

Pengaruh Tingkat Keamanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Keuangan Hotel

(Studi Kasus Laporan Keuangan Hotel Kampung Sampireun, Hotel Sabda Alam, Hotel Sumber Alam, Hotel Tirta Gangga dan Hotel Danau Dariza di Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat)

Sukarno Wibowo¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui menganalisis pengaruh tingkat keamanan terhadap kinerja keuangan hotel di Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat; (2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan yang terhadap kinerja keuangan hotel di Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat.

Metode penelitian yang digunakan jenis penelitian deskriptif, yang akan menjelaskan pengaruh antara variabel independen tersebut terhadap variabel dependen melalui pengujian hipotesis. Populasi penelitian adalah pengunjung Hotel Sabda Alam, Hotel Sumber Alam, Hotel Tirta Gangga dan Hotel Danau Dariza.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) tanggapan responden mengenai deskripsi tingkat keamanan Hotel Kampung Sampireun diatas mayoritas responden menjawab cukup aman yaitu sebesar 40% atau 8 responden. Untuk Hotel Sabda Alam yaitu sebesar 50% atau 10 responden (cukup aman), Hotel Sumber Alam yaitu sebesar 55% atau 11 responden (cukup aman), Hotel Tirta Gangga yaitu sebesar 45% atau 9 responden (sangat aman) dan Hotel Danau Dariza yaitu sebesar 50% atau 10 responden (cukup aman). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tingkat keamanan pada hotel di Kabupaten Garut yaitu cukup aman; (2) Tanggapan responden mengenai deskripsi kualitas layanan Hotel Kampung Sampireun diatas mayoritas responden menjawab cukup puas dan puas yaitu sebesar 80% atau 16 responden (40% + 40%). Untuk Hotel Sabda Alam yaitu sebesar 40% atau 8 responden (puas), Hotel Sumber Alam yaitu sebesar 40% atau 8 responden (cukup puas), Hotel Tirta Gangga yaitu sebesar 40% atau 8 responden dan Hotel Danau Dariza yaitu sebesar 40% atau 8 responden (sangat puas). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas layanan dapat dikatakan memuaskan dan (3) tingkat keamanan berpengaruh terhadap kinerja keuangan dan kualitas layanan juga berpengaruh terhadap kinerja keuangan, hal ini berarti semakin baik tingkat keamanan dan kualitas layanan, akan semakin meningkatkan kinerja keuangan hotel.

Kata Kunci : Kinerja Keuangan, Kualitas Layanan, Tingkat Keamanan

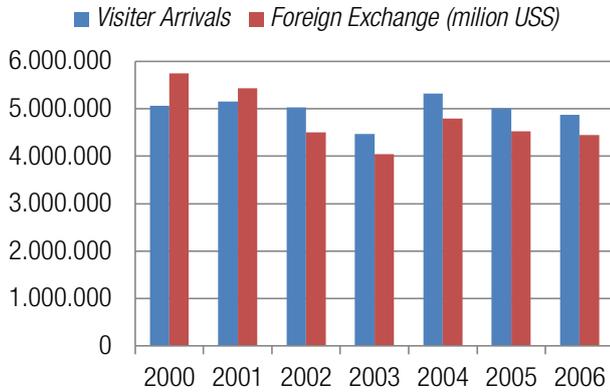
1. Pendahuluan

Peraturan mengenai otonomi daerah ini termuat dalam UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan UU No. 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Dengan adanya undang-undang tersebut, daerah diberikan kewenangan dan keleluasaan untuk mengurus dan menyelenggarakan rumahtangganya masing-masing. Kebijakan Undang-Undang tersebut setiap daerah diharapkan mampu untuk mandiri dan tidak lagi bergantung kepada pusat.

Adanya otonomi daerah tersebut juga menimbulkan dampak positif bagi pariwisata yang ada di daerah, seperti diketahui bersama bahwa pariwisata merupakan salah satu potensi dari daerah yang sangat diandalkan untuk menggerakkan kegiatan ekonomi daerah. Kekuatan ekonomi yang terdapat pada industri pariwisata ini mampu menyediakan lapangan kerja, menghasilkan pendapatan daerah, menggerakkan sektor industri kecil atau UMKM, dan pada akhirnya akan menyejahterakan daerah tersebut.

Secara historis, tujuan pemerintah untuk mengembangkan pariwisata adalah untuk menjadikannya

sebagai sumber penghasil devisa dan penerimaan negara serta menciptakan lapangan kerja. Ilustrasi berikut memberi gambaran tentang kontribusi pariwisata terhadap devisa nasional. Berikut merupakan kontribusi pariwisata terhadap devisa nasional :



Gambar 1
Kontribusi Parawisata Terhadap Devisa Nasional

(Sumber: www.budpar.go.id)

Berdasarkan Gambar 1 tersebut dapat dilihat bahwa pariwisata menyumbang devisa yang cukup besar bagi penerimaan negara, namun parawisata merupakan bidang yang kurang serius dikembangkan oleh pemerintah. Pariwisata baru ditanggapi secara serius oleh pemerintah setelah *The World Travel and Tourism Council* (2001) yang mengungkapkan bahwa pariwisata adalah industri penting dan terbesar di dunia (Spillane, 2005).

Hotel merupakan salah satu industri jasa di bidang pariwisata yang tumbuh dan berkembang pesat di era globalisasi ini, bagi banyak orang pelayanan jasa sudah menjadi bagian dari hidup. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan manusia akan jasa layanan, industri pariwisata terutama hotel berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumen dengan memberikan kepuasan bagi konsumen. Dengan dilakukannya pelayanan yang baik dan optimal tentunya diharapkan dapat terjadi pertumbuhan pariwisata yang akan berdampak pada kondisi pariwisata dan kondisi keuangan hotel.

Bisnis bidang perhotelan tentunya tidak terlepas dari kondisi pariwisata yang ada, kondisi pariwisata nasional pada tahun 1999 menyebutkan bahwa Indonesia menerima sekitar 5 juta wisatawan atau 14% dari seluruh

pengunjung wisatawan asing ke ASEAN. Tujuh tahun kemudian yaitu pada tahun 2006 kontribusi Indonesia ternyata jauh berkurang menjadi 8,6% saja. Jumlah wisatawan asing ke Indonesia pada tahun 2006 tercatat sekitar 4,8 juta, jumlah tersebut kecil dibandingkan negara-negara ASEAN, seperti wisatawan yang ke Singapura yaitu mencapai 9,7 juta, 13,8 juta wisatawan ke Thailand dan 17,5 juta yang ke Malaysia.

Dengan penurunan jumlah wisatawan ke Indonesia, pemerintahan melakukan program pada tahun 2008 yaitu "*Visit Indonesia Year*". dengan program tersebut, Indonesia bisa meraih 7 juta wisatawan internasional. Sementara itu untuk mendukung kebijakan tersebut, presiden telah menerbitkan inpres 16 tahun 2005 yang menginstruksikan menteri dan badan-badan pemerintah terkait serta semua gubernur dan bupati/walikota untuk mendukung dan berkoordinasi erat bagi mempercepat pembangunan pariwisata Indonesia. Dalam meningkatkan pertumbuhan wisatawan internasional atau domestik, terdapat beberapa hambatan-hambatan. Hambatan-hambatan tersebut seperti berbagai terpaan dari krisis multidimensional, gangguan tingkat keamanan gempa bumi, tsunami, flu burung sampai terakhir larangan terbang ke wilayah Eropa terhadap maskapai penerbangan Indonesia. Larangan ini telah melumpuhkan daerah yang terpencil yang ekonominya sangat bergantung kepada kunjungan wisatawan.

Pada akhir bulan Oktober 2008, *World Economic Forum* (WEF) menerbitkan *Index Daya Saing Pariwisata Dunia* tahun 2007. *Index* ini menempatkan Indonesia pada peringkat 60. Sedangkan Singapura berada pada peringkat 8, Malaysia pada peringkat 31 dan Thailand pada peringkat 43. Hal tersebut merupakan realitas yang dihadapi Indonesia, penilaian WEF terhadap "daya saing" tidak saja diukur dari keindahan alam dan keaneka ragaman budaya dari suatu destinasi sertabukan juga semata masalah harga yang kurang menarik ataupun sektor swasta yang kalah berbisnis. "Rapor" daya saing versi WEF ini didasarkan kepada 13 kriteria, yaitu: perundangan, peraturan dan kebijakan yang menata dan mengembangkan pariwisata dan perjalanan (*Tourism and Travel*); Kebijakan lingkungan hidup; Keamanan destinasi; Kebersihan; Kesehatan; penempatan *Travel and Tourism* sebagai prioritas pembangunan; Infrastruktur Perhubungan Udara; Infrastruktur Pariwisata; Infrastruktur Teknologi

Informasi; Daya Saing Harga; mutu dan kinerja Sumber Daya Manusia; Persepsi nasional terhadap Pariwisata; dan baru terakhir: Sumber Daya Alam dan Budaya. Jika dilihat dari kewenangannya, sebagian besar kewenang tersebut merupakan diluar departemen pariwisata dan budaya.

Penilaian *Index* Pariwisata Indonesia pada tingkat 60 selain didasarkan pada statistik dan data, mau tidak mau juga didasarkan kepada persepsi dunia yang oleh media televisi global termasuk media di Indonesia sendiri. Media tersebut memberi kesan bahwa negara ini, kotor, tidak sehat, tingkat keamanan yang rendah, yang semuanya dapat menghambat pertumbuhan pariwisata Indonesia (Sunario, 2007: 13).

Dalam hal tingkat keamanan, yaitu terdapat gangguan tingkat keamanan yang diawali dengan Bom Bali I yang kemudian disusul dengan Bom Bali II dan pengeboman Hotel Mariot Jakarta baik seri I maupun seri II semakin menjadikan persepsi wisatawan bahwa Indonesia memang merupakan negara yang tingkat keamanannya rendah. Dengan meningkatnya gangguan tingkat keamanan tersebut tentunya mempengaruhi kondisi pariwisata di daerah-daerah seperti daerah Jawa Barat.

Kondisi pariwisata di provinsi Jawa barat menjadi lesu karena terdapat penurunan yang signifikan jumlah wisatawan yang berkunjung. Dengan jumlah pengunjung yang sedikit ini membawa efek samping secara berantai mulai dari merosotnya keuntungan sektor bisnis perjalanan wisata, sektor perhotelan, rumah makan, perdagangan, pendapatan asli daerah, dan pada pada akhirnya jumlah pengangguran akan semakin bertambah.

Dalam hubungannya dengan pariwisata di Jawa Barat pada umumnya dan Garut pada khususnya, ada keuntungan yang dapat dipetik dari berbagai peristiwa pariwisata secara global. Peristiwa teror Bom Marriot di Jakarta membawa keuntungan dan harapan bagi sektor pariwisata Kabupaten Garut di mana diharapkan wisatawan berubah orientasinya dari Jakarta ke Jawa Barat, khususnya ke Garut. Ada dua alasan pokok yang mendukungnya, yaitu faktor keamanan dan faktor tawaran obyek wisata. Dibanding Jakarta, Jawa Barat khususnya Kabupaten Garut lebih menawarkan aset kebudayaan sebagai obyek utama pariwisata yang memang pada umumnya lebih disukai oleh wisatwan luar negeri. Maka ketika Kabupaten Garut lebih unggul dalam sektor

keamanan diharapkan para wisatawan akan mengalihkan tujuannya ke Garut.

Tabel 1 di bawah ini adalah data jumlah baik wisatawan mancanegara dan wisatawan dalam negeri yang berkunjung ke Kabupaten Garut pada tahun 2004-2008:

Tabel 1
Jumlah Wisatawan Mancanegara yang Datang menurut Golongan Hotel di Kabupaten Garut 2004 - 2008

Tahun	Golongan Hotel		Jumlah
	Bintang	Non Bintang	
2004	6.943	1.621	8.564
2005	9.122	1.698	10.820
2006	5.953	983	6.936
2007	7.386	987	8.373
2008	7.426	1.239	8.665

Sumber: BPS Kabupaten Garut, 2008

Sedangkan jumlah wistawan dalam negeri yang berkunjung ke Kabupaten Garut menurut golongan hotel dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2
Jumlah Wisatawan dalam Negeri yang Berkunjung Menurut Golongan Hotel di Kabupaten Garut 2004 - 2008

Tahun	Golongan Hotel		Jumlah
	Bintang	Non Bintang	
2004	48161	79761	127922
2005	48990	132271	181261
2006	61827	147612	209439
2007	63251	148553	211804
2008	64360	164881	229241

Sumber: BPS Kabupaten Garut, 2002

Berdasarkan data Tabel 2 terlihat penurunan jumlah wisatawan mancanegara pada tahun 2005 ke 2006 cukup signifikan meskipun tahun-tahun berikutnya mengalami kenaikan namun belum pulih seperti sedia kala. Berbeda dengan wisatawan mancanegara, untuk wisatawan dalam negeri terus terjadi peningkatan dari tahun ke tahun. Agar peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung di Kabupaten Garut ini terus mengalami peningkatan, maka seluruh unsur pariwisata termasuk perhotelan perlu meningkatkan pelayanan atau *service* yang diberikan kepada setiap wisatawan. Dengan demikian perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan

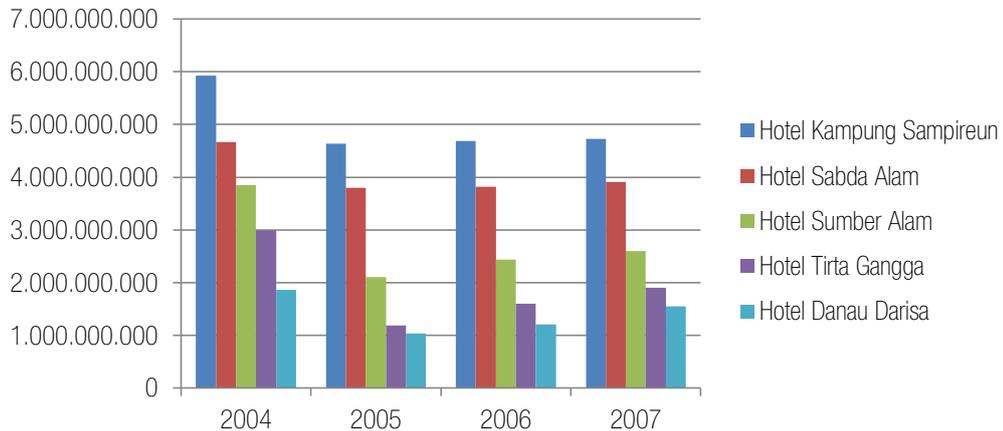
membutuhkan strategi pemasaran yang benar-benar mengarah kepada kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas pelayanan yang tinggi sangat dibutuhkan dalam pengembangan usaha-usaha perhotelan tersebut. Setiap pihak yang menyediakan pelayanan jasa selalu berusaha mengikuti dan mencari apa yang dapat dimanfaatkan sehingga konsumen akan mendapatkan suatu kepuasan.

Kotler (2000:56) dan Parasuraman *et al.*, (2000:23) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah ia membandingkan antara kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Lebih jauh Kotler (2000:76) menyatakan kepuasan konsumen hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang

yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan sehingga kinerja operasi dan kinerja keuangan sebuah perusahaan dapat dipertahankan.

Berikut Gambar 2 merupakan kinerja keuangan Hotel Kampung Sampireun, Hotel Sabda Alam, Hotel Sumber Alam, Hotel Tirta Gangga dan Hotel Danau Dariza di Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat:



Gambar 2
Kinerja Keuangan Hotel Kampung Sampireun, Hotel Sabda Alam, Hotel Sumber Alam, Hotel Tirta Gangga dan Hotel Danau Dariza (dalam Rupiah)

Sumber: Hotel Kampung Sampireun, Hotel Sabda Alam, Hotel Sumber Alam, Hotel Tirta Gangga dan Hotel Dana Dariza.

Berdasarkan kondisi yang telah dipaparkan dapat ditarik benang merah bahwa gangguan tingkat keamanan yang dikhawatirkan akan menurunkan kinerja keuangan perusahaan bidang perhotelan, namun terbukti dalam penelitian bahwa hal itu sifatnya hanya sementara. Hal tersebut karena faktor kepuasan konsumen yang dapat membentuk konsumen yang loyal serta akan meningkatkan kinerja keuangan sebuah hotel justru lebih dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh hotel yang bersangkutan.

Berdasarkan uraian di atas yang menyatakan pentingnya faktor-faktor tingkat keamanan dan pelayanan

sebagai faktor yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja keuangan hotel, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik pengaruh tingkat keamanan dan kualitas layanan terhadap kinerja keuangan hotel, suatu studi kasus pada hotel-hotel di Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat.

2. Kerangka Pemikiran

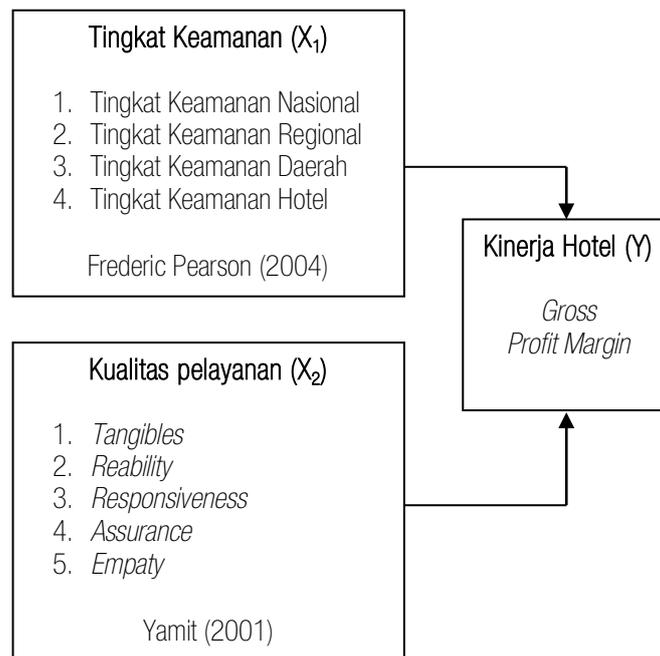
Penelitian ini akan menganalisis pengaruh tingkat keamanan dan kualitas layanan terhadap kinerja keuangan

pada Hotel Kampung Sampireun, Hotel Sabda Alam, Hotel Sumber Alam, Hotel Tirta Gangga dan Hotel Danau Dariza di Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat.

Tingkat keamanan tersebut di ukur oleh tingkat keamanan nasional, tingkat keamanan regional, tingkat keamanan daerah dan tingkat keamanan hotel (Frederic Pearson 2004;297). Dalam mengukur kualitas layanan Yamit (2001;37), dapat diukur dari; (1) *tangibles* (berwujud), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; (2) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan; (3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf/karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) *Assurance* (jaminan), yaitu mencangkup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat

dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan; (5) *Empaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan konsumen. Sedangkan kinerja keuangan memakai *ratio rentabilitas* atau disebut juga ratio kinerja operasi, yaitu rasio yang menunjukkan kemampuan perusahaan mencetak laba, yang meliputi, *Gross Profit Margin* yaitu ratio yang mengukur efesiensi produksi dan penentuan harga jual.

Sundjaya, (2001:83) menyatakan bahwa tingkat keamanan dan kualitas layanan yang baik tentunya akan meningkatkan kinerja keuangan, dimana hal tersebut dilatarbelakangi dengan peningkatan jumlah pengunjung karena tingkat kepastian akan keamanan dan kualitas layanan baik. Apa bila digambarkan konsep tersebut adalah sebagai berikut:



Gambar 3
Kerangka Pemikiran

2.1 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dan kerangka pikir teoritis yang digambarkan di atas, maka hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Tingkat keamanan mempunyai pengaruh terhadap kinerja keuangan hotel.
2. Kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kinerja keuangan hotel.

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif korelasional atau hubungan. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara obyektif (Sugiyono 2003:56).

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka penelitian ini termasuk jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*), yang akan menjelaskan hubungan kausal antara variabel independent tersebut terhadap variabel dependent melalui pengujian hipotesis (Arikunto, 2002:36). Metode deskriptif korelasional dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat keamanan

dan kualitas layanan yang mencakup indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty* terhadap kinerja hotel-hotel (Hotel Kampung Sampireun, Hotel Sabda Alam, Hotel Sumber Alam, Hotel Tirta Gangga dan Hotel Danau Dariza) di Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat.

4. Hasil Pengujian

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan *Kendal Tau* (τ) dari Program SPSS *ver 15 for Windows*. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3
Tingkat Keamanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Keuangan

			TINGKAT KEAMANAN	KUALITAS LAYANAN	KINERJA KEUANGAN
Kendall's tau_b	TINGKAT KEAMANAN	Correlation Coefficient	1,000	,503(**)	,619(**)
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000
		N	100	100	100
	KUALITAS LAYANAN	Correlation Coefficient	,503(**)	1,000	,597(**)
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000
		N	100	100	100
	KINERJA KEUANGAN	Correlation Coefficient	,619(**)	,597(**)	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.
		N	100	100	100

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

Uji hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan metode analisis *Kendal Tau* (τ) tersebut menghasilkan probabilitas signifikansi atau *p value* sebesar 0,000 (<0,05 atau 5%) dan koefisien korelasi positif 0.619 dan 0,597. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat keamanan dan kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan hotel. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang berbunyi "Terdapat hubungan tingkat keamanan dan kualitas layanan terhadap kinerja keuangan hotel" dapat diterima atau dapat dibuktikan atau H_a yang diterima.

5. Pembahasan

Tingkat keamanan tersebut diukur oleh tingkat keamanan nasional, tingkat keamanan regional, tingkat keamanan daerah dan tingkat keamanan hotel Frederic Pearson (2004:296). Kualitas layanan diukur oleh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* (Yamit, 2001:37). Untuk Ratio Kinerja Operasi (Y) menurut Suad Husnan (2006:70) *Gross Profit Margin* yaitu rasio yang mengukur efisiensi produksi dan penentuan harga jual.

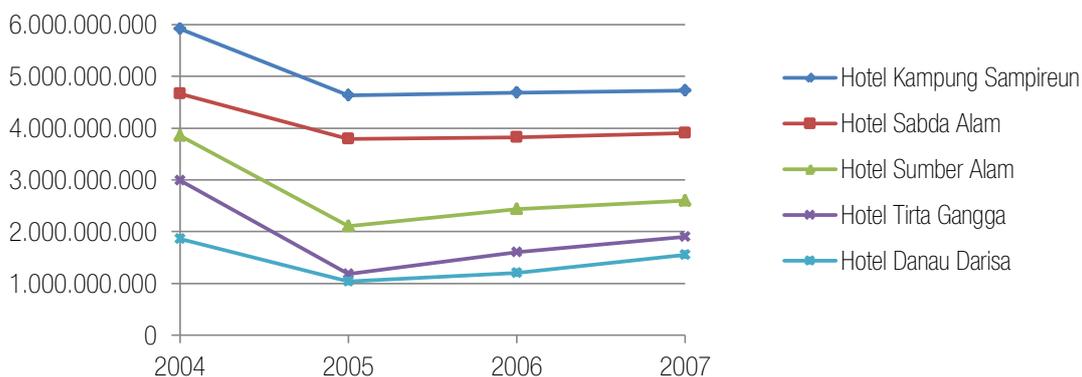
Tanggapan responden mengenai deskripsi tingkat keamanan Hotel Kampung Sampireun diatas mayoritas responden menjawab cukup aman yaitu sebesar 40% atau 8 responden. Untuk Hotel Sabda Alam yaitu sebesar 50%

atau 10 responden (cukup aman), Hotel Sumber Alam yaitu sebesar 55% atau 11 responden (cukup aman), Hotel Tirta Gangga yaitu sebesar 45% atau 9 responden (sangat aman) dan Hotel Danau Dariza yaitu sebesar 50% atau 10 responden (cukup aman).

Tanggapan responden mengenai deskripsi kualitas layanan Hotel Kampung Sampireun diatas mayoritas responden menjawab cukup puas dan puas yaitu sebesar 80% atau 16 responden (40% + 40%). Untuk Hotel

Sabda Alam yaitu sebesar 40% atau 8 responden (puas), Hotel Sumber Alam yaitu sebesar 40% atau 8 responden (cukup puas), Hotel Tirta Gangga yaitu sebesar 40% atau 8 responden dan Hotel Danau Dariza yaitu sebesar 40% atau 8 responden (sangat puas).

Berikut Gambar 4 merupakan grafik kinerja keuangan hotel tahun 2004 sampai dengan tahun 2007 pada Hotel Kampung Sampireun, Hotel Sabda Alam, Hotel Sumber Alam, Hotel Tirta Gangga dan Hotel Danau Dariza:



Gambar 4
Kinerja Keuangan Hotel Kampung Sampireun, Hotel Sabda Alam, Hotel Sumber Alam, Hotel Tirtagangga, dan Hotel Danau Dariza

Berdasarkan Gambar 4, bahwa kinerja keuangan hotel terdapat penurunan kinerja keuangan pada tahun 2005 dibandingkan pada tahun 2004. Pada tahun berikutnya yaitu tahun 2006 dan 2007 terdapat kenaikan kinerja keuangan, namun kenaikan tersebut tidak terlalu signifikan.

Dengan uji statistik tersebut bahwa tingkat keamanan dan kualitas layanan mempengaruhi kinerja keuangan hotel, dimana nilai koefisien *Kendal Tau* (τ) +0,619 dalam tingkat keamanan terhadap kinerja keuangan. Sedangkan kualitas layanan mempengaruhi kinerja keuangan hotel dimana nilai koefisien yaitu +0,597.

6. Kesimpulan

1. Tanggapan responden mengenai deskripsi tingkat keamanan Hotel Kampung Sampireun diatas mayoritas responden menjawab cukup aman yaitu sebesar 40% atau 8 responden. Untuk Hotel Sabda Alam yaitu sebesar 50% atau 10 responden (cukup aman), Hotel

Sumber Alam yaitu sebesar 55% atau 11 responden (cukup aman), Hotel Tirta Gangga yaitu sebesar 45% atau 9 responden (sangat aman) dan Hotel Danau Dariza yaitu sebesar 50% atau 10 responden (cukup aman). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tingkat keamanan pada hotel di Kabupaten Garut yaitu cukup aman.

2. Tanggapan responden mengenai deskripsi kualitas layanan Hotel Kampung Sampireun diatas mayoritas responden menjawab cukup puas dan puas yaitu sebesar 80% atau 16 responden (40% + 40%). Untuk Hotel Sabda Alam yaitu sebesar 40% atau 8 responden (puas), Hotel Sumber Alam yaitu sebesar 40% atau 8 responden (cukup puas), Hotel Tirta Gangga yaitu sebesar 40% atau 8 responden dan Hotel Danau Dariza yaitu sebesar 40% atau 8 responden (sangat puas). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas layanan dapat dikatakan memuaskan.

3. Kinerja keuangan Hotel Sabda Alam, Sumber Alam, Tirta Gangga dan Danau Dariza terdapat penurunan kinerja keuangan pada tahun 2005 dibandingkan pada tahun 2004. Pada tahun berikutnya yaitu tahun 2006 dan 2007 terdapat kenaikan kinerja keuangan, namun kenaikan tersebut tidak terlalu signifikan.

7. Rekomendasi

1. Berdasarkan penelitian mengenai tingkat keamanan, hendaknya hotel terus meningkatkan tingkat keamanan dalam melaksanakan roda perusahaan. Dimana peningkatan keamanan tersebut hendaknya disertai dengan memoderenisasi alat-alat keamanan hotel. Dengan adanya peningkatan keamanan yang tinggi tentunya akan berdampak dengan wisatawan yang terus meningkat karena didasarkan dengan jaminan keamanan pada saat mereka berwisata.
2. Hendaknya kualitas layanan terus ditingkatkan agar tingkat kepuasan konsumen tinggi, karena dengan tingginya tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan akan meningkatkan juga wisatawan yang berkunjung dan tentunya meningkatkan kinerja keuangan perusahaan.
3. Tingkat keamanan dan kualitas layanan yang diberikan hotel kepada konsumen hendaknya terus ditingkatkan secara berkala dan terprogram dengan baik serta disesuaikan dengan kebutuhan.

Bagi peneliti selanjutnya, dapat dilakukan penelitian serupa dengan memasukkan unsur *Net Profit Margin* dan *Operation Income Margin* sebagai variabel akibat dan objek penelitian yang lebih luas lagi.

8. Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kotler, Philips. 2000. *Marketing Management Millenium Edition*. Prentice Hall Inc. New Jersey.
- Pearson, Frederic S. & J. Martin Rochester, 2002. *International Relations The Global Condition in the Late Twentieth Century*, McGraw-Hill, United States.

Suad Husnan, 2006. *Manajemen Keuangan Teori dan Penerapan (Keputusan Jangka Pendek)*, Edisi: 4, Yogyakarta: BPFE UGM.

Sugiyono. 2003. *Metode penelitian suatu penelitian dan penerapan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sunario, Wirastuti. 2007. *Pariwisata di Indonesia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sundjaya, 2001. *Keamanan dan Parwisata*. Surabaya. Pustaka Jaya.

Yamit, Z. 2005. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta. Eonesia.

Perundang-undangan

UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

UU No. 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.