

## **OPTIMALISASI KINERJA PENGELOLA DENGAN KOMPETENSI DAN PELAYANAN TERBAIK : STUDI PADA WISATA HIU BOTUBARANI**

*Ririn Ibrahim<sup>1</sup>, Irwan Yantu<sup>2</sup>, Moh. Agussalim Monoarfa<sup>3</sup>*

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo<sup>1</sup>*

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo<sup>2</sup>*

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo<sup>3</sup>*

*Email: [Ririnibrahim1717@gmail.com](mailto:Ririnibrahim1717@gmail.com)<sup>1</sup>*

---

**Abstract:** *This study aimed to determine the influence of competence and service quality on the Botubarani whale shark tourism management performance in Botubarani village. The data used were primary data obtained from students of the Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Gorontalo who were then involved as respondents through Slovin's formula. Thus, the number of respondents involved was 100. The results of the data collected through the distribution of questionnaires have been tested with validity and reliability tests, classical assumption test, and simple linear regression test. The data analysis method used the application SPSS Version 20. The results of simple linear regression analysis test indicated that the competence and service quality variables have a positive influence on the Botubarani whale shark tourism management performance in Botubarani Village. Based on the calculation of the coefficient of determination indicates R<sup>2</sup> of 49,6%. In essence, the competence and service quality have a positive influence on the Botubarani whale shark tourism management performance in Botubarani Village, while the remaining 50,4% is influenced by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** *Competence; Service Quality; Performance.*

---

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pengelola Dengan Kompetensi Dan Pelayanan Terbaik pada Wisata Hiu Botubarani. Pengumpulan data menggunakan data primer yang diperoleh dari Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo yang kemudian di jadikan responden menggunakan rumus slovin setelah melakukan perhitungan sehingga peneliti menyesuaikan sebanyak 100 responden. Hasil data yang di kumpulkan melalui pembagian kuesioner tersebut telah diuji dengan uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi klasik, dan uji regresi linier sederhana. Metode analisis data menggunakan aplikasi SPSS Versi 20. Berdasarkan hasil penelitian uji analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel kompetensi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja pengelola wisata hiu paus botubarani di Desa Botubarani. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi menunjukkan R<sup>2</sup> sebesar 49,6%. Dapat disimpulkan bahwa kompetensi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja pengelola wisata hiu paus botubarani di Desa Botubarani, sedangkan sebesar 50,4% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** *Kompetensi; Kualitas Pelayanan; Kinerja*

### **PENDAHULUAN**

Pariwisata merupakan salah satu penghasil devisa negara yang tinggi, dimana dalam hal ini setiap daerah pastinya memiliki objek wisata yang memiliki nilai lebih dan menjadi daya tarik tersendiri bagi orang lain. Dari masing-masing objek wisata yang ada disetiap daerah memerlukan pengembangan yang berkala dan berkelanjutan. Dengan adanya pengembangan itulah diharapkan bahwa masyarakat sekitar objek wisata mampu meningkatkan mutu dan taraf hidupnya melalui pengembangan objek wisata yang ada didaerahnya (Primadany et al., 2019). Salah satu stakeholder pariwisata yang sangat mempunyai peran adalah wisatawan. Wisatawan merupakan seseorang yang melakukan perjalanan wisata.

Dalam melakukan perjalanan wisata ataupun penetapan untuk melakukan kegiatan wisata seorang wisatawan banyak dipengaruhi oleh berbagai macam hal, baik itu secara internal maupun secara eksternal. Faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan perjalanan wisata ini menjadi hal yang sangat menarik untuk dijadikan arahan dalam pengembangan daya tarik wisata (Sidiq & Resnawaty, 2017). Gorontalo adalah salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki peranan cukup besar dalam pengembangan pariwisata dan devisa negara. Gorontalo memiliki potensi alam dan keanekaragaman budaya yang tidak kalah menarik dengan daerah lainnya.

Gorontalo memiliki beragam jenis wisata menarik yang membuat banyak wisatawan dari mancanegara maupun domestik ingin datang dan berkunjung untuk melihat keindahan objek wisata yang ada di Gorontalo (Modal, 2018).

Kabupaten Bone Bolango merupakan salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Gorontalo memiliki beragam pilihan destinasi wisata yang dapat menarik minat wisatawan. Diantaranya adalah objek wisata Hiu Paus Botubarani. Kesesuaian kawasan wisata Hiu Paus di perairan Desa Botubarani masuk dalam kategori sesuai sebesar 75% untuk pemanfaatannya sebagai kawasan wisata. Daya dukung yang diperoleh dari wisata Hiu Paus Desa Botubarani adalah 24 orang per hari. Nilai ekonomi wisata Hiu Paus Desa Botubarani diperoleh sebesar Rp 7.894.602.230,00 per bulan puncak kemunculan atau rata-rata sebesar Rp 123.353.160,00 per bulan puncak kemunculan. Berikut merupakan data pendapatan per 3 bulan selama 6 bulan terakhir ditahun 2023:

Tabel 1. Pendapatan Per 3 Bulan Selama 6 Bulan Terakhir Tahun 2023

No	Bulan	Pendapatan
1.	Februari, Maret, dan April	Rp 12.250.000
2.	Mei, Juni, dan Juli	Rp 18.685.000
<b>Jumlah</b>		<b>Rp 30.935.000</b>

Sumber: Dinas Pariwisata Bone Bolango

Berdasarkan Tabel diatas, dapat dilihat bahwa pendapatan per 3 bulan yaitu pada bulan Februari, Maret, dan April mencapai Rp 12.250.000 dan 3 bulan berikutnya pada bulan Mei, Juni, dan Juli adalah Rp 18.685.000. Sehingga pendapatan yang dihasilkan selama 6 bulan terakhir ditahun 2023 ini sebesar Rp 30.935.000. Beberapa ekor Hiu Paus yang berenang di permukaan perairan membuat ribuan orang berdatangan dari berbagai daerah untuk dapat melihat dari dekat. Hiu Paus sebagai hewan tergolong yang tidak mudah untuk ditemui di wilayah perairan Indonesia. Hal ini membangun rasa penasaran orang untuk melihat secara langsung. Namun menghilangya hiu paus pada beberapa waktu juga membawa dampak berkurangnya wisatawan yang berkunjung. Hal ini dapat dilihat dari data jumlah pengunjung wisata Hiu Paus Botubarani yang setiap tahunnya mengalami penurunan seperti pada Tabel berikut:

Tabel 2. Jumlah Data Pengunjung Wisata Hiu Paus Botubarani Tahun 2016-2021

No	Tahun	Wisatawan Domestik	Wisatawan Mancanegara	Jumlah Pengunjung
1	2016	24.030 (↑)	8.013 (↑)	32.043 (↑)
2	2017	11.630 (↓)	193 (↓)	11.823 (↓)
3	2018	16.847 (↑)	1.510 (↑)	18.357 (↑)
4	2019	10.772 (↓)	1.693 (↑)	12.465 (↓)
5	2020	945 (↓)	348 (↓)	1.293 (↓)
6	2021	12.332 (↑)	26 (↓)	12.358 (↑)

Keterangan:

(↑): Meningkat  
(↓): Menurun

Sumber: Dinas Pariwisata Bone Bolango

Berdasarkan data jumlah pengunjung tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah pengunjung setiap tahun tidak mengalami peningkatan yang signifikan melainkan sering mengalami penurunan. Dari penurunan jumlah pengunjung dapat diketahui bahwa ada wisatawan yang tidak melakukan kunjungan ulang ditahun berikutnya. Dimana pada tahun 2016 jumlah pengunjung wisata Hiu Paus Botubarani sebanyak 32.043 pengunjung yang di dominasi oleh wisatawan domestik. Terjadi penurunan yang signifikan pada tahun 2017 yaitu sebanyak 11.823 pengunjung. Pada tahun 2018 terjadi sedikit peningkatan jumlah pengunjung menjadi 18.357 pengunjung. Namun pada tahun berikutnya terjadi lagi penurunan jumlah pengunjung yaitu pada tahun 2019 sebanyak 12.465 pengunjung. Pada tahun 2020 terjadi pandemi Covid-19 yang mengakibatkan akses keluar masuk antar negara termasuk akses dari satu wilayah ke wilayah lainnya di tutup karena adanya pandemi, sehingga jumlah pengunjung paling sedikit dari pada empat tahun sebelumnya yaitu hanya sebanyak 1.293 pengunjung. Pada tahun 2021, setelah pandemi jumlah pengunjung meningkat sebanyak 12.358 pengunjung. (Fahri, 2021).

Destinasi wisata trennya mengalami pergeseran, saat ini para wisatawan cenderung untuk berwisata menikmati alam menyatu dengan suasana dan kehidupan masyarakat desa dengan waktu yang lebih santai. Peluang menangkap tren wisata alam ini sudah banyak dilakukan oleh pegiat pariwisata dengan membangun ecotourism atau ekowisata sebagai daya tarik utama para wisatawan (Nandang et al., 2023). Ekowisata merupakan suatu konsep pengembangan wisata yang menawarkan bentuk wisata yang ramah terhadap kelestarian alam dan budaya (Noor et al., 2016). Ekowisata akan berkembang apabila didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana serta keterlibatan dari pemerintah dan masyarakat dalam pengelolaannya. (Mu'tashim, 2021) memperlihatkan bahwa hambatan yang dihadapi dalam pengembangan ekowisata adalah kurang kompetennya SDM, kurangnya pelibatan dan tanggung jawab masyarakat terhadap kegiatan konservasi, masih kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan konservasi, dan aksesibilitas yang kurang memadai. Permasalahan sumber daya manusia sebagai pelaku usaha pada sektor pariwisata berdampak terhadap kinerja pengelolaan ekowisata khususnya kinerja para pelaku usaha yang ikut terlibat belum menunjukkan kinerja yang diharapkan oleh semua pihak.

Mangkunegara (2016) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pelaku usaha wisata merupakan capaian hasil kerja yang dilakukan dalam memuaskan wisatawan yang berkunjung. Berdasarkan observasi didapat bahwa para pengelola wisata Hiu Paus Botubarani bila dilihat dari kinerjanya masih belum maksimal baik dari unsur kinerja, kualitas kerja maupun waktu yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang cukup lama dan kurang praktis.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung di lapangan ternyata penataan lingkungan tidak cukup baik di sekitar tempat wisata Hiu Paus tersebut terutama masalah kebersihan (pengelolaan sampah dan limbah) serta kenyamanan pengunjung. Hal ini juga akan berdampak pada Hiu Paus itu sendiri, yakni pembuangan sampah serta limbah di area perairan, maka secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kualitas perairan. Perubahan kualitas perairan secara tidak langsung dapat memberikan dampak terhadap pola sebaran hiu paus tersebut. Struktur pengelolaan yang sebaiknya dilakukan dalam pengelolaan wisata Hiu Paus adalah keberlanjutan ekowisata Hiu Paus menjadi tujuan utama dalam pengelolaannya. Namun, untuk mencapai tujuan ditemukan kendala, yakni tidak adanya ketelitian sehingga kurangnya informasi dan data base.

Kendala selanjutnya adalah belum terciptanya koordinasi antar pemangku kepentingan. Kebutuhan untuk mengatasi kendala adalah dengan meningkatkan kerja sama semua pemangku kepentingan. Para pengelola wisata Hiu Paus Botubarani menjadikan kehadiran Hiu Paus atau yang bernama latin *rhyncodon typus* tersebut sebagai daya tarik utama. Namun, pengelola tidak bisa memprediksi kapan kehadiran Hiu Paus di Pantai Botubarani. Oleh sebab itu, banyak wisatawan yang harus kecewa karena mereka tidak bisa berjumpa dengan Hiu Paus di Pantai Botubarani. Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keterampilan dan sikap pekerja.

Selain kompetensi, dengan memberikan kualitas pelayanan prima akan berpengaruh terhadap kegiatan wisata yang dilakukan (Nandang et al., 2023). Kualitas pelayanan atau kualitas layanan adalah kemampuan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan. Hal ini tentunya akan berkaitan langsung dengan minat kunjungan kembali wisatawan tersebut. Dalam usaha menarik minat wisatawan diperlukan penanganan yang profesional atas sektor pariwisata (Sidiq & Resnawaty, 2017). Terdapat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nandang (2023) menunjukkan bahwa baik secara simultan maupun parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pelaku ekowisata di Kampung Kopi Mekarbuana – Karawang. Penelitian yang dilakukan oleh (Mu'tashim, 2021) memperlihatkan bahwa hambatan yang dihadapi dalam pengembangan ekowisata adalah kurang kompetennya sumber daya manusia dalam pengelolaannya, kurangnya pelibatan dan tanggung jawab masyarakat terhadap kegiatan konservasi, masih kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan konservasi, dan aksesibilitas yang kurang memadai. Berdasarkan hasil penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kinerja pengelola wisata yang berjudul Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pengelola Wisata Hiu Paus di Desa Botubarani.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini tergolong kedalam penelitian kuantitatif. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode eksplanatori. Pada penelitian kuantitatif eksplanatori adalah penelitian yang akan menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang mempengaruhi hipotesis peneliti.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer. Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dengan memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui jawaban kuesioner yang dibagikan kepada wisatawan objek wisata Hiu Paus Botubarani. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiono, 2018).

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu tiga bulan yaitu dari bulan Maret sampai pada bulan Mei 2023. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Botubarani, Kecamatan Kabilabone, Kabupaten Bone Bolango, Provinsi Gorontalo.

### **Populasi dan Sampel**

#### **Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi dalam setiap penelitian harus disebutkan secara tersurat, yaitu yang berkenaan dengan besarnya anggota populasi serta wilayah penelitian yang dicakup. Tujuan diadakan populasi adalah agar kita dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil dari anggota populasi dan membatasi berlakunya daerah generalisasi (Usman & Akbar, 2009). Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah wisatawan domestik di Hiu Paus Botubarani pada tahun 2020-2021 adalah sejumlah 20.787. Hal ini dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

Tabel 3. Jumlah Wisatawan Domestik

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wisatawan</b>
2020	8.455
2021	12.332
Jumlah	20.787

Sumber: Dinas Pariwisata Bone Bolango

#### **Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang sama dengan populasi. Didalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah para wisatawan domestik Hiu Paus Botubarani yang berdasarkan data diperoleh jumlah wisatawan domestik dihiu paus Botubarani pada tahun 2020-2021 berjumlah 20.787 orang. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*.

Berdasarkan rumus tersebut, n yang didapatkan adalah  $99,5 = 100$  orang. Pada penelitian ini peneliti harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 100 orang.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Uji Parsial (Uji T)**

Uji parsial atau uji T digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel independen menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan yaitu jika nilai t-hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t Tabel dan nilai sig.  $< 0,05$  maka terdapat pengaruh signifikan. Sebaliknya jika nilai t hitung yang diperoleh lebih kecil dari nilai t Tabel dan nilai sig.  $> 0,05$  maka tidak terdapat pengaruh signifikan. Nilai t Tabel didapatkan berdasarkan besarnya df. Nilai df diperoleh dengan rumus  $df = n-k-1$ . Jadi  $df = 100-2-1 = 97$ , nilai df dari 88 dengan tingkat signifikan 0,05 yaitu 1,662.

Hasil pengujian parsial (Uji T) dengan menggunakan software SPSS dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 4. Uji Parsial (Uji t)

Variabel	$t_{hitung}$	Signifikansi
Kompetensi (X1)	3,456	0,000
Kualitas Pelayanan (X2)	2,589	0,001

Sumber : Data Diolah (2023)

Dari hasil uji t pada Tabel 4 di atas, diperoleh t hitung untuk Kompetensi sebesar 3,456 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 sementara untuk variabel Kualitas Pelayanan nilai t hitung sebesar 2,589 dan nilai signifikansi 0,001. Untuk menentukan t Tabel digunakan lampiran statistika Tabel t, dengan menggunakan  $\alpha = 5\%$  dengan (df)  $n - 1$  atau  $100 - 1 = 99$ . Maka diperoleh t Tabel 1,984. Maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja

Variabel kompetensi (X1) diperoleh nilai t hitung sebesar 3,456 sedangkan nilai t Tabel adalah sebesar 1,984 sehingga  $t_{hitung} > t_{Tabel}$  dan nilai signifikansi 0,000 sedangkan nilai alpha 0,05 sehingga  $sig < \alpha$ . Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Maka ini berarti kompetensi (X1) berpengaruh terhadap kinerja (Y).

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja

Variabel kualitas pelayanan (X2) diperoleh nilai t hitung sebesar 2,589 sedangkan nilai t Tabel adalah sebesar 1,984 sehingga  $t_{hitung} > t_{Tabel}$  dan nilai signifikansi 0,001 sedangkan nilai alpha 0,05 sehingga  $sig < \alpha$ . Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Maka ini berarti kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kinerja (Y).

#### Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh independen terhadap variabel dependen secara merata. Pengambilan keputusan dilakukan atas dasar jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka terdapat pengaruh secara bersama-sama, sebaliknya jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka tidak terdapat pengaruh secara bersama-sama. Hasil pengujian simultan (Uji F) dengan menggunakan *software* SPSS dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 5. Uji Simultan (Uji F)

Variabel	$F_{hitung}$	Signifikansi
Kompetensi (X1), Kualitas Pelayanan (X2)	47,736	0,000

Sumber : Data Diolah (2023)

Dari hasil uji F pada Tabel 4.13, dapat dilihat F hitung diperoleh sebesar 47,736 sedangkan nilai F Tabel menggunakan nilai dari lampiran statistika Tabel F. Menghitung F Tabel dengan  $dk_{pembilang} = k$  (jumlah variabel independen) dan  $dk_{penyebut} = (n - k - 1)$  dengan taraf kesalahan 5% . Dari rumus tersebut diperoleh  $dk_{pembilang} = 2$  dan  $dk_{penyebut} = 100 - 2 - 1 = 97$ , dengan menggunakan signifikansi 0,05 maka diperoleh F Tabel sebesar

Hal ini menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{Tabel}$  yaitu  $47,736 >$ , maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya variabel Kompetensi dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja.

#### Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi ini dilakukan dengan maksud mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara bersama-sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai *adjusted R-Squared*. Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel bebas dalam model regresi mampu menjelaskan variasi dari variabel terikatnya. Koefisien determinasi dapat dilihat melalui nilai *R square* ( $R^2$ ) pada Tabel berikut :

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi

Variabel	Nilai R	Nilai R-Square (R2)
Kompetensi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2)	0,704	0,496

*Sumber : Data Diolah (2023)*

Dari Tabel 6. diperoleh nilai koefisien determinan  $R = 0,704$  yang menunjukkan tingkat hubungan antara kompetensi dan kualitas pelayanan terhadap kinerja. Sedangkan R square (R2) diperoleh sebesar 0,496 yang artinya pengaruh variabel independen yang terdiri dari kompetensi dan kualitas pelayanan terhadap dependen variabel kinerja sebesar 0,496 atau 49,6%. Sedangkan sebesar 0,504 atau 50,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Uji Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Berikut hasil uji analisis regresi linier berganda :

Tabel 7. Uji Regresi Berganda

Model	Koefisien	
	B	Std Error
Constant	11,916	2,747
Kompetensi	0,594	0,172
Kualitas Pelayanan	0,308	0,194

*Sumber : Data Diolah (2023)*

Berdasarkan Tabel 7 maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 11,916 + 0,594X_1 + 0,308X_2$$

Persamaan tersebut menjelaskan bahwa :

- Koefisien Konstanta (Y)  
Variabel (Y) atau dalam hal ini adalah pengambilan keputusan investasi tetap sebesar 11,916 dengan anggapan bahwa variabel lainnya konstan.
- Koefisien Kompetensi (X1)  
Setiap penambahan 1 satuan variabel kompetensi (X1) maka variabel kinerja akan bertambah 0,594 satuan.
- Koefisien Kualitas Pelayanan (X2)  
Setiap penambahan 1 satuan variabel kualitas pelayanan (X1) maka pengambilan variabel kinerja (Y) akan bertambah 0,308 satuan.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kompetensi berdampak terhadap kinerja. Ini berarti, peningkatan kompetensi dapat meningkatkan kinerja pengelola wisata hiu paus di Desa Botubarani. Hal ini terjadi karena para pengelola telah memiliki pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan sikap yang baik dalam menyelesaikan dan mengambil keputusan dalam setiap pekerjaan. Kemampuan yang baik yang dimiliki oleh pengelola dapat dilihat pada hasil kuesioner yang disebarkan peneliti kepada responden, terlihat pada analisis deskriptif bahwa indikator pemahaman mendapatkan skor persentase nilai mean cukup tinggi yang dapat disimpulkan bahwa kemampuan pengelola dalam membuat keputusan, mengidentifikasi permasalahan hingga penyelesaian masalah sudah sangat baik. Sikap yang juga dimiliki pengelola dari hasil kuesioner yang disebarkan peneliti juga mendapatkan skor mean cukup tinggi sehingga ini juga dapat disimpulkan bahwa pengelola selalu tanggap dalam bekerja dan selalu berusaha mematuhi peraturan dan norma yang berlaku. Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Nasution, 2022). Dengan demikian, kompetensi

menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang.

Menurut Sutrisno (2016) kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Dari hasil kusioner juga dapat dilihat bahwa pengelola telah memberikan peran yang baik dan keterampilan dalam berbagai hal seperti mahir dalam mengoperasikan mesin perahu untuk membantu para pengunjung agar dapat melihat hiu paus secara lebih dekat. Kemahiran inilah yang membuktikan bahwa pengelola juga sangat menekuni pekerjaan mereka. Adanya pengetahuan dan keterampilan, pengelola juga harus mempunyai sikap kejujuran dan integritas dalam bekerja maupun sikap sosialnya terhadap rekan kerja. Apabila pengelola dituntut untuk bekerja dalam suatu tim, maka pengelola wisata hiu paus juga harus bisa dalam menjalani kondisi kerja yang sudah ditetapkan oleh atasan. Hal tersebut juga berkaitan langsung dengan kemampuan pengelola dalam beradaptasi mengenai apapun kondisi kerja yang sedang terjadi ataupun yang akan terjadi. Dengan keseluruhan kompetensi yang dimiliki mulai dari kompetensi intelektual, kompetensi sosial, dan kompetensi emosional maka tentu berdampak pada kinerja pengelola itu sendiri. Kinerja pengelola dapat dilihat pada hasil kuesioner dimana ditunjukkan dengan skor total yang dimasukkan ke dalam kategori baik/tinggi. Kompetensi yang tinggi tersebut berdampak positif terhadap kinerja pengelola. Pengelola yang memiliki kompetensi tinggi mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan. Pelayanan yang berkualitas membuat wisatawan merasa puas dan senang, sehingga mereka akan kembali lagi ke tempat wisata tersebut. Hal ini meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung, sehingga kinerja pengelola juga akan meningkat.

Menurut Suharsaputra (2010) yang menjelaskan bahwa faktor kemampuan/kompetensi dapat mempengaruhi kinerja karena dengan kemampuan yang tinggi, maka kinerja pegawai pun akan tercapai. Sebaliknya, apabila kemampuan pegawai rendah atau tidak sesuai dengan keahliannya, maka kinerja pun tidak akan tercapai. Hal tersebut sesuai dengan Abdi dan Wahid (2018) yang menyatakan bahwa apabila karyawan memiliki kompetensi yang tinggi sehingga dapat memberikan peningkatan bagi hasil kerja yang dimiliki oleh karyawan. Teori tersebut juga didukung oleh kajian empirik menurut Kadir, dkk. (2018) menemukan kompetensi berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap hasil kerja yang dimiliki oleh bawahannya. Karyawan memiliki kemampuan kerja yang sudah sesuai bidang pekerjaannya akan lebih teliti untuk hasil yang didapat karyawan dalam bekerja. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nandang, et. Al (2023) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kompetensi (X) dengan variabel kinerja pegawai (Y). Hal ini sejalan dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Krisnawati & Bagia (2018), Musabah et al. (2017), dan Hermawan (2019) yang menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berdampak terhadap kinerja. Ini berarti, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik pula kinerja pengelola wisata hiu paus di Desa Botubarani. Hal ini dapat terjadi karena para pengelola sudah cukup baik dalam melayani pengunjung/wisatawan. Selain itu, semua kebutuhan yang dibutuhkan pengunjung wisata telah disediakan oleh para pengelola. Kualitas pelayanan yang baik juga akan meningkatkan produktivitas karyawan karena karyawan memiliki fokus dan energi yang lebih besar untuk menyelesaikan tugasnya. Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, mereka akan lebih fokus dan termotivasi untuk menyelesaikan tugasnya dengan baik. Hal ini akan meningkatkan produktivitas karyawan dan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Pelayanan yang dilakukan oleh para pengelola terhadap pengunjung dapat dilihat pada hasil kusioner yang disebarkan peneliti kepada pengunjung/wisatawan, terlihat pada analisis deskriptif bahwa indikator seperti tangibles atau penyediaan sumber daya dalam penelitian ini yaitu kondisi objek wisata dari segi kerapian dan kebersihan mendapatkan nilai mean sangat tinggi, yang berarti bahwa dari segi pelayanan pengelola telah menyediakan tempat dengan kondisi yang aman dan nyaman bagi para wisatawan.

Selain itu, indikator asuransi dan juga sikap empati pengelola juga mendapatkan skor mean yang juga sangat tinggi, hal ini membuktikan bahwa pengelola sangat baik dalam segi pelayanan demi kenyamanan para pengunjung. Indikator responsiveness pada variabel kualitas pelayanan mendapatkan total skor nilai mean ke dalam kategori baik. Namun demikian, meskipun indikator responsiveness sudah termasuk dalam kategori baik, akan tetapi indikator ini juga harus lebih ditingkatkan lagi. Karena dari hasil kusioner yang disebarkan peneliti, beberapa indikator yang sudah dijelaskan sebelumnya mendapatkan hasil total nilai mean yang sangat tinggi, sehingga indikator responsiveness harus lebih ditingkatkan.

Menurut Astuti (2019) Semakin cepat dan tepat pengelola wisata untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pengunjung, maka semakin baik kinerja pengelola wisata. Sebaliknya, semakin rendah kesigapan pengelola dalam membantu pengunjung, maka semakin rendah kinerja dari pengelola wisata. Selain indikator responsiveness, terdapat satu indikator lainnya yang juga tidak mendapatkan skor total dengan kategori sangat tinggi, yaitu indikator reliability yang hanya mendapatkan kategori baik. Hal ini mengindikasikan masih terdapat beberapa komponen dalam reliability yang masih kurang dipenuhi oleh pihak pengelola wisata hiu paus. Pertama, terkait pemberian pelayanan kepada wisatawan sesuai dengan janji yang ditawarkan seperti mengenai perjanjian waktu, pengelola hendaknya selalu berusaha agar selalu tepat waktu dalam setiap pelayanan. Menepati janji kepada pengunjung mampu menjaga reputasi tetap positif dibenak wisatawan. Reputasi yang positif merupakan kunci untuk membangun hubungan jangka panjang dan saling menguntungkan dengan pelanggan (Gul, 2014). Meskipun ada beberapa indikator yang skor total penilaian belum tergolong sangat tinggi, namun secara keseluruhan nilai skor total mean pada variabel kualitas pelayanan sudah masuk ke dalam kategori sangat baik.

Hal ini menunjukkan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pengunjung (wisatawan) maka akan menunjukkan kinerja pengelola yang baik. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dalam bekerja maka akan membentuk pola kerja yang baik. Memiliki kinerja yang baik akan mampu merubah kebiasaan-kebiasaan buruk didalam bekerja. Kualitas pelayanan atau kualitas layanan adalah kemampuan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan. Menurut Sampara (2018:49) Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nandang, et. Al (2023) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kinerja pegawai. Hal ini sejalan dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Poetri (2020) dan Santhi (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari analisis data yang telah dilakukan, peneliti serta pembahasan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Hasil penelitian membuktikan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pengelola wisata hiu paus di Desa Botubarani. Hal ini berarti semakin baik kompetensi pengelola semakin baik pula kinerja pengelola wisata.
2. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pengelola wisata hiu paus di Desa Botubarani. Ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pengelola maka kinerja pengelola wisata pun akan semakin baik.
3. Kompetensi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pengelola wisata hiu paus di Desa Botubarani.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil dari analisis data yang telah dilakukan serta pembahasan yang telah dikemukakan terkait pengaruh kompetensi dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pengelola wisata hiu paus di Desa Botubarani, maka terdapat beberapa saran yang peneliti dapat sampaikan yaitu sebagai berikut:

1. Terkait variabel penelitian kompetensi, peneliti berharap kompetensi yang dimiliki oleh pengelola lebih ditingkatkan lagi sehingga kinerja pengelola wisata juga bisa lebih baik.
2. Faktor yang mempengaruhi kinerja seperti kualitas pelayanan lebih dapat ditingkatkan lagi, bukan hanya pada aspek kondisi kenyamanan dan kerapian objek wisata melainkan juga pada pelayanan dalam melayani pengunjung/wisatawan yang disiplin waktu dan siap sedia.
3. Pada penelitian selanjutnya terkait kinerja karyawan/pegawai, diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambah atau menggunakan variabel atau faktor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep, dan Indikator* (viii). Zanafa Publishing.



- Arifin, M. (2017). Pengaruh Kompensasi Dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja (Studi terhadap Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara). *Jurnal EduTech*, 3(2), 87–98.
- Astuti, A. K. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kawasan Wisata Dlingo. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 12(2), 107. <https://doi.org/10.21460/jrmb.2017.122.290>
- Bahar, A. M., Maizaldi, M., Putera, N., Widiesty, R., Chaniago, S., & Eliza, Y. (2020). The Effect of Tourism Facilities, Service Quality and Promotion of Tourist Satisfaction in South Pesisir District. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 5(1), 5. <https://doi.org/10.33087/jmas.v5i1.141>
- Endang Silalahi, M. Abbas, S. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Istana Maimun." *Jurnal Pendidikan*, No.1(1), 1.
- Fahri. (2020). *Dampak Covid -19 Terhadap Aktifitas Wisata Hiu Paus Botubarani-Gorontalo*. Kementrian Kelautan Dan Perikanan.
- Jufrizen. (2018). Peran Motivasi Kerja Dalam Memoderasi Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *The National Conferences Management and Business (NCMAB)*, ISSN 2621-1527, 405–424.
- Krisnawati, K. D., & Bagia, I. W. (2021). Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), 29. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i1.28736>
- Modal, D. P. (2018). Kajian Kelayakan Investasi Potensi Unggulan Daerah. *Laporan Akhir*.
- Monoarfa, M. A. S., M, M. S., Safitri, T. A., & Salijah, dan E. (2023). *Manajemen Risiko*.
- Mu'tashim, M. R. et al. (2021). Pengembangan Ekowisata di Indonesia. *Jurnal Usahid Solo*, 1(1), 295.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(2), 216–237. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i1.567>
- Musabah, S., Al Zefeiti, B., & Mohamad, N. A. (2017). International Review of Management and Marketing The Influence of Organizational Commitment on Omani Public Employees' Work Performance. *International Review of Management and Marketing*, 7(2), 151–160.
- Nandang, Wanta, & Jamaludin, A. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata Kampung Kopi Mekarbuana – Karawang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 83–93.
- Naufal, R. (2020). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Perilaku Keuangan Mahasiswa di Perguruan Tinggi Islam. *Human Relations*, 3(1), 1–8.
- Noor, M. S., Abidin, Z., Lusyani, & Nisa, K. (2016). Strategi Pengembangan Ekowisata Lahan Basah Pesisir Pantai Batakan di Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan. *Prosiding Seminar Nasional Lahan Basah*, 3, 994–997.
- Primadany, S. R., Mardiyono, & Riyanto. (2019). Analisis Strategi Pengembangan Pariwisata Daerah. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(4), 135–143.
- Santhi, N. hari, & Hartati, W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong). *Jurnal Humanitas: Katalisator Perubahan Dan Inovator Pendidikan*, 5(1), 1–14. <https://doi.org/10.29408/jhm.v5i1.3263>
- Sari, A. (2019). *Analisis Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan*

- Sidiq, A. J. S., & Resnawaty, R. (2017). Pengembangan Desa Wisata Berbasis Partisipasi Masyarakat Lokal Di Desa Wisata Linggarjati Kuningan, Jawa Barat. *Prosiding Riset & PKM*, 4(1), 1-7.
- Sugiono. (2018a). *Metode Penelitian Manajemen* (6<sup>th</sup> ed.). Alfabeta.
- Sugiono. (2018b). *No Title*. 2018.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Tammubua, M. H., & Surapto, D. (2021). Analysis of Competence and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Eastern Indonesia Border Tourism. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(2), 3016-3031. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i2.2022>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4<sup>th</sup> ed.). Andi.
- Yantu, I., Agus H. B., & Zulkifili S. M. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PG Tolangohula Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 1.
- Zakiah, & Ariyanto, E. (2015). Analisis Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja karyawan Badan Pengelola dan Pengembangan Taman Mini Indonesia Indah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4, 712-725.