

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sampai saat ini pandemi Covid – 19 masih menjadi masalah terbesar hampir semua industri yang ada di dunia khususnya adalah industri pariwisata, dan untuk mempertahankan dan mengembalikan daya tarik wisata baik dari wisatawan dalam negeri maupun internasional, pemerintah Indonesia mengeluarkan standarisasi CHSE bagi pelaku industri pariwisata di Indonesia. CHSE adalah *Cleanliness, Health, Safety and Enviromental Sustainability* atau Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan yang merupakan panduan operasional untuk sektor Pariwisata dari Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/328/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi masyarakat di tempat fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian corona virus disease 2019 (Covid-19).

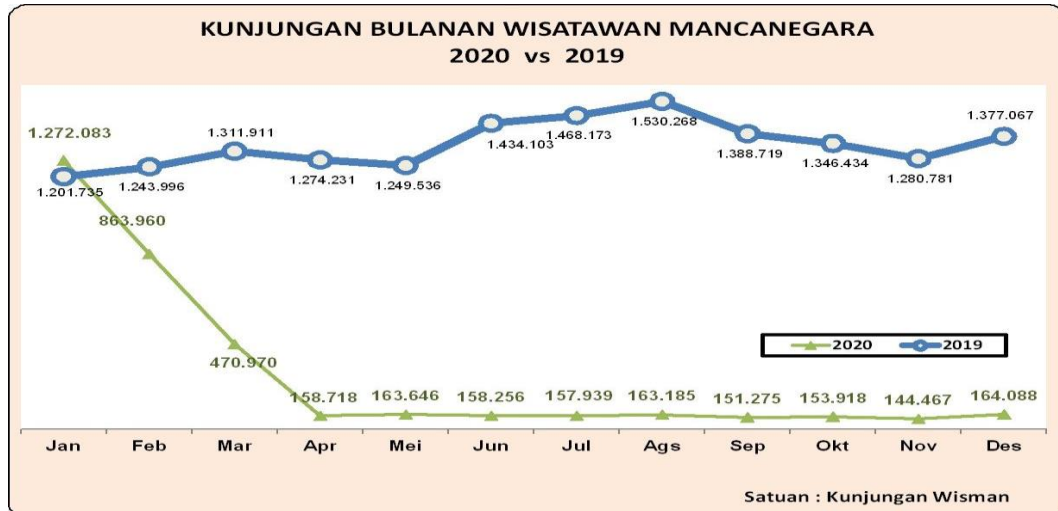
Selain standarisasi CHSE yang diwajibkan oleh pemerintah Indonesia, Undang – Undang tentang Keselamatann Kerja Nomor 1 tahun 1970 sudah lebih dulu ada untuk mengatur tentang keselamatan kerja pada semua industri yang ada, dan lebih di pertegas lagi dengan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja, pada ketentuan umum Peraturan Pemerintah tersebut disebutkan bahwa Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang selanjutnya disebut K3 adalah segala kegiatan untuk

menjamin dan melindungi keselamatan dan kesehatan tenaga kerja melalui upaya pencegahan kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja.

Dari beberapa regulasi yang disebutkan diatas, tentunya terdapat korelasi dengan Undang – Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan khususnya pada Pasal 20 terkait hak wisatawan yang salah satunya adalah mendapat pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar.

Kembali kepada dampak Covid-19 pada sektor industry pariwisata, mengutip pada laman web <https://kemenparekraf.go.id/statistik-wisatawan-mancanegara/Statistik-Kunjungan-Wisatawan-Mancanegara-2020> terdapat uraian sebagaimana kunjungan wisman ke Indonesia melalui seluruh pintu masuk tahun 2020 berjumlah 4.052.923 kunjungan atau mengalami penurunan sebesar 74,84% dibandingkan tahun 2019 yang berjumlah 16.108.600 kunjungan. Kunjungan wisman pada 3 (tiga) pintu besar dari 26 pintu masuk utama tahun 2020 dibandingkan bulan Desember 2019, yaitu: Ngurah Rai mengalami penurunan sebesar 83,02%; Soekarno-Hatta mengalami penurunan sebesar 82,01%; serta Batam mengalami penurunan sebesar 84,84%. Berdasarkan kebangsaan, jumlah kunjungan wisman tahun 2020 di seluruh pintu masuk tercatat jumlah kunjungan tertinggi, yaitu: Timor Leste sejumlah 994.590 kunjungan, Malaysia sejumlah 980.118 kunjungan, Singapura sejumlah 280.492 kunjungan, Australian 256.291 kunjungan, dan Tiongkok sejumlah 239.768 kunjungan. Dapat dilihat pada data statistik yang diterbitkan oleh Kemenparekraf adalah sebagai berikut :

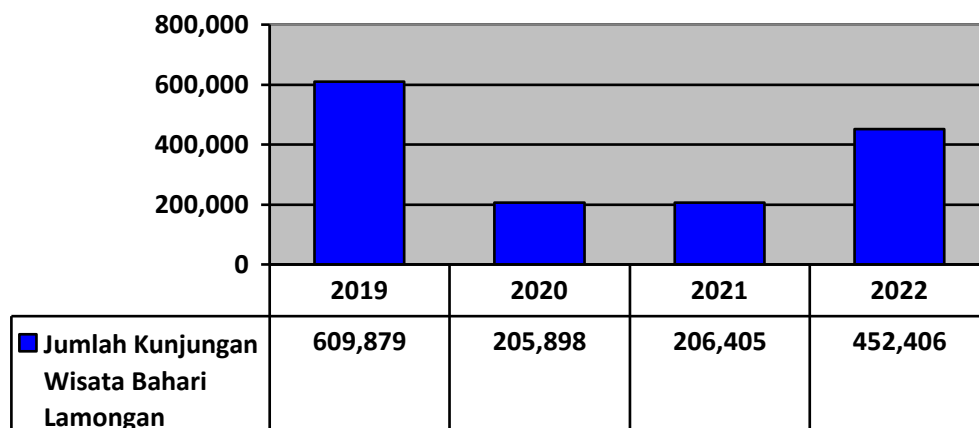
Table 1.1 Diagram kunjungan bulanan wisatawan mancanegara tahun 2020 di bandingkan tahun 2019



Sumber : <https://kemenparekraf.go.id/statistik-wisatawan-mancanegara/Statistik-Kunjungan-Wisatawan-Mancanegara-2020>

Dan dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan di Wisata Bahari Lamongan pada saat terdampak pandemi Covid-19 adalah sebagaimana dapat digambarkan pada tabel berikut :

Tabel 1.2 Diagram kunjungan wisatawan di Wisata Bahari Lamongan saat sebelum pandemi dibandingkan saat pandemi Covid – 19



Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lamongan

Seiring dengan tantangan pemulihan kunjungan wisatawan baik dari dalam negeri maupun Internasional, maka peran Pemerintah sangat dibutuhkan dan terlebih adalah peran pegawai wisata untuk memberikan pelayanan terbaik bagi wisatawan. Penelitian ini dilakukan di Wisata Bahari Lamongan yang bertempat di Dusun penanjan Desa Paciran Kabupaten Lamongan yang merupakan salah satu destinasi wisata terkemuka di Provinsi Jawa Timur khususnya Kabupaten Lamongan. Wisata bahari Lamongan telah memiliki sertifikat CHSE dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang artinya destinasi wisata tersebut telah memenuhi syarat sebagaimana yang tertuang pada regulasi yang diwajibkan oleh pemerintah.

Sumber daya manusia menjadi salah satu hal penting bagi keberlangsungan usaha khususnya industri pariwisata, selain asset terbesar dalam sebuah industri, sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting untuk menjalankan setiap tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Maka dari itu Wisata Bahari Lamongan harus memiliki SDM yang terampil disetiap bidangnya demi untuk memberikan pelayanan untuk wisatawan yang sesuai dengan standar yang ditentukan untuk menghasilkan kepuasan dalam berwisata.

Dalam proses terbentuknya suatu sumber daya yang kompeten di Wisata Bahari Lamongan maka harus mempertimbangkan kualitas calon karyawan pada saat proses rekrutmen, baik dari segi latar belakang akademisi atau keahlian khusus yang dimiliki oleh calon karyawan. Karena keberhasilan suatu perusahaan adalah tergantung dari kompetensi dan tanggungjawab dari sumber daya manusia yang dimiliki. Dari proses inilah Wisata Bahari Lamongan sangat berharap

mendapatkan karyawan yang memiliki kualitas dan integritas serta potensial yang bisa menjadi asset yang berkualitas sesuai yang dibutuhkan. Dalam menciptakan atau mengembangkan potensi karyawan yang ada, tentunya Wisata Bahari Lamongan akan memberikan pelatihan sesuai bidang dan kebutuhannya masing – masing agar bisa memberi output yang signifikan kepada pelayanan yang akan berorientasi kepada kepuasan pengunjung.

Menurut Mangkunegara (2008:50) menegaskan bahwa pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir di mana pegawai non-managerial mempelajari pengetahuan dan ketrampilan teknis dalam tujuan terbatas.

Masalah yang timbul pada calon karyawan ada yang tidak dan atau belum memiliki kompetensi sesuai bidangnya adalah akan sulit untuk memberikan suatu pelayanan kepada pengunjung yang akan berakibat pada penilaian kepuasan pengunjung itu sendiri.

Menurut Wibowo (2014:271) Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap.

Menurut Kotler (2012 : 46) Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Selain itu dampak yang paling riskan adalah berkurangnya minat pengunjung untuk datang kembali ke Wisata Bahari Lamongan dikarenakan tidak sesuai dengan pelayanan yang diharapkan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Tangibles

Tangibles yaitu suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal hal lainnya yang bersifat fisik.

2. Responsiveness

Responsiveness yaitu suatu respon / kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan atau pengunjung dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

3. Assurance

Assurance yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramahan, perkataan yang halus dan kesopanan dalam memberikan pelayanan

4. Reliability

Reliability yaitu suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang di janjikan dengan akurat dan terpercaya.

5. Emphaty

Emphaty yaitu kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan

Setelah calon karyawan yang dinyatakan lolos dalam tahap seleksi atau interview, maka akan diberikan pelatihan baik dari internal perusahaan atau melalui kerjasama dengan lembaga lain. Dengan pelatihan yang berkualitas maka kemampuan yang dimiliki oleh karyawan akan menjadi lebih baik dalam menjalankan tanggungjawab pekerjaannya, sehingga akan memberikan dampak positif pada pelayanan terhadap pengunjung Wisata Bahari Lamongan.

Dari beberapa uraian diatas, maka penulis dapat menentukan judul penelitian yaitu ***“Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Pengunjung di Mediasi Pelayanan pada Wisata Bahari Lamongan”*** sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah dengan mengumpulkan pengisian data kuisisioner yang di dapat dari pengunjung dan karyawan dengan jumlah keseluruhan 173 orang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, peneliti telah menentukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh pelatihan yang diberikan kepada karyawan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Bahari Lamongan?

2. Apakah kompetensi yang dimiliki karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Wisata Bahari Lamongan?
3. Apakah pelatihan yang sudah diberikan kepada karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung Wisata Bahari Lamongan?
4. Apakah kompetensi yang dimiliki karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayan yang diberikan kepada pengunjung Wisata Bahari Lamongan?
5. Apakah pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung Wisata Bahari Lamongan?

1.3. Tujuan Penelitian

Mengingat fondasi dan perincian masalah yang dirujuk sebelumnya, sangat mungkin bahwa alasan peneliti adalah untuk mencari tahu:

1. Mengetahui apakah terdapat pengaruh pelatihan yang sudah diberikan kepada karyawan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Bahari Lamongan.
2. Mengetahui apakah terdapat pengaruh kompetensi yang dimiliki karyawan dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung Wisata Bahari Lamongan.
3. Mengetahui apakah terdapat pengaruh pelatihan yang sudah diberikan kepada karyawan dapat memberikan pelayanan yang baik untuk pengunjung Wisata Bahari Lamongan.
4. Mengetahui apakah kompetensi yang dimiliki karyawan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung Wisata Bahari Lamongan.

5. Mengetahui apakah pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung Wisata Bahari Lamongan.

1.4. Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk Wisata Bahari Lamongan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dan informasi terkait sumber daya manusia khususnya mengenai proses terbentuknya karyawan yang kompeten dengan pengaruh pelatihan agar dapat memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengunjung.

2. Untuk Peneliti

Eksplorasi ini akan sangat berharga bagi peneliti untuk mengaplikasikan informasi dan hipotesis yang telah disampaikan oleh para pembicara pada saat memberikan materi di Sekolah Tinggi Agama Islam Lamongan, khususnya di bidang SDM, khususnya yang berkaitan dengan kemampuan representatif.

3. Untuk umum

Eksplorasi ini diharapkan dapat berkontribusi positif kepada dunia pendidikan untuk kemajuan ilmu pengetahuan khususnya bidang manajemen sumber daya manusia.

1.5. Lingkup Penelitian

Lingkup penelitian ini dilakukan di Wisata Bahari Lamongan yang beralamat di Dusun Penanjan Desa Paciran Kecamatan Paciran Kabupaten Lamongan, dimana Wisata Bahari Lamongan ini adalah destinasi wisata terbesar di Kabupaten Lamongan, penulis membuat suatu tabel agar mudah dimengerti sebagaimana di bawah ini :

Table 1.3 Lingkup Penelitian

Jenis Penelitian	Isu Penting	Metode Penelitian	Dasar Teori	Time Frame
Kuantitatif	a. Kinerja karyawan sesuai kompetensi b. Terbitnya buku kompetensi	Deskriptif Kuantitatif	Manajemen Sumber Daya Manusia	Desember 2022 sampai dengan Juni tahun 2023

1.6. Penataan Sistem Penelitian

Kerangka penulisan ini digunakan untuk menentukan alasan dan target umum dalam tesis ini, dan untuk memberikan kemudahan selama waktu yang dibutuhkan. Eksplorasi ini terdiri dari 5 (Lima) bagian.

Bab I berisi penyajian dalam penelitian ini yang merupakan prolog untuk memberikan gambaran tentang item-item dalam proposisi. Pada bagian I penulis mengaudit landasan masalah yang akan dijadikan objek

eksplorasi, perincian masalah yang menjadi pusat kajian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, derajat penelitian dan sistematika eksplorasi.

Selain itu, Bab II dalam penelitian ini berisi survei penulisan yang memberikan data yang berhubungan dengan premis hipotetis yang digunakan dalam tinjauan ini, pemeriksaan eksplorasi masa lalu atau penelitian terdahulu adalah premis atau pemikiran yang berpotensi untuk eksplorasi, struktur penelitian, dan peningkatan spekulasi dan model investigasi.

Pada Bab III menyajikan strategi penelitian terkait yang akan membahas tentang strategi atau jenis eksplorasi yang digunakan, definisi dan estimasi variabel, jenis dan sumber informasi, populasi dan pengujian, teknik pengumpulan informasi dan metode pemeriksaan informasi, area dan waktu yang dibutuhkan untuk penelitian.

Bab IV menyajikan hasil dari pembahasan temuan penelitian dan mencakup pembahasan mengenai analisis deskriptif, pengujian hipotesis, dan hasil eksplorasi di Wisata Bahari Lamongan.

Bab terakhir, Bab V, berisi kesimpulan yang menandai akhir dari seluruh pembahasan dalam tesis ini. Bab ini menyampaikan temuan-temuan dari penelitian yang telah dilakukan, implikasinya, keterbatasannya, dan saran-saran untuk peneliti selanjutnya.