

# Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Pendapatan Wirausaha Sektor Pariwisata Di Kota Lhokseumawe

## **Abstract:**

*This study aims to determine the impact of the service quality of tourism entrepreneurs on income by using the service quality method, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Sampel size is 96 respondents and analyzed using multiple regression. The results of the study indicate that the quality of services provided by entrepreneurs in the tourism sector simultaneously has an effect on increasing the income of entrepreneurs.*

**Keywords :** *Service Quality, Income, Entrepreneur in Tourism Sector*

**Samsidar, Agustinawati<sup>2</sup>**  
**Safitri<sup>3</sup> Darul Irfan<sup>4</sup>**  
**Yesi Pratiwi<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup> Program Studi  
Kewirausahaan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Malikussaleh

*\*Corresponden:*  
*samsidar@unimal.ac.id*

## **PENDAHULUAN**

Sektor pariwisata daerah merupakan salah satu sektor yang sangat berpotensi dalam kegiatan ekonomi kerakyatan yang harus dikembangkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan juga pembangunan daerah. Ekonomi pariwisata tidak hanya berhubungan dengan kegiatan ekonomi yang langsung berkaitan dengan kegiatan pariwisata, seperti usaha penginapan/perhotelan, rumah makan/, warung dan restoran. Terdapat beberapa kegiatan ekonomi lainnya yang berhubungan erat dengan pariwisata, seperti transportasi, telekomunikasi dan bisnis eceran.

Banyak kegiatan ekonomi yang dapat dilakukan masyarakat untuk menambah pendapatan dengan berwirausaha di destinasi pariwisata untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang datang baik wisata lokal, nasional maupun mancanegara, seperti penyediaan makanan dan minuman, tempat tinggal (homestay), sarana dan prasarana transportasi, souvenir dan kegiatan lainnya.

Kota Lhokseumawe memiliki sangat banyak lokasi destinasi pariwisata yang menarik dan unggulan. Tempat wisata yang ada di Kota Lhokseumawe pada saat ini kunjungan wisatawan semakin meningkat, hal ini sangat dipengaruhi oleh perilaku masyarakat Kota Lhokseumawe yang berlibur pada akhir pekan dan hari libur nasional. Wirausaha sektor pariwisata merupakan usaha masyarakat sekitar destinasi untuk menyediakan berbagai bisnis produk dan jasa yang dibutuhkan oleh wisatawan, maka kualitas pelayanan yang humanis menjadi kunci keberhasilan dalam meningkatkan pendapatan pelaku usaha dengan upaya memenuhi dan memuaskan wisatawan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kepuasan wisatawan. Tingkat kepuasan wisatawan diperoleh dari perbandingan pelayanan yang nyata yang mereka terima dengan nilai kualitas yang sebelumnya diharapkan. Pelayanan yang berkualitas sangat menentukan keberhasilan wirausaha sektor pariwisata. Pelayanan berkualitas dapat diwujudkan melalui sumber daya manusia yang kompeten untuk mewujudkan nilai-nilai dalam pelayanan prima, serta didukung sarana prasarana atau fasilitas yang memadai. Kualitas pelayanan pariwisata secara langsung tergantung pada keramah-tamahan, daya tarik lokasi, produk-produk lokal dan lain-lain. Dimensi kualitas pelayanan pariwisata meliputi keamanan, kenyamanan, suasana, privasi, rasa hormat, keramahan, kompetensi, empati, kehandalan, daya tanggap, santun dan jujur. Kualitas pelayanan yang dirasakan dari pariwisata dikatakan untuk mempengaruhi kepuasan wisatawan, dan mereka selalu memberikan yang terbaik bagi wisatawan

yang pada akhirnya mempengaruhi niat wisatawan untuk kembali.

Faktor kualitas pelayanan ini sangat penting bagi keberhasilan bisnis wirausaha sektor pariwisata untuk menjaga keberlangsungan usahanya yang akan berdampak pada peningkatan pendapatan karena tingkat kunjungan wisatawan yang terus menerus meningkat.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan di atas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan terhadap peningkatan pendapatan wirausaha sektor pariwisata di Kota Lhokseumawe.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur yang menjadi pusat perhatian utama bagi pelaku bisnis di bidang jasa. Pelaku bisnis tidak dapat mengabaikan hal ini karena konsumen sangat menaruh perhatian yang besar atas pelayanan yang diberikan oleh pelaku bisnis dan perusahaan. Kualitas adalah suatu tingkat kesempurnaan yang diharapkan oleh konsumen dan pengendalian kesempurnaan yang bertujuan untuk memenuhi keinginan konsumen (Wyckof dalam Tjiptono, 2002). Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkatan pelayanan yang disampaikan oleh perusahaan yang sesuai dengan harapan konsumen (Tjiptono, Chandr, 2011) dan perbedaan antara yang dirasakan oleh pelanggan dengan yang mereka terima (Parasuraman, 2010). Kualitas pelayanan sebagai bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu, layanan yang diharapkan (expected service) dan layanan yang diterima (perceived service). Harapan konsumen diyakini berperan dalam menentukan kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Menurut Lupiyoadi (2011). adanya harapan konsumen suatu perusahaan akan berusaha memberikan layanan yang berbeda dibandingkan perusahaan lain dalam rangka memuaskan konsumennya.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya. konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan ditentukan oleh lima unsur yaitu (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) (Parasuraman, 2010).

a. bukti fisik, adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya

- yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.
- b. Keandalan, memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.
  - c. Daya tanggap, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk bentuk produser dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.
  - d. Jaminan, bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang Diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan dilakukan atas tuntas dan 7 selesai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas layanan yang diberikan.
  - e. Empati, kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

**Dampak Pariwisata**

Beberapa dampak yang timbul dari adanya pariwisata daerah, salah satunya yaitu pada sisi ekonomi

1. Menghasilkan Pendapatan Bagi Masyarakat Setiap kegiatan wisata menghasilkan pendapatan, khususnya bagi masyarakat setempat. Pendapatan ini biasanya dihasilkan dari transaksi antara wisatawan dan tuan rumah

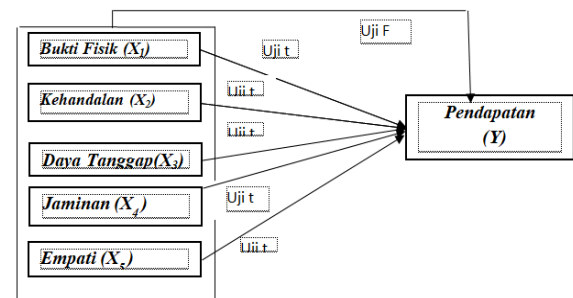
- dalam bentuk pembelanjaan yang dilakukan oleh wisatawan.
2. Menghasilkan Lapangan Pekerjaan Pariwisata merupakan industri yang menawarkan beragam jenis pekerja kreatif sehingga mampu menampung jumlah tenaga kerja yang cukup banyak. Contoh wisatawan yang sedang di pantai dapat mmeberikan pendapatan bagi penjual makanan dan minuman, penyewa tikar, pemijat, dan pekerja lain
  3. Meningkatkan Struktur Ekonomi Peningkatan pendapatan masyarakat dari induatri pariwisata ini dapat membuat struktur ekonomi menjadi lebih baik
  4. Peluang Investasi Keberagaman usaha industri pariwisata memberikan peluang bagi para investor untuk menanamkan modal. Kesempatan investasi di daerah wisata berpotensi membentuk dan meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar.

**Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual adalah model konsep yang digunakan peneliti untuk memperjelas hubungan variabel yang diteliti yaitu antara variabel independen dengan variabel dependen. Adapun kerangka konseptual yang peneliti kembangkan dalam penelitian ini seperti Gambar 1

**Gambar 1.**

**Kerangka Konseptual**



**METODE PENELITIAN**

**Lokasi dan Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kota Lhokseumawe. Objek penelitian yaitu kualitas pelayanan terhadap peningkatan pendapatan wirausaha sektor pariwisata Di Kota Lhokseumawe. Kolekting data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner menggunakan metode *Accidental Sampling*. Pengukuran setiap indikator menggunakan *skala likert*. Pengambilan sampel menggunakan rumus:

$$n = \frac{z^2}{4(moe)^2} = \frac{(1,96)^2}{4(0,1)^2}n = 96,04$$

### Populasi dan Sampel

Populasi merupakan daerah generalisasi dari objek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiono, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah wirausaha sektor pariwisata. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya dengan pasti, maka dilakukan pengambilan sampel. Sampel merupakan bagian dari jumlah populasi (Sugiono, 2010). Sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 96 orang responden.

### Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini melalui penyebaran kuisioner dan studi kepustakaan. Kuisioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran angket yang berisikan sejumlah pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam mengenai karakteristik responden dan objek penelitian. Studi kepustakaan adalah pengumpulan informasi dan data melalui telaah kepustakaan melalui literatur karya tulis ilmiah, buku buku dan literatur lainya yang relevan dengan penelitian.

### Uji Validitas

Uji validitas yang dilakukan untuk mengukur kesahihan atau valid tidaknya dari pertanyaan yang ada pada kuisioner yang bertujuan untuk mengungkapkan atau mengukur suatu yang akan diukur oleh kuisioner (Ghozali, 2005).

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat kehandalan dan konsistensi dari pertanyaan pada kuisioner jika pengamatan terhadap variabel tersebut dilakukan berulang. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *cronbach* alfanya > 0.60 (Ghozali, 2005).

### Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode regresi linier berganda. Analisis data ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variable bukti fisik ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ) dan empati ( $X_5$ ) terhadap varabel peningkatan pendapatan wirausaha sektor pariwisata Di Kota Lhokseumawe (Y). Bentuk persamaan metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

Y = Pendapatan Wirausaha

$\alpha$  = Konstanta

b = Koefisien Regresi

$X_1$  = Bukti Fisik

$X_2$  = Kehandalan

$X_3$  = Daya Tanggap

$X_4$  = Jaminan

$X_5$  = Empati

e = *error term*

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) Terhadap Peningkatan Pendapatan Wirausaha Sektor Pariwisata Di Kota Lhokseumawe

Dari hasil pengujian didapati variabel **bukti fisik** diperoleh koefisien regresi sebesar 0,258 dan uji t diperoleh  $t_{hitung} = 4,063$  dengan nilai p value  $0,000 < 0,05$ . **kehandalan** diperoleh koefisien regresi sebesar 0,066 dan uji t diperoleh  $t_{hitung} = 0,946$  dengan nilai p value  $0,347 > 0,05$ . **daya tanggap** diperoleh koefisien regresi sebesar 0,097 dan uji t diperoleh  $t_{hitung} = 1,063$  dengan nilai p value  $0,157 > 0,05$ . **jaminan** diperoleh koefisien regresi sebesar 0,004 dan uji t diperoleh  $t_{hitung} = 0,045$  dengan nilai p value  $0,964 > 0,05$  dan variabel **empati** diperoleh koefisien regresi sebesar 0,180 dan uji t diperoleh  $t_{hitung} = 3,377$  dengan nilai p value  $0,001 < 0,05$  hal ini berarti berpengaruh secara terhadap peningkatan pendapatan wirausaha.

Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua indikator variabel yang digunakan adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari hasil  $r_{hitung}$  yang lebih tinggi dari nilai  $r_{tabel}$ . Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa semua variabel tersebut memiliki nilai *cronbach alpha* yang lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini bersifat reliabel atau dapat dipercaya/andal.

Dari persamaan regresi tersebut dapat dilihat bahwa besarnya nilai konstanta dari hasil persamaan menunjukkan nilai yang positif, hal ini berarti bahwa karena dipengaruhi oleh variabel bebas seperti bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, maka pendapatan wirausaha mengalami perubahan. Nilai koefisien regresi variabel bukti fisik  $X_1$  menunjukkan nilai positif sebesar 0.052, yang dapat diartikan bahwa jika

variabel bukti fisik X1 dapat ditingkatkan maka hal ini akan meningkatkan pendapatan. Nilai koefisien regresi variabel kehandalan X2 menunjukkan nilai positif sebesar 0.148 dapat diartikan bahwa X2 dapat ditingkatkan maka hal ini akan meningkatkan pendapatan. Nilai koefisien regresi variabel daya tanggap X3 menunjukkan nilai positif sebesar 0.634 dapat diartikan bahwa X3 dapat ditingkatkan maka hal ini akan meningkatkan pendapatan. Hal yang sama juga untuk nilai koefisien regresi variabel jaminan X4 dan variabel empati X5 menunjukkan nilai positif sebesar 0.123 dan 0.080 dapat diartikan bahwa jika variabel jaminan X4 dan X5 dapat ditingkatkan maka hal ini akan meningkatkan pendapatan (Y).

**Tabel 1 Uji Parsial**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.174	.122		1.433	.155
	Bukti Fisik	.052	.094	.054	.553	.582
	Kehandalan	.148	.077	.145	1.920	.058
	Daya Tanggap	.634	.092	.645	6.891	.000
	Jaminan	.123	.088	.130	1.399	.165
	Empati	.080	.053	.300	3.377	.001
	Pendapatan	.345	.072	.450	4.812	.000

a. Dependent Variable: Pendapatan

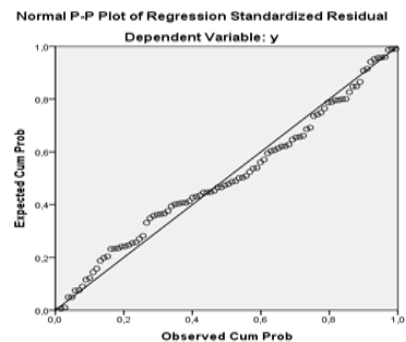
**Tabel 2 Uji Simultan ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65.052	5	16.263	167.658	.000 <sup>a</sup>
	Residual	8.827	91	.097		
	Total	73.880	96			

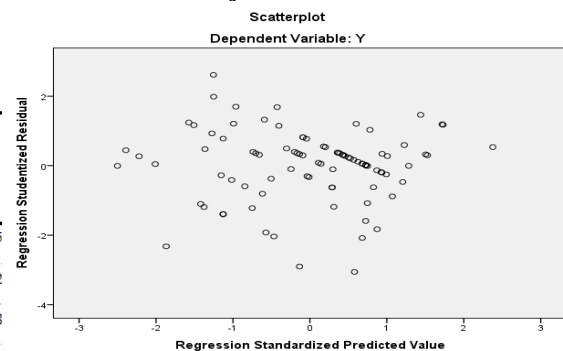
a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati

b. Dependent Variable: Pendapatan

**Gambar 1 Uji Normalitas**



**Gambar 2 Uji Heteroskedastisitas**



## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dari kegiatan pelaku wirausaha sektor pariwisata Kota Lhokseumawe secara keseluruhan/ simultan berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan pelaku wirausaha. Masing masing variabel berpengaruh pada terpenuhi harapan wisatawan saat berkunjung dan berdampak pada peningkatan jumlah pendapatan yang diterima wirausaha dikarenakan jumlah wisatawan yang berkunjung lebih banyak pada akhir pekan dan libur.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada Pejabat Pembuat Komitmen Rutin dan PNPB Universitas Malikussaleh, Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat, sebagai penyandang dana penelitian sesuai dengan surat kontrak No. 123/PPK-2/SPK-JL/2022. Tanggal 14 Juni 2022. Terimakasih juga disampaikan kepada Safitri, Darul Irfan dan Yesi Pratiwi mahasiswa/i Prodi Kewirausahaan Unimal yang telah memberikan kontribusi dalam penelitian ini.

## REFERENSI

- Agustinawati, Samsidar, Halida Bahri (2021). The Influence Of Customer-Centric Strategy Toward Tourist Satisfaction. *Journal International of Economic Business, Accounting Agriculture, Management and Administration syaria*, Vol. 1, No. 2, pp 347-354 (2021), E- ISSN:2808-4718
- Agustinawati, Muhammad Yusuf (2019). An Investigation of Tourist Satisfaction on Tourism Destination. *The International Conference Economic Finance and Business* copyright @2019 EAI, DOI 10.4108/eai.12-11-2018.2288768
- Aryani, S. W., Sunarti, & Darmawan, A. (2017). Analisis Dampak Pembangunan Pariwisata Pada Aspek Ekonomi dan Sosial Budaya Masyarakat (Studi Kasus pada Desa Wisata Bejiharjo, Kecamatan Karangmojo, Kabupaten Gunungkidul D.I.Yogyakarta). *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 49. No. 2 Agustus 2017
- Baker, B. (2012). *Tourism destination branding for Small Citiezs. USA: Creative Leap Books*
- Fuadi, Fuadi (2018) Analisis Model Customer Based Brand Equity (Cbbe) Pada Industri Pariwisata Bahari Di Kota Sabang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. Issn E-Issn 2549-5003
- Herlambang, D. D. (2016). Dampak Pariwisata Terhadap Kondisi Sosial dan Ekonomi Penduduk Sekitar Lokasi Wisata Air Terjun Kedung Pedut di Dusun Kembang, Desa Jatimulyo, Kecamatan Girimulyo, Kabupaten Kulonprogo. *GeoEducasia* Vol. 1, No. 1, 1-19
- Hurriyati, R., & Sofwan, D. M. P. (2015). Analysis of co-creation experience towards a creative city as a toursim destination and its impact on revisit intention. *Journal of Environmental Management and Tourism*.
- Hasan Ali (2015). *Marketing Tourism*, Yogyakarta. CAPS
- Kotler dan Keller (2012). *Marketing Management Edisi 14, Global Edition*. Person. Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi Edisi 3*. In *Penerbit Salemba*
- Munandar dkk (2021). Risk Perception And Intention Of Touring To The City Of Sabang In The Time Of The Covid-19 Pandemic, *Journal International of Economic Business, Accounting Agriculture, Management and Administration syaria*. DOI: 10.54443/ijebas.v1i2.81. Vol. 1, No. 2, E-ISSN:2808-4718
- Nizar, M. A. (2011). Pengaruh Pariwisata Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia. *Jurnal Kepariwisata Indonesia* Vol. 6, No. 2, 195-211.
- Nasution, Pangeran P.P.A. and Hasi, Andry Ruida (2016) Sketsa Pariwisata di Aceh: Dari Regulasi Berbasis Syar'i Hingga Resistensi Masyarakat dalam Apologi Rekreasi (Studi Kasus di Kota Lhokseumawe). In: SEMINAR NASIONAL POLITIK DAN KEBUDAYAAN 2016. Unpad Press, Bandung, pp. 225-235. ISBN 9786026308689
- Samsidar, Agustinawati, (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Pariwisata Kota Lhokseumawe, *Jurnal Negotium Ilmu Administrasi Bisnis* Volume 4, No 1,11-17, April 2021 ISSN: 2777-0192 (e)
- Yoeti, Oka ( 2014). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung. Angkasa