

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata ialah salah satu bidang jasa yang memiliki kontribusi signifikan terhadap perekonomian global. Menurut data *World Travel and Tourism Council* (WTTC, 2024), lebih dari 320 juta orang bekerja di industri pariwisata, yang menyumbang sekitar 9,1% dari PDB dunia. Di Indonesia, sektor pariwisata juga menjadi salah satu penggerak utama pembangunan ekonomi kreatif dan penyerap tenaga kerja di bidang jasa. Namun demikian, keberhasilan sektor pariwisata tidak hanya ditentukan oleh keindahan alam atau ketersediaan infrastruktur, melainkan juga oleh mutu layanan dibagikan terhadap wisatawan. Kualitas pelayanan dalam industri pariwisata amat berdampak dengan kemampuan dan kompetensi tenaga kerja dalam memberikan layanan yang profesional dan konsisten (Suhartanto et al., 2019).

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penentu utama dalam menunjang keberhasilan destinasi wisata. Dalam konteks pariwisata, pelayanan bukan sekadar bentuk interaksi antara penyedia jasa dan wisatawan, tetapi juga mencerminkan nilai, citra, dan profesionalisme destinasi wisata. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan pengalaman wisatawan dan memperkuat citra positif suatu destinasi. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menyebabkan penurunan jumlah kunjungan dan berdampak pada keberlanjutan pariwisata. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai daya saing destinasi wisata.

Pelayanan pariwisata merupakan tahap keunggulan yang diharapkan oleh wisatawan serta kemampuan pengelola dalam mengendalikan dan menjaga keunggulan tersebut agar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dalam industri pariwisata memiliki peranan yang sangat penting karena mampu memberikan dampak positif terhadap kepuasan wisatawan, membangun kepercayaan, serta mendorong terbentuknya loyalitas wisatawan untuk

melakukan kunjungan kembali ke destinasi wisata (Jamil, 2025). Kualitas pelayanan menjadi isu penting dalam pengelolaan pariwisata karena berperan dalam membentuk kepuasan wisatawan dan berkelanjutan destinasi. Hal ini sejalan dengan kajian Ahyun (2024), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu konsep yang paling dominan dalam literatur pariwisata dan berkaitan erat dengan kepuasan serta loyalitas wisatawan. Sementara itu, Wardhana et al. (2024), menjelaskan bahwa peningkatan kompetensi sumber daya manusia, khususnya melalui pelatihan berkelanjutan, berperan penting dalam meningkatkan performa pelayanan di sektor pariwisata dan perhotelan. Meskipun demikian, dalam praktik penyelenggaraan pariwisata masih dijumpai berbagai permasalahan terkait kualitas pelayanan, khususnya yang berkaitan dengan kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia.

Dalam konteks pariwisata, kualitas pelayanan tidak hanya dipandang sebagai satu kesatuan, tetapi terdiri atas beberapa dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh wisatawan.

Meskipun kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti fasilitas, sistem operasional, dan manajemen destinasi, penelitian ini difokuskan pada kompetensi sumber daya manusia. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia merupakan pihak yang secara langsung berinteraksi dengan wisatawan dalam proses pelayanan, sehingga memiliki peran strategis dalam menentukan kualitas pelayanan pada setiap dimensi yang ada. Kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja berperan penting dalam memberikan pelayanan yang andal, responsif, serta mampu memenuhi harapan wisatawan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya melihat kualitas pelayanan secara umum, tetapi menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan wisata.

Berbagai Penelitian di sektor pariwisata menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa aspek utama, antara lain kompetensi sumber daya manusia, sikap dan etika petugas wisata, budaya pelayanan, serta kemampuan petugas dalam berinteraksi dengan wisatawan. Hal ini sejalan dengan penelitian

Mulyana (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pramuwisata yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Selanjutnya, Binawa (2023), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan petugas wisata memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan khususnya pada destinasi wisata alam yang menuntut pelayanan responsif dan profesional. Selain itu, Firdausi et al. (2025), menyatakan bahwa kualitas yang baik mampu meningkatkan kepuasan pengunjung serta memperkuat pengalaman wisatawan di destinasi wisata.

SDM yang kompeten dapat menjadi pembeda utama antara destinasi yang berhasil dengan yang gagal dalam mempertahankan kualitas pelayanan. Dalam pandangan Saifuddin (2025), peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan karyawan secara berkelanjutan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata. Dengan demikian, SDM merupakan faktor penentu dan penggerak utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Lebih lanjut, berdasarkan hasil wawancara secara daring dengan staf Human Capital yang menangani bidang sumber daya manusia di Dusun Semilir, diketahui bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam operasional dan penerapan standar pelayanan wisata secara optimal. Sehingga pemahaman karyawan terhadap standar pelayanan belum merata. Di sisi lain, pihak pengelola Dusun Semilir telah melakukan upaya perbaikan melalui pelaksanaan program pelatihan karyawan secara rutin. Berdasarkan keterangan narasumber, karyawan mengikuti pelatihan secara berkelanjutan cenderung menunjukkan peningkatan dalam kecepatan, sikap, dan profesionalitas pelayanan dibandingkan dengan karyawan yang belum memperoleh pelatihan secara optimal.

Menurut penelitian Wardhana et al. (2024), menyatakan bahwa peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan berkelanjutan berperan strategis dalam meningkatkan performa pelayanan di sektor pariwisata dan perhotelan. Selanjutnya, Indarawan dan Dewi (2024), mengungkapkan bahwa pelatihan dan pengembangan SDM berkontribusi langsung terhadap peningkatan kompetensi karyawan yang berdampak pada kualitas pelayanan. Hal ini diperkuat oleh Reyaan

et al. (2024), yang menjelaskan bahwa kompetensi SDM merupakan faktor kunci dalam peningkatan kinerja pariwisata di tengah persaingan destinasi yang semakin ketat. Berdasarkan temuan tersebut, kondisi di Dusun Semilir mencerminkan pentingnya kompetensi sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata.

Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif melalui pelatihan, pengawasan, dan motivasi kerja berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan wisata. SDM tidak hanya berperan sebagai pelaksana operasional, tetapi juga menjadi representasi citra destinasi dan kepuasan wisatawan. Namun, berdasarkan fenomena yang terjadi di Dusun Semilir, masih terdapat kesenjangan antara konsep dan praktik. Secara konsep, SDM memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Namun, berdasarkan ulasan pengunjung pada Google Review, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya, seperti sikap karyawan yang kurang ramah, kurang responsif, serta kurang sigap dalam melayani pengunjung. Selain itu, terdapat keluhan terkait pelayanan yang lambat, ketidaksesuaian pelayanan seperti pesanan yang tidak di proses, serta sistem antrean yang dinilai kurang adil. Beberapa pengunjung juga menyoroti kurangnya kejelasan informasi terkait operasional wahana. Meskipun demikian, terdapat pula penilaian positif terkait fasilitas dan kebersihan yang dinilai cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dusun Semilir masih belum konsisten (*Sumber: diolah dari ulasan pengunjung Google Review, 2024*). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi manajemen SDM di Dusun Semilir belum berjalan secara maksimal.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis pengaruh sumber daya manusia (SDM) terhadap tingkat pelayanan pariwisata di Dusun Semilir. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga diperoleh gambaran empiris mengenai pengaruh kompetensi SDM terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan wisata. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola destinasi dalam menyusun strategi pengembangan SDM yang lebih efektif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap tingkat kualitas pelayanan wisata di Dusun Semilir?
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia di Dusun Semilir?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap tingkat kualitas pelayanan wisata di Dusun Semilir.
2. Mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia di Dusun Semilir.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoretis

- a. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia dan pariwisata, yang berkaitan dengan kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan wisata.
- b. Hasil penelitian ini menambah referensi dan wawasan akademik mengenai pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan wisata serta dapat dijadikan sebagai dasar dan bahan acuan bagi penelitian selanjutnya yang membahas topik sejenis di bidang pariwisata.

1.4.2 Manfaat Praktis

- A. Bagi Pengelola Dusun Semilir

- 1) Memberikan gambaran mengenai pentingnya kompetensi sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan wisata kepada pengunjung.
- 2) Menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pengelola dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan, pengembangan keterampilan, dan peningkatan sikap pelayanan.

B. Bagi Pemerintah dan Pihak Terkait di Bidang Pariwisata

- 1) Memberikan informasi dan rekomendasi kepada pemerintah daerah atau pihak terkait dalam menyusun kebijakan pengembangan sumber daya manusia di sektor pariwisata.
- 2) Mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan wisata melalui penguatan kompetensi sumber daya manusia guna meningkatkan daya saing destinasi wisata.

C. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan wisata pada destinasi wisata lainnya.