

Jurnal Ilmu Pariwisata

PENGARUH PENGURUSAN *VISA ON ARRIVAL* DI BANDAR UDARA SAM RATULANGI TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN MANCANEGARA YANG DATANG DI SULAWESI UTARA

Agus Walansendow, Bet. E. Lagarene, Ingrid N. Tatara,
Program Studi ilmu Pariwisata, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

ARTICLE INFO

ABSTRACT

World Tourism has become a human need throughout the world. Travelling activities continue to be carried out by millions of people in various countries with various backgrounds such as holidays, social or family activities, health, business, sports, conventions, education, and various reasons that encourage tourists to leave their places of residence for a while and visit the area or a country which is not their residence. However, before being able to enjoy the existing tours, tourists must have a visa issued by the destination country as a permit for someone to enter another country. Manado Class 1 Immigration Office is an agency that deals with tourist travelling documents, and is authorized to give decisions to Indonesian citizens or foreign nationals whether to travel or not. Manado Class 1 Immigration Office has 4 sections in it which really helps people to enjoy tourism and so on. One of the services provided is Visa on Arrival at Samratulangi Manado Airport. The study was intended to analyze, measure and explain the effect of obtaining a Visa on Arrival at Samratulangi Airport on the satisfaction of foreign tourists arriving in North Sulawesi. This research used observation, survey, and interview techniques. The analytical method used is Simple Linear Regression Analysis where the variable (X) is the processing of Visa on Arrival and the variable (Y) is international tourist satisfaction with the equation $Y'=a+bX$ and correlation analysis is to calculate how strong the relationship is between the X and Y variables. The results the end of this study after calculating the simple linear regression analysis of the equation where $Y' = 12.30 + 0.30X$ indicates the variable X (management of Visa on Arrival) will cause a change in the variable Y (satisfaction of foreign tourists) 0.30 and vice versa. The correlation coefficient (r) = 0.97 is close to 1 showing that there is a strong positive effect between variables X and Y and for the determinant coefficient (r^2) = 88.52%, which indicates the effect of managing Visa on Arrival on foreign tourist satisfaction.

Keywords:

*Visa on Arrival
Bandara
Sam Ratulangi
Wisatwan
Sulawesi Utara*

*Keywords:
Makalehi
Potensi
Pariwisata
Destinasi*

Abstrak

Dunia Pariwisata telah menjadi kebutuhan manusia di seluruh dunia. Kegiatan berwisata terus dilakukan oleh jutaan manusia di berbagai negara, latar belakang berwisata juga bervariasi seperti berlibur, kegiatan sosial atau keluarga, kesehatan, bisnis, olahraga, konvensi, pendidikan, dan berbagai alasan yang mendorong seseorang meninggalkan tempat tinggalnya untuk sementara waktu dan berkunjung ke daerah atau negara yang bukan tempat tinggalnya. Namun sebelum dapat menikmati wisata yang ada, wisatawan harus memiliki Visa yang dikeluarkan oleh negara tersebut sebagai pemberian izin seseorang masuk ke negara lain. Kantor Imigrasi Kelas I Manado adalah sebuah Instansi yang berhubungan dengan dokumen-dokumen perjalanan wisatawan, dan yang berwenang memberi keputusan kepada warga negara Indonesia atau warga negara Asing untuk dapat melakukan perjalanan atau tidak. Kantor Imigrasi kelas I Manado terdiri dari 4 seksi di dalamnya. Yang sangat membantu masyarakat untuk menikmati pariwisata dan sebagainya. Salah satu pelayanan yang diberikan yaitu pengurusan *Visa on Arrival* di Bandar Udara Samratulangi manado. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis, mengukur dan menjelaskan pengaruh pengurusan *Visa on Arrival* di Bandar Udara Samratulangi terhadap kepuasan Wisatawan mancanegara yang datang di Sulawesi Utara. Penelitian ini menggunakan teknik *observation*, *survey*, dan *interview*. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Sederhana dimana variabel (X) pengurusan *Visa On Arrival* dan variabel (Y) kepuasan wisatawan Mancanegara dengan persamaan $Y' = a + bX$ dan analisa korelasi yaitu untuk menghitung seberapa kuat hubungan antara variable X dan Y. hasil akhir penelitian ini setelah dilakukan perhitungan analisis regresi linear sederhana persamaan dimana $Y' = 12,30 + 0,30X$ menunjukkan variabel X (pengurusan *Visa On Arrival*) akan menyebabkan perubahan variabel Y (kepuasan wisatawan mancanegara) 0,30 demikian sebaliknya. Koefisien korelasi (r) = 0,97 mendekati 1 terdapat pengaruh positif kuat antara variabel X dan variabel Y dan untuk koefisien determinan (r^2) = 88,52% menunjukkan pengaruh pengurusan *Visa on Arrival* terhadap kepuasan wisatawan mancanegara.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan yang dapat di pahami dari banyak pendekatan. Dalam undang-undang RI nomor 10 tahun 2009 pasal 1, yaitu kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Menurut Smith, 1998 pariwisata adalah sebagai kumpulan usaha yang menyediakan barang dan jasa untuk memfasilitasi kegiatan bisnis, bersenang-senang, dan memanfaatkan waktu luang yang dilakukan jauh dari lingkungan tempat tinggalnya Menurut Robert McIntosh dalam yoeti (2006: 48) Pariwisata adalah gabungan gejala dan hubungan yang timbul dari interaksi wisatawan, bisnis, pemerintah, tuan rumah,

serta masyarakat tuan rumah dalam proses menarik dan melayani wisatawan-wisatawan serta para pengunjung lainnya. Suwantoro (2007: 3) berpendapat bahwa pada hakikatnya berpariwisata adalah suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain diluar tempat tinggalnya.

Wisatawan

Arus pergerakan wisatawan secara umum akan beragam dikarenakan terdapat daerah-daerah yang lebih banyak menghasilkan jumlah wisatawan dan terdapat daerah-daerah yang lebih banyak di kunjungi oleh wisatawan. Pemahaman jelas tentang arus pergerakan ini berpengaruh pada penyediaan sarana dan prasarana wisata di daerah yang bersangkutan. Menurut Leiper dalam Cooper, et.al. (1998), wisatawan

bergerak dalam tiga daerah geografis, yaitu daerah asal Wisata atau *Traveller generating region*, Daerah tujuan wisata atau *Tourist Destination Region*, dan Daerah Transit atau *Transit Route Region*.

Pengaruh

Pengaruh merupakan daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang/benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang, yang bisa merubah pribadi seseorang. Menurut Becker dalam Budiarjo (2008: 66) pengaruh adalah kemampuan yang terus berkembang yang berbeda dengan kekuasaan tidak begitu terkait dengan usaha memperjuangkan dan memaksakan kepentingan. menurut Barry dalam budiarjo (2008: 66) pengaruh adalah suatu tipe kekuasaan yang jika seorang yang dipengaruhi agar bertindak dengan cara tertentu, dapat dikatakan terdorong untuk bertindak demikian sekalipun ancaman saksi yang terbuka tidak merupakan motivasi yang mendorongnya.

Visa

Izin keimigrasian adalah bentuk lain dari visa yang di berikan untuk orang-orang yang memasuki wilayah suatu negara untuk jangka waktu tinggal yang relatif lama tetapi tidak untuk menjadi warga negara tujuan. Undang-undang Keimigrasian pasal 1 ayat 18 tahun 2011 Visa adalah keterangan tertulis yang diberikan oleh pejabat yang berwenang di perwakilan Republik Indonesia atau tempat lain yang ditetapkan oleh pemerintah Republik Indonesia yang memuat persetujuan bagi Orang asing untuk melakukan perjalanan ke wilayah Indonesia dan menjadi dasar untuk pemberian izin tinggal. Sedangkan Menurut Ismayanti Visa adalah sebuah dokumen yang dikeluarkan oleh sebuah negara memberikan seseorang izin untuk masuk ke negara tersebut dalam suatu periode waktu dan tujuan tertentu.

Paspor

Menurut Suwanto (2007: 4) menjelaskan bahwa paspor adalah suatu keterangan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk seorang wisatawan / warga negara yang akan mengadakan perjalanan ke luar negeri,

yang pembuatannya di urus oleh kantor imigrasi di negara bersangkutan. Menurut Yoeti (1991: 140) menambahkan bahwa paspor adalah suatu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pihak imigrasi bagi warga negaranya yang hendak berpergian ke luar negeri. Menurut Damardjati (1995: 78) paspor adalah suatu jenis dokumen resmi perjalanan yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah yang berwenang (dinas imigrasi) untuk warga negaranya atau orang asing umumnya orang-orang tidak berkewarganegaraan yang tinggal di wilayah negara bersangkutan itu.

Imigrasi

Menurut Damardjati (1995: 58) Imigrasi adalah Badan resmi yang mempunyai wewenang tentang pelaksanaan ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku bagi orang-orang, baik warga negara sendiri ataupun orang asing yang akan meninggalkan atau memasuki wilayah negara yang bersangkutan. Menurut UU No 9 Tahun 1992, Keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia dan pengawasan orang asing di wilayah Negara Republik Indonesia. Konfrensi International tentang Imigrasi pada tahun 1924 di Roma, Italia, Merumuskan imigrasi sebagai gerak pindah manusia memasuki suatu negeri dengan niat mencari nafkah atau menetap (*Human mobility to enter a country with its purpose to make a living or for residence*).

Kepuasan

Salah satu faktor yang dapat menunjang peningkatan dan pertumbuhan suatu perusahaan adalah kepuasan. Pelayanan yang diberikan perusahaan akan membeli kembali barang atau jasa perusahaan. Untuk memperjelas maksud kepuasan, maka dalam hal ini dikemukakan oleh beberapa pengertian kepuasan menurut para ahli: Tjiptono (2001: 102) menyatakan kepuasan adalah respons seorang terhadap evaluasi terhadap ketidaksesuaian antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kepuasan wisatawan mancanegara

Berdasarkan asalnya tamu dikelompokkan menjadi tamu domestik dan tamu mancanegara. Tamu domestik adalah tamu yang berasal dari dalam negeri sedangkan tamu manca negara (asing) adalah orang-orang yang datang dari luar negeri. Berdasarkan tujuan kedatangan, maka ada tamu yang datang untuk kepentingan bisnis, wisata keluarga, konvensi, *official*, dan inspeksi (Tjiptono, 1997: 107,108) Kotler, et al. (1996) mendasarkan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan wisatawan mancanegara dapat diartikan sebagai kepuasan konsumen. Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

METODE

Variabel Penelitian

Adapun untuk menghindari terjadinya perluasan pemahaman mengenai variabel penelitian dan untuk mempermudah maka peneliti memperjelas variabel-variabel penelitiannya yang terdiri dari:

1. Pengurusan *Visa on Arrival* (Variabel X)
2. Kepuasan Wisatawan mancanegara (Variabel Y)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Bandar Udara Sam Ratulangi Manado, peneliti mengambil sampel 30 orang wisatawan mancanegara sebagai responden. Berdasarkan data yang diperoleh, maka berikut akan diuraikan gambaran umum responden.

Tabel 4.1 Responden menurut jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki - laki	21	70
Perempuan	9	30
Jumlah	30	100

Sumber: Hasil olahan data 2022

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah pria dengan jumlah 21 responden atau sebesar 70%, sedangkan wanita dengan jumlah 9 responden atau sebesar 30%. Hal ini disebabkan karena jumlah wisatawan mancanegara lebih banyak didominasi oleh pria.

Tabel 4.2 Responden Menurut Usia

No	Umur	Jumlah	Persentase %
1	20 – 30	8	26,66
2	31 – 40	11	36,66
3	41 – 50	7	23,34
4	>51	4	13,34
	Jumlah	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa dari 30 orang responden yang dipilih, 8 orang atau 26,66% berumur antara 20-30 tahun, 11 orang atau 36,66% berumur antara 31-40 tahun, 7 orang atau 23,34% berumur 41-50 tahun dan 4 orang atau 13,34% umur >51 tahun. Responden yang tertinggi berumur 31-40 tahun sebanyak 11 orang, hal ini disebabkan karena umur 31-40 tahun tergolong usia produktif untuk bekerja dan beraktifitas, juga untuk tujuan wisata dan tujuan tugas. Sedangkan responden yang terendah berumur >51 tahun yaitu sebanyak 4 orang atau sebesar 13,34% dikarenakan umur lebih dari 51 hanya untuk tujuan wisata saja.

Tabel 4.3 Responden Menurut Jenis pendidikan

NO	Pendidikan	jumlah	Persentase %
1	<i>Secondary</i>	2	6,67
2	<i>Diploma</i>	9	30
3	<i>Degree</i>	16	53,33
4	Others	3	10
	Jumlah	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data, 2022

Dari tabel 4.3 diatas dapat dilihat responden yang berpendidikan *secondary* (SMA) berjumlah 2 orang atau sebesar 6,67% sedangkan diploma berjumlah 9 orang atau

sebesar 30% dan *Degree* (sarjana) berjumlah 16 orang atau sebesar 53,33% dan yang memilih Lainnya berjumlah 3 orang atau sebesar 10%. Dari jumlah responden yang dilihat dari jenis pendidikan, terlihat jelas bahwa responden terbesar adalah sarjana yaitu sebesar 16 orang atau 53,33% hal ini disebabkan karena sebagian besar wisatawan mancanegara yang datang berkunjung di Sulawesi utara lulusan *Degree* (sarjana)

Tabel 4.4 Responden Menurut Pekerjaan

N O	Pekerjaan	Jumlah	Persentase %
1	Profesional/technical	6	20
2	Entrepreneur	10	33,34
3	Sales/Clerical	8	26,67
4	Student	2	6,66
5	others	4	13,33
	Jumlah	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data, 2022

Dari Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa responden menurut pekerjaan secara berturut-turut adalah *professional/technical* berjumlah 6 orang atau sebesar 20%, *Entrepreneur* 10 orang atau sebesar 33,34%, *sales/clerical* berjumlah 8 orang atau sebesar 26,67%, *student* berjumlah 2 orang atau sebesar 6,66%, dan yang memilih lainnya berjumlah 4 orang atau sebesar 13,33%. Dapat dilihat bahwa *entrepreneur* atau pengusaha merupakan jumlah responden terbesar, hal ini disebabkan karena banyak Pengusaha luar negeri yang datang berkunjung di Sulawesi utara sebagai tempat mereka menjalin hubungan kerjasama. Sedangkan responden yang terendah adalah *student* atau Mahasiswa, hal ini disebabkan karena kebanyakan dari mereka hanya melakukan penelitian.

Analisis Variable Pengurusan *visa on arrival* Variable (x) pengurusan *visa on arrival* di ukur dari indikator yang mempengaruhinya yaitu indikator: pengisian kartu imigrasi, pembelian voucher *visa on arrival*, pengecekan paspor, memiliki tiket pulang, mengerti bahasa yang di gunakan. Hasil penelitiannya sebagai berikut:

Tabel 4.5 Pengisian kartu imigrasi

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat setuju	24	80
Setuju	6	20
Ragu	-	-
Kurang setuju	-	-
Tidak setuju	-	-
Jumlah	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data, 2022

Dari Tabel 4.5 di atas Responden menyatakan bahwa sangat setuju dengan kemudahan pengisian kartu imigrasi yang dilakukan yaitu sebanyak 24 orang atau 80% orang memilih sangat setuju, 6 orang atau 20% memilih setuju. Hal ini menunjukkan bahwa memang tidak sulit dalam mengisi identitas wisatawan dalam kartu imigrasi karena pengisian ini juga memudahkan wisatawan, dan petugas untuk mengetahui Identitas mereka.

Tabel 4.6 Pembelian Voucher *Visa on Arrival*

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat setuju	7	23,34
Setuju	16	53,34
Ragu	3	10
Kurang setuju	2	6,66
Tidak setuju	2	6,66
Jumlah	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data, 2022

Tabel 4.6 di atas Responden menyatakan bahwa sangat setuju 7 orang atau sebesar 23,34%, Setuju 16 orang atau 53,34%, Ragu-ragu 3 orang atau 10%, 2 orang atau sebesar 6,66% kurang setuju, 2 orang atau sebesar 6,66% tidak setuju. hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di tempat pembelian voucher *Visa on Arrival* sangat membantu dan baik pelayanannya dikarenakan pelayanan yang diberikan sesuai standar International dan yang bertugas melayani wisatawan adalah petugas yang sudah terlatih.

Sedangkan yang menjawab kurang setuju itu disebabkan karena kurang nyamannya pelayanan yang diberikan kepada wisatawan dikarenakan wisatawan yang terburu-buru, dan karena antrian yang panjang serta petugas yang baru dan masih belum terlalu menguasai standar pelayanan yang diberikan sehingga membuat wisatawan kecewa.

Tabel 4.7 Pengecekan Paspor

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat setuju	9	30
Setuju	7	23,34
Ragu	5	16,67
Kurang setuju	8	26,66
Tidak setuju	1	3,33
Jumlah	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data, 2022

Tabel 4.7 di atas Responden menyatakan 9 orang atau sebesar 30% sangat setuju, 7 orang atau sebesar 23,34% setuju, 5 orang atau 16,67% Ragu-ragu, 8 orang atau sebesar 26,66% kurang setuju 1 orang atau sebesar 3,33% tidak setuju. Berdasarkan data di atas, yang menyatakan sangat setuju 9 orang atau 30% dikarenakan saat ini perkembangan zaman yang makin modern dan kecanggihan IT yang lebih memadai, oleh sebab itu, pengecekan paspor dilakukan dengan cara *scan passport*, wisatawan yang mengurus *Visa on Arrival* tak perlu repot-repot lagi untuk mengisi lembaran kertas secara manual untuk melengkapi data karena dengan cara *Scan passport* Identitas wisatawan langsung di input secara otomatis. namun demikian masih ada responden yang kurang setuju, dikarenakan mesin *Scan passport* yang di gunakan hanya sedikit sehingga membuat wisatawan menunggu giliran dan selesai dari tempat pengurusan *Visa on Arrival* mereka harus melakukan pemeriksaan lagi.

Tabel 4.8 Return Ticket

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat setuju	11	36,66
Setuju	9	30
Ragu	2	6,67
Kurang setuju	6	20
Tidak setuju	2	6,67
Jumlah	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data, 2022

Tabel 4.8 di atas Responden menyatakan 11 orang atau sebesar 36,66% sangat setuju, 9 orang atau sebesar 30% setuju, 2 orang atau sebesar 6,67% Ragu-ragu, 6 orang atau sebesar 20% kurang setuju, 2 orang atau sebesar 6,67% tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan mancanegara yang mengurus *Visa on Arrival* sangat setuju jika pada saat pengurusan langsung memiliki tiket untuk kembali ke negara asal dikarenakan sudah menjadi keputusan, bahwa jika wisatawan yang datang harus memiliki tiket untuk kembali. Para petugas juga sangat tegas untuk pelayanan pemeriksaan tiket kembalinya. Dan itu juga mempermudah wisatawan dalam pengurusan *Visa on Arrival*. Dan yang menyatakan kurang setuju 6 orang atau 20% ini di sebabkan karena wisatawan tersebut belum memiliki tiket untuk kembali dan wisatawan tersebut masih ingin memperpanjang waktu untuk berada di Sulawesi Utara, tetapi karena harus memiliki tiket, sehingga mereka tidak boleh lama-lama

Tabel 4.9 Mengerti (*good English proficiency*)

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat setuju	6	20
Setuju	10	33,34
Ragu	5	16,67
Kurang setuju	4	13,33
Tidak setuju	5	16,66

Jumlah	30	100
--------	----	-----

Sumber: Hasil Olahan Data, 2022

Tabel 4.9 di atas Responden menyatakan 6 orang atau sebesar 20% sangat setuju, 10 orang atau sebesar 33,34% setuju, 5 orang atau sebesar 16,67% ragu-ragu, 4 orang atau sebesar 13,33% kurang setuju, 5 orang atau sebesar 16,66% tidak setuju. Berdasarkan pernyataan di atas bahwa penggunaan *good English proficiency* sudah baik. Penjelasan yang diberikan kepada wisatawan sudah sesuai standar International, sehingga wisatawan bisa mengerti penjelasan-penjelasan yang sudah diarahkan, petugas juga cukup professional dalam berbahasa. Tetapi yang menyatakan kurang setuju dikarenakan wisatawan yang datang tidak terlalu menguasai bahasa Inggris, sehingga mempersulit mereka untuk mengerti apa yang disampaikan, misalkan wisatawan yang datang hanya bisa menggunakan Bahasa Korea.

Analisis Variabel Kepuasan Wisatawan mancanegara

Variabel (Y) diukur dari indikator yaitu: Kebutuhan, Harapan, Frekuensi kedatangan, promosi, kebersihan. Hasil penelitiannya sebagai berikut:

Tabel 4.10 Kebutuhan

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat setuju	18	60
Setuju	10	33,34
Ragu	2	6,66
Kurang setuju	-	-
Tidak setuju	-	-
Jumlah	30	100

Sumber: Hasil olahan data 2022

Tabel 4.10 di atas Responden menyatakan 18 orang atau sebesar 60% sangat setuju, 10 orang atau sebesar 33,34% setuju, 2 orang atau sebesar 6,66% ragu-ragu. Hal ini menyatakan bahwa wisatawan yang datang

mengurus *Visa on Arrival* adalah wisatawan yang tidak mempunyai visa, dan menjadi suatu keharusan dalam mereka melakukan perjalanan untuk memiliki visa. Pada saat mereka datang atau tiba di tempat tujuan yang mereka butuhkan adalah *Visa on Arrival*, petugas Imigrasi yang bertugas di tempat pengurusan *Visa on Arrival* akan melayani wisatawan, jika wisatawan memenuhi apa yang sudah ditentukan dalam syarat-syarat untuk proses pengurusan *Visa on Arrival*. Dikarenakan setiap wisatawan yang sudah melengkapi apa yang disyaratkan untuk mengurus *Visa on Arrival*, maka petugas pun dengan senang hati memenuhi kebutuhan wisatawan yaitu dengan memberikan *Visa on Arrival*. Dengan begitu kebutuhan wisatawan untuk memiliki *Visa on Arrival* akan terpenuhi

Tabel 4.11 Harapan

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat setuju	8	26,66
Setuju	12	40
Ragu	4	13,34
Kurang setuju	2	6,66
Tidak setuju	4	13,34
Jumlah	30	100

Sumber: Olahan Data 2022

Tabel 4.11 di atas menunjukkan responden menyatakan 8 orang atau sebesar 26,66% sangat setuju, 12 orang atau sebesar 40% setuju, 4 orang atau sebesar 13,34% ragu-ragu, 2 orang atau sebesar 6,66% kurang setuju, 4 orang atau sebesar 13,34% tidak setuju. Jadi bisa dinyatakan petugas yang melayani wisatawan sudah memiliki standar-standar yang telah dipelajari dan ditetapkan, maka wisatawan yang menyatakan setuju dikarenakan harapan dalam pengurusan *Visa on Arrival* berjalan sesuai yang diharapkan dan wisatawan juga tidak mengecewakan para petugas. Sedangkan yang kurang setuju itu dikarenakan harapan wisatawan tidak sesuai dengan kenyataan prosedur dikarenakan mereka tidak memenuhi persyaratan.

Tabel 4.12 Frekuensi kedatangan

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat setuju	7	23,34
Setuju	11	36,66
Ragu	6	20
Kurang setuju	3	10
Tidak setuju	3	10
Jumlah	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data, 2022

Tabel 4.12 di atas menyatakan bahwa responden 7 orang atau sebesar 23,34% sangat setuju, 11 orang atau sebesar 36,66% setuju, 6 orang atau sebesar 20% ragu-ragu, 3 orang atau sebesar 10% kurang setuju, 3 orang atau sebesar 10% tidak setuju. Dari data di atas menunjukkan bahwa wisatawan meningkatkan frekuensi kedatangan mereka di Sulawesi Utara dikarenakan pengurusan *Visa on Arrival* yang begitu mudah didapat dan di urus dan wisatawan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan yang menyatakan Ragu-ragu disebabkan saat melakukan pengurusan, wisatawan tersebut merasa kurang nyaman dan merasa dipersulit sehingga membuat mereka tidak kembali lagi. Petugas sering mempersulit dikarenakan wisatawan tersebut tidak memenuhi ketentuan, sehingga pelayanan yang diberikan tidak menyenangkan dihati wisatawan, sehingga mereka tidak kembali lagi.

Tabel 4.13 Promosi

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat setuju	8	26,66
Setuju	9	30
Ragu	6	20
Kurang setuju	3	10
Tidak setuju	4	13,34
Jumlah	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data, 2022

Tabel 4.13 di atas menyatakan bahwa responden 8 orang atau sebesar 26,66% sangat setuju, 9 orang atau sebesar 30% setuju, 6 orang atau sebesar 20% ragu-ragu, 3 orang atau sebesar 10% kurang setuju, 4 orang atau sebesar 13,34% tidak setuju. Maka wisatawan bisa dinyatakan mereka mempromosikan di negara mereka bahwa sangatlah mudah dalam melakukan pengurusan *Visa on Arrival* di Sulawesi Utara. Pelayanan yang baik membuat wisatawan puas sehingga mereka selalu mempromosikan kepada keluarga, sahabat atau rekan kerja mereka. Dan Responden yang menyatakan ragu-ragu itu di karenakan pada saat proses pengurusan *VOA* tidak sesuai dengan yang mereka inginkan, dan membuat wisatawan kecewa, sehingga mereka pada saat kembali ke negara mereka, tidak melakukan promosi tentang Pengurusan *Visa on Arrival* di Sulawesi Utara.

Tabel 4.14 Kebersihan

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat setuju	9	30
Setuju	10	40
Ragu	3	13,33
Kurang setuju	-	-
Tidak setuju	8	16,67
Jumlah	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data, 2022

Tabel 4.14 di atas Responden menyatakan 9 orang atau sebesar 30% sangat setuju, 10 orang atau sebesar 40% setuju, 3 orang atau sebesar 13,33% ragu-ragu, 8 orang atau sebesar 16,67% tidak setuju. Dari data di atas wisatawan menyatakan tempat pengurusan *Visa on Arrival* selalu bersih dan membuat mereka nyaman sehingga selama menunggu mereka merasa senang karena kebersihan ruangan. Yang menyatakan tidak setuju ada 8 orang atau sebesar 16,67 itu di karenakan wisatawan tersebut tidak merasa nyaman jika ada kotoran walaupun hanya sampah kecil.

Analisis Regresi Linear sederhana

Untuk menguji signifikan variabel X (pengurusan *Visa on Arrival*) terhadap kepuasan variabel Y (kepuasan wisatawan)

mancanegara) maka peneliti menggunakan analisis regresi sederhana. Persamaan regresi linearnya adalah:

$$Y' = a + bX$$

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Di mana:

X = pengurusan *Visa on Arrival*

Y = Kepuasan wisatawan mancanegara

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

Berikut ini hasil perhitungan analisis variabel X (Pengurusan *Visa on Arrival*) terhadap variabel Y (Kepuasan wisatawan mancanegara) pada tabel 4.15 berikut

Tabel 4.15 Perhitungan Analisis Regresi Linear Sederhana

Jumlah Responden	Variabel (X)	Variabel (Y)	X	X ²	Y ²
30 Orang	590	550	10	12	10
			96	09	57
			7	4	4

Sumber: Hasil Olahan Data, 2022

Berdasarkan jawaban responden pada tabel 4.19 diatas, maka diperoleh data angka-angka sebagai berikut:

$$n = 30 \quad \sum x^2 = 12094$$

$$\sum x = 590 \quad \sum y^2 = 10574$$

$$\sum y = 550 \quad \sum xy = 10967$$

Untuk menghitung nilai parameter a atau konstanta, diperoleh perhitungan sebagai berikut :

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{(550)(12094) - (590)(10967)}{30(12094) - (590)^2}$$

$$a = \frac{6651700 - 6470530}{362820 - 348100}$$

$$a = \frac{181170}{14720}$$

$$a = 12,30$$

Untuk menghitung nilai parameter b , yang merupakan koefisien regresi diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{30(10967) - (590)(550)}{30(12094) - (590)^2}$$

$$b = \frac{329010 - 324500}{362820 - 348100}$$

$$b = \frac{4510}{14720}$$

$$b = 0,30$$

Hasil Analisis Data

Dari Hasil penyebaran data kuesioner kepada responden yaitu wisatawan mancanegara yang semuanya berjumlah 30 responden, maka diperoleh perhitungan dari pernyataan Pengurusan *Visa On Arrival* (variabel X) dan pernyataan dari kepuasan wisatawan mancanegara (variabel Y) di Bandar udara Sam Ratulangi Manado.

1. Analisis Regresi Linear sederhana

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka di peroleh persamaan linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 12,30 + 0,30X$$

2. Analisis Korelasi *Pearson Product Moment*

Untuk mengetahui besarnya koefisien variabel (X) Pengurusan *Visa On Arrival* terhadap variabel (Y) kepuasan Wisatawan mancanegara dapat dilihat dari besarnya koefisien determinan (r^2) dengan hasil sebagai berikut: $r = 88,52\%$

Dari persamaan regresi yang di peroleh, maka dapat di ketahui adanya pengaruh positif antara variabel X (pengurusan *Visa on Arrival*) terhadap variabel Y (kepuasan wisatawan mancanegara). Nilai a & b dapat di interpretasikan sebagai berikut:

a = 12,30 berarti jika tanpa pengurusan *Visa on Arrival* maka kepuasan wisatawan mancanegara yang datang di Sulawesi utara sudah sama dengan a yaitu 12,30 karena nilai b positif, maka setiap penambahan nilai variabel X (pengurusan *Visa On Arrival*) akan menyebabkan penambahan variabel Y (kepuasan wisatawan mancanegara) begitu pula sebaliknya penurunan nilai variabel X akan menyebabkan penurunan nilai Y.

b = 0.30 berarti jika diadakan suatu perlakuan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan mancanegara, maka pengurusan *Visa on Arrival* akan berubah 0,30 kali hal ini menunjukkan setiap perubahan pada variabel X (pengurusan *visa on arrival*) akan menyebabkan perubahan nilai variabel Y (kepuasan wisatawan mancanegara) sebesar 0,30

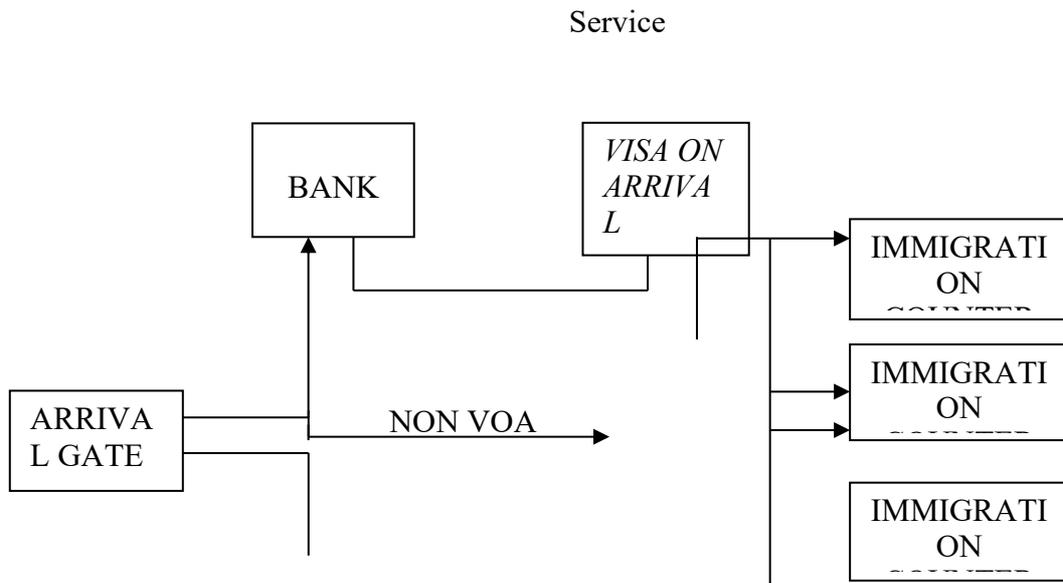
Koefisien korelasi diatas sebesar $r = 0,97$ menunjukkan bahwa hubungan antara variabel (X) Pengurusan *Visa on Arrival* dan variabel (Y) Kepuasan wisatawan mancanegara terdapat korelasi positif mendekati positif 1, dan berdasarkan interpretasi koefisien korelasi yang ditemukan 0,97 termasuk pada kategori sangat kuat, dan artinya bahwa dengan adanya pengurusan *Visa on Arrival* maka kepuasan wisatawan mancanegara di Sulawesi utara akan meningkat, begitupun sebaliknya. Untuk mengetahui besarnya koefisien variabel (X) Pengurusan *Visa on Arrival* terhadap variabel (Y) kepuasan Wisatawan mancanegara dapat dilihat dari besarnya koefisien determinan (r^2) dengan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} r &= r^2 \times 100\% \\ r &= 0,97 \times 100\% \\ r &= 0,9409 \times 100\% \\ r &= 88,52\% \end{aligned}$$

Angka koefisien determinasi sebesar 88,52% menunjukkan bahwa ada 11,48% perubahan variabel yang disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diperhitungkan seperti, kurang teliti dalam memeriksa masa berlaku paspor, kurangnya pemeriksaan dalam hal

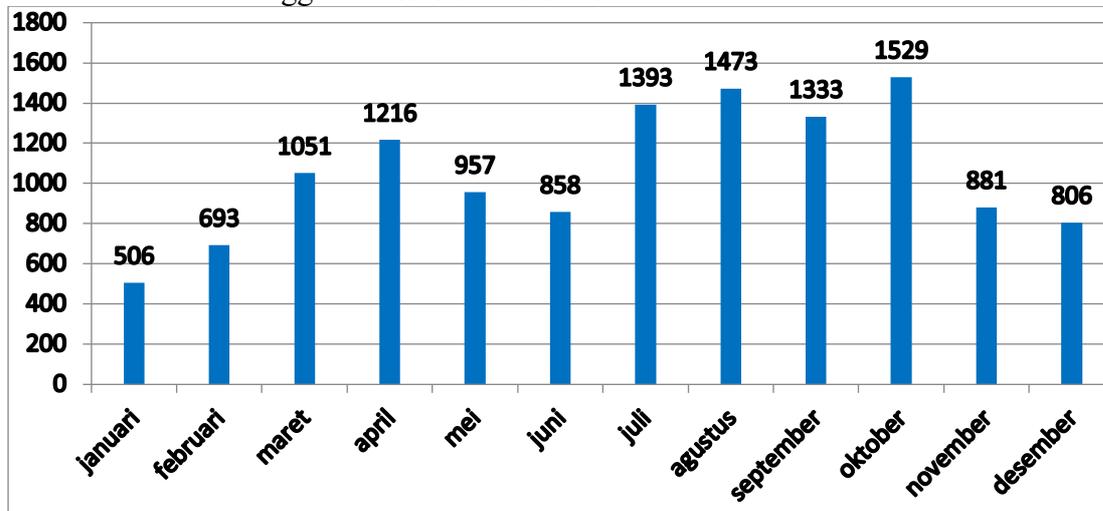
tiket untuk baliknya ke negara asal, tidak nyamannya proses pengurusan *Visa on Arrival*. *Visa on Arrival* berpengaruh penting pada pengambilan keputusan wisatawan asing yang akan datang berkunjung dan tidak memiliki Visa sebelum datang. Berpengaruh dari segi waktu dengan tidak membuang waktu untuk menunggu lama dalam pengurusan visa. *Visa on Arrival* adalah kemudahan dari pemerintah untuk dimiliki wisatawan asing pada saat datang berkunjung di Sulawesi utara. Visa sangatlah berpengaruh dalam pengambilan keputusan untuk memasuki di wilayah Indonesia khususnya Sulawesi Utara. Visa adalah sebagai salah satu syarat penting dalam kelengkapan dokumen perjalanan.

Gambar 4.1: Procedure Of Imimigration



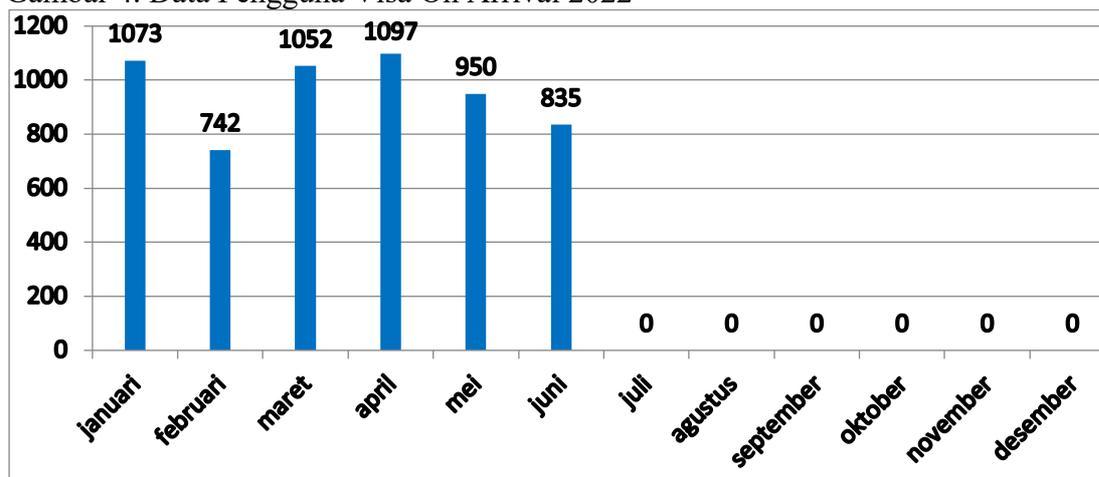
Sumber: Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandar Udara Sam Ratulangi

Gambar 4.2 Data Pengguna *Visa on Arrival* 2022



Sumber: Kantor Imigrasi Manado

Gambar 4. Data Pengguna Visa On Arrival 2022



Sumber: Kantor Imigrasi Manado

Pada Gambar 4.2 adalah data pengguna *Visa on Arrival* tahun 2022. Data tersebut menunjukkan bahwa terjadi peningkatan di bulan Maret - oktober dikarenakan wisatawan yang datang dengan berbagai maksud dan tujuan yang berbeda-beda. serta Pariwisata yang ada di Sulawesi utara sudah terkenal dan membuat wisatawan khususnya wisatawan mancanegara kagum, sehingga banyak wisatawan yang telah kembali ke negaranya melakukan promosi tentang keindahan alam pariwisata di Sulawesi Utara. Sehingga wisatawan meningkatkan frekuensi kedatangan dengan mengajak rekan, keluarga, sahabat untuk datang berkunjung. Maka disitulah terjadi peningkatan pengguna *Visa on Arrival*. Data pengguna *Visa on Arrival* pada Tahun 2022 di bulan Januari yaitu 506 wisatawan yang menggunakan *Visa on Arrival* terjadi penurunan. Setiap wisatawan yang memakai *Visa on Arrival* hanya di berlakukan 30 hari saja, dan menurut penelitian wisatawan yang datang adalah kebanyakan bekerja, dan pada bulan itu wisatawan tidak memiliki libur panjang untuk melakukan liburan diluar negara mereka karena kesibukan kerja mereka. Terlihat jelas dalam gambar di atas bahwa terjadi peningkatan di tahun 2022 yang sementara berjalan. Itu dikarenakan promosi yang dilakukan oleh wisatawan yang pernah datang kesini, dan serta berbagai Event-event yang di adakan di awal Tahun 2022 di Sulawesi utara pada Januari 2022 terjadi peningkatan dibandingkan dari Januari tahun 2021. itu dikarenakan pada tanggal 8-15

Januari 2022 diadakannya acara sehingga banyak wisatawan Mancanegara yang datang ke Sulawesi Utara untuk mengikuti dan melihat event tersebut. Kebijakan dalam pengurusan *Visa on Arrival* diberikan kepada wisatawan asing warga negara atau wilayah tertentu sebanyak enam puluh tiga negara. Baik dari benua Asia, Eropa, Australia dan Amerika, yaitu

NAMA NEGARA	NAMA NEGARA	NAMA NEGARA
1. Afrika Selatan	26. Jepang	51. Rumania
2. Aljazair	27. Jerman	52. Rusia
3. Amerika Serikat	28. Kamboja	53. Saudi Arabia
4. Argentina	29. Kanada	54. Selandia Baru
5. Australia	30. Korea Selatan	55. Slovakia
6. Austria	31. Kuwait	56. Slovenia
7. Bahrain	32. Laosin	57. Spanyol
8. Belgia	33. Lithuania	58. Suriname
9. Belanda	34. Luxemburg	59. Swedia
10. Brasilia	35. Latvia	60. Swiss
11. Bulgaria	36. Libya	61. Taiwan
12. Cheko	37. Liechtenst	62. Tunisia
13. Cyprus	38. Maladewa	63. Yunani
14. Denmark	39. Malta	
15. Emirat Arab	40. Meksiko	
16. Estonia	41. Mesir	
17. Fiji	42. Monaco	
18. Finlandia	43. Norwegia	
19. Hongaria	44. Oman	
20. India	45. Panama	
21. Inggris	46. Perancis	
22. Iran	47. Polandia	
	48. Portugal	
	49. Qatar	

23. Irlandia	50. Republik	Damar
24. Islandia	Cina	rdjati. R. S, (1995), Istilah-Istilah
25. Italia		Dunia Pariwisata, PT. Pradnya
		Paramita, Jakarta.
		Danang Sunyoto, (2012), Dasar- dasar
		Manajemen Pemasaran, Caps
		Yogyakarta

SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data maka dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan regresi linear sederhana dengan persamaan $Y' = a + bX$, dimana $Y' = 12,30 + 0,30X$ menunjukkan bahwa nilai b adalah positif sehingga penambahan variabel X (pengurusan VOA) akan menyebabkan penambahan variabel Y (Kepuasan Wisatawan mancanegara). Artinya semakin baik pengurusan *Visa on Arrival* di Bandar Udara Sam Ratulangi Manado maka akan meningkatkan kepuasan wisatawan mancanegara di Sulawesi Utara.
2. Dari perhitungan koefisien korelasi (r), dimana $r = 0,97$ mendekati 1 maka terdapat pengaruh sangat kuat antara variabel X (Pengurusan *Visa on arrival*) terhadap variabel Y (kepuasan wisatawan mancanegara). Untuk koefisien determinan (r^2) yaitu 88,52% menunjukkan bahwa ada pengaruh pengurusan *Visa on Arrival* terhadap kepuasan wisatawan mancanegara

DAFTAR RUJUKAN

- Anwar Prabu, (2009). Perilaku Konsumen, PT. Rafika Aditama
- Badudu. J. S, (2001), Kamus Umum Bahasa-Indonesia, Pustaka Sinar Harapan Jakarta
- Budiarjo, Miriam (2008), Dasar-dasar Ilmu Politik, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

- Damar
- rdjati. R. S, (1995), Istilah-Istilah Dunia Pariwisata, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Danang Sunyoto, (2012), Dasar- dasar Manajemen Pemasaran, Caps Yogyakarta
- Irawan. H. D. Mba. Mcom (2002) 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan Elex Media Komputindo, Jakarta
- Ismayanti (2010), Pengantar Pariwisata, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia Jakarta
- Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi. Nomor: F – 434.12.01.10 Tahun 2006
- Peraturan Menteri dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Nomor: M. 02 – 12.01.10 Tahun 2007, Perubahan Kedelapan atas Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia. Nomor: M – 04.12.01.10 Tahun 2003 Tentang Visa Kunjungan Saat Kedatangan.
- Pitana I Gede dan Diarta I Ketut Surya, (2009), Pengantar Ilmu Pariwisata, CV. Andi Offset, Yogyakarta
- Sugiyono, (2011), Metode Penelitian Pendidikan, Alfabeta Bandung.
- Tuwaitan. S. B, (2009), Pemberian *Visa On Arrival* serta peningkatan jumlah kunjungan wisatawan di Sulawesi utara, Skripsi D4, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata. Manado
- Undang-undang Keimigrasian Nomor 6 Tahun 2011
- Undang-undang Keimigrasian Nomor 9 Tahun 1

Copyright holder:

Inggred N. Tatara (2023)

First publication right:

Jurnal Ilmu Pariwisata

