

The Increasing of Homestays' Rooms Occupancy in Kabupaten Samosir

Syahrul¹

¹ Politeknik Pariwisata Medan

Correspondence : Syahrul, Politeknik Pariwisata Medan

Email : syahrulnugraha27@yahoo.co.id

ABSTRACTS

This research aims to know the activities offered by the homestays' owners to increase the occupancies of the homestays, the impacts of the activities offered and the comforts provided toward customers satisfactions. The data analysis used in this research is descriptive analysis and the test of the correlations precessed by using SPSS 16.0 for Windows toward data got from the respondents answers. The type of this research is causality research that analyze how a variable influences other variable, where the variabel independent variables will be controlled by the resercher to see the impacts to the dependent variabel. The independent variables are activities offered by the homestays and the homestays' comforts and the dependent variables are customers satisfactions. The researcher involved 100 customers of the 9 homestays as the research objects, and 9 owners/managers of the homestays. The research shows that the owners/managers of the homestays have been doing some activities that make the customers interested in enjoying, such as doing traditional dancing together even some homestays wear the customers the traditional uniforms, playing music and also offering cooking class, wood carving, knitting and farming class, eventhough only some homestays still offer some of the activities. All the activities offered by the homestays' owners have positive impact in middle category toward customers satisfactions. It shows that the owners/managers of the homestays have not been doing the activities maximally. The comforts of the hoemstays have high impacts towards customers satisfactions. From here we can see that the owners/managers of the homestays have been giving comfortable atmosphere to the customers.

Key words : *activities, comforts, interests, satisfaction, customer.*

Peningkatan Tingkat Hunian Kamar *Homestay* di Kabupaten Samosir

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktifitas-aktifitas yang dilakukan pemilik *homestay* untuk meningkatkan tingkat hunian *homestay*, mengetahui pengaruh aktifitas yang ditawarkan pengelola *homestay* terhadap kepuasan pelanggan *homestay*, dan mengetahui pengaruh kenyamanan *homestay* terhadap kepuasan pelanggan *homestay*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dimana pengujian korelasi dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS 16.0 for Windows terhadap data yang diperoleh dari jawaban responden. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kausal yang menganalisis bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lain dimana variabel independennya diperlakukan secara terkendali oleh peneliti untuk melihat dampaknya terhadap variabel dependen, yang menjadi variable independen adalah aktifitas yang ditawarkan pemilik *homestay* serta kenyamanan *homestay* tersebut dan variable dependen

adalah kepuasan pelanggan. Responden dalam penelitian ini berasal dari tamu yang menginap di sembilan homestay di lokasi penelitian yang berjumlah 100 orang dan pemilik/pengelola sembilan homestay tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemilik/pengelola *homestay* telah melakukan beberapa aktifitas yang memiliki daya tarik bagi tamu *homestay*. Sebagian besar pemilik *homestay* melaksanakan aktivitas bermain musik bersama para tamu *homestay*, selanjutnya masih terjadi kecenderungan pemilik *homestay* melakukan kegiatan menari bersama dan memberikan kelas memasak untuk tamu *homestay*. Hanya sebagian kecil saja pemilik *homestay* yang menawarkan aktivitas mengukir, bertanun dan bertani bagi tamu *homestay*. Sebenarnya kegiatan bertani memiliki potensi yang baik untuk dimanfaatkan jika dikemas secara baik. Aktivitas yang ditawarkan pengelola/pemilik *homestay* memiliki pengaruh positif dalam kategori sedang terhadap kepuasan pelanggan *homestay*. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengelola/pemilik *homestay* belum maksimal dalam melakukan aktivitas-aktivitas yang membuat pelanggan merasakan kepuasan yang maksimal. Kenyamanan *homestay* di lokasi penelitian memiliki pengaruh yang cukup tinggi terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dari sini dapat dilihat bahwa pengelola/pemilik *homestay* telah mampu memberikan suasana kenyamanan yang baik bagi pelanggan yang menginap di *homestay* penelitian.

Kata kunci : *aktivitas, kenyamanan, daya tarik, kepuasan, pelanggan.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Secara regional untuk tahun 2017, tingkat negara-negara di Asia Tenggara, pertumbuhan pariwisata Indonesia adalah yang kedua tertinggi (22 %) setelah Vietnam (29 %), melampaui pertumbuhan rata-rata negara Asia Tenggara yaitu 7 % dan pertumbuhan pariwisata dunia yaitu sebesar 6,4 %, dan untuk Indonesia, sektor pariwisata merupakan sektor penyumbang *product domestic bruto* (PDB), devisa, dan lapangan kerja yang paling mudah dan murah. Hal tersebut disampaikan pada kegiatan rapat koordinasi Kementerian Pariwisata tahun 2018. Berdasarkan pernyataan tersebut terlihat bahwa optimisme dan harapan pemerintah terhadap sektor ini sangat besar dalam upaya menciptakan tujuan nasional yaitu kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia.

Kabupaten Samosir di Sumatera Utara merupakan salah satu dari sepuluh destinasi prioritas Kementerian Pariwisata dimana diharapkan kedepannya daerah ini

akan menjadi salah satu lumbung pariwisata nasional yang dapat menyumbang devisa nasional disamping sebagai penyedia lapangan kerja bagi masyarakat. Potensi keindahan alam, peninggalan sejarah, keanekaragaman budaya dan istiadat, serta kekhasan kuliner daerah yang dimiliki daerah wisata Samosir menjadikan daerah ini sebagai salah satu tujuan wisata masyarakat Sumatera Utara dan sekitarnya.

Berdasarkan data Dinas Pariwisata, Seni dan Budaya Kabupaten Samosir tahun 2017, diketahui bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke kawasan wisata Samosir cenderung mengalami peningkatan. Pada tahun 2005 tercatat sebanyak 28.286 wisatawan, meningkat secara drastis menjadi 149.770 wisatawan tahun 2013, dan sebanyak 111.977 wisatawan nusantara dan mancanegara mengunjungi objek wisata di Negeri Indah Kepingan Surga ini sepanjang 2014. Tahun 2015, jumlah wisatawan yang berkunjung sebanyak 171.000 orang dan tahun 2016 sebanyak 190.000 orang wisatawan yang berkunjung dan ditargetkan 200.000 orang

tahun 2017 jumlah wisatawan yang berkunjung ke daerah ini.

Dengan jumlah wisatawan tersebut menurut Bupati Samosir bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung lebih banyak daripada jumlah penduduk setempat yang hanya berjumlah 130.000 orang. Untuk mendukung kegiatan para wisatawan tersebut selama di Kabupaten Samosir, maka pemerintah setempat telah mempersiapkan dan menyediakan berbagai infrastruktur yang dapat digunakan oleh para wisatawan tersebut. Penataan aksesibilitas dari dan menuju Kabupaten Samosir cukup efektif untuk menghubungkan daerah ini dengan daerah-daerah lain yang berada di sekitarnya. Hal tersebut terlihat dengan telah disediakan moda transportasi laut baik fery maupun kapal-kapal angkut orang yang juga dapat membawa kendaraan dari dan menuju kabupaten ini.

Kapal fery yang beroperasi saat hari biasa menuju dan dari Kabupaten Samosir ini dapat ditempuh melalui dua dermaga yaitu dari dermaga fery yang berada di Ajibata menuju Tomok dan dermaga Tigaras menuju Simanindo. Tentu saja dengan ketersediaan kedua dermaga fery ini sangat membantu memperlancar transportasi menuju daerah tersebut dan meningkatkan arus wisatawan ke kabupaten tersebut.

Selain aksesibilitas transportasi yang sudah cukup memadai, di daerah ini juga tersedia berbagai macam fasilitas pendukung lain sebagai tempat penginapan wisatawan seperti hotel-hotel berbintang, losmen, *guesthouse* dan *homestay*. Dengan ketersediaan beberapa jenis penginapan ini memberikan pilihan bagi wisatawan untuk tempat menginap/istirahat dengan berbagai tarif, fasilitas serta pelayanan yang berbeda pula.

Dengan semakin meningkatnya jumlah wisatawan yang mengunjungi Kabupaten Samosir untuk berlibur, maka baik langsung maupun tidak langsung

memberikan efek positif bagi masyarakat khususnya peluang usaha dengan menyediakan jasa akomodasi penginapan bagi wisatawan. Beberapa masyarakat menyewakan beberapa kamarnya kepada wisatawan dengan menyediakan fasilitas pelayanan yang seadanya, namun ada juga yang menyewakan kamarnya dengan pelayanan dan fasilitas yang cukup memadai. Bahkan ada juga yang secara serius dan lebih profesional melakukan pengelolaan sebuah *homestay* dengan fasilitas pelayanan yang sangat baik.

Trend belakangan terlihat bahwa banyak wisatawan khususnya wisatawan asing lebih suka menginap di *homestay* daripada di hotel. Beberapa alasannya antara lain selain tarif yang relatif murah, yaitu berkisar Rp 150.000 per kamar per malam dan dapat dihuni lebih dari 2 orang, mereka juga dapat berinteraksi langsung dengan pemilik rumah sehingga mereka seakan menjadi bagian dari keluarga tersebut. Hal ini yang tidak didapat jika mereka menginap di hotel, walaupun fasilitas dan pelayanan sebuah hotel jelas akan lebih baik daripada pelayanan sebuah *homestay*. Bahkan berdasarkan hasil pengamatan pada beberapa *homestay* ditemukan *homestay* yang membuat paket untuk wisatawan yang menginap, misalnya paket *cooking class* dengan belajar masak masakan khas Batak, *traditional music class*, *birding class* yaitu wisata ke hutan untuk melihat burung khas daerah Batak, *forest visit* yaitu paket ke hutan dengan melihat dan memetik tanaman-tanaman khas tradisional dan sebagainya.

Pola kreativitas seperti ini ternyata cukup efektif membuat wisatawan menikmati suasana dan kegiatan selama mereka menginap di *homestay* tersebut. Namun ada juga beberapa *homestay* yang hanya menjual penyewaan kamar saja tanpa ada kreatifitas lain yang dilakukan. Tamu datang, menginap dan pulang.

Dengan tingginya trend wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Samosir

kelihatannya belum mampu secara maksimal meningkatkan tingkat hunian kamar *homestay* yang ada. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan ditemukan bahwa banyak *homestay* yang memiliki tingkat okupansi rata-rata dibawah 40 % per bulan, artinya jika sebuah rumah menyewa-kan 2 kamar, maka dalam sebulan memiliki kapasitas 60 kamar. Mereka hanya mampu menjual rata-rata 20 malam per bulan sehingga terjadi kelebihan 40 malam yang tidak terisi dalam sebulan. Jika dihitung rata-rata tarif kamar per malam adalah Rp 150.000 maka ada 40 malam x Rp 150.000 = Rp 6.000.000 rata-rata per bulan yang tidak dapat diraih. Jika hal ini dapat dimaksimalkan dengan tingkat hunian rata-rata 40 sampai 50 malam per bulan maka sumber penghasilan pemilik *homestay* dapat meraih penghasilan sebesar Rp 6.000.000 hingga Rp 7.500.000 per bulan. Ini jelas dapat membantu meningkatkan perekonomian masyarakat dari penyewaan kamar. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka penulis mengangkat penelitian dengan judul : Peningkatan Tingkat Hunian Kamar *Homestay* di Kabupaten Samosir.

Perumusan Masalah

Semakin tingginya jumlah wisatawan yang mengunjungi daerah wisata di Kabupaten Samosir jelas akan memberi peluang penghasilan masyarakat melalui penyewaan *homestay*. Rendahnya tingkat hunian kamar *homestay* di daerah wisata di daerah wisata ini menunjukkan bahwa pengelola *homestay* perlu melakukan beberapa terobosan baru melalui ide-ide kreatif sehingga akan dapat menarik minat wisatawan untuk menginap lebih lama di *homestay* tersebut sehingga akan memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan penjelasan pada latar belakang di atas, dapat dibuat perumusan masalah yaitu :

- a. Bagaimana aktifitas yang dilaku-kan pemilik/pengelola *homestay* untuk memberi kepuasan kepada pelanggan *homestay* di Kabupaten Samosir ?
 - b. Bagaimana pengaruh aktivitas yang ditawarkan pengelola terhadap kepuasan pelanggan *homestay* di Kabupaten Samosir ?
 - c. Bagaimana pengaruh kenyamanan *homestay* terhadap kepuasan pelanggan *home-stay* di Kabupaten Samosir ? tingkat hunian kamar *homestay* akan meningkat secara signifikan.
3. Manfaat Bagi Masyarakat.
Hasil penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman dalam pengelolaan *homestay* sehingga mereka mampu meningkatkan standar kualitas pelayanan maupun fasilitas serta strategi untuk meningkatkan tingkat hunian *homestay* di daerah wisata Samosir.

KERANGKA KONSEP

Wisatawan.

Organisasi Pariwisata Dunia WTO (1999: 5) memberikan definisi tentang wisatawan yaitu, "*tourist is (overnight visitor) visitor staying at least one night in a collective or private accomodation in the place visited*". dari definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa wisatawan merupakan pengunjung yang tinggal minimal satu malam di sebuah akomodasi apakah dalam bentuk usaha bersama (kolektif) atau dalam bentuk usaha pribadi (privasi) di tempat yang dikunjungi). Jika kita merujuk pada Undang-Undang Kepariwisatawan RI No. 10 Tahun 2009 disitu dikatakan bahwa "wisatawan adalah orang yang melakukan wisata. Norwal (dalam Pendit 2006:35), menjelaskan pula definisi wisatawan sebagai berikut: "seorang wisatawan adalah seseorang yang memasuki wilayah negara asing dengan maksud tujuan apapun asalkan bukan untuk tinggal permanen atau untuk usaha-

usaha yang teratur melintasi perbatasan, dan yang mengeluarkan uangnya di negara yang dikunjungi, uang mana telah diperolehnya bukan di negara tersebut melainkan di negara lain”.

Doswell mendefinisikan *tourist* sebagai ‘A visitor who stays at least one night in the country visited, in either private or commercial accommodation. Sedangkan *same-day visitors* adalah a visitor who does not spend the night in the country visited, this include cruise ship passengers, even though the ship may pass one or more night in the harbour. Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan bahwa wisatawan merupakan orang yang melakukan suatu kunjungan ke suatu negara dimana orang tersebut tidak bertujuan untuk menetap atau mencari nafkah (bekerja) secara tetap dan orang tersebut membelanjakan uangnya di negara tersebut dari pendapatan yang didapatkannya di tempat lain.

Terdapat beberapa alasan wisatawan mengunjungi suatu daerah tujuan wisata diantaranya adalah ketertarikannya untuk melihat langsung keunikan objek di suatu daerah. Undang-Undang Kepariwisata RI No. 9 Tahun 1990, menjelaskan bahwa pembangunan objek dan daya tarik wisata dilakukan dengan memperhatikan :

- a. Kemampuan untuk mendorong peningkatan perkembangan kehidupan ekonomi dan sosial budaya,
- b. Nilai-nilai agama, adat istiadat, serta pandangan dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.
- c. Kelestarian budaya dan mutu lingkungan hidup.
- d. Kelangsungan usaha pariwisata itu sendiri.

Cohen (Pitana 2009), menggolongkan wisatawan menjadi empat, antara lain;

1. *Drifter* yaitu wisatawan yang ingin mengunjungi daerah yang sama sekali belum diketahuinya, yang berpergian dalam jumlah kecil.

2. *Explorer* yaitu wisatawan yang melakukan perjalanan dengan mengatur perjalanannya sendiri, tidak mau mengikuti jalan-jalan wisata yang sudah umum melainkan mencari hal yang tidak umum (*off the beaten track*). Wisatawan seperti ini bersedia memanfaatkan fasilitas dengan standar masyarakat lokal dan tingkat interaksi dengan masyarakat lokal juga tinggi.
3. *Individual mass tourist* yaitu wisatawan yang menyerahkan pengaturan perjalanannya kepada agen perjalanan dan mengunjungi daerah wisata yang sudah terkenal.
4. *Organized mass tourist* yaitu wisatawan yang hanya mau mengunjungi daerah tujuan wisata yang sudah dikenal dengan fasilitas yang dapat ditemuinya di tempat tinggalnya, dan perjalanannya selalu dipandu oleh pemandu wisata. Wisatawan dalam penelitian ini adalah orang-orang baik individu maupun berkelompok (grup) yang melakukan perjalanannya ke Raja Ampat dengan menggunakan jasa biro perjalanan atau datang langsung ke Raja Ampat dan menginap di pondok wisata di Kampung Wisata Yenbuba.

Dalam upaya menunjang keberhasilan kegiatan pariwisata, maka diperlukan dukungan dengan melibatkan berbagai pihak antara lain (Pitana, 2005: 97) :

1. Masyarakat setempat,
2. Pelaku bisnis (swasta), dan
3. Pemerintah.

Ketiga pihak tersebut saling terkait satu sama lain agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai dimana setiap pihak memberikan kontribusinya secara proporsional dalam pengembangan kepariwisataan tersebut sehingga setiap pihak akan melengkapi. Dengan demikian kebutuhan wisatawan selama berada di daerah wisata tersebut akan dapat terakomodasi dengan baik.

Pengertian Homestay

Berdasarkan pengertiannya “*homestay*” merupakan suatu rumah tinggal dimana satu atau beberapa kamarnya disewakan kepada tamu untuk jangka waktu tertentu dimana para tamu tersebut biasanya ingin mempelajari budaya setempat atau suatu tradisi tertentu di daerah tersebut. Biasanya *homestay* dibangun oleh pemilik di tempat yang berdekatan dengan daerah wisata dan disewakan kepada wisatawan sehingga secara langsung para wisatawan dapat melihat kebiasaan kehidupan masyarakat lokal sehari-hari, melihat atraksi budaya masyarakat setempat, melihat pemandangan, bahkan menjalani kehidupan seperti penduduk lokal.

Pendit (2006), menjelaskan “*home stay* atau pondok wisata ialah rumah-rumah penduduk setempat di suatu daerah tujuan wisata yang dipergunakan sebagai penginapan sementara bagi wisatawan-wisatawan yang tergolong berpenghasilan sedang atau ekonomi lemah, atau apa yang lazim disebut kaum *hippies*. Mereka tinggal sementara bersama-sama masyarakat setempat dengan cara makan, minum dan hidup mereka disesuaikan dengan situasi dan lingkungan setempat”.

Pada sisi lain Damardjati (2006) memberikan definisi *homestay* sebagai “suatu pengaturan tinggal menginap sementara bagi wisatawan ataupun pengunjung di rumah-rumah keluarga yang pada dasarnya tidak bersifat komersial semata”. Menurut Damardjati (2006), *Supplementary accommo-dation* “jenis akomodasi atau peng-inapan wisatawan yang bukan hotel; termasuk dalam jenis ini adalah: *boarding house, inns, holiday centers, guest houses, farmshouses, caravans, camping sites, holiday camps, hostels, home-stay, dak bungalows* (India), *ryokan* (Jepang)”.

METODOLOGI

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yang menggambarkan tentang kondisi *homestay* di lokasi penelitian dan penilaian wisatawan mengenai fasilitas serta pelayanan yang disediakan para pengelola *homestay* serta upaya-upaya yang dilakukan pengelola *homestay* untuk meningkatkan tingkat hunian kamar.

Penelitian ini bersifat eksploratif dengan melakukan *survey* langsung ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan, baik itu data sekunder maupun data primer. Data sekunder merupakan data-data yang diperoleh secara tidak langsung dari responden tetapi terkait dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian, sedangkan data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di objek wisata di Kabupaten Samosir. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pemikiran bahwa daerah tersebut merupakan daerah pusat pariwisata sehingga sangat banyak mendapat kunjungan wisatawan baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara dan di lokasi tersebut sangat banyak ditemukan penginapan baik itu *guesthouse, homestay, hotel* dan berbagai jenis bentuk penginapan lainnya.

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas 2 bagian yaitu wisatawan yang menginap di *homestay* dan pengelola *homestay*. Populasi pertama adalah para wisatawan yang menginap di *homestay* yang berada di lokasi penelitian. Populasi berikutnya adalah pengelola *homestay* itu sendiri, sedangkan sebagai sampelnya diambil 9 *homestay* dari lokasi penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a Studi kepustakaan;
- b Observasi lapangan;
- c Wawancara;
- d Kuesioner;

Kuesioner menggunakan skala likert 5 poin dimana responden dimintai untuk memberikan jawaban seberapa jauh responden merasa jawaban mereka sesuai harapan atau tidak sesuai dengan apa yang mereka rasakan terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Skor yang digunakan adalah sebagai berikut :

Jawaban Sangat Baik	: 5	= 5
Jawaban Baik	: 4	= 4
Jawaban Netral	: 3	= 3
Jawaban Tidak Baik	: 2	= 2
Jawaban Sangat Tidak Baik	: 1	= 1

- e. Pendokumentasian.

Pemilihan Sampel

Wisatawan/Pengunjung

Prosedur penarikan sampel yang digunakan untuk pengunjung sebagai responden adalah menggunakan teknik sampling purposive yaitu dengan mengambil orang-orang yang terpilih betul menurut ciri-ciri spesifik yang dimiliki oleh sampel itu. Sampel yang diambil mewakili kelompok umur pengunjung dengan tahapan umur yang digunakan adalah remaja (15 tahun - 21 tahun), dewasa (22 tahun - 40 tahun), dan tua (40 tahun ke atas) (Fatimah, 2006). Sampel pengunjung yang dipilih diasumsikan mampu berkomunikasi dengan baik, sehat jasmani dan rohani. Sedangkan bagi pengunjung yang datang secara berkelompok hanya dipilih beberapa orang saja sebagai perwakilan dari kelompoknya. Penentuan jumlah sampel pengunjung untuk masing-masing umur diambil minimal 40 orang (Hasan, 2002).

Pengelola

Pihak pengelola yang diwawancarai untuk mendapatkan informasi harus memiliki kualifikasi memiliki pemahaman dan pengalaman dalam bidang pengelolaan *homestay*. Pengelola yang diwawancarai merupakan pihak pemilik *homestay*, manajer/supervisor *home-stay* tersebut.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan dua pendekatan yaitu pendekatan kualitatif dengan cara mendeskripsikan hasil pengamatan dan wawancara dengan pengelola *home-stay* untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan dalam upaya meningkatkan tingkat hunian kamar *homestay*. pembagian kuesioner, dan wawancara dengan pengelola *home-stay* untuk melihat fasilitas dan proses pelayanan dan upaya-upaya untuk meningkatkan tingkat hunian kamar *homestay* oleh pengelola *homestay*. Sedangkan untuk analisis pengaruh kenyamanan *homestay* terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruh fasilitas *homestay* terhadap kepuasan pelanggan menggunakan analisis kuantitatif.

Selanjutnya seluruh kuesioner dan hasil wawancara diolah dan dianalisis menggunakan pendekatan analisis kualitatif melalui bentuk paparan kemudian dianalisis dan dinarasikan dalam bentuk laporan penelitian.

Rancangan Pengujian Hipotesis

Hubungan antar variabel yang diprediksi dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Defenisi Operasional

1. Aktivitas *Homestay* (X1)

Aktivitas *homestay* adalah semua kegiatan yang ditawarkan oleh pengelola *homestay* bagi para tamu yang menginap, yang meliputi berbagai kegiatan yang dapat dilaksanakan oleh tamu sebagai penambah pengalaman baru.

2. Kenyamanan *Homestay* (X2)
Kenyamanan *homestay* adalah suatu kondisi atau suasana yang membuat seseorang merasa tenang, bebas dari gangguan apapun selama mereka berada di suatu tempat.
3. Kepuasan Pelanggan (Y)
Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari membandingkan persepsi tentang kinerja (atau hasil) dari suatu produk atau jasa dengan harapan yang dimiliki. Jika kinerja gagal memenuhi harapan maka pelanggan kecewa. Jika kinerja menyamai harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melampaui harapan, maka pelanggan amat puas atau terpukau.

Hipotesis

- H1 Aktivitas *homestay* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *homestay*.
- H2 Kenyamanan *homestay* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *homestay*.

Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis digunakan uji korelasi sehingga dapat diketahui interaksi antar variable secara keseluruhan.

Selanjutnya data yang didapat dari penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan *regression analysis* dengan bantuan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Dalam analisis data pada penelitian ini, jumlah responden yang disebarkan angket sebanyak 100 angket dan seluruh angket tersebut dapat terkumpul kembali Untuk menganalisis jawaban dari angket yang telah dikumpulkan dianalisis dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

a. Profil Responden

Analisis profil responden bertujuan untuk melihat karakteristik responden yang menjadi objek pilihan dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti melakukan pengelompokan responden berdasarkan asal wisatawan, jenis kelamin, umur/usia, serta tingkat pendidikan. Di bawah ini akan ditampilkan profil responden berdasarkan pengelompokan tersebut.

b. Asal Wisatawan.

Tabel berikut menyajikan data kewarganegaraan responden yang telah dipilih dalam penelitian ini.

Tabel
Asal Wisatawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Medan	21	21.0	21.0	21.0
P. Siantar & Simalungun	19	19.0	19.0	40.0
Kab. Karo	16	16.0	16.0	56.0
Serdang Bedagai	15	15.0	15.0	71.0
Sumatera Barat	11	11.0	11.0	82.0
Riau	8	8.0	8.0	90.0
Batam	7	7.0	7.0	97.0
Jakarta	3	3.0	3.0	100.0
Jumlah	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa mayoritas responden adalah berasal dari Medan (21,00 %), berasal dari Pematang Siantar dan Kabupaten Simalungun (19,00 %), Kabupaten Karo (16,00 %), Serdang Bedagai (11,00 %), dari Provinsi Riau

(8,00 %), dari Batam (7,00 %), dan dari Jakarta (3,00 %).

c. Jenis Kelamin

Tabel berikut menyajikan data jenis kelamin responden yang telah dipilih dalam penelitian ini.

Tabel 2
Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	48	48.0	48.0	48.0
Perempuan	52	52.0	52.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 52 orang (52,00 %) dibanding dengan responden perempuan yang berjumlah 48 orang (48,00 %).

d. Umur/Usia

Berikut ini akan disajikan responden penelitian berdasarkan usia/umur.

Tabel 3
Usia/Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15 - 21 Tahun	23	23.0	23.0	23.0
22- 40 Tahun	41	41.0	41.0	64,0
> 40 Tahun	36	36.0	36.0	100.0
Total	100.0	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan tampilan tabel 3 di atas terlihat bahwa sebagian besar responden adalah berusia antara 22 sampai 40 tahun (41,00 %), diikuti dengan responden pada usia di atas 40 (36,00 %),

kemudian disusul responden yang berusia antara 15 sampai 21 tahun (23,00 %).

e. Tingkat Pendidikan

Tabulasi tentang tingkat pendidikan responden dapat dikemukakan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4
Tingkat Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SLTA	21	21.0	21.0	21.0
Diploma	62	62.0	62.0	83.0
S-1	17	17.0	17.0	100.0
S-2	0	0.0	0.0	
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2018

Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah memiliki tingkat pendidikan diploma (62,00 %), responden yang berpendidikan SLTA (21,00 %), tingkat pendidikan sarjana S1 (17,00 %).

f. Pekerjaan

Pekerjaan responden yang menginap di *homestay* penelitian adalah sebagai berikut ;

Tabel 5
Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar/Mahasiswa	20	20.0	20.0	20.0
Guru/Dosen	17	17.0	17.0	37.0
Pengusaha	15	15.0	15.0	52.0
Pengacara	13	13.0	13.0	65.0
PNS/TNI/Polri/BUMN	10	10.0	10.0	75.0
Pensiunan	9	9.0	9.0	84.0
Konsultan	7	7.0	7.0	91.0
Pegawai Swasta	5	5.0	5.0	96.0
Lain-lain	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2018

Jika dilihat pada tabel 5 tersebut di atas, dapat dianalisis bahwa pekerjaan wisatawan yang menginap di *homestay* di Kabupaten Samosir adalah pelajar/mahasiswa (20%), guru/dosen (17%), pengusaha (15%), pengacara (13 %), PNS/Polri/TNI/BUMN (10%), pensiunan (9%), konsultan (7%), pegawai sawasta (5%), dan terakhir adalah lain-lain (4%).

Aktivitas-Aktivitas yang Ditawarkan Pengelola *Homestay* untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar.

Sebagai pemilik *homestay* tempat menginap sementara tamu di sana, maka pengelola *homestay* atau pemilik *homestay* perlu melakukan berbagai upaya yang bertujuan agar para tamu betah untuk tinggal lebih lama disitu. Kreativitas pemilik *homestay* akan sangat membantu setidaknya membuat para tamu merasa senang untuk menginap di *homestay* tersebut. Sama dengan sebuah hotel yang juga melakukan berbagai upaya untuk

meningkatkan hunian kamarnya, mereka menawarkan berbagai paket wisata yang berbasis pedesaan, bermain musik, bernyanyi, menari bersama maupun hal-hal lain yang dapat dimanfaatkan oleh pemilik untuk ditawarkan atau disajikan kepada para tamu *homestay* tersebut.

Lokasi *homestay* yang pada umumnya di pedesaan sangat memungkinkan bagi pengelola untuk menawarkan berbagai paket kegiatan bagi wisatawan selama menginap di *homestay* tersebut. Seperti kita ketahui bahwa selain menginap wisatawan juga ingin melihat dan mempelajari budaya dan keunikan lokal dimana *homestay* tersebut berada, termasuk makanan, tari-tarian, kegiatan sehari-hari masyarakat, dan sebagainya.

Berikut akan disajikan beberapa aktivitas-aktivitas apa saja yang telah dan sedang dilakukan oleh pemilik/pengelola *homestay* untuk meningkatkan hunian kamar *homestay* tersebut. Peneliti melakukan wawancara dan *survey*

terhadap sembilan pemilik/ pengelola *home-stay* yang menjadi objek penelitian yang tersebar di Kabupaten Samosir dengan menanyakan beberapa pertanyaan terbuka.

Berikut adalah hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap pemilik *homestay* di lokasi penelitian yang bertujuan untuk meningkatkan tingkat hunian kamar mereka. Peneliti melakukan wawancara dan men-*survey* 9 *homestay* yang tersebar di Kabupaten Samosir dimana setiap pengelola/ pemilik *homestay*.

Dari hasil wawancara dapat teridentifikasi beberapa aktivitas-aktivitas yang telah dan sedang dilakukan oleh pemilik *homestay*, walaupun aktivitas-aktivitas tersebut tidak merata dilakukan oleh seluruh *homestay* di lokasi penelitian tersebut.

Adapun aktivitas-aktivitas tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 6
Aktivitas – Aktivitas yang
Ditawarkan Pemilik *Homestay*

No.	Jenis Aktivitas
1.	Bermain Musik
2.	Menari Bersama
3.	Memasak Masakan Tradisional (<i>Cooking Class</i>)
4.	Mengukir (<i>Wood Carving Class</i>)
5.	Bertenun (<i>Knitting Class</i>)
6.	Bertani (<i>Farming Class</i>)
7.	<i>Birding</i>
8.	Memetik andaliman ke hutan

Sumber : Data diolah, 2018

Dari kedelapan aktivitas tersebut, berdasarkan hasil wawancara dan kunjungan ke lapangan diketahui bahwa setiap *homestay* di lokasi penelitian melakukan antara dua hingga empat aktivitas dimana pelaksanaan aktivitas-aktivitas tersebut dilakukan berdasarkan sumberdaya yang dimiliki, karena ada berbagai faktor yang perlu menjadi pertimbangan dalam melakukannya. Bahkan ada dua *homestay* yang hanya bisa melakukan satu kegiatan saja, yaitu

memasak bersama anggota keluarga. Jadi bukan *cooking class* sebab kegiatan tersebut dilakukan bersama-sama dan hasilnya dinikmati bersama.

Dari hasil wawancara dengan pemilik/pengelola *homestay* diketahui bahwa pemilik *homestay* melakukan aktivitas tersebut sebagai upaya untuk memberikan kesan yang baik dan menjadi kenangan saat meninggalkan *homestay* tersebut. Dari berbagai kegiatan atau aktivitas yang dilakukan pemilik *homestay* di daerah penelitian, salah satunya kegiatan yang cukup menarik dan populer adalah aktifitas bermain musik. Dari beberapa *homestay* yang dijadikan sebagai objek penelitian ditemukan bahwa sebagian besar menyediakan hiburan tersebut dan dimainkan pada malam hari. Sebagian menyajikan musik dengan peralatan musik tradisional seperti kecapi dan *gondang* batak, sebagian lagi menggunakan kombinasi antara musik tradisional dan modern serta ada yang sepenuhnya menggunakan alat musik modern. Namun mereka pada umumnya menyanyikan lagu-lagu khas batak. Ini merupakan salah satu hiburan yang cukup menarik dan banyak diminati oleh para tamu. Bahkan tidak jarang para tamu ikut menjadi bagian dari pemain musik tersebut atau sebagai penyanyi. Memang cukup disayangkan dengan berbagai alasan sebagian kecil *homestay* yang menjadi objek penelitian belum melakukan aktivitas ini.

Beberapa *homestay* melakukan kegiatan dengan mengajak para pelanggan untuk menari bersama diiringi musik tradisional. Hal ini ternyata cukup menarik dan seru khususnya bagi tamu-tamu yang menginap yang berasal dari luar Sumatera Utara, walaupun bagi pengunjung dari Sumatera Utara, hal ini juga cukup menarik. Beberapa *homestay* memberdayakan semua anggota keluarganya untuk memainkan musik tradisional diiringi dengan lagu-lagu batak dimana sebelumnya semua tamu yang

ingin menari dipinjamkan pakaian tradisional batak berupa ulos dan penutup kepala. Kegiatan ini cukup digemari oleh para tamu *homestay* terlihat dari antusias mereka menari bersama.

Dari sembilan *homestay* yang dijadikan objek penelitian, diketahui bahwa lima *homestay* yang melakukan aktivitas tersebut. Sedangkan yang selebihnya mereka beralasan terbatasnya ruangan atau tempat untuk melakukan kegiatan tersebut walaupun mereka juga menyadari hal tersebut dapat menjadi daya penarik bagi tamu untuk menginap di *homestay* mereka. Mereka akan mempertimbangkan untuk mencari jalan keluar untuk dapat melaksanakan aktivitas tersebut.

Masyarakat batak memiliki masakan khas yang tidak ditemukan di tempat lain. Beberapa masakan batak terdiri dari ikan mas yang banyak hidup di perairan Danau Toba. Beberapa makanan batak yang sudah cukup populer antara lain arsik, naniura, dan pinadar. Dari sekian bumbu yang paling terkenal dan khas batak adalah andaliman. Tanaman ini merupakan rempah yang hanya tumbuh di tanah batak.

Dari sembilan *homestay* yang dijadikan objek penelitian, diketahui hanya lima yang menawarkan aktivitas belajar masak (*cooking class*) kepada tamunya. Kegiatan ini cukup digemari juga oleh para tamu yang menginap di *homestay* tersebut. Salah satu bumbu/rempah yang hanya tumbuh di daerah ini adalah andaliman. Berdasarkan hasil olahan kuesioner diketahui bahwa sebagian besar pengelola *homestay* ternyata tidak menawarkan paket wisata kepada para wisatawan. Dari sembilan *homestay* yang dijadikan sebagai objek penelitian, hanya lima *homestay* yang melakukan penawaran paket wisata ini kepada para wisatawan, walaupun kegiatan ini memiliki potensi yang menjanjikan untuk dilakukan.

Dari hasil wawancara kami dengan pemilik *homestay* terdapat dua *homestay*

yang menjadi objek penelitian yang memberikan kesempatan kepada tamunya untuk belajar mengukir. Memang dapat dimaklumi bahwa kemampuan mengukir memerlukan ketrampilan khusus disamping seni yang baik juga kesabaran. Kedua *homestay* yang memberikan kelas mengukir memiliki sanggar atau ruang kerja yang sehari-harinya digunakan oleh pemiliknya untuk membuat berbagai ukiran kayu untuk dijual sebagai *souvenir*. Jadi hanya sebagian kecil saja *homestay* yang memiliki ruang kerja atau sanggar sehingga tidak memungkinkan untuk memberikan kelas mengukir bagi tamu-tamunya.

Ulos adalah selebar kain yang ditenun secara tradisional oleh masyarakat batak. Ulos banyak digunakan pada acara-acara adat yang sampai saat ini masih dipakai oleh semua kalangan baik pria, wanita, orang tua, bahkan remaja dan anak-anak. Diperlukan kesabaran, ketekunan dan ketelitian dalam membuat ulos sehingga saat ini kalangan remaja sudah banyak yang tidak bisa membuatnya khususnya mereka yang sudah tinggal di perkotaan. Namun keindahan seni yang dimilikinya membuat banyak orang yang penasaran cara membuatnya.

Peluang ini sengaja dimanfaatkan oleh tiga dari sembilan *homestay* yang menjadi objek penelitian. Mereka menawarkan kelas khusus bagi wisatawan yang tertarik untuk mempelajari dan belajar membuatnya atau bagi yang sekedar ingin mencoba pengalaman menenun kain. Menurut pemilik *homestay*, kegiatan ini juga cukup digemari oleh para tamu *homestay*.

Kehidupan masyarakat pedesaan adalah hal yang menarik yang tidak dapat ditemukan di perkotaan yang kesehariannya berhubungan dengan hal yang modern. Masyarakat desa yang sebagian besar hidup dengan bertani memberikan tempat tersendiri bagi masyarakat kota yang sebagian besar tidak

pernah bertani. Sebenarnya dengan lokasi *homestay* yang sebagian berada di lingkungan daerah pertanian dapat dimanfaatkan oleh pemilik *homestay* untuk menjual paket bertani secara tradisional tersebut.

Ada satu pemilik *homestay* yang cukup kreatif membuat beberapa program/paket yang dijual kepada para tamu *homestay*, yaitu kegiatan melihat/mengamati berbagai jenis burung khususnya burung yang hidup di tanah Toba. Peserta dibekali dengan teropong dan dibawa ke hutan yang berada tidak jauh dari *homestay* tersebut.

Pengaruh Aktivitas yang Ditawarkan Pengelola *Homestay* (X1) terhadap Kepuasan Tamu (Y).

Analisis pengaruh aktivitas yang dilakukan oleh pengelola *homestay* terhadap kepuasan tamu dapat dikemukakan melalui tahapan analisis yang digunakan melalui program SPSS atas data jawaban responden yang dijadikan sebagai objek penelitian.

Hubungan antara aktivitas yang ditawarkan oleh pengelola *homestay* dengan kepuasan tamu dapat dianalisis dengan menggunakan uji korelasi dengan tahap-tahap sebagai berikut:

a. Menentukan hipotesis dengan uji satu sisi, dimana:

$H_0: \rho = 0$, Tidak ada hubungan antara aktivitas yang ditawarkan *homestay* dengan kepuasan tamu.

$H_a: \rho < 0$, Terdapat hubungan antara aktivitas yang ditawarkan

homestay dengan kepuasan tamu.

b. Menentukan kriteria pengambilan keputusan dengan memberikan interpretasi pada nilai koefisien korelasi pada nilai r.

Adapun ketentuannya menurut Sugiyono (2013) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0,00 - 0,199 = sangat rendah

0,20 - 0,399 = rendah

0,40 - 0,599 = sedang

0,60 - 0,799 = kuat

0,80 - 1,000 = sangat kuat

c. Menentukan kriteria pengambilan keputusan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, yaitu:

Nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

Nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$ maka H_0 diterima.

Dalam menentukan t_{hitung} digunakan uji dua sisi:

Jika $\text{Sig. (2-tailed)} < \alpha$ maka H_0 ditolak.

Jika $\text{Sig. (2-tailed)} > \alpha$ maka H_0 diterima.

d. Interpretasi Hasil Analisis Data

Pengujian korelasi dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS 16.0 for Windows terhadap data yang diperoleh dari jawaban responden. Dalam analisis untuk menentukan besarnya pengaruh aktivitas yang ditawarkan pengelola *homestay* terhadap kepuasan tamu, dapat dikemukakan dari nilai determinasi pada model *summary* di bawah ini:

Tabel 7
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.568 ^a	.486	.264	3.26439

a. Predictors: (Constant), Aktivitas yang Ditawarkan Pengelola Homestay

Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan model *summary* di atas, dimana kriteria interpretasi koefisien determinasi menunjukkan, bahwa terdapat pengaruh aktivitas yang diselenggarakan pengelola *homestay* untuk tamu terhadap kepuasan pelanggan sebesar 56,80 % (0,568 x 100 %). Maka dapat disimpulkan bahwa aktivitas yang ditawarkan pengelola

homestay untuk tamu memiliki tingkat kepuasan yang sedang bagi pelanggan *homestay*, jika dibanding-kan sisanya sebesar 43,20 % (100 % - 56,80 %) dipengaruhi faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Dalam menganalisis korelasi diantara variabel maka dapat dikemukakan pada tabel dibawah ini:

Tabel 8
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	26.745	2.108		22.237	.000
Aktivitas yang ditawarkan pengelola <i>homestay</i>	.304	.051	.524	3.900	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
Sumber : Data diolah, 2018

Adapun nilai korelasi antara ketersediaan aktivitas yang ditawarkan pengelola *homestay* dengan kepuasan pelanggan adalah sebesar 3,900, $t_{hitung} 3.900 > t_{tabel} 1,660$ maka H_0 ditolak. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif antara adanya aktivitas yang diselenggarakan pengelola *homestay* untuk tamu *homestay* dengan kepuasan pelanggan. Tingkat signifikansi sebesar

$0,000 < \alpha$ maka H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh yang positif dan signifikan pada taraf nyata 0,05 antara adanya aktivitas yang ditawarkan pengelola *homestay* untuk tamu *homestay* dengan kepuasan pelanggan. Sementara itu dalam menentukan kategori pengaruh diantara variabel, maka dalam hal ini dapat dilihat melalui hubungan korelasi di bawah ini:

Tabel 9

Correlations

		Aktivitas yang Ditawarkan Pengelola Homestay	Kepuasan Pelanggan
Aktivitas yang Ditawarkan Pengelola <i>Homestay</i>	Pearson Correlation	1	.582**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.582**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil penilaian korelasi di atas, dimana nilai korelasi antara ketersediaan aktivitas yang diselenggarakan pengelola *homestay* untuk tamu *homestay* dengan kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,582. Sesuai dengan ketentuan dari kriteria pengaruh diantara variabel, maka kedua variabel dalam kategori “sedang” yaitu diantara 0,40 - 0,599. Maka disimpulkan bahwa pengaruh adanya aktivitas yang ditawarkan pengelola *homestay* untuk tamu *homestay* terhadap kepuasan pelanggan dalam kategori sedang.

Dengan demikian bahwa ketersediaan aktivitas yang ditawarkan pengelola *homestay* untuk tamu *homestay* dengan kategori sedang terhadap kepuasan pelanggan untuk *homestay* yang terdapat di Kabupaten Toba Samosir, Provinsi Sumatera Utara.

Pengaruh Kenyamanan *Homestay* (X2) terhadap Kepuasan Tamu (Y).

Analisis pengaruh kenyamanan *homestay* terhadap kepuasan tamu dapat dikemukakan melalui tahapan analisis yang digunakan melalui program SPSS atas data jawaban responden yang dijadikan sebagai objek penelitian.

Hubungan antara kenyamanan *homestay* dengan kepuasan tamu dapat dianalisis dengan menggunakan uji korelasi dengan tahap-tahap sebagai berikut:

a. Menentukan hipotesis dengan uji satu sisi, dimana:

$H_0: \rho = 0$, Tidak ada hubungan antara kenyamanan *homestay* dengan kepuasan tamu.

$H_a: \rho < 0$, Terdapat hubungan antara kenyamanan *homestay* dengan kepuasan tamu.

b. Menentukan kriteria pengam-bilan keputusan dengan membe-rikan interpretasi pada nilai koefisien korelasi pada nilai r.

Adapun ketentuannya menurut Sugiyono (2013) pedoman untuk memberikan interpretasi koefi-sien korelasi sebagai berikut:

0,00 - 0,199 = sangat rendah

0,20 - 0,399 = rendah

0,40 - 0,599 = sedang

0,60 - 0,799 = kuat

0,80 - 1,000 = sangat kuat

c. Menentukan kriteria pengambilan keputusan dengan membanding-kan nilai t hitung dengan t tabel, yaitu:

Nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

Nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$ maka H_0 diterima.

Dalam menentukan t_{hitung} digunakan uji dua sisi:

Jika $\text{Sig. (2-tailed)} < \alpha$ maka H_0 ditolak.

Jika $\text{Sig. (2-tailed)} > \alpha$ maka H_0 diterima.

d. Intrepretasi Hasil Analisis Data

Pengujian korelasi dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS 16.0 *for Windows* terhadap data yang diperoleh dari jawaban responden. Dalam analisis untuk menentukan besarnya pengaruh kenyamanan *homestay* terhadap kepuasan tamu, dapat dikemukakan dari nilai determinasi pada model *summary* bawah ini:

Tabel 10

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.654 ^a	.762	.336	3.85909

a. Predictors: (Constant), Kenyamanan Homestay

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan hasil penilaian model *summary* di atas, dimana kriteria interpretasi koefisien determinasi menunjukkan, bahwa terdapat pengaruh kenyamanan *homestay* terhadap kepuasan tamu sebesar 76,20 % ($0,762 \times 100\%$). Maka dapat disimpulkan bahwa kenyamanan *homestay* memiliki tingkat

kepuasan yang cukup tinggi bagi pelanggan *homestay*, jika dibandingkan sisanya sebesar 23,80 % ($100\% - 76,20\%$) dipengaruhi faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Dalam menganalisis korelasi diantara variabel maka dapat dikemukakan hasil penialain koefisien dibawah ini:

Tabel 11
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.745	2.434		5.237	.000
Kenyamanan Homestay	.381	.051	.654	6.700	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
Sumber : Data diolah, 2018

Adapun nilai korelasi antara kenyamanan *homestay* dengan kepuasan tamu adalah sebesar 6,700, $t_{hitung} 6,700 > t_{tabel} 1,248$ maka H_0 ditolak. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif antara kenyamanan *homestay* dengan kepuasan tamu. Tingkat signifikansi sebesar $0,000 < \alpha$

maka H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh yang positif dan signifikan pada taraf nyata 0,05 antara kenyamanan *homestay* dengan kepuasan tamu. Sementara itu dalam menentukan kategori pengaruh diantara variabel, maka dalam hal ini dapat dikemukakan pada tabel di bawah ini:

Tabel 12
Correlations

		Ketersediaan Fasilitas Kamar Mandi Tamu Homestay	Kepuasan Pelanggan
Kenyamanan Homestay	Pearson Correlation	1	.654**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	110	110
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.654**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	110	110

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data diolah, 2018

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian pada bab terdahulu, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut.

Kesimpulan

a. Berdasarkan program-program kegiatan yang telah dilakukan oleh pemilik *homestay* sebagai upaya untuk memberikan pelayanan-an dan kepuasan

kepada pelangan pada kesembilan *homestay* yang menjadi objek penelitian diketahui bahwa belum semua pemilik *homestay* membuat aktivitas yang dapat menjadi daya tarik bagi tamu *homestay*. Sebagian besar pemilik *homestay* melaksanakan aktivitas bermain musik bersama para tamu *homestay*, selanjutnya masih terjadi kecenderungan pemilik *homestay* melakukan kegiatan menari bersama dan kelas memasak untuk tamu *homestay*. Berikutnya hanya sebagian kecil saja pemilik *homestay* yang menawarkan aktivitas mengukir, bertenun dan bertani bagi tamu *homestay*. Sebenarnya kegiatan bertani memiliki potensi yang baik untuk dimanfaatkan jika dikemas secara baik.

- b. Aktifitas yang ditawarkan pengelola/pemilik *homestay* memiliki pengaruh dalam kategori sedang terhadap kepuasan pelanggan *homestay*. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengelola/pemilik *homestay* belum maksimal dalam melakukan aktivitas-aktivitas yang membuat pelanggan merasakan kepuasan yang maksimal.
- c. Kenyamanan *homestay* di lokasi penelitian memiliki pengaruh yang cukup tinggi terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dari sini dapat dilihat bahwa pengelola/pemilik *homestay* telah mampu memberikan suasana kenyamanan yang baik bagi pelanggan yang menginap di *homestay* penelitian.

Saran

- a. Agar para pengelola *homestay* lebih kreatif dalam membuat berbagai aktivitas dengan memanfaatkan potensi yang ada baik itu yang berasal dari *homestay* itu sendiri maupun yang berasal dari lingkungannya sehingga akan dapat memberikan nilai tambah bagi tamu yang menginap di *homestay* tersebut. Beberapa aktivitas perlu dimaksimalkan pelaksanaannya seperti kegiatan bermain musik tradisional,

kegiatan menari yang dilaksanakan di *homestay* serta kegiatan belajar masak tradisional yang ternyata memiliki peminat cukup banyak dan cukup menarik minat para tamu *homestay*. Selain itu kegiatan mengukir, bertenun dan bertani juga dapat ditawarkan kepada para tamu. Pemilik bisa bekerjasama dengan pihak ketiga untuk penyelenggaraan aktivitas tersebut jika pemilik tidak memiliki keahlian melaksanakannya sendiri.

- b. Agar pemilik *homestay* benar-benar secara sungguh-sungguh dapat memaksimalkan potensi yang ada dengan memanfaatkan peluang yang ada melalui ide-ide kreatif sehingga para tamu yang menginap di *homestay* tersebut benar-benar menikmati kegiatan yang diselenggarakan oleh *homestay* sehingga akan memberikan kesan yang tak terlupakan dan memberikan kepuasan bagi tamu *homestay* tersebut khususnya mereka yang berasal dari luar Sumatera Utara.
- c. Agar pemilik *homestay* dapat mempertahankan dan bahkan meningkatkan kenyamanan tamu selama mereka berada di *homestay* tersebut sehingga mereka akan merasa benar-benar berada di rumah mereka sendiri. Pemilik *homestay* juga dapat melibatkan para tamu *homestay* dengan kegiatan-kegiatan tertentu yang dilaksanakan pemilik *homestay*, misalnya mengobrol bersama, makan bersama dengan pemilik *homestay* atau mengajak tamu untuk mengikuti kegiatan adat yang diadakan di desa tersebut.

UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada Direktur Politeknik Pariwisata Medan yang telah berkena memberikan kesempatan dalam melaksanakan penelitian ini yang berjudul “Peningkatan

Tingkat Hunian Kamar *Homestay* Di Kabupaten Samosir”.

DAFTAR PUSTAKA

- Damardjati, RS, 2006. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta, Pradnya Paramita
- Djayasudarma, Fatimah, 2006. *Metode Linguistik Ancangan Metode Penelitian dan kajian* Bandung, PT. Refika Adhitama
- Doswell, Roger, 1997, *Tourism; How Effective Management Makes The Difference*, Butterworth-Heinemann.
- Hasan, M. Iqbal 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Bogor
- Mill, Robert dan Morrison, 1985. *The Tourism System*. New Jersey; Prentice Hall International
- Pendit, Nyoman S, 2003. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*, Jakarta. Pradnya Paramita
- Pitana I Gede, dan Putu Gayatri 2005. *Sosiologi Pariwisata*, Yogyakarta. Penerbit Andi
- Pitana I Gede, dan Putu Gayatri 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Yogyakarta. Penerbit Andi
- Asean Homestay Standard*
Dinas Pariwisata Seni dan Budaya, Kabupaten Samosir, 2009.
- UU Kepariwisataan RI No. 9 Tahun 1990.
UU Kepariwisataan RI No. 10 Tahun 2009.
- World Tourism Organization 1995

Biodata :

Drs. Syahrul, M.M. adalah Dosen dengan jabatan Lektor Kepala pada Politeknik Pariwisata Medan.