aktivitas panjat tebing di Lembah Harau. Jumlah populasi tidak diketahui secara pasti karena kunjungan bersifat berubah-ubah dan belum terdokumentasi secara terpadu. Sampel ditentukan melalui purposive sampling dengan kriteria: pernah melakukan panjat tebing di Lembah Harau minimal satu kali, berusia sekurang-kurangnya 17 tahun, bersedia menjadi responden, dan mampu menjelaskan pengalaman layanan. Sebanyak 30 wisatawan memenuhi kriteria dan berpartisipasi. Untuk membaca perbedaan tingkat pengalaman secara deskriptif, frekuensi panjat dikelompokkan menjadi pemula (1 kali), intermediate (2–4 kali), dan advance/berpengalaman (≥ 5 kali).

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	n	%
Jenis kelamin	Laki-laki	21	70,0
	Perempuan	9	30,0
Usia	Rata-rata 23,2 tahun	30	–
	Rentang 19–41 tahun	30	–
Frekuensi panjat	Pemula: 1 kali	6	20,0
	Intermediate: 2–4 kali	6	20,0

Advance: ≥ 5 kali 18 60,0
Sumber: Data primer diolah, 2026.

Lokasi dan Waktu

Penelitian dilaksanakan pada Mei–Juni 2026 di kawasan wisata panjat tebing Lembah Harau, terutama area Padang Tarok, Kecamatan Harau, Kabupaten Lima Puluh Kota, Sumatera Barat. Pengambilan data pada periode tertentu ini penting dicatat karena kondisi meteorologis, musim, dan waktu kunjungan berpotensi memengaruhi kondisi jalur serta penilaian risiko; namun variabel cuaca tidak dicatat sebagai variabel kuantitatif terpisah dalam penelitian.

Instrumen

Instrumen utama berupa kuesioner 60 butir yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, masing-masing 12 butir. Tangibles mengukur kondisi sarana, fasilitas pendukung, media informasi, dan aksesibilitas; Reliability mengukur konsistensi layanan, ketepatan waktu, keakuratan informasi, serta penanganan masalah; Responsiveness

mengukur ketanggapan, pelayanan keluhan, penanganan darurat, dan akses komunikasi; Assurance mengukur kompetensi, pengetahuan, keamanan, serta rasa aman; dan Empathy mengukur sikap pelayanan, perhatian, komunikasi, serta pelayanan individual. Jawaban menggunakan skala Likert 1–5 dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

Validitas butir diuji menggunakan korelasi Product Moment Pearson dengan r tabel 0,361. Reliabilitas diuji menggunakan Cronbach's alpha dengan kriteria nilai lebih dari 0,60. Seluruh 60 butir memiliki r hitung lebih tinggi daripada r tabel. Koefisien alpha pada setiap dimensi berkisar 0,788–0,910 sehingga instrumen dinilai reliabel. Observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi digunakan sebagai instrumen pendukung untuk merekam kondisi fasilitas, peralatan, akses, pengalaman wisatawan, dan harapan perbaikan.

Tabel 2. Ringkasan Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

Dimensi	Rentang r	Alpha	Status
Tangibles	0,433–0,853	0,910	Valid/reliabel
Reliability	0,436–0,721	0,788	Valid/reliabel
Responsiveness	0,365–0,790	0,814	Valid/reliabel
Assurance	0,393–0,780	0,877	Valid/reliabel
Empathy	0,425–0,823	0,881	Valid/reliabel

Sumber: Output IBM SPSS Statistics dan data primer diolah, 2026

Prosedur

Pengumpulan data dilakukan melalui empat tahap. Pertama, peneliti melakukan observasi partisipatif moderat untuk mengamati kondisi jalur, fasilitas, perlengkapan, pelayanan, dan akses. Kedua, kuesioner disebarkan secara langsung di lokasi dan secara daring melalui Google Form kepada wisatawan yang memenuhi kriteria. Ketiga, wawancara semi-terstruktur dilakukan untuk menggali pengalaman dan harapan wisatawan. Keempat, dokumentasi foto dan catatan lapangan digunakan untuk memperkuat interpretasi. Selama wawancara, perhatian juga diarahkan pada kebutuhan peserta dengan tingkat pengalaman berbeda, persepsi terhadap keselamatan, dan harapan pengelolaan lingkungan.

Analisis Data

Data kuesioner dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics melalui distribusi frekuensi, rata-rata, dan persentase Tingkat Capaian Responden (TCR). Data wawancara diringkas secara deskriptif dan dihubungkan

dengan temuan kuantitatif. Segmentasi pemula, intermediate, dan advance digunakan untuk membaca komposisi pengalaman dan menginterpretasi kebutuhan layanan. Uji beda skor SERVQUAL antarsegmen tidak dilakukan karena ukuran subkelompok pemula dan intermediate masing-masing hanya enam responden sehingga inferensi antarkelompok berisiko tidak stabil. Dengan demikian, pembahasan segmentasi ditempatkan sebagai analisis deskriptif dan implikasi layanan, bukan sebagai klaim perbedaan skor statistik.

HASIL

Profil Responden dan Segmentasi Pengalaman

Responden didominasi laki-laki (70,0%) dengan rata-rata usia 23,2 tahun. Berdasarkan frekuensi panjat, 6 wisatawan (20,0%) termasuk kelompok pemula, 6 wisatawan (20,0%) kelompok intermediate, dan 18 wisatawan (60,0%) kelompok advance/berpengalaman. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa skor agregat SERVQUAL lebih banyak merepresentasikan pengalaman responden yang

relatif sering memanjat. Karena tidak dilakukan uji beda antarkelompok, penelitian tidak menyatakan bahwa satu segmen memberikan skor lebih tinggi atau lebih rendah daripada segmen lainnya. Namun, distribusi ini penting untuk menafsirkan bahwa kebutuhan pelayanan sebaiknya tidak diperlakukan seragam.

Profil Kualitas Layanan Berdasarkan SERVQUAL

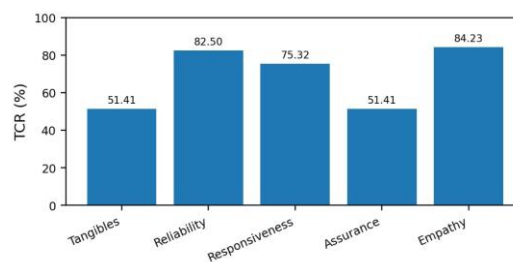
Hasil pengukuran menunjukkan pola yang tidak merata antardimensi. Empathy

memperoleh skor tertinggi sebesar 84,23%, diikuti Reliability 82,50% dan Responsiveness 75,32%; ketiganya berada pada kategori baik. Tangibles dan Assurance masing-masing memperoleh 51,41% dan berada pada kategori kurang. Pola ini menunjukkan bahwa wisatawan menilai interaksi pelayanan relatif positif, tetapi belum didukung secara memadai oleh fasilitas fisik dan jaminan keselamatan.

Tabel 3. Tingkat Capaian Lima Dimensi SERVQUAL

Dimensi	TCR (%)	Kategori	Peringkat
Empathy	84,23	Baik	1
Reliability	82,50	Baik	2
Responsiveness	75,32	Baik	3
Tangibles	51,41	Kurang	4
Assurance	51,41	Kurang	5

Sumber: Data primer diolah, 2026.



Gambar 1. Tingkat Capaian Dimensi SERVQUAL

Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi Tangibles memperoleh 51,41% dan berada pada kategori kurang. Pada tingkat aspek, kondisi sarana memperoleh 54,13%, fasilitas pendukung 41,53%, media informasi 34,62%, dan aksesibilitas 62,05%. Kelayakan peralatan panjat dinilai relatif lebih baik dengan 76,20%, tetapi keamanan peralatan hanya 47,00% dan kelengkapan peralatan 39,20%. Ketersediaan fasilitas memperoleh 42,40%, kebersihan 47,60%, dan kenyamanan 34,60%.

Media informasi menjadi salah satu kelemahan utama. Ketersediaan media informasi memperoleh 43,00%, kejelasan informasi 74,60%, sedangkan kelengkapan informasi hanya 29,20%. Informasi yang tersedia cenderung dapat dipahami, tetapi jumlah dan cakupannya belum memadai. Wisatawan memerlukan informasi tentang tingkat kesulitan jalur, titik pengaman, prosedur keselamatan, fasilitas, rute, dan kontak petugas. Pada aksesibilitas, kondisi dan keamanan akses juga hanya memperoleh 29,20%. Wawancara memperkuat kebutuhan perbaikan jalan, papan penunjuk, transportasi, area istirahat, toilet, dan fasilitas penunjang.

Reliability (Keandalan)

Reliability memperoleh 82,50% dan berada pada kategori baik. Konsistensi layanan memperoleh 80,53%, ketepatan waktu 87,13%, keakuratan informasi 84,13%, dan penanganan masalah 78,20%. Skor tertinggi terdapat pada ketepatan respons pelayanan sebesar 90,80%, diikuti kesesuaian informasi dengan kondisi 89,20% dan ketepatan durasi layanan 87,60%. Hasil ini menunjukkan bahwa pemandu mampu memberikan arahan, informasi, dan bantuan secara konsisten serta relatif tepat waktu.

Meskipun kategori keseluruhan baik, tanggung jawab petugas dalam penanganan masalah memperoleh 71,60%, lebih rendah dibandingkan indikator lain. Wawancara mengungkap bahwa pengelolaan masih banyak dilakukan secara mandiri dan pendataan pengunjung belum terintegrasi. Keandalan layanan interpersonal perlu dipertahankan sekaligus diperkuat melalui pembagian tanggung jawab, prosedur kerja, dan dokumentasi layanan yang lebih sistematis.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness memperoleh 75,32% dengan kategori baik. Aspek ketanggapan memperoleh 81,27%, pelayanan keluhan 77,73%, penanganan darurat 68,93%, dan akses komunikasi 73,33%. Kesiapan membantu wisatawan memperoleh 84,60%, respons terhadap keluhan 81,60%, dan kejelasan komunikasi 80,80%. Temuan ini menunjukkan bahwa wisatawan merasakan kesediaan pemandu untuk membantu serta memberikan arahan saat diperlukan.

Kelemahan utama terletak pada kesiapan dalam kondisi darurat yang hanya memperoleh 53,00% dan ketersediaan komunikasi 60,00%. Responsivitas pada wisata panjat tebing tidak cukup diukur dari kecepatan menjawab pertanyaan, tetapi juga kemampuan melakukan pertolongan pertama, mengaktifkan jalur evakuasi, menghubungi layanan kesehatan, dan menggunakan peralatan darurat. Wawancara menunjukkan wisatawan berharap adanya prosedur darurat yang jelas, perlengkapan penyelamatan, serta petugas terlatih.

Assurance (Jaminan)

Assurance memperoleh 51,41% dan berada pada kategori kurang. Kompetensi memperoleh 54,10%, pengetahuan 54,87%, keamanan 34,62%, dan rasa aman 62,05%. Keahlian petugas memperoleh 76,15%, tetapi sertifikasi petugas 46,92% dan pengalaman petugas 39,23%. Pada aspek pengetahuan, kemampuan menjelaskan memperoleh 74,62%, sedangkan pemahaman aktivitas dan pengetahuan keselamatan masing-masing 42,31% dan 47,69%.

Aspek keamanan merupakan titik terlemah. Prosedur keselamatan dan

pengawasan kegiatan masing-masing memperoleh 29,23%, sedangkan standar keamanan 45,38%. Walaupun kenyamanan saat aktivitas memperoleh 80,77%, jaminan keamanan hanya 45,38%. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa wisatawan dapat merasa nyaman karena bantuan pemandu, tetapi belum memperoleh bukti yang cukup mengenai standarisasi keselamatan. Wawancara menekankan kebutuhan sertifikasi pemandu, briefing yang seragam, pemeriksaan alat, dokumentasi jalur, pengawasan aktivitas, dan prosedur evakuasi.

Empathy (Empati)

Empathy menjadi dimensi tertinggi dengan 84,23% dan berkategori baik. Sikap pelayanan memperoleh 85,13%, perhatian 81,28%, komunikasi 84,62%, dan pelayanan individual 85,90%. Respons komunikasi memperoleh 89,23%, penyesuaian layanan 88,46%, keramahan petugas dan pelayanan tanpa diskriminasi masing-masing 86,15%. Hasil ini menunjukkan bahwa pemandu mampu membangun interaksi yang ramah, menghargai wisatawan, dan menyesuaikan pendampingan dengan kemampuan peserta.

Indikator terendah pada dimensi ini adalah perhatian terhadap kebutuhan dengan 76,92%, tetapi masih berada pada kategori baik. Wawancara menunjukkan wisatawan merasa terbantu oleh sikap komunikatif dan kepedulian pemandu. Mereka berharap kekuatan ini dipertahankan terutama ketika mendampingi pemula dan wisatawan dengan pengalaman berbeda. Empati menjadi modal sosial penting karena aktivitas berisiko membutuhkan kepercayaan, komunikasi, dan rasa didampingi selama pemanjatan.

Tabel 4. Indikator Menonjol Dan Prioritas Perbaikan

Dimensi	Indikator kuat	Indikator prioritas
Tangibles	Kelayakan alat (76,20%)	Kelengkapan informasi & keamanan akses (29,20%)
Reliability	Ketepatan respons (90,80%)	Tanggung jawab petugas (71,60%)
Responsiveness	Kesiapan membantu (84,60%)	Kesigapan darurat (53,00%)
Assurance	Kenyamanan aktivitas (80,77%)	Prosedur & pengawasan keselamatan (29,23%)
Empathy	Respons komunikasi (89,23%)	Perhatian kebutuhan (76,92%)

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Harapan Wisatawan

Wawancara menghasilkan empat kelompok harapan utama. Pertama, wisatawan mengharapkan peningkatan fasilitas fisik melalui pengadaan dan perawatan peralatan, toilet, tempat istirahat, area parkir, papan petunjuk, serta perbaikan akses. Kedua, diperlukan media informasi yang memuat profil

jalur, tingkat kesulitan, prosedur penggunaan alat, peraturan, cuaca, risiko, dan nomor kontak darurat. Ketiga, wisatawan mengharapkan standarisasi keselamatan melalui briefing, inspeksi peralatan, pengawasan, pertolongan pertama, dan jalur evakuasi. Keempat, pemandu perlu memperoleh pelatihan dan sertifikasi agar

kompetensi serta tanggung jawab layanan lebih beragam.

Harapan tersebut juga perlu diterjemahkan secara berbeda menurut pengalaman. Pemula membutuhkan orientasi, demonstrasi penggunaan alat, pendampingan lebih dekat, dan rute yang ramah untuk belajar; kelompok intermediate membutuhkan pilihan rute bertahap serta umpan balik teknik dan keselamatan; sedangkan wisatawan advance membutuhkan informasi teknis jalur yang rinci, status anchor, pembaruan kondisi tebing, dan prosedur darurat yang tetap jelas tanpa mengurangi otonomi. Ini merupakan interpretasi kebutuhan layanan berdasarkan komposisi pengalaman dan wawancara, bukan hasil uji beda skor antarsegmen.

Wisatawan juga mengharapkan dukungan pemerintah daerah dan sistem pengelolaan yang lebih terpadu. Pendataan jumlah wisatawan, mekanisme pemesanan, pembagian tanggung jawab, pemeliharaan jalur, serta koordinasi antara pengelola, pemilik lahan, komunitas, pemandu, dan pemerintah perlu dibangun. Pengelolaan terpadu dapat mempertahankan keunggulan pelayanan personal sekaligus memperbaiki kelemahan fasilitas, keselamatan, dan perlindungan lingkungan.

PEMBAHASAN

Temuan utama memperlihatkan kesenjangan internal antara kualitas interaksi manusia dan kesiapan sistem layanan. Empathy, Reliability, dan Responsiveness berada pada kategori baik, sedangkan Tangibles dan Assurance berada pada kategori kurang. Dalam kerangka SERVQUAL, kombinasi ini berarti wisatawan memperoleh pelayanan yang ramah, relatif konsisten, dan tanggap, tetapi pengalaman tersebut belum disertai bukti fisik serta jaminan keamanan yang setara. Pada wisata berisiko, ketidakseimbangan ini penting karena kualitas layanan tidak hanya berpengaruh pada kepuasan, tetapi juga pada perlindungan peserta (Parasuraman et al., 1988).

Rendahnya Tangibles menegaskan bahwa daya tarik tebing dan panorama alam belum cukup tanpa fasilitas pendukung yang memadai. Bukti fisik membentuk kesan profesionalitas penyedia layanan dan menjadi dasar wisatawan menilai kesiapan fasilitas (Kotler & Keller, 2016). Dalam penelitian ini, kelemahan terlihat pada kelengkapan informasi, kondisi akses, kenyamanan fasilitas, dan kelengkapan alat. Bagi wisata panjat, informasi jalur bukan sekadar amenitas, tetapi bagian dari pengendalian risiko karena wisatawan perlu mengetahui tingkat kesulitan,

lokasi titik pengaman, aturan penggunaan alat, kondisi akses, dan kontak darurat.

Nilai Reliability yang tinggi menunjukkan bahwa pemandu dan petugas lapangan telah menjadi sumber kepercayaan utama. Ketepatan respons, informasi yang sesuai kondisi, dan konsistensi layanan memperoleh penilaian tinggi. Keandalan layanan perlu dilembagakan dalam standar operasi agar tidak bergantung sepenuhnya pada individu. Hal ini juga relevan dengan hasil Zatnika et al. (2024) pada wisata panjat tebing Via Ferrata yang menunjukkan hubungan positif kompetensi guide dengan kepuasan wisatawan. Dengan demikian, kompetensi personal yang sudah menjadi kekuatan di Lembah Harau perlu ditransformasikan menjadi kompetensi organisasi melalui standar, sertifikasi, dan evaluasi rutin.

Responsiveness yang baik menunjukkan pemandu bersedia membantu dan merespons keluhan, tetapi skor kesiapan keadaan darurat masih rendah. Tjiptono (2022) menjelaskan bahwa daya tanggap mencakup kecepatan dan kesediaan membantu pelanggan. Pada wisata petualangan, konsep tersebut perlu diperluas menjadi kapasitas merespons risiko: pertolongan pertama, komunikasi darurat, penghentian kegiatan, prosedur evakuasi, dan koordinasi dengan layanan kesehatan. Perbaikan tersebut akan meningkatkan Responsiveness sekaligus Assurance.

Segmentasi Pengalaman Wisatawan

Dominasi responden advance/berpengalaman (60,0%) perlu diperhatikan dalam interpretasi skor agregat. Wisatawan pemula dan berpengalaman memiliki titik perhatian yang dapat berbeda. Zhu & Xu (2022) menunjukkan bahwa wisatawan pemula dalam petualangan komersial membutuhkan dukungan material dan interpersonal untuk membentuk rasa terlindungi ketika menghadapi risiko. Sementara itu, De Salvo et al. (2022) menunjukkan bahwa persepsi risiko dan preferensi terhadap tingkat perlindungan lokasi bersifat heterogen dan salah satu sumber heterogenitasnya adalah pengalaman pemanjat. Karena itu, satu standar keselamatan minimum perlu berlaku untuk semua, tetapi intensitas briefing, rasio pendampingan, pilihan rute, dan kedalaman informasi dapat disesuaikan dengan segmen pengalaman.

Secara praktis, layanan bagi pemula dapat menekankan pemeriksaan harness dan helm, demonstrasi belay, briefing bahasa sederhana, latihan singkat, dan pendampingan dekat. Kelompok intermediate dapat diberikan pilihan rute progresif, penjelasan teknik, serta monitoring yang memberi ruang belajar.

Kelompok advance dapat memperoleh informasi teknis jalur, kondisi anchor, pembaruan rute, cuaca, dan opsi pemanjatan yang lebih menantang dengan batas keselamatan yang tegas. Rekomendasi ini sejalan dengan Lin et al. (2026) yang menekankan rute bertingkat berdasarkan tingkat keterampilan. Namun, karena penelitian ini tidak melakukan uji beda skor SERVQUAL antarsegmen, rekomendasi tersebut harus dipahami sebagai implikasi manajerial berbasis profil pengalaman dan literatur, bukan bukti adanya perbedaan skor statistik.

Cuaca, Musim, dan Waktu Kunjungan

Penelitian dilakukan pada Mei–Juni 2026 sehingga penilaian responden merefleksikan pengalaman pada periode pengumpulan data dan tidak mewakili seluruh variasi musim. Chamarro et al. (2018) menunjukkan bahwa kondisi meteorologis bersama tingkat kesulitan, kepercayaan diri, dan ketersediaan alat relevan dalam penilaian risiko pemanjat. Pada destinasi tebing alam, hujan, permukaan batu yang basah, visibilitas, angin, dan perubahan cuaca dapat mengubah tingkat kesulitan aktual, kenyamanan, serta rasa aman. Penelitian ini tidak mencatat kondisi cuaca pada setiap respons sehingga tidak dapat menyimpulkan besarnya pengaruh cuaca terhadap skor SERVQUAL.

Implikasinya, kualitas layanan perlu bersifat adaptif terhadap kondisi harian. Pengelola perlu menetapkan pemeriksaan cuaca sebelum kegiatan, kriteria penghentian atau penundaan aktivitas, informasi jalur yang licin atau tidak layak, serta komunikasi kondisi kepada wisatawan. Waktu kunjungan juga dapat memengaruhi kepadatan, ketersediaan pemandu, waktu tunggu, dan kemampuan evakuasi. Pencatatan jam kunjungan, cuaca, volume peserta, dan insiden akan memungkinkan penelitian berikutnya menguji faktor musiman secara lebih terukur.

Analisis Risiko dan Persepsi Keamanan

Assurance yang rendah merupakan temuan paling kritis. Wisatawan menilai kenyamanan aktivitas 80,77%, tetapi jaminan keamanan hanya 45,38%; prosedur keselamatan dan pengawasan masing-masing 29,23%. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa rasa nyaman yang dibentuk oleh keramahan pemandu tidak identik dengan keyakinan terhadap sistem keselamatan. De Salvo et al. (2022) menemukan bahwa persepsi risiko memengaruhi pilihan lokasi panjat dan pemanjat menghargai peningkatan tingkat perlindungan. Dengan demikian, peningkatan

assurance di Lembah Harau perlu menghasilkan bukti keselamatan yang terlihat dan dapat diverifikasi, bukan hanya rasa percaya interpersonal.

Bukti tersebut dapat berupa identitas dan sertifikasi pemandu, daftar pemeriksaan peralatan, tanggal inspeksi tali dan perangkat, status anchor, briefing tertulis, standar rasio pemandu–peserta, kotak pertolongan pertama, alat komunikasi, peta evakuasi, pencatatan insiden, serta mekanisme penghentian kegiatan. Praktik Railay Bay yang menonjolkan instruktur berkualifikasi sebagai bagian dari jaminan keselamatan menunjukkan pentingnya kompetensi yang dapat dikenali wisatawan (Government Of Thailand, 2023). Di Lembah Harau, penguatan sistem ini berpotensi memperbaiki Assurance sekaligus Tangibles dan Responsiveness.

Daya Dukung dan Keberlanjutan

Pengembangan layanan perlu berjalan bersama pengelolaan daya dukung. Tebing merupakan habitat yang dapat sensitif terhadap gangguan. Tinjauan Holzs Schuh (2016) menunjukkan bahwa dampak panjat tebing terhadap biodiversitas perlu dipantau secara hati-hati karena bukti antarstudi tidak selalu seragam, tetapi kekhawatiran terhadap vegetasi dan organisme tebing tetap relevan. Artinya, pengelolaan keberlanjutan tidak tepat jika hanya didasarkan pada asumsi bahwa ruang fisik masih tersedia.

Dente et al. (2025) menunjukkan pada ekowisata Gunung Gede Pangrango bahwa kapasitas riil dapat jauh lebih rendah daripada kapasitas fisik setelah faktor ekologis dan sosial diperhitungkan. Bagi Lembah Harau, kerangka serupa dapat diterapkan melalui pendataan jumlah pemanjat per jalur dan per waktu, ukuran kelompok, durasi aktivitas, kondisi vegetasi, titik erosi, sampah, kondisi anchor, serta toleransi kepadatan wisatawan. Penelitian ini belum menghitung Physical Carrying Capacity maupun Real Carrying Capacity sehingga belum dapat menetapkan kuota numerik. Penentuan batas pengunjung harus didasarkan pada kajian tersendiri agar tidak menghasilkan angka yang spekulatif.

Sambil menunggu kajian daya dukung, pengelola dapat menerapkan prinsip kehati-hatian melalui sistem pemesanan, pembatasan ukuran kelompok, rotasi jalur, penutupan sementara jalur yang rusak atau sensitif, pengelolaan sampah, larangan merusak vegetasi, dan audit kondisi titik pengaman. Data kunjungan serta kondisi ekologis yang dikumpulkan secara rutin dapat menjadi dasar penyesuaian kapasitas secara dinamis.

Implikasi Pengembangan Layanan

Secara manajerial, prioritas pertama adalah perbaikan keselamatan dan bukti fisik, bukan sekadar promosi destinasi. Dalam jangka pendek, pengelola dapat melakukan audit peralatan dan jalur, memasang informasi dasar, menetapkan briefing wajib, dan menyiapkan daftar pemeriksaan harian yang memuat kondisi tali, harness, carabiner, anchor, helm, kotak pertolongan pertama, alat komunikasi, serta kondisi cuaca. Setiap kegiatan perlu mencatat identitas peserta, tingkat pengalaman, pemandu, jalur, waktu mulai–selesai, dan kejadian yang memerlukan tindak lanjut.

Pada jangka menengah, program peningkatan kompetensi pemandu perlu mencakup teknik keselamatan, pertolongan pertama, evakuasi, komunikasi risiko, pelayanan wisatawan, dan pengelolaan kelompok dengan kemampuan berbeda. Sertifikasi dan penyegaran kompetensi sebaiknya disertai simulasi keadaan darurat. Pengelola juga perlu menyusun standar pelayanan minimum mengenai rasio pemandu–peserta, pemeriksaan alat, batas aktivitas berdasarkan cuaca, mekanisme penghentian kegiatan, dan pelaporan insiden.

Pada jangka panjang, sistem pengelolaan kolaboratif perlu melibatkan pemerintah daerah, pengelola kawasan, pemilik lahan, komunitas, dan penyedia jasa untuk menyepakati pemeliharaan jalur, pembagian tanggung jawab, pengelolaan sampah, perlindungan lingkungan, promosi, serta penggunaan pendapatan untuk perawatan fasilitas. Sistem informasi terpadu dapat memuat pemesanan, kapasitas kunjungan, profil jalur, level kesulitan, kompetensi pemandu, kondisi cuaca, status jalur, dan informasi darurat. Integrasi tersebut memungkinkan pertumbuhan kunjungan tetap sesuai dengan kemampuan layanan dan daya dukung lingkungan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan: sampel hanya 30 wisatawan dan menggunakan purposive sampling; penelitian tidak menghitung gap SERVQUAL secara langsung; penilaian dilakukan pada Mei–Juni dan area Padang Tarok; uji beda skor antarsegmen pengalaman tidak dilakukan; kondisi cuaca pada setiap respons tidak direkam; serta daya dukung ekologis dan sosial tidak dihitung secara kuantitatif. Penelitian selanjutnya perlu melibatkan sampel lebih besar, mencatat grade atau lama pengalaman panjat, mengumpulkan skor SERVQUAL per segmen, merekam cuaca dan waktu kunjungan, membandingkan beberapa area pemanjatan, serta mengintegrasikan data kunjungan dan indikator ekologis untuk menghitung daya dukung.

KESIMPULAN

Kualitas layanan wisata panjat tebing di Lembah Harau menunjukkan kekuatan pada Empathy (84,23%), Reliability (82,50%), dan Responsiveness (75,32%) yang berada pada kategori baik, sedangkan Tangibles dan Assurance masing-masing 51,41% dan berada pada kategori kurang. Kelemahan utama meliputi kelengkapan informasi, kondisi dan keamanan akses, kenyamanan fasilitas, kelengkapan serta keamanan peralatan, prosedur keselamatan, pengawasan kegiatan, sertifikasi pemandu, dan kesiapan darurat. Pengembangan layanan perlu memprioritaskan bukti fisik dan standardisasi keselamatan tanpa mengurangi keunggulan pelayanan personal. Karena wisatawan memiliki tingkat pengalaman berbeda, layanan perlu menyediakan briefing, intensitas pendampingan, pilihan rute, dan informasi teknis yang sesuai segmen, tetapi penelitian ini belum menguji perbedaan skor antarsegmen secara statistik. Pengelolaan juga harus adaptif terhadap cuaca dan persepsi risiko serta memasukkan daya dukung lingkungan melalui pendataan dan kajian khusus. Kolaborasi pengelola, pemandu, komunitas, pemilik lahan, dan pemerintah daerah diperlukan untuk membangun sistem layanan yang aman, profesional, terpadu, dan berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Program Studi Ilmu Keolahragaan, Departemen Kesehatan dan Rekreasi, Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang, pengelola dan pemandu wisata panjat tebing Lembah Harau, serta seluruh wisatawan yang telah berpartisipasi dalam penelitian.

REFERENSI

- Chamarro, A., Rovira, T., Edo, S., & Fernández-Castro, J. (2018). Risk Judgments in Climbers: The Role of Difficulty, Meteorological Conditions, Confidence and Appropriate Tools. *Leisure Sciences*, 41, 221–235. <https://doi.org/10.1080/01490400.2018.1442266>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- De Salvo, M., Grilli, G., Notaro, S., & Signorello, G. (2022). Do risk perception and safety of sites influence rock climbing destination choices? *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 37, 100486. <https://doi.org/10.1016/j.jort.2022.100>

486

529

- Dente, S. M. R., Pamungkas, A. S., Le, T. Van, & Hashimoto, S. (2025). Tourist Carrying Capacity for Sustainable Development of Gunung Gede Pangrango National Park Ecotourism. *Tourism and Hospitality*, 6(5). <https://doi.org/10.3390/tourhosp6050249>
- Gibson, H. (2021). Sport Tourism: A Critical Analysis of Research. *Sport Management Review*, 1, 45–76. [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(98\)70099-3](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(98)70099-3)
- Holzschuh, A. (2016). Does rock climbing threaten cliff biodiversity? - A critical review. *Biological Conservation*, 204, 153–162. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.biocon.2016.10.010>
- Indonesia, F. P. T. (2021). *Pedoman keselamatan dan standar panjat tebing. Federasi Panjat Tebing Indonesia*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Lin, L.-P., Kuo, N.-T., Chang, K.-C., & Cheng, Y.-S. (2026). Integrating the cognitive-affective-conative model and stress appraisal theory for adventure tourism: The impact of challenge perception and motivation on revisit intention. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 53, 101006. <https://doi.org/10.1016/j.jort.2025.101006>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Thailand, G. of. (2023). *Community tourism charm – Adventure attractions*. Retrieved from.
- Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.
- Zatnika, A. J., Supriadi, D., & ... (2024). Kepuasan Wisatawan: Studi Kasus pada Wisatawan Olahraga Panjat Tebing Jalur Via Ferrata Dipengaruhi oleh Kompetensi Guide. *Jurnal Speed (Sport ...)*, 7(November), 86–91.
- Zhu, D., & Xu, H. (2022). Novice tourists' play experience in commercial outdoor adventure tourism: The perspective of reversal theory. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 39, 100529. <https://doi.org/10.1016/j.jort.2022.100529>