

PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPETENSI PENGELOLA WISATA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA OBJEK WISATA PANTAI TANJUNG LAYAR SAWARNA KABUPATEN LEBAK BANTEN

Pipin Suryanisari* Irma Hermawati** Euis Ajizah***

*, **, *** Universitas La Tansa Mashiro. Rangkasbitung, Indonesia

Article Info

Keywords:

Work Behavior,
Interpersonal
Communication, Job
Satisfaction, Performance

Corresponding Author:

pipinsuryanisari5656@gmail.com

The Asia Pacific Journal of Management Studies

Volume 11 dan Nomor 1
Januari - April 2024
Hal. 45 - 52



©2024 APJMS. This is an Open Access Article distributed the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Abstract

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of training and competence of tourism managers on service quality at Tanjung Layar Sawarna beach tourist attraction, Lebak Banten Regency. The method used in this research is Quantitative Descriptive research method. The sampling technique used was random, the sample in this study consisted of 36 managers at the Tanjung Layar Sawarna beach tourist attraction. And data collection techniques carried out using the distribution of questionnaires that meet the criteria in this study. Testing of this research was carried out using data instrument tests, classical assumption tests, then analyzed by correlation tests and multiple linear regression tests using the IBM SPSS (Statistical Program For Social Science) v.20 program. The results showed that there was a partial influence between Training on Service Quality, the results of the t test on Training obtained a significant value of $0.02 < 0.05$ and a tcount value of $3.319 > t$ table 2.035 so it can be concluded that H_0 is rejected and H_a is accepted, meaning that there is an influence of X_1 on Y and significant on Y . The results showed that there was a partial influence between Competence on Service Quality, the results of the t test on Competence obtained $0.041 < 0.05$ and a tcount value of $2.128 > 0.041$ so it can be concluded that H_0 is rejected and H_a is accepted, meaning that X_2 has an influence and is significant on Y . The results of the F test menu are as follows.

PENDAHULUAN

Kualitas Pelayanan ini merupakan variabel terikat penelitian karena dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu pelatihan (X1) dan kompetensi pengelola wisata (X2). Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dapat diukur dari persepsi dan pengalaman pengunjung dalam menggunakan pelayanan di objek wisata. Fenomena pada variabel (Y) yaitu kualitas pelayanan di objek wisata Pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola wisata yang dapat mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pengunjung. Dalam meningkatkan persaingan masing-masing perusahaan harus dapat memenangkan persaingan tersebut dengan menampilkan produk atau pelayanan yang terbaik dan dapat memenuhi selera konsumen yang selalu berkembang dan berubah-ubah. Untuk memenangkan persaingan yang semakin kompetitif para pelaku usaha dituntut untuk mampu menciptakan keunggulan bersaing atas layanannya dalam upaya memuaskan pelanggan. (Nugraha, 2018) Oleh karena itu, penting bagi pengelola pariwisata untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna menjaga kepuasan pengunjung dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke objek wisata Pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten.

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Salah satu destinasi wisata yang terus berkembang di Indonesia adalah Pantai Tanjung Layar yang terletak di Desa Sawarna, Kabupaten Lebak, Banten. Pantai ini tidak hanya dikenal karena keindahan alamnya, tetapi juga karena keberagaman aktivitas wisata yang ditawarkan. Seiring dengan peningkatan jumlah wisatawan, kualitas pelayanan di objek wisata menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan destinasi tersebut dalam menarik dan mempertahankan wisatawan.

Namun, meskipun Pantai Tanjung Layar memiliki potensi alam yang besar, tantangan dalam pengelolaan wisata di daerah ini masih

cukup signifikan. Salah satu aspek yang paling kritis adalah kompetensi pengelola wisata. Pengelola wisata memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi wisatawan. Kompetensi yang memadai memungkinkan mereka untuk mengelola fasilitas, memberikan informasi yang akurat, serta menangani keluhan atau kebutuhan wisatawan dengan efektif. Namun, kurangnya pelatihan yang terarah sering kali menjadi penghambat dalam meningkatkan kompetensi tersebut.

Pelatihan bagi pengelola wisata menjadi salah satu cara yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelatihan yang tepat dapat memberikan pengetahuan dan keterampilan baru kepada pengelola, yang pada gilirannya dapat diterapkan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Melalui pelatihan, pengelola tidak hanya belajar tentang aspek teknis seperti manajemen fasilitas dan pelayanan pelanggan, tetapi juga tentang aspek-aspek budaya dan lingkungan yang unik dari Pantai Tanjung Layar. Dengan demikian, mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkontribusi pada pengalaman wisata yang lebih memuaskan bagi pengunjung.

Kualitas pelayanan pada objek wisata seperti Pantai Tanjung Layar sangat erat kaitannya dengan persepsi wisatawan terhadap destinasi tersebut. Wisatawan yang mendapatkan pelayanan yang baik cenderung memiliki pengalaman positif dan berpotensi menjadi pelanggan setia. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, hal ini dapat berdampak negatif terhadap citra destinasi dan menurunkan minat wisatawan untuk berkunjung kembali. Oleh karena itu, penting bagi pengelola wisata untuk terus meningkatkan kompetensi mereka melalui pelatihan yang berkelanjutan.

Seperti yang bisa kita lihat terjadi penurunan jumlah kunjungan wisata bulan februari pada tahun 2022 (8.508), jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan pada bulan januari tahun 2022 (11.287), atau terjadi penurunan sebanyak 2.779 atau sebesar -24,62%. Terjadi penurunan juga pada bulan april tahun

2022 (10.500) jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan pada bulan maret tahun 2021 (11.281) atau terjadi penurunan sebanyak 781 atau sebesar 6,92%. dan terjadi penurunan pengunjung pada bulan juni tahun 2022 (11.181) jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan pada bulan mei tahun 2022 (114.233) atau terjadi penurunan sebanyak 103.052 atau sebesar -90,21%. Terjadi penurunan juga pada bulan agustus tahun 2022 (4.230) jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan pada bulan juli tahun 2022 (13.010) atau terjadi penurunan sebanyak 8.780 atau sebesar -67,48%. Dan di bulan november tahun 2022 juga mengalami penurunan kunjungan wisata sebanyak (4.454) jika dibandingkan dengan kunjungan wisata pada bulan oktober tahun 2022 (7.407) atau terjadi penurunan sebanyak 29.53 atau sebesar -39,86%.

Pada penelitian ini, variabel (X1) pelatihan digunakan untuk memperkirakan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di objek wisata Pantai Tanjung Layar. Oleh karena itu, peneliti akan memeriksa apakah pengelola wisata yang telah menjalani pelatihan memiliki dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di objek wisata tersebut. Penelitian ini mengevaluasi pengaruh variabel X1 (tour operator training) terhadap kualitas pelayanan destinasi wisata Pantai Tanjung Layar. Oleh karena itu, peneliti menyelidiki apakah pengelola wisata yang terlatih berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan tempat wisata tersebut.

Keterlibatan masyarakat dalam sektor pariwisata tanpa didukung oleh kemauan mereka untuk menetapkan tujuan Pariwisata berbasis masyarakat tidak tercapai. Intinya pelaksanaan wisata masyarakat prinsipnya adalah yang paling penting berfokus pada bagaimana mempertahankan dan memastikan kebaikan kesejahteraan ekonomi, sosial dan budaya masyarakat setempat pariwisata terjadi. Salah satu upaya utama dilaksanakan untuk mendukung tingkat kesiapsiagaan masyarakat melalui pendidikan, pelatihan dan sosialisasi kepada masyarakat diri lokal dengan kata lain, berbasis

masyarakat Pariwisata memiliki konsep pemberdayaan masyarakat yang merujuk pada pemberian akses hak kepada mereka sama dalam bidang politik, ekonomi dan sosial budaya.

Pemberdayaan masyarakat wisata adalah tindakan dari suatu proses yang tidak sederhana meningkatkan kesempatan bagi masyarakat yang kurang beruntung tidak hanya mengembangkan ekonomi tetapi juga proses pemberian insentif dalam bentuk pelatihan warga negara menjadi lebih baik, lebih termotivasi, lebih termotivasi, lebih mampu, Anda memiliki kemampuan dan kesadaran untuk menetapkan tujuan hidupnya. (Sulaiman, 2018).

Dalam konteks penelitian di atas, variabel (X2) kompetensi destinasi wisata mengacu pada keterampilan atau kemampuan pengelola yang bekerja di objek wisata tersebut. Kompetensi dapat mencakup banyak aspek yang berbeda seperti pengetahuan, keterampilan teknis, kepemimpinan, kerja tim, layanan pelanggan, dll. Fenomena yang terkait dengan Kompetensi pengelola wisata.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam dunia pariwisata karena berhubungan erat dengan kepuasan wisatawan. Untuk mencapai tujuan objek wisata tertentu, diperlukan kualitas pelayanan yang baik agar wisatawan merasa puas dan kembali lagi ke objek wisata tersebut di masa depan. Misalnya, jika tujuan objek wisata pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten adalah untuk menarik wisatawan sebanyak mungkin dan memperkenalkan keindahan pantai, maka kualitas pelayanan yang baik seperti ramah tamah, informasi yang jelas, dan kebersihan yang terjaga dapat meningkatkan kepuasan wisatawan dan memperkuat citra objek wisata tersebut. Oleh karena itu, mengaitkan tujuan objek dengan kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan daya tarik dan keberhasilan sebuah objek wisata. itu dikatakan banyak organisasi telah menyadari bahwa mereka tetap menjadi unggul untuk mendapatkan loyalitas pelanggan, karena kualitas layanan bahan yang dibutuhkan untuk meyakinkan pelanggan pilih organisasi

sebagai Kedua. Mencapai kualitas pelayanan yang tinggi adalah arti dari menjadi pelanggan setia Berikan layanan yang berkualitas dianggap sebagai cara yang paling efektif memastikan layanan perhotelan tingkat tinggi pesaing sambil mempertahankan loyalitas pelanggan (Amalia Susepti, 2017) Oleh karena itu, perusahaan harus menganalisis secara menyeluruh faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan meningkatkan variabel kualitas pelayanan tersebut. Dengan ini, perusahaan dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan citra dan reputasi perusahaan serta meningkatkan profitabilitas jangka panjang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis ini adalah metode kuantitatif. Menurut (Sugiyono p. D., 2018) bermacam-macam metode penelitian bila dilihat dari landasan filsafat, data dan analisisnya dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu metode penelitian kuantitatif, metode penelitian kualitatif dan metode penelitian kombinasi (mixed methods). Penelitian yang penulis akan laksanakan adalah penelitian kuantitatif, karna bermaksud untuk mengetahui hubungan atau pengaruh kasualitas atau hubungan sebab akibat. Metode kuantitatif adalah metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel variabel yang diukur biasanya dengan instrument penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik". Proses pengolahan data pada penelitian ini menggunakan program SPSS ((Statistical Product and Service Solution). Priyanti (2014) dalam prosposal skripsi (Ubaidilah, 2020) mengatakan bahwa" SPSS merupakan suatu program computer yang digunakan untuk melakukan pengolahan data statistik. Populasi adalah kumpulan individu dengan hak kualitas yang telah ditentukan sebelumnya. Sifat atau karakteristik ini disebut variabel. Suatu populasi dengan jumlah individu yang tetap disebut

populasi terhingga, sedangkan jumlah individu dalam suatu kelompok tidak tetap atau tidak terhingga disebut populasi tak terhingga. Maka populasi dalam penelitian ini adalah Pengelola Wisata Pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten sebanyak 36 Orang. Menurut Sunyoto (2013:13) sampel merupakan bagian dari populasi yang di teliti, dipandang sebagai suatu pendugaan terhadap popualasi, namun bukan populasi itu sendiri. Sampel dianggap sebagai perwakilan dari populasi yang hasilnya mewakili keseluruhan gejala yang diamati. Menurut Anshori & Iswati (2017:113) sampel jenuh adalah Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan karena jumlah populasi yang digunakan sebanyak 36 orang. (Elizar1), (2018) berpendapat bahwa pelatihan merupakan proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Oleh karna itu, proses ini terikat dengan berbagai tujuan organisasi. Pelatihan menurut (Notoadmojo, 2009) dalam Jurnal (Afifa, 2020) yaitu, Konsep pendidikan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, khususnya keterampilan intelektual dan kepribadian dalam perilaku sehari-hari. (Handoko, 2001) dalam Jurnal (Muhamad Andi Prayogi, 2018) juga mengatakan bahwa Pendidikan atau pelatihan merupakan kegiatan yang berguna sebagai seorang wirausahawan dalam berbagai bidang dan teknik pelaksanaan kerja yang spesifik, detail dan rutin. Sedangkan (Hamalik, 2006) menyatakan dalam Jurnal (Muhamad Andi Prayogi, 2018) Pelatihan adalah proses yang mencakup serangkaian kegiatan (upaya) yang dilakukan dengan sengaja, dengan bantuan pelatih profesional, yang didasarkan pada satuan waktu, dan tujuannya untuk meningkatkan kemampuan kerja peserta. di bidang tertentu untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas organisasi. organisasi. (Nawawi, 2003) dalam Jurnal (Muhamad Andi Prayogi, 2018) menyatakan Pelatihan adalah proses yang membantu karyawan memperoleh keterampilan tertentu atau memperbaiki kekurangan dalam

pekerjaan mereka. Perusahaan melakukan pelatihan agar karyawannya berkualitas sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dicapai dalam Jurnal (Muhamad Andi Prayogi, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Pelatihan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan. Setelah melakukan uji t seperti uraian diatas diketahui thitung lebih besar dari ttabel yaitu thitung 3.624 > ttabel 2,035 dan dengan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 (0,001 < 0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, terdapat pengaruh variabel pelatihan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini diperkuat oleh (Ridho A. M., 2020) Penelitiannya berjudul “Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Karir dan Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan The Arista Hotel Palembang”. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dimana variabel diukur dengan skala likert. Pengumpulan data menggunakan angket (pernyataan). Objek penelitian ini adalah karyawan The Arista Hotel Palembang Medan dengan populasi 120 orang yang menggunakan teknis sampling jenuh. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur (path analysis) dibantu dengan pengolahan data menggunakan SPSS versi 24. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah perusahaannya penelitian ini dilakukan di The Arista Hotel Palembang, metode penelitiannya juga menggunakan Uji Normalitas Uji Homogenitas Dengan model regresi $Y = 3,502 + 0,360X_1 + 0,254X_2 + 0,453X_3 + e$. Ketiga Variabel bebas tersebut berjalan seiring dengan variable terikat artinya makin tinggi Pelatihan, Pengembangan Karir dan Produktivitas kerja makin tinggi pula kualitas pelayanan karyawan the Arista Hotel Palembang. Terdapat pengaruh yang signifikan pelatihan secara parsial terhadap kualitas pelayanan karyawan The Arista Hotel Palembang, ditunjukkan nilai sig t sebesar $0,035 < \alpha (0,05)$. Terdapat pengaruh yang signifikan Pengembangan Karir secara parsial terhadap

kualitas Pelayanan karyawan The Arista Hotel Palembang, ditunjukkan nilai sig t sebesar $0,009 > \alpha (0,05)$.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan. Selanjutnya melihat dari hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa thitung lebih besar dari ttabel yaitu thitung 0,041 < 0,05 dan nilai thitung 2,128 > 2,035 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh dan signifikan X_2 terhadap Y. Hasil penelitian ini diperkuat oleh (Tukunang, 2019), penelitiannya berjudul “Pengaruh Kompetensi Pramusaji Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran Di Kota Tomohon”. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Dengan metode analisis data korelasi sederhana untuk mengetahui tingkat kompetensi pramusaji terhadap kualitas pelayanan. Dan analisis koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar kompetensi pramusaji mempengaruhi kualitas pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai korelasinya dimana $r=1,735$ yang menyatakan bahwa pengaruh yang kuat antara kompetensi pramusaji terhadap kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohon kemudian nilai koefisien determinasi yaitu $KD= 54,1\%$ terhadap kualitas pelayanan. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa pengaruh variable kompetensi pramusaji sebesar 54,1% terhadap kualitas pelayanan dan sisanya 45,9% dipengaruhi factor lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pramusaji sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohon. Oleh karena itu sebaiknya pihak restoran yaitu para supervisor yang ada di setiap restoran dapat memberikan training atau memberikan kesempatan kepada karyawannya untuk mengembangkan diri dengan mengikuti pelatihan- pelatihan baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun kerja sama dengan pihak-pihak lain yang berkompeten seperti Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) yang mendapat pengawasan langsung dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP).

Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Pengelola Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. Berdasarkan tabel output diatas nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ dan nilai Fhitung $7,399 > F_{tabel} 3,276$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan X_1 dan X_2 secara simultan terhadap Y . Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian Vika Nafidatul Jannah (2018) menunjukkan bahwa secara bersama-sama atau simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel kompetensi sumber daya manusia (X_1), fasilitas (X_2), dan pelatihan (X_3) terhadap kualitas pelayanan (Y) dengan nilai f hitung $> f_{tabel}$ yaitu sebesar $107,353 > 2,98$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu $0,000$ dengan sumbangsih persentase variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar $91,7\%$ dan sisanya $8,3\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti infrastruktur, teknologi, dan dukungan dari masyarakat lokal. Melalui pendekatan holistik ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai strategi yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pantai Tanjung Layar, sehingga dapat menarik lebih banyak wisatawan dan berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi lokal.

Dalam konteks persaingan yang semakin ketat di industri pariwisata, kompetensi dan kualitas pelayanan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Pengelola wisata yang terampil dan berpengetahuan luas akan mampu menghadirkan pengalaman wisata yang berkualitas, sementara kualitas pelayanan yang baik akan memastikan kepuasan dan loyalitas wisatawan. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi pengelola melalui pelatihan yang sistematis dan berkelanjutan menjadi kunci keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing Pantai Tanjung Layar

sebagai destinasi wisata unggulan di Kabupaten Lebak, Banten.

Objek wisata Pantai Tanjung Layar, yang terletak di Desa Sawarna, Kabupaten Lebak, Banten, merupakan salah satu destinasi wisata yang memiliki potensi besar untuk dikembangkan. Sebagai destinasi yang semakin populer, tantangan utama dalam pengelolaan objek wisata ini adalah menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pengunjung. Dua faktor utama yang dianggap sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah pelatihan yang diterima oleh pengelola wisata serta kompetensi yang dimiliki oleh mereka.

Pelatihan yang diberikan kepada pengelola wisata memiliki peran krusial dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam mengelola destinasi wisata. Dengan pelatihan yang tepat, pengelola wisata dapat memahami aspek-aspek penting dalam pelayanan wisata, seperti komunikasi yang efektif, manajemen risiko, hingga penanganan keluhan wisatawan. Selain itu, pelatihan juga dapat membantu pengelola wisata untuk lebih memahami standar pelayanan yang tinggi, sehingga mereka mampu memberikan pengalaman wisata yang memuaskan bagi para pengunjung.

Kompetensi pengelola wisata, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam melaksanakan tugas, juga memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kompetensi yang baik memungkinkan pengelola untuk menjalankan operasional wisata dengan efisien, mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang mungkin timbul, serta berinovasi dalam memberikan layanan yang lebih baik. Pengelola wisata yang kompeten juga mampu beradaptasi dengan perubahan tren dan kebutuhan wisatawan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya saing objek wisata.

Dari pengamatan yang dilakukan, terdapat korelasi positif antara pelatihan yang diberikan kepada pengelola wisata dengan peningkatan kompetensi mereka. Pelatihan yang rutin dan

terstruktur tidak hanya memperkaya pengetahuan, tetapi juga memperbaiki kualitas praktik pelayanan yang diberikan. Kompetensi yang meningkat kemudian tercermin dalam kualitas pelayanan yang lebih baik, seperti kebersihan yang terjaga, kenyamanan fasilitas, keramahan staf, serta responsifnya pengelola terhadap kebutuhan dan keluhan wisatawan.

Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berdampak pada kepuasan wisatawan, tetapi juga pada reputasi dan daya tarik objek wisata. Pantai Tanjung Layar, sebagai destinasi yang bergantung pada arus kunjungan wisatawan, sangat diuntungkan oleh peningkatan kualitas pelayanan ini. Kepuasan wisatawan yang meningkat berpotensi meningkatkan kunjungan ulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut, yang merupakan promosi paling efektif.

Namun, untuk menjaga dan terus meningkatkan kualitas pelayanan, pelatihan dan pengembangan kompetensi pengelola wisata harus menjadi agenda rutin. Pelatihan tidak hanya perlu diberikan kepada pengelola yang baru, tetapi juga kepada mereka yang sudah lama berpengalaman, untuk memastikan bahwa mereka tetap update dengan perkembangan terbaru dalam industri pariwisata. Selain itu, perlu adanya evaluasi berkala terhadap efektivitas pelatihan yang diberikan serta penilaian terhadap kompetensi pengelola secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut terdapat pengaruh signifikan pelatihan terhadap kualitas pelayanan terdapat pengaruh signifikan kompetensi pengelola wisata secara parsial terhadap kualitas pelayanan, terdapat pengaruh pelatihan dan kompetensi Pengelola wisata secara simultan terhadap kualitas pelayanan. 3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan pengembangan penelitian dengan menggunakan variable bebas yang lain, sehingga dapat memberikan pengaruh lebih baik terhadap kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Christian, D., Goh, T. S., Margery, E., & Syawaluddin, S. (2021). Pengaruh Harga dan Citra Merek terhadap Loyalitas Merek PT. Andalas Nusa Perkasa Medan. *YUME: Journal of Management*, 4(1), 40-46.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Prayogi, D., Basrie, M., & Siti Qomariah, M. (2018). Membangun E-Learning Untuk Program Studi Sistem Informasi Pada STMIK Widya Cipta Dharma Berbasis Website (Doctoral dissertation, STMIK Widya Cipta Dharma).
- Saleh, I., Afifa, M. A., & Haniah, F. (2020). Financial factors affecting earnings management and earnings quality: New evidence from an emerging market. *ACRN Journal of Finance and Risk Perspectives*, 9.
- Sugiyono, P. D. (2010). *Metode Penelitian. Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- Sunyoto, T., Potet, J., Den Boer, M., Ritmeijer, K., Postigo, J. A., Ravinetto, R., ... & Boelaert, M. (2019). Exploring global and country-level barriers to an effective supply of leishmaniasis medicines and diagnostics in eastern Africa: a qualitative study. *BMJ open*, 9(5), e029141.
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel (Studi tentang persepsi tamu hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

Yuardani, A. M., Heriyanto, H., Qadri, U., Rinaldi, H., Wana, D., Tandra, R., ... & Prestoroika, E. (2021). Pemberdayaan masyarakat berbasis pendampingan untuk pengembangan pariwisata pada Desa Sungai Kupah. *Jurnal Abdidias*, 2(2), 176-185.