




Jurnal Ilmu Pariwisata

PENGARUH PROFESIONALISME KERJA TICKETING STAFF TERHADAP LAYANAN TAMU PADA TRAVEL FAIRMON MANADO

Merry Adrah, Agus Walansendow, Rahmawati Tohari

Program Studi ilmu Pariwisata, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

ABSTRACT

The tourism industry is one of the largest sources of foreign exchange in several countries. Many countries have been working on tourism seriously for the last few years and have made tourism a leading sector, both in terms of earning foreign exchange, creating jobs, and alleviating poverty. There is no doubt about the important role of tourism in economic development in various countries. Fairmon Tours and Travel Manado took part in the tourism industry competition which was established in 1995 which was originally called Maya Express Tours & Travel with experience in operating the travel industry, in providing services to consumers. Moreover, it is supported by the strategic location of travel because initially it was in the Bahu Mall Block W1 Shopping Complex, then moved to Jl. Lembong no. 3-5 which is the center of Manado city. It is expected that they will always maintain service quality standards for guests and all existing employees are equipped with work professionalism and working skills that guests feel that their needs are met by using Fairmon travel Manado services. Ticketing department employees, including ticketing staff, carry out their duties and responsibilities to serve all guest needs, be it for ticket pick-up or tour packages, so that guests are satisfied as a form of work professionalism. The technique used in this research is a quantitative method while the data are collected by observation, interviews, documents and questionnaires. The method used is analysis with simple linear regression where variable X is Work Professionalism and variable Y is Guest service with the equation $Y = a + bX$. The final result after calculating a simple linear regression analysis is the equation $Y = 26.5 + 0.27X$ indicates that each increase of one variable unit (X) Work Professionalism will cause a change in variable increase (Y) Guest service of 0.27 and vice versa, the determinant coefficient $r^2 = 0.29383$ or 29.38%. This shows that the guest service variable caused by work professionalism is 29.38%, the remaining 70.62% is influenced by other factors such as lack of knowledge, discipline, courtesy and creativity in serving guests. For this reason, it is hoped that Fairmon Tours & Travel

ARTICLE INFO

Keywords:

1-5 words

will maintain and improve work professionalism so that the number of guest visits increases.

Keywords:

*Profesionalisme
Ticketing
Layanan
Manado*

Abstrak

Industri Pariwisata adalah salah satu sumber devisa negara terbanyak di beberapa negara. Banyak negara sejak beberapa tahun terakhir menggarap pariwisata dengan serius dan menjadikan pariwisata sebagai sektor unggulan, baik itu dalam perolehan devisa, penciptaan lapangan kerja, maupun pengentasan kemiskinan. Pentingnya peranan pariwisata dalam pembangunan ekonomi di berbagai negara sudah tidak diragukan lagi. Fairmon Tours and Travel Manado ikut dalam persaingan industri pariwisata yang berdiri pada tahun 1995 yang awalnya bernama Maya Express Tours & Travel yang berpengalaman dalam mengoperasikan industri travel, didalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Apalagi ditunjang letak travel yang strategis karena awalnya berada di Kompleks Pertokoan Bahu Mall Blok W1, kemudian berpindah lokasi di Jl. Lembong no. 3-5 yang merupakan pusat kota Manado. Diharapkan masih tetap menjaga standar kualitas pelayanan terhadap tamu, seluruh karyawan yang ada dibekali dengan profesionalisme kerja, skill atau ketrampilan dalam bekerja agar tamu merasa terpenuhi kebutuhannya dengan menggunakan jasa Fairmon travel Manado. Karyawan Departemen Ticketing termasuk para staff ticketing didalamnya melaksanakan tugas dan tanggungjawab untuk melayani segala kebutuhan tamu baik itu untuk pengambilan tiket atau paket *tour*, sehingga tamu puas sebagai bentuk dari profesionalisme kerja. Teknik yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif sedangkan pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumen dan *questionnaire*. Metode yang digunakan adalah analisis dengan regresi linier sederhana dimana variabel (X) Profesionalisme Kerja dan variabel (Y) Pelayanan tamu dengan persamaan $Y = a + bX$. Hasil akhir setelah dilakukan perhitungan analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan $Y = 26,5 + 0,27X$ menunjukkan bahwa setiap pertambahan satu satuan variabel (X) Profesionalisme Kerja akan menyebabkan perubahan pertambahan variabel (Y) Pelayanan tamu sebesar 0,27 demikian sebaliknya, koefisien determinan $r^2 = 0,29383$ atau 29,38%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Pelayanan tamu yang disebabkan oleh Profesionalisme kerja adalah sebesar 29,38%, sisanya 70,62% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kurangnya *knowledge*, disiplin, sopan santun, kreatif dalam melayani tamu. Untuk itu diharapkan bagi Fairmon Tours & Travel agar mempertahankan dan meningkatkan profesionalisme kerja sehingga jumlah kunjungan tamu meningkat.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu faktor penting dalam perkembangan perekonomian Indonesia. Hal ini karena pariwisata merupakan ujung tombak dari kemajuan perekonomian suatu negara. Pariwisata biasanya menarik investor asing yang dibutuhkan oleh setiap negara yang sedang berkembang. Pariwisata juga mempunyai tanggung jawab untuk membawa nama atau citra suatu bangsa agar dikenal didunia Internasional. Semakin berkualitas pelayanan pariwisata disuatu negara atau disuatu daerah maka negara atau daerah tersebut semakin berkembang dan di kenal.

Pariwisata merupakan kegiatan seseorang dan biasanya menyenangkan.

Pariwisata juga dapat dipandang sebagai fenomena geografis. Kegiatan pariwisata akan senantiasa terpengaruh atau bahkan tergantung pada ciri khas yang dimiliki oleh daerah tujuan wisata, baik mengenai masyarakatnya ataupun daerahnya. Sebagaimana diketahui, setiap wilayah geografis mempunyai ciri khasnya masing-masing. Pengembangan pariwisata pada umumnya mengetahui hal ini sehingga mereka akan memasarkan kekhasan daerah ini pada calon wisatawan. Misalnya, ada daerah tertentu yang menarik karena keadaan

lautnya, atraksi budaya lokalnya, dinamika kotanya, dan lain-lain. Pariwisata juga merupakan sumber daya yang penting bagi daerah yang menjadi tempat tujuan wisata. Pariwisata dapat menjadi sumber pemasukan uang dari daerah lain dengan sedikit dampak lingkungan. Sebagai sumber daya, pariwisata perlu dikelola dengan tepat supaya pengembangannya tidak menjadi sumber kerusakan atau sumber bencana. Pariwisata merupakan lahan dan sumber pendapatan yang sangat potensial, tetapi pengolahannya harus tepat dan baik karena sangat rentan terhadap segala perubahan sosial-politik yang terjadi di masyarakat dan dunia, khususnya untuk pariwisata internasional. Banyak sektor-sektor yang terkait dengan kegiatan pariwisata sebagai suatu industri, dimana pariwisata mempunyai sifat khas, tidak hanya melibatkan banyak industri, tetapi bersifat menyerap banyak tenaga kerja yang pada akhirnya juga memiliki implikasi politis yang besar. *Travel agent* atau biro perjalanan wisata adalah salah satu industri pariwisata yang membuat dan menjual produk wisata untuk membantu orang-orang yang akan melakukan perjalanan. Semua fasilitas yang diperlukan oleh tamu baik itu wisatawan lokal atau wisatawan luar negeri baik itu akomodasi, tiket pesawat, restoran, transportasi, dan lain-lain. Sulawesi Utara khususnya kota Manado terdapat beberapa *travel agent*, dan hampir semua menyediakan produk yang sama baik itu tiket pesawat, *tour*, dan dokumen perjalanan yang membedakan hanya cara kerja dalam melayani tamu. *Travel Fairmon* yang dulunya dikenal dengan nama *travel Maya Express* termasuk salah *travel agent* terbesar di Manado, hal itu karena *travel* ini sudah lama didirikan dan di kembangkan sampai mempunyai lokasi sendiri yaitu di Kompleks Bahu Mall Blok W1, karena bergantinya manajemen di *travel* ini sehingga berganti nama yaitu *Fairmon tours & travel* yang sekarang telah berpindah lokasi di Jl Lembong No. 3-5 depan apotik Metro. *Travel agent* merupakan tempat dimana kita dapat melakukan reservasi tiket biasanya yang ditunjuk oleh maskapai penerbangan atau atas pengajuannya sendiri sebagai agen penjualan tiket. Biasanya proses reservasi

penerbangan lebih cenderung difokuskan sebagai proses untuk memperoleh tempat duduk di pesawat tetapi sebenarnya tidak menutup kemungkinan untuk reservasi hotel atau akomodasi dan paket *tour* yang merupakan produk sampingan dari *travel agent*. Di *travel Fairmon* terdapat 3 (tiga) departemen yaitu *ticketing* (petugas reservasi tiket), *accounting* (bagian pembukuan dan keuangan), serta bagian *messenger* (petugas yang mengantar tiket, menyetor uang penjualan tiket di bank, serta petugas yang membantu calon penumpang untuk melakukan proses *City Check in* (proses untuk pelapor di kantor kota untuk selanjutnya mendapatkan nomor tempat duduk). Kegiatan reservasi yang dilakukan oleh calon penumpang kepada bagian *ticketing* di *travel-travel agent* biasanya mengalami kepadatan pelayanan pada *peak season*. Pada musim ini banyak orang akan merencanakan perjalanan dikarenakan musim liburan sekolah atau hari raya, hal ini juga biasanya apabila ada *event* besar yang akan diselenggarakan di suatu kota. Oleh karena itu sering kali terjadi ketidakseimbangan dalam hal reservasi sehingga timbul permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan reservasi yang dilakukan bagian *ticketing* baik dalam sistem pelayanan maupun kualitas pelayanannya. Pelayanan reservasi pada saat ini sudah menggunakan teknologi informasi, internet kini muncul sebagai alternatif sistem distribusi informasi *travel*. Internet merupakan medium yang sempurna karena internet sanggup membawa jaringan yang luas. Sistem reservasi komputer dapat dilihat secara langsung keberadaan tempat duduk, jadwal penerbangan, harga tiket dalam suatu sektor tertentu bahkan sampai pada *seat plan* (susunan tempat duduk). Dengan demikian pelayanan terhadap tamu untuk mendapatkan tiket dapat lebih cepat dan akurat. Hasil dari sistem reservasi ini yaitu *e-ticketing* atau *electronic ticketing* adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun *paper* tiket. Semua informasi mengenai *electronic ticketing* disimpan secara digital dalam sistem komputer milik

airline. Sebagai bukti pengeluaran *e-ticket*, pelanggan akan diberikan *itinerary receipt* yang hanya berlaku sebagai bukti perjalanan, juga dapat mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas penumpang dan agen perjalanan dalam membuat perubahan-perubahan dalam jadwal perjalanan. Selain kemajuan teknologi, profesionalisme kerja karyawan diharapkan dapat membuat tamu terkesan karena karyawan *ticketing* atau reservasi inilah yang akan berhadapan pertama kali dengan tamu. Kesan yang diberikan haruslah memberikan kontribusi bagi jumlah tamu baik itu pelanggan atau tamu yang pertama kali menggunakan jasa di *travel* Fairmon. Seorang karyawan yang profesional akan membuat suatu perusahaan dapat meningkatkan mutu pelayanan bahkan dapat memenuhi segala kebutuhan pelanggan sehingga tingkat kesalahan akan berkurang dan tidak menimbulkan komplain. Profesionalisme kerja bagian *ticketing* atau reservasi harus mempunyai *skill* atau keterampilan, kecepatan, dan ketepatan dalam melayani tamu, serta *knowledge* atau pengetahuan dibidangnya, sehingga dapat membuat tamu akan kembali menggunakan jasa *travel* Fairmon. Seiring perkembangan teknologi yang ada saat ini pihak-pihak *travel* sudah mempunyai sistem yang sama yaitu tiket elektronik yang dengan segala kemudahan dapat diperoleh dari tiket tersebut diantaranya efisiensi waktu. Walau diperkenalkan oleh pihak *airlines* tiket elektronik tersebut kami mendukung sepenuhnya melalui peningkatan lewat sarana dan prasarana. Kegiatan pariwisata, sekali pun multi aspek, bukanlah kegiatan yang tidak dapat didefinisikan. Kegiatan pariwisata merupakan kegiatan yang bersifat sistem, memiliki ruang lingkup, komponen, dan proses tersendiri. Pariwisata juga merupakan sistem perdagangan yang bersifat khusus, berobjek jasa, dan mendapat dukungan dari sistem lainnya, seperti sistem sosial, budaya, lingkungan hidup, sistem religi, dan sistem-sistem lainnya. batasan pariwisata menurut ketetapan Presiden Republik Indonesia dan MPRS No.10 tahun 2009 pasal 1, sebagai berikut: Kepariwisata adalah keseluruhan kegiatan yang terkait

dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha. Menurut Undang-Undang Kepariwisata No. 10 tahun 2009 yaitu, berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai serta fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Sedangkan menurut Soekadijo, (2000: 2) pariwisata secara singkat dapat dirumuskan sebagai kegiatan dalam masyarakat yang berhubungan dengan wisatawan. Menurut Marpaung dan Bahar, (2000: 46-47) mengatakan pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan orang sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain meninggalkan tempatnya semula, dengan suatu perencanaan dan dengan maksud bukan berusaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan rekreasi untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. Dilihat dari sisi kelembagaannya, pariwisata merupakan lembaga yang dibentuk sebagai upaya manusia untuk memenuhi kebutuhan rekreasi. Sebagai sebuah lembaga, pariwisata dapat dilihat dari sisi menejemennya, yaitu bagaimana perkembangannya, mulai dari direncanakan, dikelola, sampai di pasarkan pada pembeli, yakni wisatawan. Sebagai sebuah subansi, pariwisata merupakan bagian dari budaya suatu masyarakat, yaitu berkaitan dengan cara penggunaan waktu senggang yang dimilikinya. Pariwisata dapat disoroti dari berbagai macam sudut pandang karena memiliki sifat kompleks. Kompleksitas yang terkandung dalam pariwisata antara lain, pariwisata sebagai pengalaman manusia, pariwisata sebagai perilaku sosial, pariwisata sebagai fenomena geografis, pariwisata sebagai sumber daya, pariwisata sebagai bisnis, dan pariwisata sebagai industri (Oka A, 2005). Pariwisata dapat disoroti dari bermacam sudut pandang karena memiliki sifat kompleks. Menurut Wahab (2000) pariwisata sebagai suatu jasa

(*service*), dengan karakteristik sebagai berikut:

- a. Tidak berwujud (*intangible product*), karena itu ia tidak dapat dipindahkan, dicoba, ditabung, atau ditumpuk digudang.
- b. Tidak adanya suatu transfer kepemilikan (*there is no transfer of ownership*).
- c. Hubungan antara pembeli dan penjual akan berakhir seiring dengan selesainya transaksi (*the relationship between buyer and seller not completed end when transaction al ready finish*).
- d. Pembeli biasanya sangat tergantung dengan penjual selama jasa tersebut digunakan dan dikonsumsi (*buyers are often dependent on the seller during the consumption and use of the services*).

Kompleksitas yang terkandung dalam pariwisata antara lain pariwisata sebagai pengalaman manusia, pariwisata sebagai perilaku sosial, pariwisata sebagai fenomena geografis, pariwisata sebagai sumber daya, pariwisata sebagai bisnis, dan pariwisata sebagai industri (Smith, 1989). Menurut Yoeti (1991: 103) Pariwisata berasal dari dua kata, yakni *Pari* dan *Wisata*. *Pari* dapat diartikan banyak, berkali-kali, berputar-putar atau lengkap. Sedangkan *Wisata* dapat diartikan sebagai perjalanan atau bepergian yang dalam hal ini sinonim dengan kata *travel* dalam bahasa Inggris. Atas dasar itu, maka kata “Pariwisata” dapat diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar dari suatu tempat ke tempat yang lain, yang dalam bahasa Inggris disebut *tour*. Sedangkan menurut undang-undang no. 9 tentang kepariwisataan, pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut. Pariwisata dapat juga dilihat sebagai suatu bisnis yang berhubungan dengan penyediaan barang atau jasa bagi wisatawan dan menyangkut setiap pengeluaran untuk wisatawan atau pengunjung dalam

perjalanannya. Selanjutnya oleh Wahab (1975: 55) Pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktif selanjutnya, sebagai sektor yang kompleks, pariwisata juga merealisasi industri-industri klasik seperti industri kerajinan tangan dan cinderamata, penginapan dan transportasi. Definisi selanjutnya yang dikemukakan oleh H. Kodhyat (1983: 4) Pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat yang lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu. Dari beberapa definisi diatas peneliti dapat menyimpulkan pariwisata adalah suatu kegiatan yang dilakukan seorang atau kelompok yang berpindah tempat dari suatu tempat ke tempat yang lainnya dalam waktu tertentu guna mencari kesenangan dan kepuasan.

Biro Perjalanan Wisata atau *travel agent*

Definisi pengertian dari Biro Perjalanan Wisata menurut Pendit (1999) yaitu, perusahaan yang memiliki tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakannya. Sedangkan menurut Damardjati (2001) menjelaskan Biro Perjalanan Wisata adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ke tempat yang lain, baik di dalam negeri, dari dalam negeri, ke luar negeri atau dalam negeri itu sendiri. Selanjutnya menurut Ahira (2005) Biro Perjalanan Wisata adalah perusahaan ataupun badan usaha yang memberikan pelayanan lengkap terhadap seseorang ataupun kelompok orang yang ingin melakukan perjalanan baik di dalam negeri maupun ke luar negeri. Pelayanan ini meliputi transportasi dan akomodasi lainnya selama perjalanan maupun di tempat tujuan. Menurut Undang-undang No. 9 (1990) bagian pasal 12, disebutkan bahwa Biro

Perjalanan Wisata merupakan usaha penyedia jasa perencanaan dan jasa pelayanan penyelenggaraan wisata. Biro perjalanan memiliki fungsi yang dapat dibedakan menjadi dua fungsi yaitu, fungsi umum dan fungsi khusus. Fungsi umum dalam hal ini biro perjalanan wisata merupakan suatu badan usaha yang dapat memberikan penerangan atau informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata pada khususnya. Fungsi yang kedua yaitu sebagai perantara dari perusahaan lain dan menjual jasa perusahaan yang diwakilinya. Karena itu ia bertindak di antara wisatawan dan industri wisata. Karena Biro perjalanan atau *travel agent* sebagai perantara, maka ia berada di tengah-tengah industri pariwisata, maka perlu ada kontrak yang dibuat terlebih dahulu, selain itu harus ada perjanjian khusus yang mengatur hubungan kerja sehingga jelas tugas, kewajiban dan hak masing-masing pihak. Sedangkan menurut Surat Keputusan Direktur Jendral Pariwisata No. Kep. 16/U/II/88 tanggal 25 Februari 1988 tentang pelaksanaan Ketentuan Usaha Perjalanan, memberi pengertian tentang badan usaha kepariwisataan sebagai berikut:

- a. Usaha perjalanan adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan, dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama untuk berwisata.
- b. Biro perjalanan umum adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha perjalanan ke dalam negeri dan atau di dalam negeri atau ke luar negeri.
- c. Cabang biro perjalanan umum adalah salah satu unit usaha biro perjalanan umum, yang berkedudukan di wilayah yang sama dengan kantor pusatnya atau di wilayah lain, yang melakukan kegiatan di kantor pusatnya.
- d. Agen perjalanan, adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantara di dalam menjual dan atau

mengurus jasa untuk melakukan perjalanan.

- e. Perwakilan, adalah Biro Perjalanan Umum, Agen Perjalanan, badan usaha lainnya atau perorangan, yang ditunjuk oleh suatu Biro Perjalanan Umum yang berkedudukan di wilayah lain untuk melakukan kegiatan yang diwakilkan baik secara tetap, maupun tidak tetap.

Dari beberapa definisi diatas peneliti dapat menyimpulkan Biro perjalanan wisata atau *travel agent* adalah suatu perusahaan yang mengadakan kerjasama dengan industri pariwisata dan membuat nya menjadi satu paket dalam paket *tour* kemudian menjualnya kepada wisatawan baik dalam dan luar negeri.

METODE

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2009: 117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karakteristik yang berkaitan dengan profesionalisme kerja bagian *ticketing* pada *travel* Fairmon. Adapun populasi adalah para tamu yang pernah menggunakan jasa *travel* Fairmon. Sebagai sampelnya sebanyak 40 orang yang terdiri dari tamu yang nantinya menjadi responden.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat ukur yang digunakan peneliti untuk mengukur kedua variabel yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dengan tujuan menghasilkan data yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi

seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Skala likert disajikan dalam bentuk angka yang tertinggi (angka 5) sampai yang terendah (angka 1).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini akan dipaparkan beberapa table aksesibilitas yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1 Daftar Aksesibilitas *Travel* Fairmon Manado

NO	Lokasi	Waktu Tempu h	Transportas i
1.	Pelabuhan Bitung	60 menit	Mobil
2.	Bandara Sam Ratulangi	45 menit	Mobil
3.	Pulau Bunaken	40 menit	Kapal/ boat
4.	Perkantoran Pemerintah	20 menit	Mobil
5.	Shooping Centre dan pusat hiburan	15 menit	Jalan kaki
6.	Kantor Pos	20 menit	Mobil

Sumber: Fairmon Tours & Travel, 2022

Dari tabel di atas diketahui letak *travel* Fairmon Manado berada di lokasi yang sangat strategis dan mudah dijangkau. Pelayanan yang disediakan oleh *travel* Fairmon Manado adalah sebagai berikut:

1. *Ticketing domestic* dan *International*
1. Paket *tour* dalam dan luar negeri
2. *Tour* dalam kota
3. Transportasi Wisata
4. Dokumen perjalanan Paspor, Visa
5. Proses *city check in* tiket
- 6.

Hasil Analisa Data

Karakteristik Responden

Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SLTA	14	35
2.	SMK	3	7,5
3.	D3	2	5

4.	S1	17	42,5
5.	S2	4	10
Jumlah		40	100

Sumber: Hasil olah data, 2022

Dari tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa responden menurut tingkat pendidikan yang terbanyak adalah S1 berjumlah 17 orang atau sebesar 42,5%, SLTA sejumlah 14 orang atau sebesar 35%, SMK sejumlah 3 orang atau sebesar 7,5%, D3 berjumlah 2 orang atau sebesar 5%, S2 berjumlah 4 orang atau sebesar 10%. Dapat dilihat responden terbanyak adalah yang berpendidikan S1. Hal ini disebabkan karena saat pengambilan *questioner* tamu yang datang adalah tamu salah satu instansi pemerintah yang sudah menjadi pelanggan tetap. Di mana pilihan untuk melakukan perjalanan serta pengambilan tiket di *travel* Fairmon Manado secara langsung menunjukkan kepercayaan bahwa keseluruhan pelayanan termasuk profesionalisme kerja karyawan cukup memuaskan.

Tabel 4.3 Pekerjaan

No	Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	PNS	10	25
2.	TNI/POLRI	5	12,5
3.	BUMN	12	30
4.	Swasta	9	22,5
5.	Lainnya	4	10
Jumlah		40	100

Sumber: Hasil olah data, 2022

Dari tabel 4.3 terlihat bahwa responden menurut pekerjaan responden adalah PNS berjumlah 10 orang atau sebesar 25%, TNI/POLRI berjumlah 5 orang atau sebesar 12,5%, Swasta berjumlah 9 orang atau sebesar 22,5%, lainnya berjumlah 4 orang atau sebesar 10% dan BUMN berjumlah 12 orang atau sebesar 30% merupakan responden terbesar. Hal ini disebabkan *Travel* Fairmon menjalin hubungan kerjasama dengan kantor-kantor atau Perusahaan Pemerintah dengan memberikan harga khusus (*Cooperate rate*). Sedangkan yang terendah adalah TNI/POLRI disebabkan kurangnya even/ acara yang dilakukan oleh instansi ini di Hotel. Tanpa mengesampingkan faktor-faktor lain yang bisa menjadi alasan terbesar dari hubungan

kerjasama tersebut sehingga terjalannya kerjasama hotel dengan pemerintah, tentunya kesatuan *skill* atau keterampilan dan profesional kerja menjadi pertimbangan tingkat loyalitas tamu dan pelayanan tamu menjadi bagian dari terciptanya situasi yang menyenangkan untuk tamu-tamu hotel sehingga dapat mempertahankan kerjasama yang ada.

Tabel 4.4 Umur

No	Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	18-25 tahun	4	10
2.	26-35 tahun	7	17,5
3.	36-45 tahun	20	50
4.	> 46 tahun	9	22,5
Jumlah		40	100

Sumber: Hasil olah data, 2022

Dari tabel 4.4 di atas responden yang berumur 18-25 tahun berjumlah 4 orang atau sebesar 10%, 26-35 tahun berjumlah 7 orang atau sebesar 17,5%, > 46 tahun berjumlah 9 orang atau sebesar 22,5%, dan yang menjadi responden terbesar adalah 36-45 tahun berjumlah 20 orang atau sebanyak 50%. Hal ini disebabkan karena *travel* digunakan oleh semua umur karena ingin melakukan perjalanan. Tingkat mobilitas yang tinggi dari aktivitas yang menuntut mereka mencari tempat di mana dapat memenuhi segala kebutuhan perjalanan mereka. Sedangkan terendah adalah 18-25 tahun, hal ini disebabkan karena usia ini kebanyakan masih duduk di bangku kuliah dan hanya melakukan perjalanan pada waktu-waktu tertentu saja.

Pengaruh Professionalisme Kerja Bagian *Ticketing* Terhadap Pelayanan Tamu di Travel Fairmon Manado. Adapun tolak ukur data untuk mengenai pengaruh *professionalisme* kerja terhadap pelayanan tamu adalah *skill* keterampilan atau, *knowledge* atau pengetahuan, disiplin, sopan santun, kreatif, dan *performance* atau penampilan.

Tabel 4.5 *Skill*

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat setuju	5	12,5
2.	Setuju	32	80
3.	Ragu-ragu	3	7,5
4.	Tidak setuju	-	-
5.	Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Sumber: Hasil olahan data, 2022

Dari tabel 4.5 di atas responden sangat setuju terhadap Professionalisme Kerja di Travel Fairmon, sudah sesuai dengan *skill* atau keterampilan berjumlah 5 orang atau sebesar 12,5%, Responden Setuju berjumlah 32 orang atau sebesar 80%, Responden Ragu-ragu berjumlah 3 orang atau sebesar 7,5%. Berdasarkan data di atas, Responden terbesar menyatakan Setuju. Hal ini disebabkan karena tamu berpendapat *skill* atau keterampilan yang ada di Travel Fairmon Manado sudah sesuai dengan sikap kerja karyawan yang seharusnya. Tentu saja hal ini secara langsung memberikan pernyataan bahwa *skill* dari para karyawan yang ada menunjukkan tingkat profesionalitas dari karyawan di Travel Fairmon Manado.

Tabel 4.6 *Knowledge*

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat setuju	8	20
2.	Setuju	17	42,5
3.	Ragu-ragu	15	37,5
4.	Tidak setuju	-	-
5.	Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Sumber: Hasil olahan data, 2022

Dari tabel 4.6 di atas Responden Sangat setuju terhadap *knowledge* adalah berjumlah 8 orang atau sebesar 20%, Responden Setuju berjumlah 17 orang atau sebesar 42,5% dan Responden Ragu-ragu berjumlah 15 orang atau sebesar 37,5% dapat berasal dari responden yang tidak mengetahui tentang pengetahuan tentang penerbangan. Dari data ini Responden terbesar menyatakan Setuju, hal ini disebabkan karena tamu telah

memberikan pendapat berdasarkan penilaian dari hal yang mereka rasakan dan ketahui tentang *knowledge* seorang karyawan *ticketing*. Hal ini tak terlepas dari usaha pihak *travel* yang memberikan perhatian pada *ticketing* dengan info pengetahuan tentang jadwal dan rute penerbangan setiap *airlines*.

Tabel 4.7 Disiplin

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat setuju	3	7,5
2.	Setuju	18	45
3.	Ragu-ragu	18	45
4.	Tidak setuju	1	2,5
5.	Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Sumber: Hasil olahan data, 2022

Dari tabel 4.7 di atas Responden Sangat setuju berjumlah 3 orang atau sebesar 7,5%, pendapat ini bisa disebabkan oleh responden adalah orang yang mengetahui tentang disiplin kerja. Responden Setuju dan ragu-ragu memiliki jumlah yang sama besar, berjumlah 18 orang atau sebesar 45% dan ini bisa disebabkan oleh dua hal yaitu karena pendapat pribadi atau lebih dari itu pendapat yang saling mempengaruhi antara responden ketika berada dalam waktu kerja. Penilaian tersebut dapat disebabkan karena *travel* memperhatikan kehadiran serta penilaian incentive kepada setiap karyawannya.

Tabel 4.8 Sopan santun

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat setuju	5	12,5
2.	Setuju	14	35
3.	Ragu-ragu	17	42,5
4.	Tidak setuju	4	10
5.	Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Sumber: Hasil olahan data, 2022

Dari tabel 4.8 di atas responden Sangat setuju berjumlah 5 orang atau sebesar 12,5%, Responden Setuju berjumlah 14 orang atau sebesar 35%, Responden Ragu-ragu berjumlah 17 orang atau sebesar 42,5% dan Responden Tidak setuju berjumlah 4 orang

atau sebesar 10%. Berdasarkan data di atas Responden Setuju dapat dikarenakan karena sopan santun yang terkadang dirasakan pertama kali belum tentu dapat dirasakan begitupun sebaliknya. Apalagi hanya bila saling kenal atau relasi-relasi per orang.

Tabel 4.9 Kreatif

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat setuju	3	7,5
2.	Setuju	9	22,5
3.	Ragu-ragu	10	25
4.	Tidak setuju	18	45
5.	Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Sumber: Hasil olahan data, 2022

Dari tabel 4.9 di atas Responden Sangat setuju berjumlah 3 orang atau sebesar 7,5%, Responden Setuju berjumlah 9 orang atau sebesar 22,5%, responden ragu-ragu berjumlah 10 orang atau sebesar 25% dan Responden Tidak setuju berjumlah 18 orang atau sebesar 45%. Responden terbesar menyatakan Tidak setuju, dengan pendapat bahwa kreatif dalam melayani, misalnya listrik padam disaat tamu akan mengambil tiket yang belum di *issued* tentunya kita harus pandai agar penumpang tidak merasa bosan dan marah disaat dia menunggu.

Tabel 4.10 Performance

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat setuju	8	20
2.	Setuju	24	60
3.	Ragu-ragu	7	17,5
4.	Tidak setuju	1	2,5
5.	Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Sumber: Hasil olahan data, 2022

Dari tabel 4.10 di atas Responden Sangat setuju mengenai penampilan karyawan dalam melayani tamu berjumlah 8 orang atau sebesar 20%, yang menyatakan Setuju berjumlah 24 orang atau 60%, yang menyatakan ragu-ragu berjumlah 7 orang atau sebesar 17,5% dan yang menyatakan Tidak setuju berjumlah 1 orang atau sebesar 2,5%. Responden terbesar menyatakan setuju

disebabkan karena dengan penampilan yang menarik maka tamu akan senang.

Tabel 4.11 Loyalitas

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat setuju	8	20
2.	Setuju	21	52,5
3.	Ragu-ragu	10	25
4.	Tidak setuju	1	2,5
5.	Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Sumber: Hasil olahan data, 2022

Dari tabel 4.11 di atas responden menyatakan sangat setuju untuk kembali menggunakan jasa dari *travel* Fairmon Manado sebanyak 8 orang atau sebanyak 20%, yang menyatakan setuju berjumlah 21 orang atau sebesar 52,5%, yang menyatakan ragu-ragu berjumlah 10 orang atau sebesar 25%, dan yang menyatakan tidak setuju berjumlah 1 orang atau sebesar 2,5%. Dapat dilihat responden terbesar memilih setuju. Ini disebabkan karena pelayanan yang telah dirasakan baik sehingga mereka ingin kembali lagi menggunakan jasa *travel* Fairmon Manado.

Tabel 4.12 Tingkat Kunjungan

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat setuju	5	12,5
2.	Setuju	16	40
3.	Ragu-ragu	17	42,5
4.	Tidak setuju	2	5
5.	Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Sumber: Hasil olahan data, 2022

Dari tabel 4.12 di atas responden yang menyatakan Sangat setuju dengan tingkat kunjungan tamu baik wisatawan dalam dan luar negeri berjumlah 16 orang atau sebesar 40%, yang menyatakan ragu-ragu berjumlah 17 orang atau sebesar 42,5%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju berjumlah 2 orang atau sebesar 5%. Berdasarkan data tabel di atas dapat dilihat responden terbesar menyatakan ragu-ragu, kurangnya pelayanan mungkin tidak ada kontak untuk konfirmasi kembali mengenai pemesanan tiket.

Tabel 4.13 Promosi

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat setuju	1	2,5
2.	Setuju	22	55
3.	Ragu-ragu	15	37,5
4.	Tidak setuju	2	5
5.	Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Sumber: Hasil olahan data, 2022

Dari tabel 4.13 di atas responden yang menyatakan sangat setuju sehingga mempromosikan nya kepada yang lain 1 orang atau sebesar 2,5%, yang menyatakan setuju berjumlah 22 orang atau sebesar 55%, yang menyatakan ragu-ragu berjumlah 15 orang atau sebesar 37,5%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju berjumlah 2 orang atau sebesar 5%. Responden terbesar menyatakan setuju dan ini memberikan gambaran jelas bahwa tamu yang datang di *Travel* Fairmon menikmati pelayanan yang diberikan sehingga memberikan info kepada kerabat serta teman-teman dari tamu yang telah dilayani tadi.

Tabel 4.14 Tip

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat setuju	-	-
2.	Setuju	9	22,5
3.	Ragu-ragu	17	42,5
4.	Tidak setuju	14	35
5.	Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Sumber: Hasil olahan data, 2022

Dari tabel 4.14 di atas responden yang menyatakan setuju karena biasanya seorang pelanggan yang sering mengambil tiket dia akan memberikan tip walau dalam jumlah seadanya berjumlah 9 orang atau sebesar 22,5%, yang ragu-ragu berjumlah 17 orang atau sebesar 42,5%, yang mengatakan tidak setuju dengan jumlah 14 orang atau sebesar 35%. Responden terbesar menyatakan ragu-ragu berjumlah 17 orang atau sebesar 42,5%, hal ini disebabkan karena tidak ingin mengeluarkan uang lebih dari budget yang telah dikeluarkan untuk tiket. Selain itu bagi

wisatawan juga ada yang takut mengeluarkan tip karena sebagian dari mereka masih memikirkan bahwa dinegara mereka ada undang-undang untuk tidak memberikan tip.

Tabel 4.15 Pendapatan

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat setuju	-	-
2.	Setuju	9	22,5
3.	Ragu-ragu	17	42,5
4.	Tidak setuju	14	35
5.	Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Sumber: Hasil olahan data, 2022

Dari tabel 4.14 di atas responden yang menyatakan setuju karena biasanya pendapatan akan naik apabila tingkat kunjungan tamu banyak 9 orang atau sebesar 22,5%, yang ragu-ragu berjumlah 17 orang atau sebesar 42,5%, yang mengatakan tidak setuju dengan jumlah 14 orang atau sebesar 35%. Responden terbesar menyatakan ragu-ragu berjumlah 17 orang atau sebesar 42,5%, hal ini disebabkan para pelanggan tidak mengetahui tentang jumlah kunjungan sangat berpengaruh pada pendapatan.

Uji Regresi Linier Sederhana

Untuk melihat pengaruh Professionalisme Kerja terhadap Pelayanan tamu, maka pengaruh tersebut dihitung berdasarkan analisa regresi berikut ini. Variabel Professionalisme Kerja disimbolkan dengan huruf (X) sedangkan variabel Pelayanan tamu disimbolkan dengan huruf (Y), dalam persamaan : $Y = a + bX$ dengan keterangan;

X = Professionalisme Kerja

Y = Pelayanan tamu

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

Persamaan ini digunakan untuk memprediksi atau meramalkan nilai-nilai dari X dan nilai-nilai dari Y. Selanjutnya nilai-nilai dari a dan b diaplikasikan dengan menggunakan rumus :

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

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

Dengan keterangan sebagai berikut :

n = Jumlah responden

$\sum x$ = Total penjumlahan angka variabel X

$\sum y$ = Total penjumlahan angka variabel Y

$\sum x^2$ = Total penjumlahan angka X^2

$\sum y^2$ = Total penjumlahan angka Y^2

$\sum xy$ = Total penjumlahan angka XY

Berikut ini perhitungan analisa variabel (X) Professionalisme Kerja dan variabel (Y) Pelayanan Tamu:

Tabel 4.15 Perhitungan Analisa Regresi Linear Sederhana

Jumlah Responden	Variabel X	Variabel Y	X^2	Y^2	XY
40 orang	1441	1458	52429	53276	52666

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

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

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

$$a = \frac{(1458)(52429) - (1441)(52666)}{(40)(52429) - (1441)^2}$$

$$a = \frac{76441482 - 75891706}{2097160 - 2076481}$$

$$a = \frac{549776}{20679}$$

$$a = 26,5$$

untuk menghitung nilai b, diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

$$b = \frac{40(52666) - (1441)(1458)}{40(52429) - (1441)^2}$$

$$b = \frac{2106640 - 2100978}{2097160 - 2076481}$$

$$b = \frac{5662}{20679}$$

$$b = 0,27$$

Berdasarkan hasil yang didapat maka diperoleh persamaan linear sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 26,5 + 0,27$$

Dari persamaan regresi yang diperoleh yang telah diajukan bahwa antara kedua variabel mempunyai hubungan positif. Nilai **a** dan **b** dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

$b = 0,27$ berarti bahwa jika diadakan satu kali profesionalisme kerja dalam rangka pencapaian pelayanan tamu, maka pelayanan tamu akan berubah sebesar 0,27 kali. Hal ini menunjukkan setiap perubahan pada variabel **X** (Professionalisme kerja) akan menyebabkan perubahan variabel **Y** (Pelayanan tamu) sebesar 0,27kali.

$a = 26,5$ berarti jika tanpa Profesionalisme Kerja di *travel* Fairmon Manado, maka kepuasan tamu sudah sama dengan nilai a yaitu 26,5 karena nilai b positif, maka setiap pertambahan nilai variabel **X** (Professionalisme Kerja) akan menyebabkan pertambahan variabel **Y** (Pelayanan tamu) begitu pula sebaliknya penurunan nilai variabel **X** akan menyebabkan penurunan nilai variabel **Y**.

Analisis Koefisien Korelasi

Dengan adanya nilai-nilai tersebut di atas, maka dapatlah ditentukan tingkat korelasi antara kedua variabel diatas, dengan menghitung koefisien korelasinya untuk melihat kuat lemahnya hubungan antara variabel **X** dan variabel **Y** menurut Dajan (1994: 305).

Koefisien korelasi diatas sebesar $r = 0,54$ menunjukkan bahwa hubungan antara variabel **X** dan variabel **Y** adalah positif karena mendekati 1, dengan demikian terdapat korelasi yang sangat kuat. Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel **X** terhadap perubahan variabel **Y** dapat dilihat dari besarnya koefisien determinan (r^2) yang hasilnya adalah:

$$r = r^2 \times 100\%$$

$$r = (0,54207)^2 \times 100\%$$

$$r = 0,29383 \times 100\%$$

$$r = 29,38 \%$$

Angka koefisien determinan sebesar 29,38% sumbangan *professionalisme* kerja terhadap pelayanan tamu yang ada di *travel* Fairmon Manado. Berarti sangat mempengaruhi kinerja dari bagian *ticketing* karena sangat diperlukan dalam proses pelayanan kepada tamu, dengan *professionalisme* diharapkan pelayanan yang diperoleh tamu semaksimal mungkin sehingga tingkat kunjungan tamu akan meningkat dan pendapatan yang diperoleh akan bertambah.

Interpretasi Hasil

Dengan menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana maka persamaan regresi yang diperoleh $Y' = 26,5 + 0,27X$ menunjukkan nilai b sebesar 0,27X berarti setiap pertambahan unit variabel (**X**) Professionalisme Kerja akan menyebabkan pertambahan pada variabel (**Y**) Pelayanan tamu sebesar 26,5 demikian pula sebaliknya apabila terjadi penurunan pada satu variabel maka akan menyebabkan penurunan terhadap variabel lain. Selanjutnya perolehan nilai $r = 0,54$ menunjukkan adanya hubungan positif kuat antara variabel (**X**) Professionalisme Kerja terhadap variabel (**Y**) Pelayanan tamu. Berdasarkan dari hasil perhitungan koefisien determinan (r^2) yaitu 0,29383 atau 29,38% menunjukkan adanya pengaruh variabel (**X**) terhadap variabel (**Y**) sebesar 29,38% dan 70,62% merupakan perubahan variabel yang disebabkan oleh faktor-faktor yang tidak diteliti.

Pembahasan

Konsep Dasar Professionalisme Kerja di *Travel* Fairmon Manado

Seorang karyawan bagian *ticketing* haruslah mempunyai keterampilan dan pengetahuan di bidang tersebut tidak menutup kemungkinan para tamu dan pelanggan akan sangat membutuhkan informasi mengenai jadwal penerbangan, rute, dan waktu keberangkatan sampai hal-hal yang di lakukan dan tidak boleh dilakukan dalam pesawat. Biasanya calon penumpang akan bertanya mengenai harga sesuai dengan rute yang akan dituju. Selain itu keterampilan

dan melayani tamu apalagi disaat tamu menunggu pelayanan atau apabila ada gangguan teknis dalam sistem suatu airlines. Disiplin kerja juga sangat menunjang pekerjaan karena ada penilaian khusus dari pelanggan apalagi kalau sudah mengadakan janji untuk ketemu dan karyawan tersebut tidak ada pada waktu yang disepakati maka tamu atau pelanggan akan marah, selain itu dengan disiplin kerja kita dapat menjadi contoh bagi karyawan lain dan juga siswa training. Selain itu sikap sopan santun dalam melayani sangat diharapkan agar tamu merasa dihormati dan dihargai. Dengan sikap sopan maka tamu akan merasa nyaman karena kita menghormati keberadaannya. Penampilan juga berpengaruh kepada pelayanan terhadap tamu jika kita rapi dan dalam berdandan tidak berlebihan maka kita akan terlihat cantik, begitupun dalam hal berpakaian harus rapi jangan kusut sehingga menimbulkan kesan yang tidak baik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data maka dapat disimpulkan bahwa perhitungan regresi linier sederhana dengan persamaan $Y' = a + bX$, dimana $Y' = 26,5 + 0,27X$ menunjukkan nilai b positif sehingga dengan pertambahan setiap variabel X (*Professionalisme Kerja*) akan menyebabkan pertambahan variabel Y (Pelayanan Tamu). Artinya semakin baik *Professionalisme Kerja* maka akan meningkatkan Pelayanan Tamu di *Travel Fairmon Manado*. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi (r), dimana $r = 0,54$ karena mendekati 1 maka terdapat pengaruh positif kuat antara variabel (X) *Professionalisme Kerja* terhadap variabel (Y) Pelayanan Tamu. Untuk koefisien determinan (r^2) yaitu 0,29383 atau 29,38% menunjukkan bahwa adanya *Professionalisme kerja* terhadap Pelayanan tamu sebesar 29,38% dan 70, 62% merupakan perubahan variabel yang disebabkan oleh faktor-faktor yang tidak diteliti seperti kurangnya disiplin, pengetahuan, kemampuan melayani.

DAFTAR RUJUKAN

Agripa Pakpahan Studi kasus pelayanan public, 2009 kab. Simalungun

- Agustian, Ary Ginanjar. 2004. *Rahasia Sukses Membangkitkan ESQ Power*. Jakarta: Arga.
- Departemen Pendidikan Nasional. Edisi 3. Kamus Besar Bahasa Indonesia. PT Balai Pustaka Indonesia
- Drucker, Peter, *Management: Task, Responsibilities, and Practices*, New York: Truman Talley Books, 1993
- Eldon S. Hendriksen dalam "Teori Akuntansi" (2000: 374)
- Hartomo, M.A, 2005, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Surabaya: Mitra Pelajar.
- Hayati, 2002, *Perilaku Organisasi*, Bandung: Alfabeta
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2001
- Kieso, Warfield dan Weygant dalam bukunya "Intermediate Accounting" (2007:129)
- Kotler, Philip, 1997. *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation, and Control, 9th Edition*, Prentice-Hall. New Jersey
- Marpaung dan Bahar Dalam Richard Sihite, 2000:46-47
- Pendit, 1999. *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*. Yogyakarta
- Pitana, M.Sc dan Diarta, 2009, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Yogyakarta: Andi
- Prijodarminto, 1994. *Disiplin Kiat Menuju Sukses*, Jakarta: Pradnya
- Putra, DKK, 2003, *Hukum Pariwisata*, Bandung: Refika Aditama
- Ruky, Ahmad. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian, Sondang. 2002. *Manajemen SDM*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Studi kasus pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Sidamanik Kab. Simalungun, 2009
- Sugiyono, 2011. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta

- Undang-Undang Kepariwisata No.10 tahun 2009
- Wahab, 2000, *Tourism Marketing*, dalam skripsi Dina Hartanti. FE-UI.2008
- Wahab, 2003. *Industri Pariwisata Dan Peluang Kesempatan Kerja*, Jakarta: PT Pertja
- Wardiyanta, MHum, 2006, *Metode Penelitian Pariwisata*, Yogyakarta: Andi
- Winardi, 2004, *Manajemen Perilaku Organisasi*, Bandung: Prenada Media
- Yoeti, 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Bandung: PT Angkasa
- Yoeti, 2006, *Tours and Travel Marketing*, Jakarta: PT Pradnya Paramita

Copyright holder:
Rahmawati Tohar (2023)

First publication right:
Jurnal Ilmu Pariwisata