

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia menjadi salah satu unsur penting yang tidak dapat dipisahkan dari suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Keberhasilan sebuah instansi sangat dipengaruhi oleh kualitas serta kompetensi SDM yang dimiliki. Menurut Dessler (2020), SDM yang berkualitas tidak hanya memiliki kemampuan teknis, tetapi juga memiliki motivasi, sikap, serta komitmen tinggi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itu, pengelolaan SDM menjadi hal yang strategis dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan berkelanjutan. Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu yang mempelajari cara mengatur hubungan serta peran tenaga kerja secara efektif dan efisien agar dapat dimanfaatkan secara optimal dalam mencapai tujuan bersama, baik bagi perusahaan, organisasi, maupun masyarakat. Penerapan manajemen sumber daya manusia juga sangat penting diterapkan dalam sektor pariwisata.

Sektor pariwisata menjadi salah satu komponen utama dalam mendukung pembangunan ekonomi nasional, terutama pada daerah kepulauan yang memiliki potensi wisata bahari dan sumber daya alam 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. 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. Akan tetapi, keberhasilan dalam pengelolaan pariwisata bahari tidak hanya ditentukan oleh potensi alam yang dimiliki, melainkan juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang berperan dalam pengelolaannya.

Salah satu daerah yang mempunyai potensi wisata bahari yang cukup besar adalah Kota Tanjungpinang sebagai ibu kota Provinsi Kepulauan Riau. Daerah ini memiliki berbagai destinasi pantai yang menarik, salah satunya Pantai Tanjung Setumu yang berada di Kecamatan Dompok. Pantai Tanjung Setumu dikenal dengan keindahan alamnya seperti hamparan pasir putih, air laut yang jernih, serta panorama hutan mangrove yang indah. Selain itu, keberadaan flora dan fauna yang khas di kawasan pantai menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Di kawasan ini juga terdapat restoran seafood yang cukup diminati oleh para pengunjung. 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 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 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 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.

**Tabel 1.1**

**Hasil Pra Survey Keluhan Pantai Tanjung Setumu 2026**

| No. | Pernyataan Kuesioner                                                                           | Tidak Puas | Puas |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------|
| 1.  | Petugas wisata menyampaikan informasi wisata dengan jelas.                                     | 80%        | 20%  |
| 2.  | Petugas wisata ramah dan sopan kepada wisatawan.                                               | 80%        | 20%  |
| 3.  | Saya merasa fasilitas yang tersedia di Pantai Tanjung Setumu dalam kondisi bersih dan terawat. | 20%        | 80%  |
| 4.  | Petugas wisata menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan.                               | 60%        | 40%  |
| 5.  | Petugas wisata memberikan keamanan dan keselamatan kepada wisatawan.                           | 20%        | 80%  |

Sumber : Data Diolah, (2026)

Pada tabel tersebut menunjukkan berbagai keluhan yang ada terkait kompetensi pengelola dari hasil kuesioner pra survei yang telah dilakukan sebanyak 30 orang. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya kompetensi pengelola di dalam sektor pariwisata.

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.

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Kompetensi Pengelola, Kesadaran Lingkungan SDM Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Pantai Tanjung Setumu Pulau Dompok Kota Tanjungpinang”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, penulis akan menjelaskan identifikasi masalah yang ada dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Pengelola wisata di Pantai Tanjung Setumu masih memiliki keterbatasan yang dipengaruhi oleh kurangnya kemampuan pemahaman terkait aspek teknis dalam mengelola operasional dan fasilitas yang memadai tentang manajemen pariwisata.
2. Selain itu, kesadaran lingkungan sumber daya manusia masih tergolong rendah dikarenakan minimnya informasi dan edukasi tentang pentingnya menjaga kelestarian di Pantai Tanjung Setumu Pulau Dompok Kota Tanjungpinang.

3. Serta kualitas pelayanan yang belum efektif akibat kurangnya infrastruktur yang memadai Pantai Tanjung Setumu Pulau Dompok Kota Tanjungpinang.
4. Belum diketahui secara pasti seberapa besar pengaruh kompetensi pengelola wisata, kesadaran lingkungan SDM dan kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai tanjung Setumu sehingga diperlukan penelitian ilmiah untuk mengukurnya secara kuantitatif.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan pada objek yang ada di pantai tanjung setumu pulau dompok kota tanjungpinang yaitu seperti warga sekitar dan pengunjung yang pernah melakukan wisata kewilayah tersebut.
2. Fokus utama adalah hanya pada kompetensi pengelola wisata, kesadaran lingkungan SDM dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung wisata.
3. Sampel yang diambil merupakan pengunjung wisatawan pantai tanjung setumu yang berusia 17 tahun keatas.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan maka penulis akan melakukan penelitian, yaitu:

1. Apakah kompetensi pengelola berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Pantai tanjung Setumu?



2. Apakah kesadaran lingkungan SDM berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Pantai tanjung Setumu?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Pantai tanjung Setumu?
4. Apakah kompetensi pengelola, kesadaran lingkungan SDM dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Pantai tanjung Setumu?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada pendahuluan diatas, dapat dijelaskan bahwa tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pengelola dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di Pantai tanjung Setumu.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran lingkungan SDM dalam mendukung kepuasan wisatawan di kawasan Pantai tanjung Setumu.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan di pantai tanjung setumu.
4. Untuk mengetahui keterkaitan pengaruh kompetensi pengelola, kesadaran lingkungan SDM dan kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai tanjung Setumu.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun harapan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya:

### 1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan penulis mengenai pengaruh kompetensi pengelola, kesadaran lingkungan SDM dan kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai tanjung Setumu pulau dompak Kota Tanjungpinang.

### 2. Bagi Universitas Maritim Raja Ali Haji

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi tentang literatur akademis terkait kompetensi pengelola, kesadaran lingkungan SDM dan kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan, khususnya dalam konteks kepuasan wisatawan dalam sektor pariwisata bahari di Pantai tanjung Setumu yang berada di pulau dompak kota Tanjungpinang.

### 3. Bagi umum

Kajian ini diharap mampu memberi pengetahuan dan informasi pada sektor pariwisata, terkhusus mengenai apakah kompetensi pengelola, kesadaran lingkungan SDM dan kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan wisatawan suatu sistem pariwisata nasional dengan tujuan untuk mengembangkan pariwisata berkelanjutan di wilayah maritim Indonesia.

## 1.7 Sitematika Penelitian

Dalam penelitian ini sistematika penulisan dikelompokkan ke dalam 5 bab yang urutannya sebagai berikut:

### **BAB I        PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan mengenai konteks awal penelitian, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, keuntungan penelitian dan sistem penelitian.

**BAB II      TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan kajian teoritis yang digunakan dalam penelitian.

**BAB III     METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang objek, ruang lingkup penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

**BAB IV      HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian (analisis data) dan pembahasan analisis.

**BAB V       KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini kesimpulan dari bab sebelumnya dan berisi saran-saran yang bermanfaat untuk peneliti selanjutnya.

