

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BUDAYA TERHADAP DAYA TARIK WISATAWAN (Studi Kasus Danau Laut Tawar di Kabupaten Aceh Tengah)

Rahma Insanaini¹, Denny Firmansyah²

¹Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Almuslim

²Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Almuslim

Email: manggislangsa@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, yang dilaksanakan pada objek Wisata Danau Laut Tawar Kabupaten Aceh tengah, mulai Desember 2019 s.d Mei 2020. Adapun sampel penelitian ini sebanyak 100 wisatawan dan pengelola objek pariwisata. Adapun alat pengumpulan data menggunakan quisioner, lalu data tersebut diolah secara kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner pada 100 pengunjung di Objek Wisata Danau Laut Tawar Kab. Aceh Tengah. Analisis data menggunakan SPSS, dengan teknik *sampling* metode *incident sampling* regresi linier berganda. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Budaya terhadap Daya Tarik Wisatawan (Studi Kasus Danau Laut Tawar di Kab. Aceh Tengah). Hal ini terlihat sebagai berikut: 1) dari hasil uji pada variabel kualitas pelayanan secara parsial (individu) berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya tarik wisatawan pada Danau Laut Tawar di Kab. Aceh Tengah. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola wisata, semakin banyak wisatawan yang tertarik untuk berkunjung, terbukti dengan nilai pada hasil Uji t yang menunjukkan nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan lebih besar dari nilai t_{tabel} ($3,141 > t_{tabel} 1,660$) dengan sig. $0,00. < 0,05$. Hal ini mengkonfirmasi bahwa H_1 diterima berdasarkan hasil uji statistik; 2) dari hasil uji pada variabel budaya secara parsial (individu) berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya tarik wisatawan pada Danau Laut Tawar di Kab. Aceh Tengah. Artinya, semakin baik dan unik budaya setempat, semakin banyak wisatawan yang tertarik untuk datang berkunjung, terbukti dengan nilai pada hasil Uji t yang menunjukkan nilai t_{hitung} variabel budaya lebih besar dari nilai t_{tabel} ($6,585 > 1,660$) dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05 yaitu 0.00. Hal ini mengkonfirmasi bahwa H_2 diterima berdasarkan uji statistik; dan 3) dari hasil uji disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya, kedua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan budaya (X_2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen daya tarik wisatawan (Y) studi kasus Danau Laut Tawar di Kab. Aceh Tengah.

Kata kunci: Danau Laut Tawar; daya tarik wisatawan; kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Pengembangan sektor wisata diharapkan dapat menunjang pendapatan daerah, meningkatkan keadaan sosial masyarakat, menjadikan budaya lokal lebih terapresiasi, mengembangkan potensi wisata daerah lain dan meningkatkan pembangunan daerah yang lebih baik (Purba, 2018). Kabupaten Aceh Tengah adalah salah satu kabupaten di Provinsi Aceh, beribukota Takengon, dengan luas wilayah 4.318.38 km dan jumlah penduduk 226.802 jiwa. Kota Takengon merupakan kota kecil berhawa sejuk, berada disalah satu bagian pegunungan Bukit Barisan yang membentang sepanjang Pulau Sumatera. Kabupaten Aceh Tengah berada dikawasan Dataran Tinggi Gayo. Kabupaten lain yang berada dikawasan ini adalah Kab. Bener Meriah dan Kabupaten Gayo Lues.

Mayoritas masyarakat Aceh Tengah beragama Islam, sedangkan penduduk beragama Katolik, Protestan, Hindu dan Budha tergolong minoritas, yang hidup di tengah penduduk mayoritas muslim (Siregar, 2017). Suku Gayo merupakan suku terbesar kedua di Provinsi Aceh yang mendiami wilayah Aceh Tengah setelah suku Aceh. Secara umum, mata pencaharian masyarakat Gayo adalah petani kopi, hortikultura (Kemenag Aceh Tengah, 2021).

Kota Takengon memiliki beberapa destinasi wisata bertaraf nasional, salah satunya Danau Laut Tawar yang memiliki potensi daya tarik wisata, dilihat dari kondisi danau yang masih alami. Danau Laut Tawar merupakan danau terbesar di Provinsi Aceh. Secara administrasi, perairan danau ini meliputi Kec. Lut Tawar, Bebesen, Kebayakan dan Bintang (Adhar., et al., 2020). Danau Laut Tawar terletak di sisi timur Kota Takengon Kab. Aceh Tengah, dengan luas 7.000 ha, kedalaman maksimum 115 m dan rata-rata 35 m, berada ditinggikan 1200 m di atas permukaan laut (Kartamihardja., et al., 2017). Danau ini juga memiliki keunikan tersendiri karena dikelilingi oleh perbukitan dan pegunungan.

Sebagian masyarakat pesisir Danau Laut Tawar bermata pencaharian memanfaatkan sumber daya danau dengan membuat keramba ikan atau sebagai nelayan. Kondisi lingkungan pemukiman masyarakat pesisir danau, khususnya nelayan belum tertata dengan baik dan kumuh. Kondisi sosial ekonomi masyarakat yang kesejahteraannya rendah, menjadikan tekanan terhadap sumberdaya pesisir semakin besar dalam memenuhi kebutuhan pokoknya. Selain sebagai sumber mata pencaharian masyarakat di sektor nelayan, Danau Laut Tawar merupakan tempat wisata yang populer dan dikunjungi di Kota Takengon. Kawasan tepi danau memiliki potensi wisata yang unik dan nyaman dengan dibangunnya tempat wisata, seperti taman bermain, penginapan, lahan berkemah tepi danau dan cafe kekinian, sehingga menarik banyak orang terutama kaum muda. Untuk menjadi tempat wisata yang diminati dan terus berkembang, selain kondisi alam yang indah perlu didukung dengan fasilitas dan pelayanan yang baik dari pengelola wisata, pemerintah dan masyarakat setempat.

Masyarakat seharusnya tidak lagi dijadikan objek yang hanya menerima apa yang diputuskan pemerintah, tetapi masyarakat harus dilibatkan sebagai subjek dalam mengembangkan pariwisata (Kholifah, 2014). Bahkan, masyarakat merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan keberhasilan pengembangan pariwisata, karena keterlibatan masyarakat menyebabkan timbulnya dukungan terhadap pariwisata, sehingga industri pariwisata berkembang maksimal. Daya tarik wisata merupakan unsur penting dalam dunia pariwisata, karena pesona wisata dapat mensukseskan program pemerintah dalam melestarikan adat dan budaya bangsa sebagai aset yang dapat dijual kepada wisatawan. Daya pikat wisata berupa alam, budaya, tata hidup dan sebagainya memiliki daya tarik dan nilai jual untuk dikunjungi atau dinikmati wisatawan (Hussein, 2016). Keindahan alam merupakan faktor utama yang menarik wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat, baik tempat primer yang menjadi tujuan utama atau tujuan sekunder yang dikunjungi dalam perjalanan primer karena ingin menyaksikan, merasakan dan menikmati daya tarik tujuan tersebut (Marchianti., et al., 2017).

Tinggi rendahnya atensi wisatawan terhadap objek wisata tidak terlepas dari pelayanan pengelola wisata tersebut. Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak maupun tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak disektor jasa, pemberian pelayanan berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan jika perusahaan ingin mencapai keberhasilan (Umboh., Mandey, 2014). Kualitas pelayanan dan daya tarik objek wisata satu saling berhubungan erat. Kualitas pelayanan lebih berbentuk tidak nyata (*abstrak*) tetapi bisa dirasa, sedangkan daya tarik objek wisata berbentuk nyata, bisa dilihat oleh mata (Marchianti., et al., 2017).

Selain faktor pelayanan, budaya merupakan faktor penting yang mempengaruhi minat wisatawan untuk berkunjung, karena budaya adalah konsep yang membangkitkan minat. Secara formal, budaya didefinisikan sebagai tatanan pengetahuan, pengalaman, kepercayaan, nilai, sikap, makna, hirarki, agama, waktu, peranan, hubungan ruang, konsep alam semesta, objek materi dan milik yang diperoleh sekelompok orang dari generasi ke generasi melalui usaha individu dan kelompok. Pariwisata dan budaya adalah hal yang tidak bisa dipisahkan, yang membentuk hubungan saling

menguntungkan (simbiosis mutualisme). Pariwisata tanpa budaya dari masyarakat hanya menjadi kegiatan “jalan-jalan” biasa, sehingga dalam perkembangannya bisa saja pariwisata di daerah tersebut tidak berkembang karena terlalu monoton. Sebaliknya, budaya tidak diketahui masyarakat luas tanpa adanya kegiatan pariwisata. Budaya suatu daerah bisa menjadi ikon pariwisata sebagai daya tarik wisata. Jadi, hubungan keduanya dapat menimbulkan keuntungan, yaitu meningkatkan pendapatan, menciptakan lapangan kerja, budaya suatu daerah semakin terkenal di mata nasional maupun internasional, dan secara tidak langsung budaya di daerah tersebut semakin lestari (Sasmita, 2021).

Terdapat beberapa objek wisata dipinggiran Danau Laut Tawar, seperti wisata tepi danau. Masyarakat setempat menyebut wisata ini dengan sebutan “*pante*” yang artinya “pantai”. Adapun dikawasan Wisata Tepi Danau Laut Tawar terdapat beberapa cafe yang menyajikan bermacam kuliner, terutama makanan ringan dan khas Kota Takengon yang menarik wisatawan. Untuk menuju wisata ini, pengunjung menggunakan mobil atau sepeda motor (Kompas.com., 2021). Selain itu, suku Gayo juga memiliki beragam budaya yang menarik, salah satunya adalah Tari Guel (membunyikan), merupakan tarian tradisional yang memiliki kisah panjang dan unik, sering ditampilkan pada saat upacara adat. Berdasarkan pengamatan awal dari beberapa objek wisata di Danau Laut Tawar terlihat bahwa ada beberapa destinasi wisata yang tidak tertata rapi, dapur dan toilet yang kurang bersih, proses pelayanan cukup lama, bahkan ada menu yang tidak tersedia, sikap karyawan yang kurang ramah dan cuek pada pengunjung dalam memberikan pelayanan, serta penggunaan bahasa Gayo oleh petugas yang tidak dimengerti pengunjung dari luar daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, yang dilaksanakan pada objek Wisata Danau Laut Tawar Kabupaten Aceh tengah, mulai Desember 2019 s.d Mei 2020. Adapun sampel penelitian ini sebanyak 100 wisatawan dan pengelola objek pariwisata. Adapun alat pengumpulan data menggunakan kuisioner, lalu data tersebut diolah secara kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner pada 100 pengunjung di Objek Wisata Danau Laut Tawar Kab. Aceh Tengah. Analisis data menggunakan SPSS, dengan teknik *sampling* metode *incident sampling* regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menguji instrumen penelitian. Adapun validitas instrumen diujikan kepada 100 responden dengan beberapa butir pernyataan. Berdasarkan hasil pengolahan data seluruhnya menunjukkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ (lihat tabel nilai kritis korelasi *r produk momen* untuk $N=97$). Lalu, nilai r_{tabel} dalam penelitian ini sebesar 0,1975. Dasar pengambilan keputusan valid atau tidaknya butir pernyataan, sebagai berikut:

Jika $r_{hasil} > r_{tabel}$ maka variabel tersebut valid

Jika $r_{hasil} < r_{tabel}$ maka variabel tersebut tidak valid

(a) Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Hasil uji validitas semua butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan yang diajukan kepada 100 responden menunjukkan status valid, terlihat sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)

No.	No. Kuesioner	r_{hitung}	Nilai Kritis	Validitas
1	1	0,688	0,1975	Valid
2	2	0,471	0,1975	Valid
3	3	0,381	0,1975	Valid
4	4	0,398	0,1975	Valid
5	5	0,527	0,1975	Valid
6	6	0,688	0,1975	Valid
7	7	0,302	0,1975	Valid
8	8	0,295	0,1975	Valid
9	9	0,659	0,1975	Valid
10	10	0,515	0,1975	Valid

Sumber: Data Primer (data diolah, 2022)

(b) Hasil Uji Validitas Variabel Budaya (X_2)

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Budaya

No.	No. Kuesioner	r_{hitung}	Nilai Kritis	Validitas
1	1	0,652	0,1975	Valid
2	2	0,861	0,1975	Valid
3	3	0,328	0,1975	Valid
4	4	0,861	0,1975	Valid

Sumber: Data Primer (data diolah, 2022)

(c) Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tarik Wisatawan

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tarik Wisatawan

No.	No. Kuesioner	r_{hitung}	Nilai Kritis	Validitas
1	1	0,864	0,1975	Valid
2	2	0,863	0,1975	Valid
3	3	0,540	0,1975	Valid
4	4	0,575	0,1975	Valid

Sumber: Data Primer (data diolah, 2022)

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian ($Alpha$)

No.	Variabel	Butir Pernyataan	Cronbach's Alpha	Nilai Alpha
1	Kualitas Pelayanan	10	0,645	Reliabel
2	Budaya	4	0,636	Reliabel
3	Daya Tarik Wisatawan	4	0,695	Reliabel

Sumber: Data primer (data diolah, 2022)

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Daya Tarik Wisatawan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah diuraikan diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya tarik wisatawan (Y) di Objek Wisata Danau Laut Tawar Kab. Aceh Tengah. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil kualitas pelayanan sebesar 0,786, determinan *adjusted r square* 61% dan berpengaruh positif. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi daya tarik wisatawan pada Objek Wisata Danau Laut Tawar Kab. Aceh Tengah. Sedangkan, 39% merupakan faktor lain yang memperoleh variabel Y dan tidak diteliti.

Pengaruh variabel budaya terhadap daya tarik wisatawan terlihat dari hasil perhitungan uji t, yaitu nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan lebih besar dari nilai t_{tabel} ($3,141 > 1,660$) dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05 yaitu 0,02. Sehingga, hipotesis H_1 diterima H_0 ditolak. Hal ini berarti besar kecilnya pengaruh kualitas pelayanan (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap daya tarik wisatawan (Y). Selain itu, diperoleh persamaan regresi $Y = 1,148 + 0,307X_1 + 0,473X_2 + e$ sesuai

dengan rumus $Y = a + b_1 \cdot x_1 + b_2 \cdot x_2 + e$. Maka, disimpulkan dari hasil uji t terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap daya tarik wisatawan di Danau Laut Tawar Kab. Aceh Tengah.

Pengaruh Budaya terhadap Daya Tarik Wisatawan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah diuraikan, diperoleh bahwa variabel budaya (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya tarik wisatawan (Y) pada objek wisata Danau Laut Tawar di Kab. Aceh Tengah. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil budaya sebesar 0,786, determinan *adjusted r square* sebesar 61% dan berpengaruh positif. Artinya, semakin tinggi budaya, semakin tinggi daya tarik wisatawan pada objek wisata Danau Laut Tawar di Kab. Aceh Tengah. Sedangkan, 39% merupakan faktor lain yang memperoleh variabel Y yang tidak diteliti.

Pengaruh variabel budaya terhadap daya tarik wisatawan terlihat dari hasil perhitungan uji t, yaitu nilai t_{hitung} variabel budaya lebih besar dari nilai t_{tabel} ($6,585 > 1,660$) dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05 yaitu 0.00. Sehingga, hipotesis H_2 diterima H_0 ditolak. Hal ini berarti bahwa besar kecilnya pengaruh budaya (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap daya tarik wisatawan (Y). Selain itu, juga diperoleh persamaan regresi $Y = 1,148 + 0,307X_1 + 0,473X_2 + e$ sesuai dengan rumus $Y = a + b_1 \cdot x_1 + b_2 \cdot x_2 + e$. Maka, disimpulkan dari hasil uji t terdapat pengaruh budaya (X_2) terhadap daya tarik wisatawan (Y) di Danau Laut Tawar Kab. Aceh Tengah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Budaya terhadap Daya Tarik Wisatawan (Studi Kasus Danau Laut Tawar di Kab. Aceh Tengah). Hal ini terlihat sebagai berikut: 1) dari hasil uji pada variabel kualitas pelayanan secara parsial (individu) berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya tarik wisatawan pada Danau Laut Tawar di Kab. Aceh Tengah. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola wisata, semakin banyak wisatawan yang tertarik untuk berkunjung, terbukti dengan nilai pada hasil Uji t yang menunjukkan nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan lebih besar dari nilai t_{tabel} ($3,141 > t_{tabel}1,660$) dengan sig. 0,00. < 0,05. Hal ini mengkonfirmasi bahwa H_1 diterima berdasarkan hasil uji statistik; 2) dari hasil uji pada variabel budaya secara parsial (individu) berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya tarik wisatawan pada Danau Laut Tawar di Kab. Aceh Tengah. Artinya, semakin baik dan unik budaya setempat, semakin banyak wisatawan yang tertarik untuk datang berkunjung, terbukti dengan nilai pada hasil Uji t yang menunjukkan nilai t_{hitung} variabel budaya lebih besar dari nilai t_{tabel} ($6,585 > 1,660$) dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05 yaitu 0.00. Hal ini mengkonfirmasi bahwa H_2 diterima berdasarkan uji statistik; dan 3) dari hasil uji disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya, kedua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan budaya (X_2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen daya tarik wisatawan (Y) studi kasus Danau Laut Tawar di Kab. Aceh Tengah.

REFERENSI

- Adhar, S., et.al. 2020. *Estimasi Potensi Produksi Ikan di Danau Laut Tawar Berdasarkan Morphoedaphic Index*. Jurnal Serambi Engineering, Vol. 5 No. 3 Hal. 1209-1214.
- Hussein, S. D. 2016. *Pengaruh Persepsi Produk Wisata terhadap Citra di Situ Bagendit Kab. Garut*. Repositori UPI.
- Kartamihardja, E.S., Satria, H., Sarnita, A.S. 1995. *Limnologi dan Potensi Produksi Ikan Danau Laut Tawar Aceh Tengah*. Jurnal Penelitian Perikanan Indonesia, Vol. 1 No. 3 Hal 11-25.

- Kholifah, M. 2014. *Pengetahuan, Sikap dan Partisipasi Masyarakat Lokal dalam Upaya Pengembangan Pariwisata di Kab. Banyuwangi*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya Press.
- Marchianti, A., et al. 2017. *Efektifitas Penyuluhan Gizi pada Kelompok 1000 HPK dalam Meningkatkan Pengetahuan dan Sikap Kesadaran Gizi*. Digital Repository Universitas Jember Vol. 3 Issue 3.
- Umboh, V.J., Mandey, S.L. 2014. *Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Teling*. Jurnal EMBA, Vol. 2 No. 3 Hal. 654-663.
- Kompas.com. Danau Laut Tawar Juga Ramai. Retrieved October 24, 2021.
Url: <https://regional.kompas.com/read/2011/09/03/20073053/~Regional~Sumatera>.
- Sasmita, Dewi. Dampak Pariwisata dari Aspek Budaya. Retrieved October 23, 2021.
Url: <https://sasmitadewianakagung.blogspot.com/2015/05/dampak-pariwisata-dari-aspek-budaya.html>.
- Kemenag Aceh Tengah. Sejarah. Retrieved October 23, 2021.
Url: <http://kankemenagacehtengah.com/sejarah/>.
- Purba, M.L., Glori, S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Budaya terhadap Daya Tarik dan Minat Berkunjung ke Wisata Percut. Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen, Vo. 5 No. 1 Hal. 107-117.
- Siregar, A.S., Qodir, I. 2017. *Aceh Tengah: Penerapan Syariat Islam dan Problematika Kerukunan Umat Beragama*. Al-Ijtima`i: International Journal of Government and Social Science, Vol. 3 No. 1 Hal. 41-54.