
ANALISIS PELAYANAN, FASILITAS, KEAMANAN, PENDAPATAN, DAN DAMPAKNYA TERHADAP MINAT WISATAWAN MENGUNJUNGI PANTAI BERKAS DI BENGKULU**Syamsul Huda, Jalal Ikhwan**Universitas Prof Dr Hazairin SH Bengkulu
samsulhuda1954@gmail.com, Jalal_ikhwan@yahoo.com**ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the effect of service, facility, a sense of safety, and impact on tourist interest to visit of Berkas beach in Bengkulu. This study uses a quantitative and qualitative analysis. Quantitative analysis using multiple linear regression. From these equations can be interpreted a constant value 4.314 has meaning if the coefficients of the independent variables consisting of service (X1) = 0,427, facilities (X2) = 0,227, safety (X3) = 0,301, income (X4) = 0,372. Based on t-test, t values of security (X1) of 3,242, a sense of comfort (X2) is -1.371, information (X3) of 2.091, income (X4) of 2.992.. The results of test calculations obtained F calculated F value of 18.813, which means jointly significant effect between the independent variable on the dependent variable Correlation coefficient (R) is 0,767 and determinant coefficient (R²) is 0,588, Mean, together impact are significant to tourist interest (Y).

Keywords: service, facilities, safety, income, tourist interest

1.PENDAHULUAN**Latar Belakang**

Bengkulu merupakan daerah yang kaya dengan potensi bidang kelautan. Daerah ini terdapat beberapa pantai yang menjadi tujuan wisatawan seperti pantai Panjang, pantai Zakat, dan pantai Berkas. Destinasi pantai tersebut ramai dikunjungi wisatawan domestik dan wisatawan mancanegara. Pantai Berkas adalah pantai yang letaknya di posisi tengah diantara pantai Panjang dan pantai Zakat. Pantai Berkas ini dilengkapi dengan fasilitas bermain yang berbeda dengan pantai lainnya, sehingga lebih banyak dikunjungi wisatawan yang berkunjung ke kawasan pantai.

Berdasarkan uraian di atas maka masalahnya adalah: apakah pelayanan, fasilitas, keamanan, dan pendapatan berdampak pada minat wisatawan mengunjungi pantai Berkas di Bengkulu.

Tujuan Penelitian

1. Menganalisis dan membuktikan secara empiris dampak pelayanan terhadap minat wisatawan berkunjung ke pantai Berkas di Bengkulu.
2. Menganalisis dan membuktikan secara empiris dampak fasilitas terhadap minat wisatawan berkunjung ke pantai Berkas di Bengkulu.
3. Menganalisis dan membuktikan secara empiris dampak keamanan terhadap minat wisatawan berkunjung ke pantai Berkas di Bengkulu.
4. Menganalisis dan membuktikan secara empiris dampak pendapatan terhadap minat wisatawan berkunjung ke pantai Berkas di Bengkulu.

2.LANDASAN TEORI

Minat mengunjungi objek wisata

Minat merupakan kemauan yang timbul dari dalam diri seseorang untuk melakukan tindakan. Hermansyah (2012) mendefinisikan minat mengunjungi destinasi wisata sebagai keinginan yang timbul dalam diri seseorang untuk mengunjungi berbagai destinasi wisata. Minat berkunjung dapat dari pengalaman berkunjung. Minat mengunjungi destinasi wisata juga muncul karena memiliki pengetahuan dan referensi yang kuat tentang lokasi objek wisata. Minat hanya sebatas hasrat dan belum diwujudkan dalam bentuk tindakan, tetapi hasrat tersebut merupakan awal rencana tindakan untuk berkunjung.

Pelayanan

Salah satu cara agar penjualan jasa suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan. Barata (2004:23) mengemukakan bahwa: "Pelayanan adalah daya tarik yang besar bagi para pelanggan, sehingga korporat bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan."

Tingkat kualitas layanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelanggan. Kualitas layanan (*service quality*) sangat bergantung pada tiga hal, yaitu: sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas layanan lebih sulit ditiru dibandingkan dengan kualitas produk dan harga. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi terhadap kualitas jasa. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan dan bukan penyedia jasa yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan.

Fasilitas

Bismark (2010) menyatakan kelengkapan fasilitas merupakan salah satu instrumen yang diamati dan dipertimbangkan ketika akan mengunjungi destinasi wisata. Berbagai fasilitas wisata meliputi:

1. Lokasi wisata yang dianggap strategis atau mudah ditemukan
2. Lokasi wisata memiliki kelengkapan sarana transportasi dan komunikasi
3. Lokasi wisata dekat dengan daerah pemasaran
4. Memiliki sistem dan metode pemasaran yang jitu'

Keamanan

Rangkuti (2008) menyatakan bahwa faktor keamanan merupakan fasilitas yang dapat menjamin keselamatan harta benda dan fisik atau jiwa wisatawan. Tempat wisata pada umumnya menyediakan keamanan khusus bagi pengunjung lokasi wisata.

Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Wisatawan Mengunjungi Objek Wisata

Hidayat (2011) menyatakan bahwa pelayanan *excele*n mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap minat wisatawan mengunjungi objek wisata. Syahadat (2013) menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap minat wisatawan mengunjungi objek wisata. Berdasarkan pendapat tersebut, peneliti mengajukan hipotesis:

H₁ : Pelayanan berpengaruh terhadap minat wisatawan mengunjungi objek wisata pantai Berkas Bengkulu.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Minat Wisatawan Mengunjungi Objek Wisata

Hidayat (2011) menyatakan bahwa kelengkapan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap minat wisatawan mengunjungi objek wisata pantai. Ronaldo dan Ichwan (2012) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap minat wisatawan mengunjungi objek wisata. Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat diajukan hipotesis yaitu:

H₂ : Fasilitas berpengaruh terhadap minat wisatawan mengunjungi objek wisata pantai Berkas Bengkulu

Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Wisatawan Mengunjungi Objek Wisata

Syahadat (2013) menyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat wisatawan mengunjungi objek wisata pantai. Ronaldo dan Ichwan (2012) menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap minat wisatawan mengunjungi objek wisata pantai. Berdasarkan pendapat tersebut, peneliti mengajukan hipotesis:

H₃ : Keamanan berpengaruh terhadap minat wisatawan mengunjungi objek wisata pantai Berkas Bengkulu

Pengaruh Pendapatan Terhadap Minat Wisatawan Mengunjungi Objek Wisata

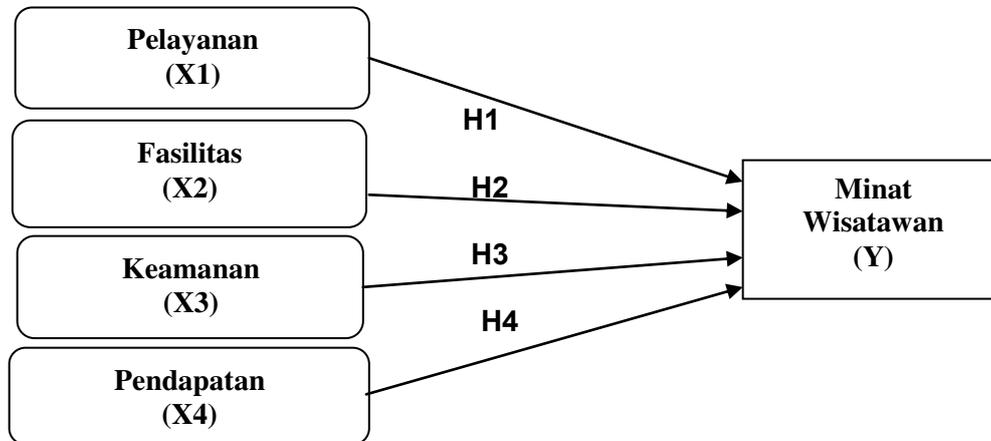
Mustikasari (2010) menyatakan bahwa pendapatan berpengaruh signifikan terhadap minat wisatawan mengunjungi objek wisata alam. Syahadat (2013) menyatakan bahwa pendapatan berpengaruh signifikan terhadap minat wisatawan mengunjungi suatu objek wisata. Pendapatan seseorang menentukan jenis dan fasilitas yang digunakan wisatawan. Berdasarkan pendapat tersebut, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H₄ : Pendapatan berpengaruh terhadap minat wisatawan mengunjungi objek wisata pantai

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan pengembangan hipotesis, maka kerangka berpikir dapat digambarkan sebagai berikut:

Kerangka Pemikiran



3. METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Lokasi dilaksanakan penelitian ini adalah di kota Bengkulu, di kawasan wisata pantai Berkas. Objek penelitian ini adalah wisatawan yang mengunjungi objek wisata pantai Berkas.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah kausal, yang menunjukkan bahwa penelitian ini merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh sejumlah variabel terhadap minat wisatawan mengunjungi objek wisata pantai Berkas Bengkulu.

Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke pantai Berkas Bengkulu. Sampel dari penelitian ini diambil dari seluruh wisatawan yang berkunjung ke pantai Berkas Bengkulu pada tahun 2017 sebanyak 250 orang. Pengambilan responden dilakukan dengan teknik *accidental sampling*, yaitu peneliti memilih siapa saja anggota populasi yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dianggap dapat memberikan informasi yang diperlukan (Sugiyono, 2013:85).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis tempuh dalam usaha memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel untuk pemecahan dan penganalisaan permasalahan. Data-data tersebut dapat diperoleh melalui dua cara, yaitu:

1. Penelitian Pustaka (*Library Research*),
2. Penelitian Lapang (*Field Research*), yaitu dengan cara:
 - a. Wawancara
 - b. Kuesioner

Definisi Operasional

1. Pelayanan merupakan wujud jasa yang dirasakan oleh individu atau wisatawan yang mengunjungi objek wisata pantai Berkas Bengkulu.
2. Fasilitas adalah kelengkapan berbagai atribut yang terdapat di objek wisata pantai Berkas Bengkulu.
3. Keamanan, adalah perasaan yang diharapkan wisatawan atas situasi dan kondisi keamanan selama berwisata ke objek wisata pantai Berkas Bengkulu.
4. Pendapatan merupakan penghasilan tetap yang diperoleh wisatawan yang mengunjungi objek wisata pantai Berkas Bengkulu.

Metode Analisis**Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu data kuesioner, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005:42). Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji Alpha Cronbach.

Uji Asumsi Klasik:**• Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak.

• Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Independen).

• Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain

Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Berganda digunakan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas dengan variabel terikat mempunyai pengaruh yang berarti atau tidak, secara serempak / keseluruhan. Variabel bebas meliputi: pelayanan (X_1), fasilitas (X_2), keamanan (X_3), pendapatan (X_4), terhadap variabel terikat yaitu minat wisatawan mengunjungi objek wisata pantai Berkas Bengkulu, dengan rumus:

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

Dimana:

Y	=	minat wisatawan
α	=	bilangan konstan
b_1	=	koefisien regresi pelayanan
b_2	=	koefisien regresi fasilitas
b_3	=	koefisien regresi keamanan
b_4	=	koefisien regresi pendapatan
X_1	=	pelayanan
X_2	=	fasilitas
X_3	=	keamanan
X_4	=	pendapatan

Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Analisis Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur kebenaran penggunaan model regresi dengan alat bantu program SPSS. Nilai R^2 mempunyai interval 0-1, semakin besar R^2 mendekati 1 semakin baik hasil untuk model regresi. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan presentase pengaruh semua variable independen terhadap variable dependen. Menjelaskan besarnya kontribusi yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji t (Uji Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya dengan alat bantu program SPSS. (Ghozali, 2005:127).

Uji F (Uji Simultan)

Teknik ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui apakah secara simultan, koefisien regresi variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat, maka dilakukan uji hipotesis. Digunakan F_{hitung} untuk menguji apakah model persamaan regresi yang diajukan dapat diterima dan ditolak.

4.HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan sebelum pembentukan model regresi berganda. Tahapan pengujian asumsi klasik meliputi:

Pengujian Normalitas

Hasil pengujian normalitas terlihat bahwa masing-masing variabel penelitian meliputi minat wisatawan, kualitas pelayanan, fasilitas, keamanan, pendapatan, telah memiliki nilai *asympt-sig* diatas atau sama dengan 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian telah berdistribusi normal.

Pengujian Multikolinearitas

Hasil pengujian multikolinearitas bahwa terlihat masing-masing variabel independen memiliki nilai toleransi diatas 0,10, sedangkan nilai *variance tolerance*

factor yang dihasilkan berada dibawah 10. Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen terbebas dari gejala multikolinearitas.

Pengujian Autokorelasi

Hasil pengujian autokorelasi terlihat bahwa nilai Durbin Watson adalah sebesar 1,889. Hal ini menunjukkan bahwa nilai koefisien Durbin Watson berada diatas dua kuadran, sehingga dapat disimpulkan tidak terdeteksi gejala autokorelasi.

Pengujian Heteroskedastisitas

Hasil pengujian heteroskedastisitas bahwa pola sebaran variance telah menyebar tidak merata diatas atau dibawah titik nol serta tidak membentuk pola yang jelas. Oleh karena itu gejala heteroskedastisitas tidak terjadi dalam model regresi berganda.

Pengujian Statistik

Tahapan pengujian statistik meliputi:

Pembentukan Model Regresi Berganda

Hair *et al* (2013) menyatakan pembentukan model regresi berganda untuk mengetahui pengaruh antara masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Nilai konstanta sebesar 4,113, yang menunjukkan bahwa ketika seluruh variabel independen bernilai konstan, maka peningkatan minat wisatawan untuk mengunjungi objek wisata pantai Berkas Bengkulu sebesar 4,113. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, keamanan, pendapatan akan mendorong meningkatnya minat wisatawan berkunjung ke pantai Berkas Bengkulu.

Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai R-square 0,891. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, keamanan, pendapatan mampu memberikan kontribusi untuk mendorong menguatnya minat wisatawan berkunjung ke pantai Berkas Bengkulu sebesar 89,10%, sedangkan 10,90% dipengaruhi oleh variabel lain.

Pengujian F-statistik (Model of Fit)

Hasil pengujian F-statistik diperoleh nilai signifikan 0,000. Pada tahap pengolahan data digunakan tingkat kesalahan 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < \alpha 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi berganda dapat merepresentasi setiap pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

PEMBAHASAN

Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Wisatawan Mengunjungi Objek Wisata Pantai Berkas Bengkulu

Hasil pengujian hipotesis pertama ditemukan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat wisatawan mengunjungi objek wisata pantai Berkas Bengkulu. Model analisis terindikasi variabel pelayanan positif, artinya semakin tinggi pelayanan, akan menguatkan minat wisatawan untuk mengunjungi pantai Berkas Bengkulu. Temuan yang diperoleh konsisten dengan teori dan penelitian terdahulu. Keadaan tersebut menunjukkan pelayanan yang tinggi dari pengelola objek wisata

pantai Berkas yang menciptakan kenyamanan dan kepuasan serta menciptakan keinginan untuk kembali mengunjungi objek wisata tersebut.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Minat Wisatawan Mengunjungi Objek Wisata Pantai Berkas Bengkulu

Hasil pengujian hipotesis kedua ditemukan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap minat wisatawan mengunjungi objek wisata pantai Berkas Bengkulu. Temuan pada pengujian hipotesis menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap minat wisatawan mengunjungi pantai Berkas Bengkulu. Hasil tersebut terjadi karena sebagian sebagian wisatawan tertarik mengunjungi pantai Berkas karena keaslian dan keindahan yang dimiliki pantai, walaupun fasilitas tidak terlalu lengkap.

Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Wisatawan Mengunjungi Objek Wisata Pantai Berkas Bengkulu

Hasil pengujian hipotesis ketiga ditemukan bahwa faktor keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat wisatawan mengunjungi objek wisata pantai Berkas Bengkulu. Dari hasil tersebut bahwa semakin tinggi tingkat keamanan pantai Berkas, mendorong menguatnya minat wisatawan mengunjungi pantai Berkas Bengkulu. Temuan ini konsisten dengan teori dan hasil penelitian terdahulu dan mendorong keinginan wisatawan untuk kembali datang ke pantai Berkas Bengkulu.

Pengaruh Pendapatan Terhadap Minat Wisatawan Mengunjungi Objek Wisata Pantai Berkas Bengkulu

Hasil pengujian hipotesis keempat ditemukan bahwa pendapatan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat wisatawan mengunjungi objek wisata pantai Berkas Bengkulu. Hasil tersebut tidak konsisten dengan teori dan penelitian terdahulu. Hal ini menunjukkan bahwa pendapatan wisatawan bukan variabel yang mempengaruhi minat wisatawan mengunjungi pantai Berkas Bengkulu, karena biaya yang dikeluarkan masih terjangkau oleh wisatawan yang berkunjung.

5.KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis, maka kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat wisatawan mengunjungi objek wisata pantai Berkas Bengkulu.
2. Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap minat wisatawan mengunjungi objek wisata pantai Berkas Bengkulu.
3. Keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat wisatawan mengunjungi objek wisata pantai Berkas Bengkulu.
4. Pendapatan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat wisatawan mengunjungi objek wisata pantai Berkas Bengkulu.

Saran

Sesuai dengan hasil penelitian, maka disarankan sebagai berikut:

1. Pengelola objek wisata pantai Berkas mencari donatur yang dapat membantu pengembangan objek wisata dan meningkatkan pelayanan, menjaga dan meningkatkan keamanan wisatawan di objek wisata pantai Berkas Bengkulu.
2. Fasilitas tidak berpengaruh terhadap minat wisatawan berkunjung, maka masih ada variabel lain seperti kebersihan, tata kelola pantai, norma sosial, moral, adat istiadat yang mempengaruhi minat wisatawan berkunjung ke pantai Berkas Bengkulu
3. Pemerintah kota melengkapi infrastruktur dan fasilitas objek wisata pantai Berkas seperti sarana parkir dan polisi penjaga pantai.

DAFTAR PUSTAKA

- Berry J. Parasuraman, Zeithaml, 1994, *Servqual Model Analysis*, McGraw Hill, Irwin
- Ghozali, Imam, 2010, *Analisis Multivariat Dengan Menggunakan Program SPSS*, Gramedia Pustaka, Jakarta
- Hair, Joseph F, William C Black, Barry J. Babin, Rolp E Anderson, 2010, *Multivariate Data Analysis, Data Analysis Pearson*, Prentice-Hall.
- Hermansyah, Soni, 2012, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wisatawan Untuk Mengunjungi Objek Wisata Kawah Ijo*, Jurnal Ilmu Ekonomi, No.1, Vol.1, Universitas Brawijaya, Malang
- Hidayat, Wahyu, 2011, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Wisata di Taman Nasional Way Kambas Provinsi Lampung*, Artikel Pariwisata
- Kotler, Philip and Keller Lane Kevin, 2010, *Marketing 13th*, Prentice Hall, Pearson
- Mustikasari, Rahma, 2010, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wisatawan Mengunjungi Objek Wisata Alam di Purwokerto*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Volume 2 Nomor 2, Universitas Brawijaya, Malang.
- Pasaribu, Bismark, 2010, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wisatawan Mancanegara Mengunjungi Objek Wisata Pantai Kuta*. Jurnal Ekonomi Nomor 3, Volume 2, Universitas Indonesia, Jakarta
- Rangkuti, Freddy, 2008, *Analisis Riset Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka, Jakarta
- Ruge, Sisca and William Zahorik, 1993, *Marketing Strategic, Second Edition*, McGraw-Hill, Irwin
- Sartono, Agus, 2010, *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan (Teori dan Aplikasi)*, BPFE UGM, Yogyakarta
- Syahadat, Epi, 2013, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Wisatawan di Taman Nasional Gede Pangrango*, Jurnal Ekonomi, Nomor 2 Volume 2, Universitas Diponegoro, Semarang
- Syahrudin, Ilham, 2010, *Pengantar Ekonomi Makro*, Salemba Empat, Jakarta
- Taylor, Billy and Baker, 1994, *Marketing Analysis*, Prentice Hall, Pearson