



Business and Journal of Behavioral Economics (BJBE)

Journal Homepage: <https://bisnomi.com/index.php/bjbe/>

PENGARUH KOMPETENSI PENGELOLA, KESADARAN LINGKUNGAN SDM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PANTAI TANJUNG SETUMU PULAU DOMPAK KOTA TANJUNGPINANG

Marito Magdalena Hasibuan¹, Indra Firdiansyah, S.E., M.Si², Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si³

¹Universitas Maritim Raja Ali Haji
2204020125@student.umrah.ac.id¹

indrafirdiyan@gmail.com²
ezkytiyasiningih@umrah.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pengelola, kesadaran lingkungan Sumber Daya Manusia (SDM), dan kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Tanjung Setumu. Permasalahan dalam penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih kurang optimalnya pengelolaan wisata, rendahnya kesadaran lingkungan, serta kualitas layanan yang belum maksimal sehingga memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 85 responden wisatawan Pantai Tanjung Setumu. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kompetensi pengelola tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai signifikansi sebesar $0,899 > 0,05$. Variabel kesadaran lingkungan SDM secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai signifikansi sebesar $< 0,001$, $0,05$. Secara simultan, variabel kesadaran lingkungan SDM dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan sedangkan kompetensi pengelola tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kesadaran lingkungan SDM dan kualitas layanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di Pantai Tanjung Setumu. Oleh karena itu, pengelola wisata perlu meningkatkan kualitas layanan serta kesadaran lingkungan SDM guna menciptakan kenyamanan dan kepuasan wisatawan.

Kata Kunci: Kompetensi Pengelola, Kesadaran Lingkungan SDM, Kualitas Layanan, Kepuasan Wisatawan

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted/Received 01 October 2025

First Revised 07 October 2025

Accepted 25 October 2025

First Available online 05

November 2025

Publication Date 05 November 2025

Kata Kunci:

Quick Commerce, Perilaku Konsumen, Loyalitas Pelanggan, E-Commerce

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of management competence, human resources' environmental awareness, and service quality on tourist satisfaction at Tanjung Setumu Beach. The research problem stems from the suboptimal management of tourism, low environmental awareness, and subpar service



quality, all of which affect tourist satisfaction levels. This study employs a quantitative research method, utilizing a data collection technique involving the distribution of questionnaires to 85 tourist respondents at Tanjung Setumu Beach. The data analysis techniques used include validity testing, reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination, all conducted using SPSS. The results indicate that the manager competence variable does not affect tourist satisfaction, with a significance value of $0.899 > 0.05$. The human resources' environmental awareness variable has a positive and significant partial effect on tourist satisfaction, with a significance value of $0.002 < 0.05$. The service quality variable has a partial positive and significant effect on tourist satisfaction, with a significance level of < 0.001 and 0.05 . Simultaneously, the variables of human resources' environmental awareness and service quality have a significant effect on tourist satisfaction, whereas the competence of managers does not affect tourist satisfaction. Based on the research results, it can be concluded that staff environmental awareness and service quality are important factors in increasing tourist satisfaction at Tanjung Setumu Beach. Therefore, tourism managers need to improve service quality and staff environmental awareness to create comfort and satisfaction for tourists.

Keywords: Managerial Competence, Staff Environmental Awareness, Service Quality, Tourist Satisfaction

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan salah satu pilar penting dalam pembangunan ekonomi nasional, khususnya di wilayah kepulauan yang memiliki potensi sumber daya alam bahari yang melimpah. Indonesia, sebagai negara maritim dengan garis pantai yang panjang dan keanekaragaman hayati laut yang tinggi, memiliki peluang strategis untuk mengembangkan pariwisata bahari yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat pesisir. Menurut Badan Pusat Statistik (2022), kontribusi sektor pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional mencapai 4,5%, menunjukkan betapa pentingnya sektor ini dalam perekonomian negara. Namun, keberhasilan pengelolaan wisata bahari tidak hanya bergantung pada potensi alam semata, tetapi juga pada kualitas sumber daya manusia (SDM) yang terlibat di dalamnya.

Salah satu daerah yang memiliki potensi wisata bahari cukup besar adalah Kota Tanjungpinang, yang merupakan ibu kota Provinsi Kepulauan Riau. Kawasan ini dikenal memiliki berbagai destinasi pantai menarik, salah satunya adalah Pantai Tanjung Setumu yang terletak di Kecamatan Dompak. Pantai Tanjung Setumu memiliki keindahan alam yang khas, seperti pasir putih, air laut yang jernih, dan panorama mangrove yang menawan. Keberadaan flora dan fauna yang unik di sekitar pantai ini menambah daya tarik bagi wisatawan, baik lokal maupun mancanegara serta terdapat restoran seafood yang banyak diminati oleh wisatawan. Namun, meskipun memiliki daya tarik yang besar, Pantai Tanjung Setumu masih menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan dan pelayanan kepada wisatawan. Tingginya potensi wisata tidak selalu sejalan dengan kepuasan yang dirasakan wisatawan.

Dalam konteks manajemen sumber daya manusia maritim, kompetensi merupakan aspek penting yang mencerminkan kemampuan, keterampilan, dan sikap kerja seseorang dalam melaksanakan tugasnya secara efektif. Masyarakat pesisir yang memiliki kompetensi tinggi di bidang pelayanan wisata dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi wisatawan dan meningkatkan citra destinasi. Penelitian oleh Mihardi Sanjaya Sukma Sari dan Lidya Martha (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berbanding lurus dengan kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, penting bagi pengelola wisata di Pantai Setumu untuk mengembangkan kompetensi mereka agar dapat memberikan layanan yang memuaskan. Penelitian oleh Pipin Suryanisari et al. (2024) menunjukkan bahwa pelatihan dan peningkatan kompetensi pengelola wisata dapat berdampak positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses pengelolaan, tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga menciptakan rasa memiliki terhadap destinasi yang dikelola. Dari penelitian sebelumnya yang meneliti tentang kompetensi pengelola destinasi wisata populer. Pantai Tanjung Setumu sebagai destinasi lokal pesisir yang belum banyak diteliti secara lebih spesifik.

Berdasarkan hasil observasi awal dan informasi dari pengelola wisata pantai tanjung setumu. Banyak pengelola yang belum memiliki pengetahuan yang cukup tentang manajemen pariwisata, sehingga mereka kesulitan dalam memberikan layanan yang berkualitas dan juga akibat minimnya jumlah pengelola yang hanya berjumlah dua orang. Di sisi lain, masyarakat pesisir juga menghadapi tantangan dalam meningkatkan kesadaran lingkungan. Kurangnya informasi dan edukasi tentang pentingnya menjaga ekosistem laut sering kali membuat mereka kurang peduli terhadap kebersihan dan kelestarian lingkungan sekitar.

Kesadaran lingkungan SDM pesisir menjadi faktor yang sangat penting untuk menjaga dan merawat lingkungan pantai sebagai objek pariwisata bahari. Kesadaran akan pentingnya menjaga ekosistem laut dan kebersihan pantai akan berdampak positif terhadap keberlanjutan pariwisata bahari. Tanpa kesadaran lingkungan, kegiatan pariwisata dapat menyebabkan kerusakan lingkungan pesisir yang mengakibatkan keunggulan potensi wisata mengalami penurunan. Rina Sari dan Budi Santoso (2020) menekankan bahwa kesadaran lingkungan dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan, sehingga penting untuk meningkatkan kesadaran ini di kalangan pengelola dan masyarakat sekitar. Misalnya, kampanye lingkungan yang melibatkan masyarakat dalam kegiatan bersih-bersih pantai dapat meningkatkan kesadaran dan menjadikan mereka lebih bertanggung jawab terhadap lingkungan.

Pantai Tanjung Setumu terdiri dari berbagai fasilitas umum yaitu, toilet umum, pondok, tempat parkir, dan spot foto, hingga fasilitas pendukung diantaranya yaitu, warung makan, akomodasi, dll guna untuk merawat kenyamanan bagi para pengunjung. Pantai tersebut menjadi objek penelitian yang memiliki tantangan tersendiri, seperti perlu adanya peningkatan infrastruktur yang lebih memadai guna mendukung optimalisasi kegiatan pariwisata. Fasilitas umum yang kurang terawat dan aksesibilitas yang sulit dapat mengurangi daya tarik wisatawan untuk berkunjung. Hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan wisatawan yang pada akhirnya berdampak pada reputasi Pantai Setumu sebagai destinasi wisata. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah-masalah ini agar pengelolaan pariwisata bahari dapat dilakukan secara berkelanjutan dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat setempat.

Berdasarkan pengamatan terdapat juga masalah yang ada pada setiap entitas juga yang harus perlu diperhatikan, Pengelolaan wisata bahari di Pantai Tanjung Setumu masih menghadapi sejumlah permasalahan. Beberapa di antaranya adalah rendahnya kesadaran lingkungan SDM dalam menjaga kebersihan pantai tanjung setumu, sikap pengunjung yang masih acuh terkait pembuangan sampah pada tempatnya, serta pemerintah yang kurang terlibat dalam memberikan bantuan apapun untuk menunjang pelestarian wisata seperti belum adanya pembuatan jalan menuju ke tempat wisata pantai tanjung setumu serta belum adanya lampu penerang jalan. Hal ini berdampak pada kualitas layanan wisata yang dirasakan oleh pengunjung, seperti pelayanan yang belum profesional, serta masih ditemukannya sampah di sekitar area pantai. Menurut Eriyanto (2023), partisipasi masyarakat dalam pengembangan wisata sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan, sehingga perlu adanya peningkatan kompetensi dan kesadaran lingkungan masyarakat setempat.

Penting untuk menganalisis hubungan antara setiap entitas yang terlibat dengan variabel terikat dalam penelitian ini. Variabel terikat yang dimaksud adalah kepuasan wisatawan, yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Kepuasan wisatawan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola, yang pada gilirannya dipengaruhi oleh kompetensi dan kesadaran lingkungan masyarakat. Dalam hal ini, pengelola yang memiliki kompetensi tinggi akan lebih mampu memberikan layanan yang memuaskan, yang akan berujung pada kepuasan wisatawan. Sebaliknya, pengelola yang kurang kompeten cenderung memberikan layanan yang buruk, yang dapat menurunkan kepuasan wisatawan.

Perkembangan sektor pariwisata menuntut pengelolaan destinasi wisata yang profesional dan berkelanjutan agar mampu memberikan kepuasan bagi wisatawan. Pantai tanjung setumu pulau dompak kota tanjungpinang yang merupakan salah satu destinasi wisata lokal yang sedang berkembang dan memiliki potensi wisata alam yang cukup besar. Namun, potensi tersebut perlu didukung oleh Kompetensi pengelola, kesadaran lingkungan SDM, serta kualitas layanan yang baik agar pengalaman wisatawan dapat terpenuhi secara optimal. Tanpa pengelolaan yang kompeten dan kesadaran lingkungan SDM yang memadai, destinasi wisata berisiko mengalami penurunan kualitas layanan dan kepuasan wisatawan. Selain itu, masih terbatasnya penelitian yang mengkaji secara simultan pengaruh kompetensi pengelola, kesadaran lingkungan SDM, dan kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata pantai lokal yang menjadikan penelitian ini penting untuk dilakukan. Hasil

penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar dan bahan evaluasi bagi pengelola destinasi wisata serta pemerintah daerah dalam merumuskan strategi pengelolaan wisata yang berorientasi pada kepuasan wisatawan dan juga pengembangan pariwisata berkelanjutan di wilayah pesisir. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang ada, serta meningkatkan kompetensi dan kesadaran lingkungan masyarakat, diharapkan kualitas layanan pariwisata di Pantai Setumu dapat ditingkatkan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan wisatawan dan mendukung pembangunan ekonomi lokal.

KAJIAN PUSTAKA

Grand Theory

Teori kepuasan wisatawan yang dicetuskan oleh Kotler & Keller (2011) menjadi teori utama penelitian ini. Grand theory ini dianggap sebagai teori paling cocok untuk penelitian kepuasan wisatawan di pantai tanjung setumu. Kepuasan wisatawan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau hasil pengalaman terhadap produk dan layanan wisata dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Jika kinerja produk atau layanan memenuhi atau melebihi harapan, maka wisatawan akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja di bawah harapan, maka timbul rasa kecewa.

Teori ini menekankan pentingnya pengelolaan kualitas layanan, kualitas produk wisata, harga, biaya, dan pengalaman emosional sebagai faktor utama yang secara langsung memengaruhi kepuasan wisatawan. Kepuasan ini menjadi indikator utama loyalitas, niat kunjungan ulang, dan rekomendasi dari wisatawan. Kotler & Keller (2016) menyebutkan bahwa dengan memahami dan mengelola faktor-faktor ini secara optimal, pelaku pariwisata dapat meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan sehingga menghasilkan kepuasan yang berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, peneliti menyebarkan keusioner yang disusun berdasarkan kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Populasi dalam penelitian ini jumlahnya tidak diketahui dan dapat dikategorikan tidak terhingga. Adapun sampel dalam penelitian ini yaitu pengunjung wisatawan di Pantai Tanjung Setumu. Metode penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan non probability sampling yaitu dengan metode Purposive Sampling. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Hair et al. (2014), sehingga jumlah indikator sebanyak 17 buah dikali 5 ($17 \times 5 = 85$). Jadi melalui perhitungan berdasarkan rumusan tersebut, didapat jumlah sampel dari penelitian ini adalah sebesar 85 orang yang pernah berkunjung ke Pantai Tanjung Setumu Pulau Dompok Kota Tanjungpinang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini didominasi sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan yang berkunjung ke Pantai Tanjung Setumu lebih didominasi oleh Perempuan dibandingkan laki-laki. Banyaknya jumlah wisatawan Perempuan diharapkan dapat memberikan penilaian yang lebih beragam terkait kualitas layanan, kesadaran lingkungan, dan kepuasan selama berkunjung ke destinasi wisata tersebut. Dari segi usia, mayoritas responden berusia 17-25 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa Pantai Tanjung Setumu lebih banyak diminati oleh kalangan remaja dan dewasa muda yang cenderung aktif melakukan kegiatan wisata dan rekreasi. Usia yang masih produktif juga menunjukkan bahwa wisatawan memiliki ketertarikan tinggi terhadap destinasi alam serta lebih mudah tertarik pada pengalaman wisata yang menarik dan nyaman. Jika dilihat dari jumlah kunjungan, mayoritas responden telah berkunjung lebih dari tiga kali ke Pantai Tanjung Setumu. Hal ini menunjukkan bahwa Pantai Tanjung Setumu memiliki daya tarik yang cukup baik sehingga wisatawan memiliki minat untuk kembali berkunjung. Tingginya jumlah kunjungan ulang juga mengindikasikan

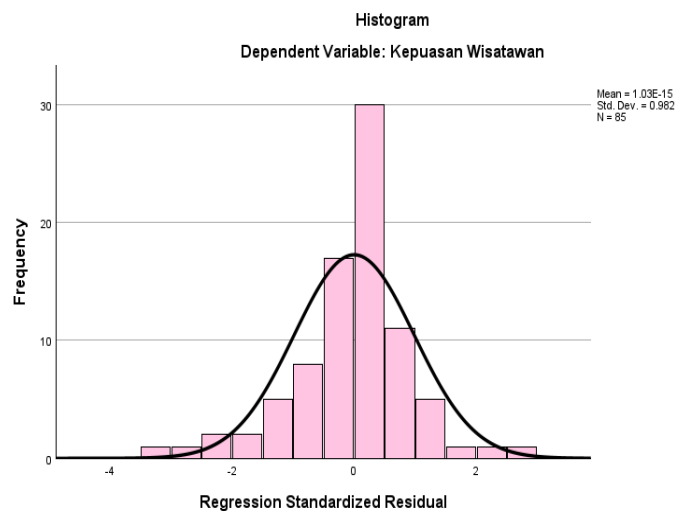
adanya rasa puas terhadap pengalaman wisata yang diperoleh baik dari segi lingkungan wisata maupun kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola.

Tabel 1. Analisis statistik deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kompetensi Pengelola	85	14	40	28.99	5.911
Kesadaran Lingkungan SDM	85	19	50	39.85	6.236
Kualitas Layanan	85	20	50	37.53	7.080
Kepuasan Wisatawan	85	12	30	22.36	4.208
Valid N (listwise)	85				

Sumber: Data diolah SPSS, 2026

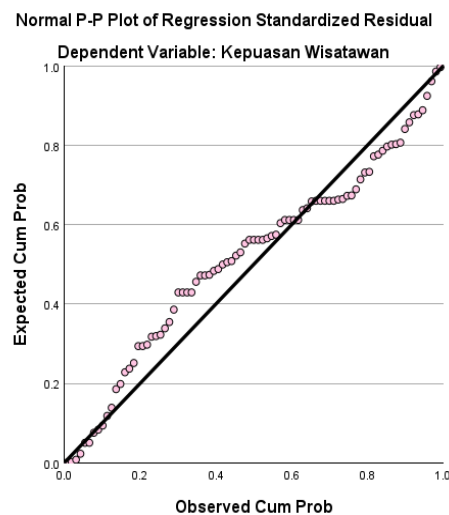
Berdasarkan tabel analisis statistik diatas, dapat diketahui bahwa data penelitian yang meliputi jumlah responden, nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata (mean) dan standar deviasi dari masing-masing variabel penelitian. Jumlah responden yang digunakan sebanyak 85 responden. Secara keseluruhan, hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai rata-rata yang cukup tinggi dan data dari 85 responden dapat digunakan untuk penelitian.



Gambar 1. Hasil uji normalitas dengan histogram

Sumber: Data diolah SPSS, 2026

Berdasarkan gambar histogram diatas, dapat diketahui bahwa distribusi data residual pada penelitian menunjukkan pola yang mendekati distribusi normal. Hal ini terlihat dari bentuk histogram yang menyerupai lonceng (*Bell Shaped*) dan penyebaran batang histogram yang mengikuti garis kurva normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data residual pada model regresi telah memenuhi asumsi normalitas, sehingga model regresi layak digunakan untuk penelitian.



Gamabr 2. Hasil uji normalitas

Sumber: Data diolah SPSS, 2026

Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa data residual pada penelitian cenderung berdistribusi normal. Hal ini terlihat dari penyebaran titik-titik yang berada disekitar dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa residual pada model regresi telah memenuhi asumsi normalitas sehingga model regresi layak digunakan untuk penelitian.

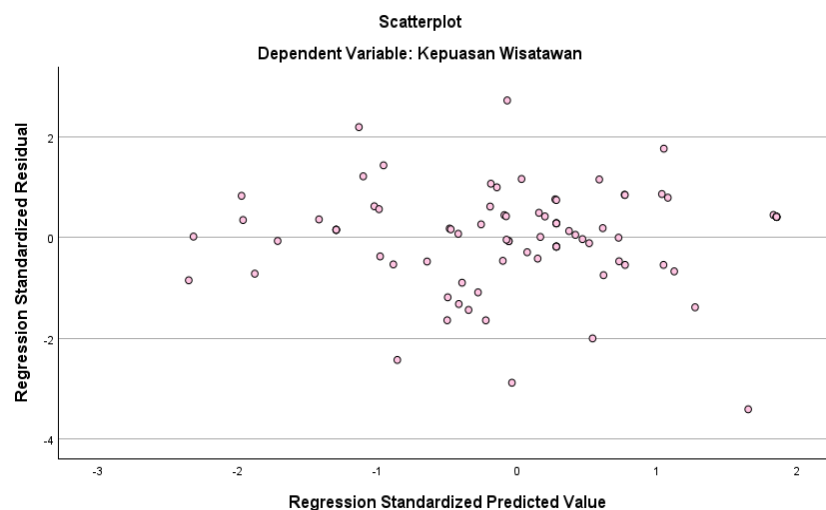
Tabel 2. Hasil uji multikolinearitas

<i>Coefficients^a</i>		
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1 (Constant)		
Kompetensi Pengelola	.291	3.441
Kesadaran Lingkungan SDM	.513	1.948
Kualitas Layanan	.322	3.106

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Sumber: Data diolah SPSS, 2026

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai *VIF* lebih kecil dari 10. Suatu model regresi dikatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai *VIF* < 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan linear yang kuat antar variabel independen sehingga model regresi terbebas dari masalah multikolinearitas dan layak digunakan untuk penelitian.



Gambar 3. Hasil uji heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah SPSS, 2026

Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa titik-titik residual menyebar secara acak diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu, seperti pola bergelombang, mengerucut atau melebar. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak mengalami masalah heteroskedastisitas sehingga model regresi layak digunakan untuk penelitian.

Tabel 3. Hasil uji t (Parsial)

Coefficients^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.500	1.574		.318	.752		
Kompetensi Pengelola	-.009	.074	-.013	-.128	.899	.291	3.441
Kesadaran Lingkungan SDM	.165	.053	.245	3.125	.002	.513	1.948
Kualitas Layanan	.415	.059	.698	7.061	<.001	.322	3.106

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Sumber: Data diolah SPSS, 2026

Berdasarkan tabel diatas, dapat dianalisis hasil pengujian sebagai berikut :

1. Variabel kompetensi pengelola memiliki nilai t hitung sebesar -0,128 dengan nilai signifikan sebesar 0,899. Karena nilai signifikan 0,899 > 0,05 maka kompetensi pengelola tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kompetensi pengelola berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan ditolak.
2. Variabel kesadaran lingkungan SDM memiliki nilai t hitung sebesar 3,125 dengan nilai signifikan sebesar 0,002. Karena nilai signifikan 0,002 < 0,05 maka kesadaran lingkungan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Artinya semakin tinggi kesadaran lingkungan SDM maka kepuasan wisatawan akan meningkat sehingga hipotesis diterima.
3. Variabel kualitas layanan memiliki nilai t hitung sebesar 7,061 dengan nilai signifikan sebesar < 0,001 karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka tingkat kepuasan wisatawan juga semakin tinggi sehingga hipotesis diterima.

Tabel 4. Pengujian hipotesis secara simultan (F)

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1108.928	3	369.643	79.049	<.001 ^b
	Residual	378.766	81	4.676		
	Total	1487.694	84			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kesadaran Lingkungan SDM, Kompetensi Pengelola

Sumber: Data diolah SPSS, 2026

Berdasarkan tabel diatas, hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 79,049 dengan nilai signifikan sebesar < 0,001 karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka dapat

disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel kompetensi pengelola, kesadaran lingkungan SDM dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Secara keseluruhan, hasil uji simultan ini membuktikan bahwa kombinasi ketiga variabel independen secara bersamaan mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan wisatawan.

Pembahasan

Pengaruh Kompetensi Pengelola Terhadap Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kompetensi pengelola memiliki nilai t hitung sebesar -0,128 dengan nilai signifikan sebesar 0,899. Karena nilai signifikan $0,899 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi pengelola tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Deli Kristina S dan Rahmat H (2023) secara simultan kompetensi pengelola tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di kampung wisata Sawah Pematang Johar. Sedangkan menurut penelitian Pipin dkk. (2024) yang menyatakan bahwa kompetensi pengelola berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten. Serta menurut Ni Made Ernawati, (2018) kompetensi pengelola merujuk pada kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh individu atau tim dalam mengelola suatu destinasi wisata. Kompetensi pengelola berperan penting dalam menentukan kualitas layanan dan pengelolaan lingkungan wisata.

Dilatar belakangi oleh pengelola wisata Pantai Tanjung Setumu yang hanya berjumlah dua orang dan juga pihak pengelola wisata yang belum memiliki banyak pengetahuan yang cukup mengenai manajemen pariwisata tidak mempengaruhi berkurangnya minat wisatawan untuk dapat berkunjung ke Pantai Tanjung Setumu tersebut. Menurut pendapat penulis, wisatawan tidak hanya menilai suatu destinasi wisata dari kemampuan atau kompetensi pengelolanya saja tetapi lebih mengutamakan pada pengalaman langsung yang mereka rasakan selama berkunjung. Meskipun pengelola memiliki kemampuan yang baik dalam mengelola wisata, hal tersebut belum tentu dapat meningkatkan kepuasan wisatawan apabila belum didukung oleh fasilitas yang memadai dan kondisi lingkungan wisata yang nyaman dan bersih. Kondisi ini juga dapat terjadi karena kompetensi pengelola lebih banyak berperan dibalik proses pengelolaan sedangkan wisatawan lebih fokus pada kualitas pengalaman yang diterima saat berada di lokasi wisata. Oleh sebab itu, kompetensi pengelola perlu diwujudkan dalam bentuk tindakan nyata agar dapat dirasakan langsung oleh wisatawan yang pada akhirnya mampu meningkatkan kepuasan wisatawan. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi penelitian Kompetensi pengelola wisata menurut Adrian et al. (2022) adalah seperangkat kemampuan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional yang harus dimiliki oleh pengelola destinasi wisata untuk mengelola sumber daya secara efektif dan berkelanjutan.

Pengaruh Kesadaran Lingkungan SDM Terhadap Kepuasan Wisatawan

Pada hasil dari uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kesadaran lingkungan SDM memiliki nilai t hitung sebesar 3,125 dengan nilai signifikan sebesar 0,002. Karena nilai signifikan $0,002 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran lingkungan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini didukung oleh penelitian Astiti, (2025) kesadaran lingkungan SDM yang berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang ada di Kawasan Pesisir Pantai Batu Pinagut Bolaang Mongondow Utara. Serta menurut Widiartanto, (2020) kesadaran lingkungan SDM adalah pemahaman dan perhatian yang dimiliki oleh karyawan dan pengelola terhadap isu-isu lingkungan yang berkaitan dengan operasional pariwisata. Kesadaran lingkungan mencakup pengetahuan tentang dampak kegiatan pariwisata terhadap lingkungan serta komitmen untuk menerapkan praktik berkelanjutan. Kesadaran ini dapat meningkatkan kualitas layanan dan menjaga kelestarian destinasi wisata. Kemudian hal ini dilatar belakangi oleh minimnya kesadaran lingkungan oleh masyarakat sebagai Sumber Daya Manusia dalam menjaga kebersihan Pantai Tanjung Setumu, sikap pengunjung yang masih acuh terkait pembuangan sampah pada tempatnya serta pemerintah yang kurang terlibat dalam memberikan bantuan apapun untuk menunjang pelestarian wisata.

Kesadaran lingkungan Sumber Daya Manusia yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan sehingga tanpa kesadaran lingkungan SDM, kegiatan pariwisata dapat menyebabkan kerusakan lingkungan pesisir yang mengakibatkan keunggulan potensi wisata mengalami penurunan. Menurut pendapat penulis, kesadaran lingkungan Sumber Daya Manusia memiliki pengaruh yang sangat penting

terhadap kepuasan wisatawan karena lingkungan wisata yang bersih dan terjaga akan memberikan pengalaman yang positif bagi pengunjung. Kesadaran lingkungan SDM dapat diwujudkan melalui perilaku menjaga kebersihan pantai, membuang sampah pada tempatnya, serta menjaga kelestarian alam. Ketika lingkungan wisata terawat dengan baik, wisatawan akan merasa lebih puas karena dapat menikmati destinasi wisata dengan aman dan nyaman. Sebaliknya rendahnya kesadaran lingkungan dapat menyebabkan kerusakan lingkungan dan menurunkan daya tarik wisata. Kesadaran lingkungan SDM tidak hanya menjadi tanggung jawab pengelola wisata tetapi juga masyarakat sekitar, pengunjung, dan pemerintah. Kerja sama yang baik dalam menjaga kelestarian lingkungan akan menciptakan destinasi wisata yang lebih berkualitas sehingga mampu meningkatkan kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran lingkungan SDM perlu terus dilakukan melalui edukasi, pengawasan, serta dukungan fasilitas yang memadai agar keberlanjutan destinasi wisata tetap terjaga. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mardhatillah (2025) menyatakan bahwa kesadaran lingkungan SDM ini mencakup kesiapan dan motivasi masyarakat dalam berpartisipasi aktif melestarikan kebersihan dan kelestarian pantai.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan hasil uji pengolahan data menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki nilai t hitung sebesar 7,061 dengan nilai signifikan sebesar $< 0,001$ karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini didukung oleh penelitian Mihardi & Lidya (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Serta menurut Tjiptono, (2016:157) bisa diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang mencakup produk, layanan, sumber daya manusia, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan.

Kemudian dilatar belakangi oleh pelayanan yang belum profesional, seperti belum adanya pembuatan jalan menuju ke tempat wisata Pantai Tanjung Setumu dan belum adanya lampu penerang jalan serta masih banyak ditemukannya sampah disekitar area pantai. Hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan wisatawan yang pada akhirnya berdampak pada reputasi kualitas layanan yang dimiliki Pantai Tanjung Setumu sebagai destinasi wisata. Dalam hal ini, pengelola yang memiliki kompetensi tinggi akan lebih mampu memberikan layanan yang memuaskan, yang akan berujung pada kepuasan wisatawan. Sebaliknya, pengelola yang kurang kompeten cenderung memberikan layanan yang buruk yang dapat menurunkan kepuasan wisatawan. Menurut pendapat penulis, semakin baik pelayanan yang diberikan kepada wisatawan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung Pantai Tanjung Setumu. Kualitas layanan yang baik dapat dilihat dari tersedianya fasilitas yang memadai, lingkungan wisata yang bersih, pelayanan yang ramah, serta akses wisata yang aman. Wisatawan pada umumnya akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu, pengelola wisata perlu meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh, baik dari aspek fasilitas maupun pelayanan kepada pengunjung. Kualitas layanan yang baik juga dapat meningkatkan citra positif Pantai Tanjung Setumu sebagai destinasi wisata. Wisatawan yang merasa puas cenderung akan merekomendasikan tempat wisata tersebut kepada orang lain. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga kepuasan wisatawan sekaligus mendukung perkembangan destinasi secara berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Variabel kompetensi pengelola (X1) dalam penelitian ini tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan (Y). Hal ini menunjukkan pengelolaan wisata tidak berdampak bagi wisatawan dalam mengunjungi Pantai Tanjung Setumu. Variabel kesadaran lingkungan SDM (X2) dalam penelitian ini secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa Sumber Daya Manusia yang memiliki kesadaran atau kepedulian terhadap lingkungan dapat mempengaruhi wisatawan dalam berwisata ke Pantai Tanjung Setumu. Variabel kualitas layanan (X3) dalam penelitian ini secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik akan membuat wisatawan tidak ragu dalam berwisata ke Pantai Tanjung Setumu. Berdasarkan pengujian yang telah peneliti

lakukan, hipotesis yang menyatakan bahwa simultan variabel kesadaran lingkungan SDM dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, namun variabel kompetensi pengelola tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Diharapkan kepada pengelola wisata Pantai Tanjung Setumu untuk dapat meningkatkan kompetensi dalam pengelolaan destinasi wisata, seperti kemampuan dalam memberikan pelayanan, pengelolaan fasilitas, serta pengembangan potensi wisata. Selain itu, pengelola perlu mengikuti pelatihan atau pembinaan terkait manajemen pariwisata agar kemampuan yang dimiliki dapat diterapkan secara nyata dan dirasakan langsung oleh wisatawan sehingga mampu meningkatkan kepuasan wisatawan. Diharapkan kepada masyarakat, pengelola, dan pengunjung wisatawan Pantai Tanjung Setumu dapat meningkatkan kesadaran lingkungan terhadap pentingnya menjaga kebersihan dan kelestarian lingkungan wisata untuk menciptakan Sumber Daya Manusia yang berkualitas. Pemerintah sebaiknya lebih terlibat dalam memberikan bantuan apapun untuk menunjang pelestarian wisata, seperti pembuatan jalan menuju ketempat wisata Pantai Tanjung Setumu serta pembuatan lampu penerang jalan. Pengelola juga disarankan untuk menyediakan tempat sampah yang memadai dan memberikan edukasi kepada pengunjung mengenai pentingnya menjaga kebersihan lingkungan pantai agar kenyamanan dan kepuasan wisatawan tetap terjaga. Diharapkan kepada pihak pengelola wisata Pantai Tanjung Setumu untuk dapat meningkatkan kualitas layanan dengan memperbaiki fasilitas wisata, seperti fasilitas umum yang kurang terawat dan aksesibilitas yang sulit dapat mengurangi daya tarik wisatawan. Selain itu, pengelola perlu memberikan pelayanan yang responsif dan cepat terhadap berbagai keluhan wisatawan agar wisatawan merasa nyaman, puas dan tertarik untuk kembali berkunjung ke Pantai Tanjung Setumu. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian terkait kepuasan wisatawan. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat menambahkan variabel lain baik yang berasal dari faktor internal maupun eksternal, guna memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, dkk. 2022. Kompetensi Pengelola Wisata. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, Vol. 10 No. 2, hlm. 145-160.
- AAEPD Astiti. 2025. Kesadaran Lingkungan SDM Pariwisata terhadap Kualitas Lingkungan dan Kenyamanan Pengunjung dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan. *Journal of Responsible Tourism*, Vol. 5 No. 1, hlm. 513-526.
- Afaz, dkk. 2025. Kesadaran Lingkungan pada SDM Pesisir sebagai Bagian Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Pesisir Berkelanjutan*, Vol. 4 No. 2, hlm. 50-65.
- Bukhari, dkk. 2023. Indikator Kesadaran Lingkungan SDM: Pengetahuan, Sikap, Peran Aktif, Praktik Konservasi dan Kesiapan. *Jurnal Lingkungan dan Pembangunan*, Vol. 8 No. 1, hlm. 20-35.
- Dewanti, dan Bukhari. 2023. Kesadaran Lingkungan SDM: Pengetahuan, Sikap, Peran Aktif, Praktik Konservasi dan Kesiapan. *Jurnal Pesisir Berkelanjutan*, Vol. 4 No. 2, hlm. 48-60.
- Hafidzah, dkk. 2024. Indikator Kompetensi Pengelola Wisata: Kompetensi Teknis, Pelayanan, Manajerial dan Inovasi. *Jurnal Pariwisata Terapan*, Vol. 7 No. 3, hlm. 75-90.
- Pipin Suryanisari, Irma Hermawati, dan Euis Ajizah. 2024. Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Pengelola Wisata Terhadap Kualitas Pelayanan pada Objek Wisata Pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, Vol. 11 No. 2, hlm. 100-115.
- Viola Ginting. 2022. Kepuasan Wisatawan dan Kualitas Layanan pada Destinasi Wisata Alam. *Jurnal Kepariwisata*, Vol. 9 No. 1, hlm. 45-55.
- Azzura Herdiana, N., & Humaedi, S. (n.d.). Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial. Nilai Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Pengelola Program Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat Wisata Konservasi Peny. <https://doi.org/10.24198/focus.v7i2.54381>
- Kualitas, P., Terhadap, L., Wisatawan, K., Bira, P., Kabupaten, D., Yusril, Mahmud, A., Razak, S. R., & Prihatin, E. (2021). Center of Economic Student Journal 4(3) (2021) | 225. In Center of Economic Student Journal (Vol. 4, Issue 3).

- Mihardi Sanjaya Sukma Sari, & Lidya Martha. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kawasan Wisata Bahari Terpadu Mandeh. JURNAL RISET MANAJEMEN DAN EKONOMI (JRIME), 1(4), 403–425. <https://doi.org/10.54066/jrime-itb.v1i4.906>
- Mulyana, H., & Chandra Lesmana, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Keraton Kasepuhan Cirebon. *Tourism Scientific Journal*, 6(2), 291–297. <https://doi.org/10.32659/tsj.v6i2.138>
- Suryanisari, P., Hermawati, I., Ajizah, E., Universitas, L., Tansa, M., & Rangkasbitung, I. (n.d.). The Asia Pacific Journal of Management Studies Pengaruh Pelatihan Dan Kompetensi Pengelola Wisata Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Objek Wisata Pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2016). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid1. Jakarta:Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. Marketing Management, Edisi 14. New Jersey: Prentice Hall Published
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung
- Tjiptono, F. (2022). Service Management: Mewujudkan layanan prima edisi 4. Penerbit Andi.