

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENDAPATAN RESTORAN DI KABUPATEN BANGLI

I Wayan Suarjana¹

I Nengah Kartika²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia

e-mail: bentowayan@gmail.com

ABSTRAK

Sumbangan terbesar PDRB Provinsi Bali adalah sektor penyediaan akomodasi dan makan minum, Kabupaten Bangli merupakan penyumbang PDRB sektor penyediaan makan dan minum yang terendah, serta memiliki jumlah restoran terendah diantara kabupaten/kota di Provinsi Bali. Keadaan pendapatan restoran di Kabupaten Bangli mengalami kondisi yang berfluktuatif. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan, promosi serta fasilitas dilihat dari pengaruh simultan serta pengaruh parsial terhadap pendapatan restoran di Kabupaten Bangli. Proses penelitian dilakukan dari pengumpulan data primer dengan metode kuantitatif yang berbentuk asosiatif. Metode asosiatif digunakan dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas terhadap pendapatan restoran di Kabupaten Bangli. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan aplikasi SPSS pengaruh simultan menunjukkan hasil yang signifikan dari kualitas pelayanan, promosi serta fasilitas terhadap pendapatan restoran. Sedangkan pengaruh secara parsial promosi dan fasilitas berpengaruh signifikan sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap pendapatan restoran di Kabupaten Bangli.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Promosi, Fasilitas dan Pendapatan.*

ABSTRACT

The biggest contribution GDP of Bali Province is the sector of accommodation and food and drink, Bangli Regency is the lowest contributor of GDP of food and drink sector, and has the lowest number of restaurants among regencies / cities in Bali Province. The state of restaurant income in Bangli Regency experienced a fluctuating condition. The purpose of this research is to find out the influence of service quality, promotion and facility seen from simultant influence and partial influence to restaurant income in Bangli Regency. The research process is done from primary data collection with quantitative method which formed associative. The associative method used in analyzing the influence of service quality, promotion and facility to restaurant income in Bangli Regency. Based on the result of research using SPSS application simultaneous influence showed significant result from service quality, promotion and facility to restaurant income. While the partial influence of promotion and facilities have a significant effect while the quality of service does not significantly affect the restaurant income in Bangli Regency.

Keywords: *Quality of Service, Promotion, Facilities and Income.*

PENDAHULUAN

Indonesia saat ini adalah Negara berkembang di dunia yang terus berupaya meningkatkan pembangunan di semua bidang. Kondisi dewasa ini perkembangan sektor pariwisata mulai di dorong untuk menjadi sektor penopang. Menurut Salim (2013) Pertumbuhan yang tidak merata di seluruh Indonesia telah berperan dalam menentukan pola perubahan dari waktu ke waktu dalam profitabilitas ekonomi di Indonesia. Indonesia menghadapi pergeseran tenaga kerja yakni pergeseran dari sektor pertanian menuju ke sektor jasa, dengan syarat penerimaan tenaga kerja yang rendah di sektor pertanian dibandingkan sektor jasa sehingga produktivitas tenaga kerja mengalami kesenjangan antara pertanian, industri dan jasa (Irawan, 2015).

Tujuan dilakukan pembangunan adalah untuk mengurangi pengangguran, sehingga akan dapat menambah lapangan kerja bagi masyarakat serta dapat meningkatkan pendapatan masyarakat (Zulhanafi dkk., 2013). Bali sebagai salah satu provinsi di Indonesia dimana pemerintah berupaya mendorong pertumbuhan perekonomian di segala sektor dengan sektor unggulan di sektor pariwisata. Sektor pariwisata Bali dengan segala keunikannya baik dari sisi budaya , alam dan sosialnya menjadikan Provinsi Bali sebagai destinasi wisata yang terkenal. Pariwisata di Provinsi Bali dengan kelebihan dan keunikannya sebagai daya tarik terhadap wisatawan yang ingin berkunjung ke Bali baik wisatawan lokal/domestik dan wisatawan mancanegara. Pariwisata merupakan salah satu industri terbesar di dunia dan menunjukkan perannya dalam pertumbuhan ekonomi pada daerah tujuan wisata (Xing *and* Dangerfield, 2011).

Pariwisata dikembangkan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga melalui usaha ekonomi (Timotius, 2013).

Selama 4 dekade perkembangan ekonomi di Provinsi Bali mengalami peningkatan pendapatan perkapital (Ratih, 2017). Pembangunan di Provinsi Bali dalam bidang infrastruktur dengan tujuan melayani kebutuhan wisatawan yang datang baik wisatawan lokal dan mancanegara. Pengembangan pariwisata memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi (Akan dkk., 2007). Investasi merupakan salah satu kegiatan terpenting demi menciptakan pertumbuhan ekonomi (Wiagustini dkk, 2017). Pembangunan bidang pariwisata, dalam rangka memberikan layanan pada wisatawan yang datang seperti pembangunan restoran sebagai fasilitas untuk melayani kebutuhan makan dan minum bagi wisatawan. Pengusaha harus dapat mengkaborasikan segala faktor-faktor usaha demi mendapatkan hasil usaha yang efisien dan optimal (Widnyana, 2017). Pembangunan di sektor penyediaan makan dan minum mempengaruhi potensi daerah wisata untuk menghasilkan lapangan kerja produktif dan peningkatan devisa (Booth, 1990). Persaingan yang semakin meningkat serta yang ketat dan berpotensi menyebabkan turunnya pendapatan (Wulandari, 2016). Pemilik restoran setuju sebelumnya penelitian bahwa "manajemen yang kompeten" adalah yang terpenting penyumbang kesuksesan (Agarwal *and* Molly, 2015).

Sektor yang menyumbang PDRB terbesar untuk Provinsi Bali adalah sektor penyediaan akomodasi dan makan minum. Kondisi ini terjadi karena Provinsi Bali merupakan daerah destinasi wisata terbaik di dunia yang harus didukung dengan

penyediaan akomodasi dan makan minum untuk menunjang kebutuhan wisatawan yang datang ke Bali. PDRB kabupaten dan kota di Provinsi Bali menunjukkan, bahwa PDRB Kabupaten Bangli di sektor penyediaan akomodasi dan makan minum berada pada tingkat paling rendah dibandingkan kota/kabupaten lainnya di Provinsi Bali dengan sumbangan PDRB sebesar 447.73 miliar rupiah.

Tabel 1 Jumlah Restoran/Rumah Makan Kabupaten dan Kota di Provinsi Bali Tahun 2012-2016.

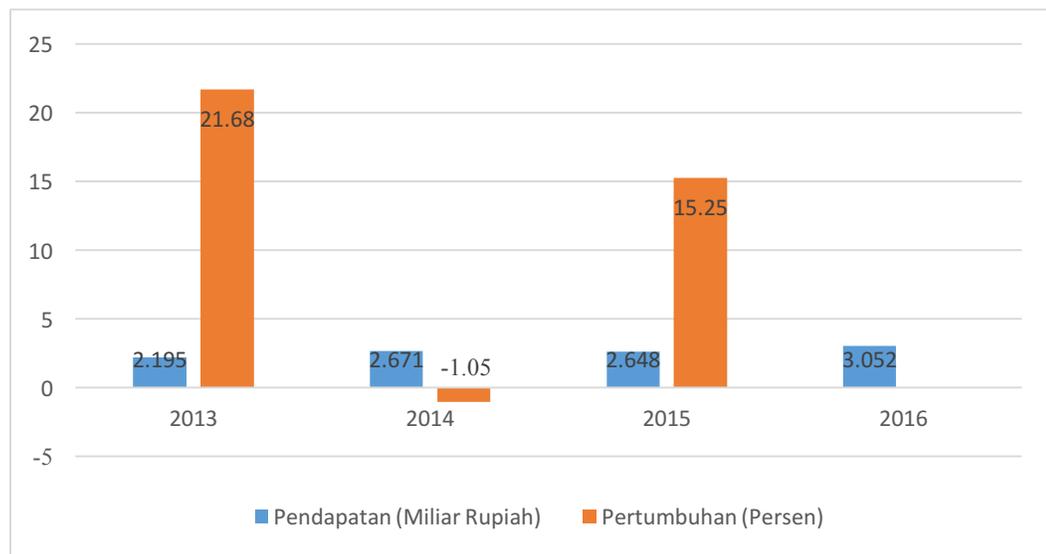
No	Kabupaten / Kota	2012		2013		2014		2015		2016	
		Restoran / Rumah makan	Seat	Restoran / Rumah makan	Seat	Restoran / Rumah makan	Seat	Restoran / Rumah makan	Seat	Restoran / Rumah makan	Seat
1	Denpasar	76	7025	75	6975	449	24740	449	24740	438	23957
2	Badung	623	41744	96	7836	833	60305	825	59639	823	46103
3	Bangli	39	3136	17	3610	17	3610	17	3610	22	2760
4	Buleleng	53	2117	53	2117	145	3792	173	4947	173	4947
5	Gianyar	238	9556	378	13955	405	10513	504	17425	504	17425
6	Jembrana	136	-	136	-	76	-	76	-	76	88
7	Klungkung	39	1198	31	951	31	951	31	951	31	951
8	Karangasem	95	3222	246	6229	70	2135	70	2135	118	2829
9	Tabanan	40	470	40	470	32	1448	32	1448	32	1598
Provinsi Bali		1339	68468	1072	42143	2058	107494	2177	114895	2217	100658

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Bali, 2017

Tabel 1 menunjukkan bahwa restoran yang ada di Kabupaten Bangli mengalami penurunan pada Tahun 2013 hingga Tahun 2015 namun di Tahun 2016 mengalami peningkatan. Restoran yang ada di Kabupaten Bangli berada pada tingkat yang paling rendah dibandingkan dengan restoran di kabupaten/kota lainnya di Provinsi Bali. Perubahan demografis, sosial, ekonomi dan gaya hidup yang signifikan telah terjadi perubahan struktural dalam pola konsumsi pangan dan telah membawa perubahan kebiasaan makan untuk makan di luar (Ali and Tribhuvan, 2013). Pengembangan

strategi pemasaran untuk pengelolaan restoran yang unik diterapkan secara luas untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi dari konsumen restoran dan wisatawan internasional (Ingerson *and* Kyoung, 2016). Secara keseluruhan, segmen restoran menghadapi persaingan ketat karena industri restoran jenuh dan pertumbuhan ekonominya lambat (Qu, 2014).

Gambar 1 Pendapatan dan Pertumbuhan Pendapatan Restoran di Kabupaten Bangli Menurut Pelaporan Pajak di Badan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bangli Tahun 2013-2016



Sumber : Badan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bangli, (2017)

Gambar 1 yang didapat dari pegawai BKPAD Kabupaten Bangli dengan secara langsung berbincang-bincang di kantor BKPAD Kabupaten Bangli disampaikan bahwa karena ada perubahan kebijakan mengenai penyusunan data, maka data yang di bisa diperoleh hanya dari Tahun 2013 hingga 2016. Pendapatan restoran yang di laporkan ke BKPAD Kabupaten Bangli Tahun 2014 mengalami pertumbuhan sebesar 21 persen,

Tahun 2015 menunjukkan penurunan sebesar -1.05 persen serta tahun 2016 memberikan pertumbuhan sebesar 15,25 persen ini menunjukkan pertumbuhan pendapatan di Kabupaten Bangli mengalami kondisi yang berfluktuasi menurut pelaporan pajak di BKPAD Kabupaten Bangli Tahun 2013-2016.

Menurut Baridwan, Zaki (2000: 30) berpendapat bahwa pendapatan merupakan harta yang masuk dari penjualan barang atau jasa selama satu periode tertentu yang dilakukan oleh pengusaha. Pendapatan operasional ialah pendapatan yang ditimbulkan dari kegiatan penjualan barang, produk atau jasa dalam waktu tertentu dalam kegiatan usaha pada perusahaan yang bersangkutan. Pendapatan ini bersifat normal sesuai dengan tujuan dan usaha perusahaan dan terjadinya berulang-ulang selama perusahaan melangsungkan kegiatannya (Kusnadi, 2000: 19). Pendapatan restoran merupakan segala aliran kas masuk yang terjadi dari kegiatan penjualan barang dan jasa yang dilakukan oleh perusahaan restoran dalam periode waktu tertentu selama perusahaan melangsungkan kegiatan usahanya. Dengan rumus $Y = P \times Q$

Y = Pendapatan P = Harga Q = Kuantitas

Zaman di mana lebih banyak restoran masuk ke bisnis dengan cepat dan juga keluar dari bisnis dengan mantap, ada kebutuhan untuk mengembangkan restoran dengan beberapa strategi operasional untuk menjalankan restoran demi keberhasilan (Mandabach dkk., 2014). Menurut (Wellton dkk., 2016) menyajikan makanan dan hubungan antara pelanggan dan karyawan dalam rutinitas di restoran kecil dengan memdalam segala pengalaman, pengetahuan dan keterampilan yang sudah diterapkan.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi pendapatan restoran di Kabupaten Bangli, untuk meningkatkan kuantitas yakni kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas. Promosi yang dilakukan oleh pengusaha restoran maupun rumah makan memiliki berbagai macam cara, cara yang dilakukan pada restoran di Kabupaten Bangli adalah promosi dengan melibatkan perusahaan/orang perantara demi menarik konsumen lebih banyak dan berkelanjutan. Dalam mencari pelanggan untuk restoran diperlukan perkiraan seberapa banyak jumlah pangsa pasar yang dapat diambil dan juga berapa persen pangsa pasar yang diperkirakan bisa diraih. Diharapkan untuk memenuhi kebutuhan tamu melalui fasilitas atau sarana fisik dapat memberikan kemudahan bagi tamu dalam melakukan segala aktivitas atau kegiatannya. Fasilitas yang diberikan terdiri dari fasilitas eksterior dan fasilitas interior dengan penjagaan kebersihan dan perawatan yang baik terutama yang berkaitan dengan fasilitas konsumen secara langsung. Fasilitas restoran adalah sarana yang diberikan atau ditawarkan di pengusaha restoran seperti di fasilitas eksternal yakni fasilitas parkir. Fasilitas tambahan seperti wifi akan meningkatkan pelanggan untuk datang kembali pada restoran (Cobanoglu dkk., 2012).

Bagi konsumen sebuah restoran dengan suasana padat sedang lebih menarik untuk dikunjungi (Ha dkk., 2016). Syarat perusahaan jasa meningkatkan penjualan adalah meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Tjiptono, 2006: 51).

Definisi kualitas kinerja pelayanan (*Service performance*) adalah kualitas pelayanan diharapkan dapat memenuhi segala keinginan konsumen demi mengimbangi harapan tamu. Kualitas pelayanan pada perusahaan restoran dan rumah makan diperhatikan dari cepatnya penyajian yang diberikan pada konsumen maupun pelanggan agar konsumen tidak lama menunggu makanan atau menu yang dipesan sehingga konsumen merasa puas dengan kecepatan penyajian makanan dan minuman. Berdasarkan pada latar belakang di atas menunjukkan bahwa Kabupaten Bangli sebagai salah satu tujuan wisata di Bali namun jumlah restorannya sangat sedikit di Provinsi Bali serta pendapatan yang di peroleh mengalami fluktuatif dari Tahun 2013 hingga Tahun 2016. Mengacu pada pendahuluan, peneliti tertarik untuk melakukan meneli mengenali “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Restoran di Kabupaten Bangli”. Tujuan dari penelitian ini adalah .

- 1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas secara simultan terhadap pendapatan Restoran di Kabupaten Bangli.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas secara parsial terhadap pendapatan Restoran di Kabupaten Bangli.

METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif berbentuk asosiatif merupakan metode penelitian ini dengan tujuan memperoleh analisis hubungan dua variable atau lebih untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas terhadap pendapatan restoran. Penelitian ini variabel kualitas pelayanan (X_1), promosi (X_2) dan fasilitas (D_3)

digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pertumbuhan pendapatan restoran di Kabupaten Bangli.

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bangli, pemilihan lokasi ini didasari karena Kabupaten Bangli memiliki jumlah restoran yang sedikit di Provinsi Bali yaitu berdasar publikasi Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Provinsi Bali sebanyak 22 unit perusahaan di Tahun 2016, PDRB sektor penyediaan akomodasi dan makan minum di Kabupaten Bangli menunjukkan pertumbuhan terus menerus dari Tahun 2012 hingga Tahun 2016, namun jumlah restoran di Kabupaten Bangli selama 6 tahun terakhir masih mengalami fluktuasi yang menunjukkan ketidak stabilan jumlah perusahaan restoran di Kabupaten Bangli. Mengenai pendapatan dan pertumbuhan pendapatan di Kabupaten Bangli mengalami keadaan yang berfluktuasi Tahun 2013-2016.

Berdasarkan pernyataan para ahli, berikut devinisi operasional variable yang penelitian ini gunakan yaitu.

- 1) Kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan pada perusahaan restoran dan rumah makan yakni kecepatan penyajian yang diberikan pada konsumen maupun pelanggan agar konsumen tidak lama menunggu makanan atau menu yang dipesan sehingga konsumen merasa terpuaskan. Satuan yang digunakan adalah satuan angka dalam beberapa cepat (menit) perusahaan menyajiakan makanan ke konsumen restoran.
- 2) Promosi. Promosi yang dilakukan oleh pengusaha restoran maupun rumah makan dapat dilakukan dengan cara melibatkan perusahaan/orang perantara untuk mendapatkan konsumen banyak dan berkelanjutan. Satuan yang

digunakan adalah satuan angka dalam berapa persen komisi/*fee* yang di berikan pada perusahaan perantara (*travel/guide*) yang di jadikan sarana promosi.

- 3) Fasilitas. Fasilitas restoran dan rumah makan adlah sarana yang diberikan atau ditawarkan di pengusaha restoran seperti di fasilitas eksternal yakni terutama pada fasilitas parkir. Satuan yang digunakan adalah satuan *dummy* yaitu (1) semua jenis kendaraan (motor, mobil, minibus, bus besar) dapat tertampung di lahan parkir yang dimiliki perusahaan (0) ada salah satu dari jenis kendaraan (motor, mobil, minibus, bus besar) yang tidak dapat tertampung di lahan parkir yang dimiliki pengusaha.
- 4) Pendapatan Restoran. Pendapatan adalah semua kas masuk berupa uang bukan berupa barang yang didapat dari penjualan makanan dan minuman, jasa (*service*) dan lainnya yang dilakukan oleh perusahaan restoran. Pendapatan restoran dalam penelitian ini menggunakan satuan angka adalah total pendapatan yang diterima dari hasil penjualan yang dikalikan dengan harga yang ditetapkan maka jumlah pendapatan yang diterima dalam satuan juta rupiah per bulan.

Sampel penelitian yang digunakan merupakan sampel jenuh yaitu semua populasi digunakan sebagai sampel. Teknik ini digunakan karena populasi kurang dari 30 responden (Sugiyono, 2015: 149-157) sampel diambil dari seluruh perusahaan Restoran yang ada di Kabupaten Bangli tahun 2016 yakni sejumlah 22 restoran.

Menurut Sugiyono (2009: 225) pengumpulan data dalam suatu penelitian diperoleh dengan melakukan observasi, wawancara, dokumentasi, dan

gabungan/triangulasi. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara terstruktur dan wawancara mendalam.

Metode analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan metode regresi linear berganda dengan variabel kualitas pelayanan (X_1), promosi (X_2) dan fasilitas (D_3) terhadap pendapatan restoran (Y) dapat diketahui dengan menggunakan teknik regresi. Dapat dirumuskan dengan persamaan berikut, pengaruh kualitas pelayanan (X_1), promosi (X_2) seta fasilitas (D_3) berpengaruh secara simultan dan berpengaruh secara parsial terhadap pendapatan restoran (Y). Diharapkan dari pendahuluan dan rumusan masalah yang telah diuraikan maka hipotesis yang diajukan, yaitu.

- 1) Variabel kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pendapatan restoran di Kabupaten Bangli.
- 2) Variabel kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan restoran di Kabupaten Bangli.

HASIL PEMBAHASAN

Responden pada penelitian ini merupakan bapak/ibu/saudara/i yang menjadi penanggung jawab perusahaan restoran. Data pendapatan restoran di Kabupaten Bangli di peroleh dari proses pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan wawancara mendalam yang telah dilakukan dalam penelitian ini. Mengenai karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin serta pendidikan terakhir dipaparkan pada hasil tabel di bawah ini.

Umur

Umur adalah usia dari responden restoran di Kabupaten Bangli. Umur yang dimaksud di sini adalah umur yang diukur menggunakan skala rasio dengan menggunakan ulang tahun terakhir dari responden disajikan pada Tabel 2. Hasil di lapangan responden yang terbanyak berada diantara umur 40-49 tahun yaitu sebanyak 12 orang responden atau 55 persen. Usia tersebut merupakan usia yang matang untuk mengurus dan mengendalikan kegiatan perusahaan sehingga tidak heran pada usia 40-49 tahun banyak pengusaha yang menggeluti usaha restoran di Kabupaten Bangli.

Tabel 2 Distribusi Responden Menurut Umur pada Restoran di Kabupaten Bangli Tahun 2018

Umur	Jumlah Responden	
	Orang	Persentase
20-29 tahun	3	14
30-39 tahun	2	8,5
40-49 tahun	12	55
50-59 tahun	3	14
≥ 60 tahun		
Jumlah	22	100

Sumber: *Data primer diolah, 2018*

Jenis Kelamin

Faktor jenis kelamin berkaitan dengan kemampuan pengusaha untuk memajemen segala kegiatan perusahaan dan mengarahkan karyawannya untuk melakukan pekerjaan dengan tepat dan cepat. Mengenai distribusi responden berdasarkan jenis kelamin perusahaan restoran di Kabupaten Bangli disajikan pada Tabel 3. Mengenai distribusi responden berdasarkan jenis kelamin perusahaan restoran di Kabupaten Bangli. diketahui bahwa responden laki-laki lebih mendominasi

dibandingkan responden perempuan, dimana jumlah responden laki-laki sebanyak 15 orang dan responden perempuan sebanyak 7 orang.

Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin pada Restoran di Kabupaten Bangli Tahun 2018

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
	Orang	Persentase
Laki-laki	15	68
Perempuan	7	32
Jumlah	22	100

Sumber: *Data primer diolah, 2018*

Tingkat pendidikan

Tabel 4. Distribusi Responden Menurut Pendidikan pada Restoran di Kabupaten Bangli Tahun 2018

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	
	Orang	Persentase
SD	2	9
SMP	1	5
SMA/SMK	12	55
PT	7	31
Jumlah	22	100

Sumber: *Data primer diolah, 2018*

Gambaran mengenai tingkat pendidikan responden diperoleh dengan menanyakan pendidikan terakhir yang telah diselesaikan atau ditamatkan oleh responden tersebut, disajikan pada Tabel 4. Gambaran mengenai tingkat pendidikan responden diperoleh dengan menanyakan pendidikan terakhir yang telah diselesaikan atau ditamatkan oleh responden tersebut. Responden yang telah menamatkan pendidikan SMA/SMK lebih banyak dibandingkan dengan tingkat pendidikan lain,

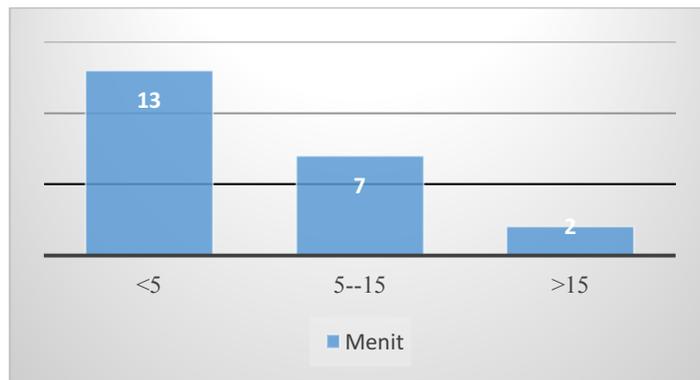
yaitu sebesar 12 orang responden sedangkan jumlah responden yang paling sedikit yaitu tingkat pendidikan SMP dengan jumlah 1 orang responden.

Karakteristik Perusahaan

Kualitas Pelayanan

Restoran merupakan lapangan usaha penyediaan makan dan minum, ini merupakan sektor usaha yang lebih mengedepankan pada pelayanan, maka kualitas pelayanan yang dimaksud adalah seberapa cepat perusahaan dapat menyajikan makanan dan minuman kepada konsumen, demi kenyamanan konsumen agar rasa laparnya dapat dinikmati secepatnya yang dihitung melalui berapa menit perusahaan menyajikan. Gambaran mengenai kualitas pelayanan restoran di Kabupaten Bangli lebih banyak menyiapkan pelayanan *buffet* sehingga kualitas pelayanan sejumlah 13 restoran penyajiannya di bawah 5 menit disajikan pada Gambar 2.

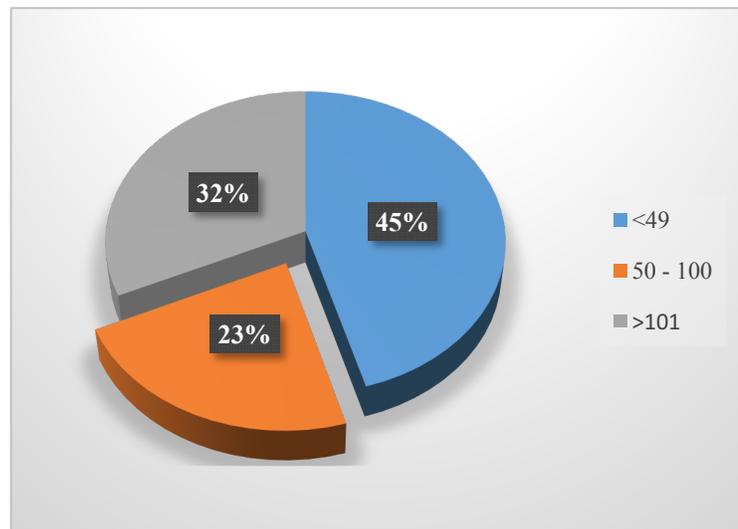
Gambar 2 Distribusi Responden Restoran di Kabupaten Bangli Berdasarkan Kualitas Pelayanan Tahun 2018 (unit)



Sumber: *Data Primer diolah, 2018*

Promosi

Gambar 3 Distribusi Responden Restoran di Kabupaten Bangli Berdasarkan Promosi Tahun 2018 (persen)



Sumber: *Data Primer diolah, 2018*

Paparan pada gambar 3 promosi adalah kegiatan yang penting bagi perusahaan untuk menarik konsumen agar datang dan menikmati makanan dan minuman yang ditawarkan. Promosi yang dipilih dalam penelitian ini adalah promosi yang menggunakan pihak ketiga (*travel* dan *guide*) dengan menekankan seberapa banyak imbalan/*fee* yang diberikan kepada pihak ketiga sehingga pihak ketiga bersemangat untuk mencari konsumen. Komosi yang diberikan kepada *guide* lebih banyak di bawah 49 persen di susul dengan komisi yang lebih dari 101 persen kepada *guide*.. Komisi diberikan untuk dapat mengajak tamu untuk datang ke restoran di Kabupaten Bangli.

Fasilitas

Fasilitas dalam penelitian ini adalah fasilitas parkir yang dapat menopang kebutuhan awal untuk memarkirkan mobilnya terutama untuk fasilitas parkir dari pihak ketiga dengan segala jenis kendaraan yang didatangkan ke restoran tersebut. Fasilitas parkir di restoran di Kabupaten Bangli dominan dapat menampung segala jenis kendaran di lahan parkir yang dimilikinya yakni sebanyak 55 persen dari jumlah restoran di Kabupaten Bangli berdasarkan Gambar 4.

Gambar 4 Distribusi Responden Restoran di Kabupaten Bangli Berdasarkan Fasilitas Tahun 2018 (persen)



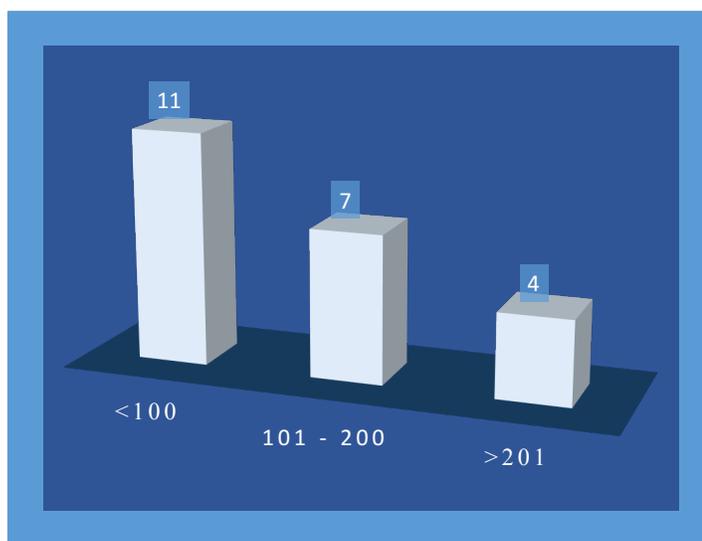
Sumber: *Data Primer diolah, 2018*

Pendapatan

Pendapatan merupakan hasil penjualan yang diterima oleh responden dari kegiatan penjualan dikalikan dengan harga menu. Pendapatan berupa uang yang dibayarkan oleh konsumen. Pendapatan restoran paling besar yakni pendapatan restoran

yang di bawah 100 juta rupiah perbulan sebanyak 11 restoran di Kabupaten Bangli disajikan pada Gambar 5.

Gambar 5 Distribusi Responden Restoran di Kabupaten Bangli Berdasarkan Pendapatan Tahun 2018 (unit)



Sumber: *Data Primer diolah, 2018*

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Fasilitas Terhadap Pendapatan Secara Simultan Pada Restoran di Kabupaten Bangli

Berdasarkan *output* SPSS diperoleh hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, promosi serta fasilitas memiliki pengaruh secara simultan terhadap pendapatan restoran di Kabupaten Bangli Tahun 2018. Berdasarkan tingkat signifikansi dari F_{hitung} sebesar 0.000 yang lebih rendah dibandingkan $\alpha = 5$ persen (0.05). Berarti bahwa tinggi rendahnya pendapatan restoran di Kabupaten Bangli dipengaruhi oleh penggunaan kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas. Hasil

penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Lasander (2013 yang menyatakan secara simultan kualitas produk, citra merek, dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pembeli Dodol Daging Pala Audia di Tahuna Kabupaten Sangihe. Dalam penelitian Harminingtayas (2012) hasil penelitian ini mengidentifikasi bahwa secara simultan pelayanan, fasilitas, promosi dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan penghuni perumahan Permata Puri di Ngalian Semarang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Fasilitas Terhadap Pendapatan Secara Parsial Pada Restoran di Kabupaten Bangli

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pendapatan

Hasil uji yang di olah dari aplikasi SPSS menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap pendapatan restoran. Tingkat signifikansi dari t_{hitung} sebesar 0.581 lebih besar dari $\alpha = 5$ persen. Berarti kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap pendapatan restoran. Hasil ini menyatakan menerima H_0 yang berarti kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap pendapatan restoran di Kabupaten Bangli. Berdasarkan kondisi dilapangan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan lebih banyak menggunakan penyajian menu *buffet* yaitu pelanggan mengambil sendiri makanan yang ada di atas meja saji, sehingga hal ini menyebabkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap pendapatan restoran.

Menurut Kresnamurti (2011) menyatakan hal yang serupa bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang dibuktikan dengan nilai t-value sebesar 0.15 yang diberikan Snowbay Waterpark. Penelitian selanjutnya menurut Mosahab, dkk (2010) yang berjudul "Service Quality,

Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation Fokus” pada hasil penelitiannya tentang operasi Bank Dunia menunjukkan bahwa dalam semua aspek, harapan, lebih tinggi dari persepsi mereka serta faktanya kualitas pelayanan yang ditawarkan rendah.

Pengaruh promosi terhadap pendapatan

Berdasarkan *output* SPSS diperoleh hasil bahwa pengaruh promosi (X_2) terhadap pendapatan (Y) menunjukkan tingkat signifikansi 0.023 lebih kecil dari $\alpha = 5$ persen (0.05). Berarti bahwa promosi berpengaruh signifikan terhadap pendapatan restoran. Nilai koefisien regresi promosi (X_2) sebesar 0.398 menunjukkan adanya pengaruh positif promosi terhadap pendapatan restoran. Hasil ini menerima hipotesis H_2 yang menyatakan bahwa promosi berpengaruh positif terhadap restoran, yang berarti jika promosi (komosi) ditingkatkan maka pendapatan restoran di Kabupaten Bangli juga meningkat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Weenas (2013) dalam penelitiannya mengenai “Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta” yang menyebutkan bahwa peningkatan penjualan atau minat beli masyarakat dipengaruhi oleh kegiatan pemasaran yaitu variabel promosi, sehingga hipotesis memberikan pengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Menurut Widagdo (2011) yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Komputer Pada PT. XYZ Palembang” menjelaskan bahwa keputusan konsumen

membeli komputer di PT. XYZ Palembang secara parsial dipengaruhi oleh promosi dengan arah yang positif.

Pengaruh fasilitas terhadap pendapatan

Berdasarkan *output* SPSS diperoleh hasil bahwa pengaruh fasilitas (X_3) terhadap pendapatan (Y) menunjukkan tingkat signifikansi 0.000 lebih kecil dari $\alpha = 5$ persen (0.05). Berarti bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap pendapatan restoran. Nilai koefisien regresi fasilitas (X_3) sebesar 1.037 menunjukkan adanya pengaruh positif fasilitas terhadap pendapatan restoran. Hasil ini menerima hipotesis H_3 yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap restoran, yang berarti jika fasilitas parkir ditambah maka pendapatan restoran di Kabupaten Bangli juga meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pristanto dkk (2012) yang berjudul “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menginap Pada Hotel Bintang Mulia Jember”, hasil pengujian berpengaruh secara parsial dengan sumbangan berada pada nomor 4 dari variabel parsial yang diteliti terhadap keputusan menginap. Menurut Faradisa dkk (2016) dalam penelitian “Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Indonesian Coffeeshop Semarang (Icos Café)” menyatakan variabel fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap minat beli ulang.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian dan mengacu pada tujuan penelitian yang sudah diuraikan pada bab pendahuluan, maka simpulan yang dapat disampaikan untuk dapat menjawab rumusan masalah penelitian yang diajukan sebagai berikut.

- 1) Secara simultan, variabel kualitas pelayanan (X_1), promosi (X_2) dan fasilitas (D_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan (Y) pada restoran di Kabupaten Bangli, yang dapat dilihat melalui tingkat signifikansi F_{hitung} yaitu 0.000 yang lebih kecil dari 0.05. Semua variable dalam penelitian ini mempengaruhi pendapatan yang diterima oleh restoran di Kabupaten Bangli.
- 2) Variabel kualitas pelayanan (X_1) secara parsial berpengaruh negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap pendapatan (Y) restoran di Kabupaten Bangli, hasil tersebut dapat dilihat berdasarkan tingkat signifikansi t_{hitung} yaitu 0.581 yang lebih besar dari 0.005 dikarenakan kualitas pelayanan yang digunakan di restoran di Kabupaten Bangli lebih banyak menjual menu makanan yang berupa “*buffet*” yaitu makanan yang sudah disajikan atau di hidangkan di tempat sehingga konsumen langsung dapat mengambil makanan yang di beli. Promosi (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan (Y) restoran di Kabupaten Bangli, hasil tersebut dapat dilihat berdasarkan tingkat signifikansi t_{hitung} yaitu 0.023 yang lebih kecil dari

0.05. promosi yang melibatkan guide dengan memberikan komisi berpengaruh positif dengan pendapatan yang diperoleh oleh restoran. Fasilitas (D_i) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan (Y) restoran di Kabupaten Bangli, hasil tersebut dapat dilihat berdasarkan tingkat signifikansi t_{hitung} yaitu 0.000 yang lebih kecil dari 0.005. fasilitas parkir yang disediakan untuk menampung kendaraan dari konsumen secara positif mempengaruhi pendapatan yang diterima restoran.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, telah diketahui bahwa tinggi rendahnya pendapatan pada restoran di Kabupaten Bangli dipengaruhi oleh faktor-faktor yang secara signifikan mempengaruhinya. Oleh karena itu, untuk meningkatkan peran restoran dibidang penyediaan makanan dan minuman dalam meningkatkan pendapatan, maka dapat diajukan beberapa saran atau masukan sebagai berikut.

- 1) Berdasarkan kondisi dilapangan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan lebih banyak menggunakan penyajian menu *buffet* yaitu pelanggan mengambil sendiri makanan yang ada di atas meja saji, sehingga hal ini menyebabkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap pendapatan restoran. Diindikasikan dengan menggunakan menu *buffet* konsumen merasa bahwa tidak dilayani oleh restoran sehingga, konsumen tidak merasa puas dengan menu yang diterima. Pembahasan hasil wawancara mengenai konsep

restoran yang di tawarkan oleh perusahaan kepada konsumen yakni “konsumen makan sambil melihat pemandangan Gunung dan Danau Batur”. Harapan kedepan sebaiknya restoran di Kabupaten Bangli menyajikan menu yang berbeda seperti “*Set Menu*” yaitu menu yang sudah dipesan terlebih dahulu, dengan penyajian saat tamu sudah berada di meja yang dipesan, dengan penyajian *set menu* tersebut konsumen akan merasa bahwa makanan yang dipesan mendapatkan pelayanan dengan baik.

- 2) Promosi yang dilakukan oleh perusahaan sangat mendukung untuk menambah pendapatan dari restoran tersebut, namun ada yang harus dirubah dari sistem promosi yang melibatkan *guide*, karena berdasarkan kondisi lapangan dan keluhan yang dialami oleh restoran bahwa dominan, *guide* yang mengatur komosi dan harga makanan yang dipesan oleh konsumen. Restoran hanya menentukan harga seadanya kepada *guide* tanpa memperhatikan pajak yang diterima dan harus dibayar ke pemerintahan. Kondisi inilah yang menyebabkan banyak restoran di Kabupaten Bangli gulung tikar. Kondisi ini membutuhkan peran dari pengusaha restoran di Kabupaten Bangli merubah sistem ini, sehingga pengusaha restoran dapat berkembang dengan baik. Dianjurkan promosi kedepannya harus bisa lebih meluas dengan menggunakan sosial media dan mencantumkan semua harga menu yang ada di restoran demi memperkenalkan, memberi informasi dengan jelas dan menarik konsumen untuk datang ke restoran di Kabupaten Bangli.

- 3) Faktor fasilitas memiliki pengaruh signifikan dengan hubungan yang positif terhadap pendapatan, maka diharapkan dengan fasilitas parkir yang ada dapat dimaksimalkan untuk sarana bagi konsumen, dilihat dari daerah Kabupaten Bangli dengan keadaan cuaca yang cenderung hujan, maka diharapkan dengan fasilitas parkir yang dekat menuju restoran tersebut, konsumen dilayani dengan baik, sehingga konsumen akan merasa puas dan memberikan kesan awal yang baik dengan fasilitas yang dimiliki oleh restoran di Kabupaten Bangli. Peningkatan fasilitas *photoboot* perlu ditambah, untuk mengabadikan *moment* saat berkunjung ke restoran di Kabupaten Bangli.
- 4) Berdasarkan masalah yang dihadapi oleh pengusaha restoran di Kabupaten Bangli, ada beberapa masukan yang perlu dievaluasi oleh pemerintah Kabupaten Bangli yaitu. (1) Sarana fasilitas fisik seperti penerangan jalan yang tidak menyala di malam hari mengakibatkan wisatawan tidak dapat berkunjung hingga malam hari, diharapkan penerangan jalan di Kabupaten Bangli dihidupkan, (2) fasilitas objek wisata dan harga objek wisata yang lumayan mahal sangat dikeluhkan oleh wisatawan yang datang hal tersebut menjadi pertimbangan bagi wisatawan untuk berkunjung terutama ke Kabupaten Bangli, diharapkan harga retribusi tiket diturunkan, (3) diharapkan ada peningkatan wisata malam hari dan *event-event* promosi daerah, untuk menarik wisatawan datang ataupun menginap di Kabupaten Bangli.
- 5) Keadaan restoran seperti saat ini yang dimana kualitas pelayanannya tidak berpengaruh terhadap pendapatan. Diharapkan pemerintah dapat membuat

konsep wisata kuliner lokal. Melihat banyaknya makanan khas lokal yang ada di Kabupaten Bangli diantaranya mujair nyatnyat, sate mujair, babi guling kayang, loloh cemcem dan sebagainya. Wisata kuliner dapat dikembangkan dengan mengadakan *event* festival makanan lokal dengan melibatkan atau mengajak seluruh restoran, rumah makan dan masyarakat di kabupaten bangli. Sehingga *event festival* makanan lokal menjadi daya tarik yang bagus sebagai sarana promosi untuk wisata kuliner di Kabupaten Bangli.

REFRENSI

- Agarwal, Rupali and Molly J. Dahm. 2015. Success Factors in Independent Ethnic Restaurants. *Journal of Foodservice Business Research*, 18, hal : 20–33.
- Akan, Yusuf dkk. 2007. The Impact of Tourism on Economic Growth: The Case of Turkey. *Journal of Tourism*, 9 : 1-24.
- Ali, Jabir and Tribhuvan Nath. 2013. Factors Affecting Consumers' Eating-Out Choices in India: Implications for the Restaurant Industry. *Journal of Foodservice Business Research*, 16 :197-209.
- Anom, Dewa Gede; SRI BUDHI, Made Kembar; SASKARA, Ida Ayu Nyoman. Penentu Kesejahteraan pengusaha "Pemandangan" di Kabupaten Tabanan. *Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan*, [S.l.], may 2017. ISSN 2303-0186. Available at: <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jekt/article/view/26974>>. Date accessed: 16 feb. 2018.
- Badan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bangli. 2017.
- Booth, Anne. 1990. The Tourism Boom In Indonesia. *Journal Bulletin Of Indoncsian Economic Studies*, 26 (3) : 45-73.
- Cobanoglu, Cihan; Anil Bilgihan; Khaldoon “Khal” Nusair and Katerina Berezina. 2012. The Impact of Wi-Fi Service in Restaurants on Customers' Likelihood of

Return to a Restaurant. *Journal of Foodservice Business Research*, 15, hal :285–299

Dewi, Ni Made Ratih Kusuma; SUKADANA, I Wayan; AYUNINGSASI, Anak Agung Ketut. Pilihan Tempat Belanja Masyarakat Perkotaan Dan Implikasinya Pada Peternak Ayam Petelur Di Perdesaan. *Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan*, [S.l.], aug. 2017. ISSN 2303-0186. Available at: <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jekt/article/view/28866>>. Date accessed: 16 feb. 2018.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Bali. 2017. Bali Tourism Statistic 2016. Bali.

Faradisa, Isti; Leonardo Budi dan Maria M Minarsih. 2016. Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Indonesian Coffeeshop Semarang (ICOS CAFÉ). *Journal Of Management*, 2(2).

Ha, Jooyeon; Kwangsoo Park & Jeongyeol Park. 2016. Which restaurant should I choose? Herd behavior in the restaurant industry, *Journal of Foodservice Business Research*, DOI: 10.1080/15378020.2016.1185873, hal : 1-17.

Harminingtayas, Rudika. 2012. Analisis Faktor Pelayanan, Fasilitas, Promosi Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Penghuni Perumahan Permata Puri Ngalian Semarang. *Jurnal Stie Semarang*, 4(3) : 1-8.

Heryendi, Wycliffe Timotius. Efektivitas Program Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga Sejahtera (UPPKS) Di Kecamatan Denpasar Barat. *Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan*, [S.l.], dec. 2013. ISSN 2303-0186. Available at: <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jekt/article/view/7439>>. Date accessed: 16 feb. 2018.

Ingerson, Sumi & Aise KyoungJin Kim. 2016. Exploring the value of an ethnic restaurant experience: a consumer perspective towards Korean restaurants. *Tourism Recreation Research* :1-14.

Irawan, Andi. 2015. Regional Income Disparities In Indonesia: Measurements, Convergence Process, And Decentralisation. *Bulletin Of Indonesian Economic Studies*, 51 (1) : 148-149.

Kresnamurti, Agung R. P. 2011. Analisis Kualitas Pelayanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pengunjung SnowBay Waterpark TMII). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 2(2) : 110-129.

- Lasander, Christian. 2013. Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional (Survey Pada Industri Rumah Tangga Dodol Daging Pala Audia di Tahuna Kab. Sangihe). *Jurnal EMBA*, 1(3) : 284-293.
- Mandabach, Keith H; Mohammad Ashar Siddiqui; Gregory F. Blanch; And Dawn M. Vanleeuwen. 2014. Restaurant Viability: Operations Rating of Contributing Success Factors. *Journal of Culinary Science & Technology*, 9 (2), hal :71-84.
- Mosahab, Rahim; Osman Mahamad dan T. Ramayah. 2010. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *International Business Research*, 3(4) : 72-80.
- Pristanto, Yanuar; Sri Wahyuni dan Yuslinda Dwi Handini. 2012. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menginap Pada Hotel Bintang Mulia Jember (Analys Factors That Influence Stay Overnight Decision At Bintang Mulia Hotel Jember). *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa*. 1(1) : 1-6.
- Qu, Hailin. 2014. Determinant Factors and Choice Intention for Chinese Restaurant Dining: A Multivariate Approach. *Journal Of Restaurant & Foodservice Marketing*, 2 (2) : 35-49.
- Salim, Ruhul. 2013. Declining Rates Of Return To Education: Evidence For Indonesia. *Journal Bulletin Of Indonesian Economic Studies*, 49 (2) : 213-236.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Keenam. Bandung: CV Alfabeta.
- , 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.
- Weenas, Jackson R.S.. 2013. Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA*, 1(4) : 607-618.
- Wellton, Lotte. Inger M Jonsson. Ute Walter & Anette Svingstedt. 2016. Restaurant practices time, planning, knowledge and dreams. *Scandinavian Journal Of Hospitality And Tourism*, hal 1-15.
- Wiagustini, Ni Luh Putu et al. Potensi Pengembangan Investasi Berbasis Ekonomi Kreatif Di Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan*, [S.l.], aug. 2017. ISSN 2303-0186. Available at: <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jekt/article/view/31791>>. Date accessed: 16 feb. 2018.

- Widagdo, Herry. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Komputer Pada PT. XYZ Palembang. *Forum Bisnis Dan Kewirausahaan Jurnal Ilmiah STIE MDP*, 1(1) : 1-10.
- Wulandari, Ni Luh Gede Ita; Meydianawathi, Luh Gede. Apakah Pasar Modern Menurunkan Pendapatan Pedagang di Pasar Tradisional? (Analisis Binary Logistik). *Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan*, [S.l.], jan. 2017. ISSN 2303-0186. Available at: <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jekt/article/view/27434>>. Date accessed: 16 feb. 2018.
- Xing,Y. and Dangerfiled, B. 2011. Modelling the sustainability of Mass Tourism in Island Tourist Economies. *The Journal of th Operational Research Society*, 62(9) : 1742-1752.
- Zulhanafi, Hasdi Aimon dan Efrizal Syofyan. 2013. Analisi Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas dan Tingkat Pengangguran di Indonesia. *Jurnal Kajian Ekonomi*, 2(3) : 85-109.