

Pengaruh Pelayanan terhadap Peningkatan Kunjungan Wisatawan pada Taman Margasatwa Medan

Ria Natalia Tamba, Riandani Rezki Prana

Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma
Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen
riatamba29@gmail.com, RiandaniPrana@gmail.com²

Abstrak ,tujuan peneltian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan terhadap peningkatan kunjungan wisatawan pada Taman Margasatwa Medan. Sampel penelitian ini adalah 200 orang pengunjung. Pengambilan sampel menggunakan *random sampling*yaitu penentuan sampel yang memberikan kesempatan yang sama pada setiap anggota populasi untuk dijadikan sampel. Analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana, pengujian hipotesis menggunakan uji koefisien determinasi (R^2), uji Parsial (Uji t) dan uji simultan (uji f), sedangkan pengolahan data menggunakan SPSS23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan mampu menjelaskan keberadaanya terhadap variabel peningkatan kunjungan , selain itu secara parsial pelayanan juga berpengaruh positif terhadada peningkatan kunjungan, secar simultan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kunjungan.

Kata kunci: Pelayanan, wisatawan dan Peningkatan Kunjungan

Pendahuluan

Pelayanan merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dan organisasi yang berorientasi pada profit. Pelayanan berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan dimana pelanggan yang merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan akan menjadi pelanggan setia, meskipun produk atau jasa lain yang sejenis begitu banyak dan mudah diperoleh. Untuk memahami kepuasan konsumen pada industri jasa, pelayanan sangat penting dikelola perusahaan atau objek wisata dengan baik.

Menurut (Fertalius:2014) dalam judul skripsi “ Analisis Pelayanan pada Kunjungan Wisatawan di Objek Wisata Bukit Lawang bahwa pelayanan merupakan strategi bisnis yang efektif untuk merebut dan memperluas pangsa pasar, pelayanan yang baik akan berdampak positif kepada pelanggan”. Pelanggan akan merasa puas dan merasa dihargai sehingga akan tetap merasa senang untuk menjadi pelanggan yang setia pada suatu objek wisata yang dikunjungi. Kemudian disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin banyak jumlah pengunjung yang datang atau sebaliknya bila pelayanan itu sendiri tidak sesuai dengan standar yang diberikan maka akan mengurangi daya tarik wisatawan untuk berkunjung kembali di objek wisata tersebut dikemudian hari. Sedangkan Menurut (Kristina:2013) dalam judul skripsi ”Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi terhadap Minat Berkunjung pada Kebun Binatang Medan bahwa pelayanan merupakan aktivitas atau hasil yang ditawarkanoleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut”.

Kemudian disimpulkan pelayanan sangat penting dimiliki bagi suatu perusahaan / objek wisata, semakin baik pelayanan yang diberikan maka pengunjung akan merasa puas dan akan berkunjung kembali ke objek wisata tersebut.

Taman Margasatwa Medan telah lama dikenal sebagai objek wisata di Kota Medan, baik oleh kalangan wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. Taman Wisata Margasatwa Medan terletak di Desa Simalingkar B, Kecamatan Medan Tuntungan, Kabupaten Deli Serdang. Taman Margasatwa Medan merupakan salah satu objek wisata yang banyak dikunjungi wisatawan. Potensial wisata yang menjadi daya tariknya antara lain Binatang – Binatang yang khas dari Sumatera Utara, panorama yang indah dan sejuk yang sangat menarik buat wisatawan untuk melakukan *Flying Fox*, Naik Gajah dan Naik Delman untuk berjalan – jalan di sekitar Taman Margasatwa Medan. Keberhasilan suatu kegiatan pariwisata sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan kepada wisatawan sebagai penerima jasa pariwisata, sehingga para wisatawan merasa nyaman dan betah untuk tinggal beberapa lama di objek wisata tersebut dengan tidak merasa bosan dan kembali berkunjung dikemudian hari. Sebagai objek wisata yang terkenal sangat perlu untuk meningkatkan pelayanan baik dari segi sumber daya manusia, fasilitasnya, maupun pelayanan yang mencakup kepuasan para pengunjung Taman Margasatwa Medan. Berdasarkan informasi awal yang penulis dapatkan ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh para wisatawan yang mengeluh tentang petugas tiket yang kurang ramah, petugas tiket yang tidak standby di loket penjualan, petugas pihak Taman Margasatwa Medan yang kurang rapi dan kenyamanan yang diberikan oleh penjual asongan yang kurang tertib dalam menawarkan jasa. Hal tersebut membuat kunjungan wisatawan semakin menurun dari tahun ke tahun. Dengan Melihat tabel diatas diperoleh gambaran bahwa tingkat kunjungan wisatawan yang cenderung menurun. Berdasarkan hal tersebut maka pengelola harus lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan pengunjung dengan cara mengetahui pelayanan seperti apa yang diinginkan pengunjung. Berdasarkan kenyataan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

Metode Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer ini diperoleh dengan melakukan wawancara langsung oleh penulis dan menjadikannya dalam bentuk laporan yang menggambarkan situasi dilapangan. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu studi dokumentasi yang ada di Taman Margasatwa Medan. Sumber data yang digunakan yaitu data internal dan data eksternal.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi dokumentasi, kuesioner dan observasi. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pengunjung Taman Margasatwa Medan pada bulan Mei – Juni 2018 berjumlah 500 orang. Dan jumlah sampelnya sebanyak 223 orang. Tekning *sampling* yang digunakan adalah *random sampling*. *Random sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberi kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam satu populasi untuk dijadikan sampel. Sampel penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik slovin.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel pelayanan mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada peningkatan kunjungan pada Taman Margasatwa Medan, ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0.967 atau 96.7% , sedangkan sisanya 3.3 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel pelayanan secara signifikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kunjungan pada Taman Margasatwa Medan, ini dibuktikan dengan nilai tingkat signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Kristina : 2013) yang berjudul Analisis Pengaruh Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Pada Kebun Binatang Medan, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara simultan berpengaruh positif terhadap minat berkunjung. Selain itu hasil penelitian ini searah dengan hasil penelitian (Dwi :2011) yang menyatakan bahwa secara simultan kepuasan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pengunjung.

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa secara parsial pelayanan tidak berpengaruh pada peningkatan pengunjung. Hasil penelitian ini yang dilakukan oleh (Fertalius:2013) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan kunjungan, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap peningkatan kunjungan dan pelayanan tidak berpengaruh terhadap peningkatan kunjungan.

Tabel.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	>15- 30 Tahun	124
3	30-50 Tahun	69
4	>50 Tahun	30
Total		223

Dari data diatas diketahui bahwa usia >15 Tahun lebih banyak dikarenakan usia tersebut adalah responden pelajar SMA sederajat, mahasiswa dan selebihnya adalah usia para pekerja.

Tabel. 2: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki – Laki	95
2	Perempuan	128
Total		223

Dari tabel diatas dapat diketahui jumlah responden perempuan lebih banyak jika dibandingkan laki- laki dari dari bulan Mei – Juni 2018.

Tabel. 3: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Pelajar/ Mahasiswa	124
2	PNS/ TNI/ POLRI	42
3	Wiraswasta	57

Total	223
-------	-----

Hasil Pengolahan menunjukkan bahwa pekerjaan yang paling banyak datang keTaman Margasatwa Medan adalah pelajar mahasiswa yaitu sebanyak 124 orang ,57 orang dan selanjutnya diurutan kedua yang paling banyak datang ke Taman Margasatwa Medan adalah wiraswasta dan sebanyak 42 orang adalah PNS.

Tabel 4: Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

No	Jumlah kunjungan	Jumlah
1	Pertama kali	168
2	2 kali	48
3	>3 kali	7
Total		223

Dari tabel diatas dapat diketahui jumpalah responden yang berkunjung pertama kali yang paling banyak sedangkan diurutan kedua ada 48 orang.

Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Pelayanan

Untuk mengukur pelayanan di Taman Margasatwa Medan digunakan 5 indikator sesuai dengan teori yang ada. Berdasarkan pernyataan – pernyataan telah dijawab oleh responden, maka dihasilkan data sebagai berikut:

Tabel 5: Rekapitulasi jawaban responden variabel pelayanan (X)

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Jlh
		Sangat setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Pelayanan 1	30	13%	60	26%	90	40%	43	23%	0	0	223
2.	Pelayanan 2	15	7 %	40	20%	85	38%	66	28%	17	7%	223
3.	Pelayanan 3	5	3 %	20	9%	95	45%	80	37%	23	11%	223
4.	Pelayanan 4	55	25%	85	38%	63	27%	20	9%	0	0	223
5.	Pelayanan 5	10	5%	55	25%	74	33%	69	30%	15	12%	223
6.	Pelayanan 6	60	26%	95	45%	50	24%	18	7%	0	0	223
7.	Pelayanan 7	5	3%	25	10%	90	40%	85	38%	18	8%	223
8.	Pelayanan 8	50	24%	80	37%	50	24%	23	11%	20	9%	223
9.	Pelayanan 9	27	12%	31	13%	75	34%	30	13%	20	9%	223
10.	Pelayanan 10	50	24%	50	24%	50	24%	30	13%	13	6%	223
Rata- rata			10%		24%		35%		22%		9%	100 %

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa pada pernyataan yang menjawab setuju sebanyak 24% yang menjawab sangat setuju sebanyak 10% , ini menunjukkan bahwa petugas tidak membeda – bedakan pengunjung, Petugas bersikap sopan pada setiap pengunjung, petugas terampil dalam menangani keluhan pengunjung dan petugas selalu tersenyum saat menyambut pengunjung. Sedangkan yang menjawab kurang setuju 35% , tidak setuju 22% dan sangat tidak setuju sebanyak 9% ini menunjukan bahwa suasana di Taman Margasatwa Medan kurang bersih, petugas belum mampu memberikan permintaan tamu dengan cepat,

petugas belum mampu melayani proses pembelian tiket masuk secara maksimal dan petugas tidak selalu standby di loket pembelian tiket.

Tabel 6 : Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Peningkatan kunjungan (y)

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Jlh
		Sangat setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	peningkatan 1	20	12%	50	25%	90	45%	35	17%	0	-	223
2.	Peningkatan 2	8	6%	50	25%	80	40%	45	25%	0	-	223
3.	Peningkatan 3	30	5%	50	25%	100	50%	30	15%	10	5%	223
4.	Peningkatan 4	23	12%	50	25%	75	37%	30	15%	20	10%	223
5.	Peningkatan 5	6	5%	40	20%	80	40%	60	30%	10	10%	223
6.	Peningkatan 6	2	5%	55	30%	70	35%	60	30%	5	2%	223
7.	Peningkatan 7	1	2%	25	12%	90	45%	85	45%	5	2%	223
8.	Peningkatan 8	27	25%	20	10%	75	37%	50	25%	5	2%	223
9.	Peningkatan 9	17	20%	20	10%	45	25%	75	37%	0	2%	223
10.	Peningkatan 10	30	17%	25	12%	60	30%	50	25%	0	2%	223
Rata- rata			12%		20%		33%		31%		4%	100%

Pada tabel diatas terlihat bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 12% dan menjawab setuju sebanyak 20% ini menunjukan bahwa kenyamanan di Taman Margasatwa Medan baik, jalan menuju lokasi Taman Margasatwa Medan mudah ditempuh, kandang satwa di Taman Margasatwa Medan sangat bersih dan harga tiket masuk masih terjangkau. Sedangkan yang menjawab kurang setuju sebanyak 33%, tidak setuju 31% dan sangat tidak setuju sebanyak 4% ini menunjukan bahwa pedagang Asongan disekitar Taman Margasatwa Medan Kurang tertib, atraksi wisata di Taman Margasatwa Medan kurang menarik , petunjuk jalan tidak tersedia di Taman Margasatwa Medan dan Binatang / satwa di Taman Margasatwa Medan kurang bersih.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk melihat ketepatan instrumen yang digunakan dalam penelitian. Instrumen dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Terlihat bahwa hasil pengujian masing- masing instrumen variabel pelayanan (x) memiliki rhitung > 0.131 , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrumen pernyataan dari variabel pelayanan yang digunakan valid.

Dari Tabel terlihat bahwa hasil pengujian masing- masing instrumen variabel peningkatan kunjungan (y) memiliki nilai rhitung > 0.131 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrument pernyataan dari variabel peningkatan kunjungan yang digunakan valid. Uji reliabilitas dilakukan untuk menjamin instrument yang digunakan merupakan instrument yang handal, konsisten dan stabil jika digunakan secara berulang pada waktu yang berbeda – beda. Instrument dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alfa* hitung $> cronbach\ alfa$ toleransi (0.6). Hasil pengujian reliabilitas terlihat seperti berikut ini:

Tabel 9 :Hasil Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alfa	Kesimpulan
1.	Pelayanan (X)	0.702	Reliabel
2.	Peningkatan Kunjungan (Y)	0.763	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alfa* seluruh variabel lebih besar dari 0.6, maka dapat disimpulkan bahwa kusioner penelitian ini dikatakan reliabel.

4.1.7. Hasil Uji Regresi Linear sederhana

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap peningkatan kunjungan pada Taman Margasatwa Medan. Berikut ini table hasil pengujian regresi linear sederhana pada masing – masing variabel yaitu:

Tabel 10 : Hasil Uji Regriasi Linear Sederhana

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.591	.416		1.421	.157
	Pelayanan	.977	.012	.984	80.950	.000

a. Dependent Variable: Peningkatan Kunjungan

Berdasarkan hasil pengujian diatas, maka diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 591 + 0.997X$$

Berdasarkan nilai signifikan , dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan (x) berpengaruh terhadap variabel peningkatan kunjungan (y). dan berdasarkan nilai t: diketahui nilai t_{hitung} sebesar $80.950 > t_{tabel} 1.970$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan (x) berpengaruh terhadap variabel peningkatan kunjungan (y).

Pengujian Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengukur berapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.984 ^a	.967	.967	.48721

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

Nilai Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0.967 atau 96.7% menunjukkan bahwa variabel pelayanan mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada peningkatan

kunjungan pada Taman Margasatwa Medan . sedangkan 3.3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti fasilitas yang ada di Taman Margasatwa Medan.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) bertujuan untuk melihat pengaruh pelayanan terhadap peningkatan kunjungan , dengan kriteria:

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima , H_1 ditolak, artinya secara parsial penelitian ini tidak berpengaruh.
2. Jika $t_{hitung} \geq t_{table}$ maka H_0 ditolak , H_1 diterima, artinya seacara parsial penelitian ini berpengaruh.

Berdasarkan nilai signifikan , dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan (x) berpengaruh terhadap variabel peningkatan kunjungan (y). dan berdasarkan nilai t: diketahui nilai t_{hitung} sebesar $80.950 > t_{tabel} 1.970$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan (x) berpengaruh terhadap variabel peningkatan kunjungan (y).

Daftar Pustaka

- Dwi, P.(2011). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang.*Dipenogoro Journal Of Management*, 6(4),1-4.
- Fertalius, G. (2014). Analisis Peayanan Pada Kunjungan Wisatawan di Objek Wisata Bukit Lawang.*STIM Sukma Journal Of Management*. .11-7.
- Foster, B. C. (2015). *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Wisatawan*. Yogyakarta: Andi.
- Hartono, T. A. (2014). *Dasar-Dasar Pelayanan*. Jakarta: Erlangga
- Hayat, A. (2015). *Pengertian dan Pemahaman Pelayanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kristina, O. (2013). Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Pada Kebun Binatang Medan.*USU Journal OfManagement*. 5(6), 1-8.
- Mahmoedin, A. S. (2013) .*Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Media Utama.
- Prihatno, H. (2013). *Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Smith, W. K. J. (2013). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suwantoro, G. P. (2014). *Dasar – Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.