
Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata Kampung Kopi Mekarbuana–Karawang

Nandang

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang, Indonesia

Wanta

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang, Indonesia

Asep Jamaludin

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang, Indonesia

Penulis Korespondensi

Nandang

nandang@ubpkarawang.ac.id

Article Info

Article History :

Received 18 Des - 2022

Accepted 16 Jan - 2023

Available Online

14 Maret – 2023

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of competence and service quality on the performance of ecotourism actors in Kampung Kopi Mekarbuana, - Karawang. The method in this study uses a quantitative approach with path analysis. The source of this research uses primary data. Collecting research data using a questionnaire. The sample of this research is 35 respondents using random sampling technique. The results of hypothesis testing show that both simultaneously and partially there is a significant influence between competence and service quality on the performance of ecotourism actors in Kampung Kopi Mekarbuana – Karawang. There is a moderate positive and significant relationship between competence and Service Quality of Kampung Kopi ecotourism actors. The direct effect value of the competency variable on the performance of ecotourism actors is 0.159 and the indirect effect is 0.073. So that the total value of influence is 0.232. The direct effect value of the Service Quality variable on the performance of ecotourism actors is 0.186 and the indirect effect is 0.073. So that the total value of influence is 0.259. The total effect value of the Competency and Service Quality variables is 0.491 indicating that simultaneously the Competency and Service Quality variables affect the performance of ecotourism actors by 49.1% so that the remaining 50.09% is influenced by other variables not measured in the study.

Keywords: Competence, Service Quality, Performance and Ecotourism Actors

1. PENDAHULUAN

Hantaman pandemic covid 19 terhadap sector pariwisata secara umum sangat berdampak besar mematikan hampir semua destinasi wisata di Indonesia termasuk pendukung pariwisata mulai dari restoran dan jasa catering, hotel dan penginapan, transportasi dan masyarakat sekitar area wisata. Seiring dengan mulai teratasinya pandemic covid 19 pelaku usaha yang disupport oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mulai berbenah diri dalam menyambut masa tanggap darurat, pemulihan, dan normalisasi dalam sector pariwisata. Geliat wisatawan berkunjung ke tempat wisata sudah menunjukkan peningkatan walaupun dengan menerapkan protocol kesehatan yang cukup ketat untuk menjaga tidak terjadinya gelombang covid kembali. Tetapi 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 karena banyak juga para wisatawan melakukan rutinitas pekerjaannya dengan metoda WFH yang penting jaringan internet bagus maka pekerjaannya tidak akan terganggu. Peluang menangkap tren wisata alam sudah banyak dilakukan oleh pegiat pariwisata dengan membangun ecotourism atau ekowisata sebagai daya Tarik utama para wisatawan.

Ekowisata akan berkembang apabila didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana serta keterlibatan dari pemerintah dan masyarakat dalam pengelolanya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rahmi Mu'tashim dan Kurniyati Indahsari (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. Sumberdaya manusia juga menjadi sorotan dalam pengembangan wisata hijau dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Engin Ari, Osman M. Karatepe, Hamed Rezapouraghdam dan Turgay Avci (2020) yang mendorong

penerapan konsep Green Human Resources Management (GHRM) dalam mengembangkan wisata alam dengan menggandeng pihak-pihak yang pro terhadap perilaku lingkungan. Selain itu, pencarian literatur yang relevan menyoroti delapan indikator GHRM seperti selektif hijau, pelatihan hijau, pemberdayaan hijau, penghargaan hijau, peluang karir hijau, kerja tim hijau, keseimbangan kehidupan kerja hijau, dan partisipasi hijau dalam pengambilan keputusan.

Permasalahan sumberdaya manusia sebagai pelaku usaha pada sector pariwisata juga dirasakan oleh ekowisata Kampung Kopi yang berdampak terhadap kinerja pengelolaan ekowisata khususnya kinerja para pelaku usaha yang ikut terlibat belum menunjukkan kinerja yang diharapkan oleh semua pihak. Hal ini cukup dipahami sebab para pelaku mayoritas adalah penduduk setempat yang dilibatkan dengan pemahaman yang minim tentang bagaimana terlibat dalam pengelolaan sebuah ekowisata. Kompepar Desa Mekarbuana sebagai pengelola utama bekerjasama dengan Bumdes mengkoordinir operasional ekowisata Kampung Kopi dengan melibatkan elemen masyarakat sekitar diantaranya kelompok petani kopi, kelompok pembuat kopi, pemilik cafee, pemilik kedai makan dan minum, pemilik penginapan dan peristirahatan, pemandu wisata, pemilik transportasi dan ojek wisata, penjual cinder mata dan oleh-oleh, pengelola parkir, bagian keamanan serta bagian kebersihan. Berdasarkan observasi dilapangan sangat terlihat bahwa para pelaku ekowisata bila dilihat dari kinerjanya masih rendah baik dari unsur kinerja, kualitas kerja maupun waktu yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan cukup lama dan kurang praktis. Mangkunegara (2016:75) 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".

Permasalahan lain pada ekowisata Kampung Kopi adalah dalam hal memberikan kualitas pelayanan prima sebagai dasar pengelolalaan pariwisata berkelanjutan juga belum begitu optimal dipraktikkan.

Berdasarkan hasil observasi lapangan dengan memantau kegiatan yang dilakukan mereka masih terlihat kaku dalam melayani wisatawan bahkan ada beberapa diantaranya yang kurang ramah menyebabkan rasa kurang aman kepada pengunjung. Kualitas pelayanan pada ekowisata Kampung kopi secara umum masih belum maksimal, keluhan dari pengunjung mulai dari kebersihan, kenyamanan, petunjuk jalan, perbedaan harga jual makanan dan minuman yang cukup mencolok serta kurangnya informasi disampaikan. Untuk itu dalam penerapannya perlu perbaikan dan peningkatan yang terencana serta berkesinambungan. Salahsatu bukti pentingnya kualitas pelayanan adalah hasil penelitian yang dilakukan oleh Maulana, Egi (2016) menunjukkan bahwa service excellence memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan tamu di Marbella Suites Bandung.

2. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBA NGAN HIPOTESIS

Kompetensi

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. Capaian kinerja pelaku eko wisata Kampung Kopi akan bisa tercapai apabila setiap individu pelaku eko wisata Kampung Kopi memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Spencer dan Spencer dalam Edy sutrisno (2016:202) mendefinisikan kompetensi adalah suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh suatu pekerjaan. Menurut Spencer & Spencer dalam Srinivas R. Kandula (2013:6), kompetensi dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu kompetensi dasar (*Threshold Competency*) dan kompetensi pembeda (*Differentiating Competency*).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan atau kualitas layanan adalah kemampuan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan. Menurut Sampara dalam Hardiyansyah (2018:49) Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada

pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Jadi Kualitas pelayanan pada ekowisata kampung kopi merupakan kemampuan dari pelaku usaha eko wisata Kampung Kopi dalam memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari wisatawan. Capaian kinerja pelaku eko wisata Kampung Kopi akan bisa tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan merupakan pelayanan terbaik sesuai dengan standar pelayanan paripurna dalam bisnis pariwisata.

Kinerja

Mangkunegara (2016:75) 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 ekowisata Kampung Kopi merupakan capaian hasil kerja yang dilakukan dalam memuaskan wisatawan yang berkunjung. Capaian kinerja pelaku eko wisata Kampung Kopi akan bisa tercapai apabila para pelaku eko wisata kampung kopi memiliki kompetensi yang baik, disamping itu juga kualitas pelayanan diusahakan harus yang paripurna agar wisatawan bisa terpuaskan. sehingga dapat dikatakan bahwa kompetensi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kinerja

Hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- H1. Terdapat hubungan antara kompetensi dan kualitas pelayanan pada pelaku ekowisata Kampung Kopi
- H2 Terdapat hubungan parsial antara kompetensi dan kinerja pada pelaku ekowisata Kampung Kopi
- H3 Terdapat hubungan parsial antara kualitas pelayanan dan kinerja pada pelaku ekowisata Kampung Kopi
- H4 Terdapat hubungan secara simultan antara kompetensi dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pada pelaku ekowisata Kampung Kopi

3. METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif dengan analisis data kuantitatif serta dalam pengumpulan datanya menggunakan kuisioner tertutup. Lokus

penelitian adalah ekowisata Kampung Kopi yang beralamat di Desa Mekar Buana Kecamatan Tegal Waru Kabupaten Karawang. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, Populasi dalam penelitian ini adalah 35 pelaku ekowisata Kampung Kopi yang kemudian seluruhnya dijadikan sampel penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuisioner tertutup kepada 35 orang responden. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (Path Analisis), pengukuran variabel sendiri menggunakan skala likert yang mana untuk angka 1 yaitu angka terendah dan angka 5 yaitu angka tertinggi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis jalur (Path analysis)

Analisis jalur (Path Analysis) digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen). Metode path analysis yang dibicarakan adalah pola hubungan sebab akibat.

Analisis Korelasi Antara Variabel Kompetensi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2)

Hubungan antara Kompetensi dan Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel 4

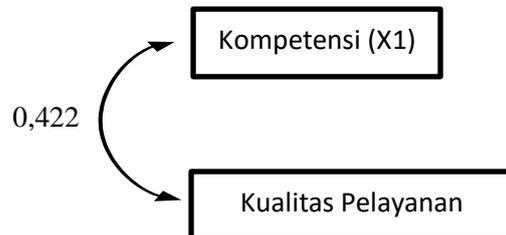
Tabel 4
Uji Korelasi
Correlations

		Kompetensi	Kualitas Pelayanan
Kompetensi	Pearson Correlation	1	.422*
	Sig. (2-tailed)		.012
	N	35	35
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.422*	1
	Sig. (2-tailed)	.012	
	N	35	35

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : Data primer, di analisis 2022

Berdasarkan tabel 4 diatas nilai koefisien korelasi antara variabel Kompetensi (X1) dan Kualitas pelayanan (X2) adalah 0,422. Korelasi tersebut dapat dilihat pada gambar 1 dibawah dibawah ini.



Gambar 1

Hubungan antara kompetensi dan kualitas pelayanan

Sumber : Data primer, di analisis 2022

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa korelasi antar kedua variabel bebas sebesar 0,422. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X₁ dan X₂ saling berkorelasi dan memiliki kategori hubungan yang sedang ,kategori hubungan tersebut dapat dilihat dalam tabel 5

Tabel 5

Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,00	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2018:242)

Koefisien Jalur kompetensi dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pelaku ekowisata Kampung Kopi

Tabel 6

Hasil Uji Coefficient Kompetensi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kinerja Pelaku ekowisata (Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.
1 (Constant)	8.071	8.894		.907	.371
Kompetensi	.383	.167	.339	2.287	.029
Kualitas Pelayanan	.406	.139	.431	2.913	.006

a. Dependent Variable: Kinerja

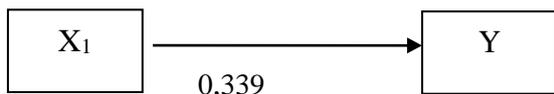
Sumber : hasil olah data, 2022

1) Koefisien Jalur Kompetensi (X₁) terhadap Kinerja Pelaku ekowisata (Y)

Koefisien jalur variabel Kompetensi (X₁) terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata (Y) adalah 0,339. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh langsung Kompetensi terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata adalah sebesar 0,339 sehingga didapatkan sebagai berikut ini.

$$Y = 0,339 X_1$$

Koefisien jalur variabel bebas Kompetensi terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata dapat dilihat dalam gambar 2 berikut.



Gambar 2 Koefisien jalur X₁ terhadap Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data,2022

Koefisien Jalur Variabel Kualitas Pelayanan (X₂) Terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata (Y)

Koefisien jalur untuk variabel bebas Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata (Y) adalah 0,431. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata adalah sebesar 0,431 sehingga didapatkan persamaan sebagai berikut.

$$Y = 0,431 X_2$$

Koefisien jalur variabel bebas Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata dapat dilihat dalam gambar 4.50 berikut.

0,431

Gambar 3 Koefisien jalur X₂ terhadap Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data,2022

Koefisien Jalur Variabel Lain (ε)

Tabel 7

Koefisien Determinan (R²) X₁ dan X₂ terhadap Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.651 ^a	.424	.388	3.021

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kompetensi

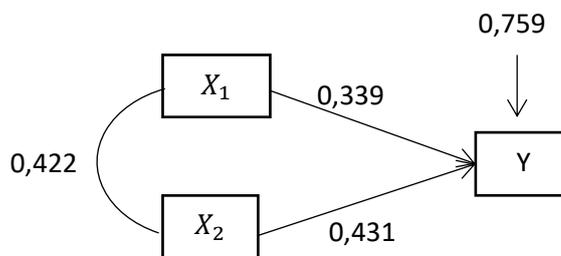
Sumber: Pengolahan data peneliti, 2022

R square menunjukkan koefisien determinasi sebesar 0,424 sehingga koefisien jalur untuk variabel lain yang tidak diukur dalam penelitian adalah sebagai berikut :

$$P \epsilon = \sqrt{1 - r^2}$$

$$P \epsilon = \sqrt{1 - 0,424} = 0,759$$

Secara keseluruhan hasil analisis jalur dapat diuraikan melalui gambar berikut :



Gambar 4 Analisis Jalur Kompetensi (X₁) dan Kualitas Pelayanan(X₂) terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata (Y)

Sumber : Hasil Pengolahan Data ,2021

Berdasarkan gambar tersebut menunjukkan bahwa hubungan antar variabel

bebas Kompetensi dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,422, serta besaran koefisien jalur variabel Kompetensi 0,339 memiliki angka yang lebih kecil dibandingkan dengan variabel Kualitas Pelayanan 0,431 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat Kinerja Pelaku Ekowisata lebih besar dipengaruhi oleh variabel bebas Kualitas Pelayanan. Adapun persamaan jalurnya adalah sebagai berikut.

$$Y = 0,339X_1 + 0,431X_2 + 0,759$$

Keterangan :

X_1 : Variabel Kompetensi

X_2 : Variabel Kualitas Pelayanan

Y : Kinerja Pelaku Ekowisata

ϵ : Variabel lain yang tidak diukur tetapi berpengaruh terhadap Y

Pengaruh Kompetensi (X_1) Dan Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata (Y)

Pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung secara bersamaan dari variabel X_1 dan X_2 terhadap Y akan diuraikan melalui penjelasan berikut :

Pengaruh Kompetensi (X_1) terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata (Y)

Pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung variabel bebas Kompetensi terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata dapat dilihat dalam tabel 8.

Tabel 8
Pengaruh Kompetensi (X_1) terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata(Y)

Variabel	Interpretasi Analisis Jalur	Perhitungan	Besarnya Pengaruh
Kompetensi	Pengaruh Langsung X_1 Ke Y	$(0,399)^2$	0,159
	Pengaruh tidak langsung X_1 ke Y	$0,399 \times 0,431 \times 0,422$	0,073
	Jumlah		0,232

Sumber : Hasil Pengolahan Data ,2022

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa variabel Kompetensi memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata sebesar 0,232 atau 23,2 %.

Pengaruh parsial Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata (Y)

Pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung variabel bebas Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata dapat dilihat dalam tabel 9

Tabel 9
Pengaruh Kualitas Pelayanan(X_2) terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata(Y)

Variabel	Interpretasi Analisis Jalur	Perhitungan	Besarnya Pengaruh
Kualitas Pelayanan	Pengaruh Langsung X_2 Ke Y	$(0,431)^2$	0,186
	Pengaruh tidak langsung X_2 ke Y	$0,431 \times 0,399 \times 0,422$	0,073
	Jumlah		0,259

Sumber : Hasil Pengolahan Data ,2022

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata sebesar 0,259 atau 25,9% .

Pengaruh simultan Kompetensi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata (Y)

Pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung secara simultan dari variabel Kompetensi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata diuraikan melalui tabel berikut ini.

Tabel 10
Pengaruh Kompetensi (X_1) Dan Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata (Y)

Variabel	Koefisien jalur	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung		Sub Total Pengaruh
			X_1	X_2	
X_1	0,399	0,159	0,073	0,232
X_2	0,431	0,186	0,073	0,259
Total pengaruh					0,491
ϵ_1	1 - 0,491				0,509

Sumber : Hasil Pengolahan Data ,2022

Berdasarkan tabel 10 tersebut menunjukkan total pengaruh Kompetensi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelaku

Ekowisata dengan besaran koefisien determinasi yaitu sebesar 0,509 adapun pengaruh dari variabel lain yaitu sebesar $1 - 0,491 = 0,509$ atau 50,9%.

Uji Hipotesis

Hubungan Kompetensi (X1) dan Kualitas pelayanan (X2)

Pengujian hipotesis hubungan Kompetensi dan Kualitas pelayanan dihitung dengan menggunakan uji statistik t :

$$t = \frac{0,422\sqrt{35} - 2}{\sqrt{1 - 0,422^2}}$$

$$t = 2,674$$

Tabel 11

Uji Korelasi Kompetensi (X1) dan Kualitas pelayanan (X2)

Struktural	Sig.	A	t hitung	t tabel	Kesimpulan
r_{x1x2}	0,000	0,05	2,674	1,692	Ho ditolak

Sumber : Hasil Pengolahan Data ,2022

Hasil korelasi variabel Kompetensi (X1) dan Kualitas pelayanan (X2) dengan menggunakan taraf signifikan 5% dengan *degree of freedom* (df) n-2 diketahui t hitung $2,674 > t$ tabel 1,692 hal tersebut menunjukkan bahwa Ho ditolak dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi antara variabel bebas Kompetensi (X1) dan Kualitas pelayanan (X2).

Hipotesis Pengaruh Variabel Secara Parsial

Hipotesis pengaruh secara parsial antar masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebagai berikut.

Hipotesis Pengaruh Kompetensi (X1) terhadap Kinerja pelaku ekowisata (Y)

Pengaruh secara parsial variabel Kompetensi (X1) terhadap Kinerja pelaku ekowisata (Y) dapat diketahui melalui pengujian statistik dengan menggunakan hipotesis berikut :

Ho : $P_{yx1} = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh variabel Kompetensi terhadap Kinerja pelaku ekowisata.

H1 : $P_{yx1} \neq 0$ artinya terdapat pengaruh variabel Kompetensi terhadap Kinerja pelaku ekowisata.

Kriteria pengujian : tolak Ho jika sig. $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel.

Tabel 12
Koefisien Jalur X1 dan X2 terhadap Y
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.071	8.894		.907	.371
	Kompetensi	.383	.167	.339	2.287	.029
	Kualitas Pelayanan	.406	.139	.431	2.913	.006

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Hasil Pengolahan Data,2022

Tabel 13

Uji Parsial Kompetensi (X1) terhadap Kinerja pelaku ekowisata (Y)

Structural	Sig.	A	t hitung	t tabel	Kesimpulan
P_{yx1}	0,029	0,05	2,287	1,692	Ho ditolak

Sumber : Hasil Pengolahan Data ,2021

Berdasarkan hasil output SPSS diketahui nilai signifikansi variabel Kompetensi adalah sebesar 0,029. Karena sig. $0,029 < 0,05$ maka Ho ditolak . Kemudian berdasarkan nilai t hitung diketahui sebesar 2,287 . Nilai t hitung $2,287 > 1,692$ maka Ho ditolak. Berdasarkan kedua perbandingan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh parsial variable Kompetensi terhadap Kinerja pelaku ekowisata.

Hipotesis Pengaruh Kualitas pelayanan (X2) terhadap Kinerja pelaku ekowisata (Y)

Pengaruh secara parsial variabel Kualitas pelayanan terhadap Kinerja pelaku ekowisata dapat diketahui melalui pengujian statistik dengan menggunakan hipotesis dibawah ini.

Ho : $P_{yx2} = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh variabel Kualitas pelayanan terhadap Kinerja pelaku ekowisata.

$H_1 : P_{yx2} = 0$ artinya terdapat pengaruh variabel Kualitas pelayanan terhadap Kinerja pelaku ekowisata.

Kriteria pengujian : tolak H_0 jika sig. < 0,05 atau t hitung > t tabel

Tabel 14

Uji Parsial Kualitas pelayanan (X_2) terhadap Kinerja pelaku ekowisata(Y)

Struktural	Sig.	A	t hitung	t tabel	Kesimpulan
P_{yx2}	0,006	0,05	2,913	1,692	H_0 ditolak

Sumber : Hasil Pengolahan Data ,2022

Berdasarkan hasil output SPSS diketahui nilai signifikansi variabel Kualitas pelayanan adalah sebesar 0,006. Karena sig.0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak . Kemudian berdasarkan nilai t hitung diketahui sebesar 2,913 . Nilai t hitung 2,913 > 1,692 maka H_0 ditolak. Berdasarkan kedua perbandingan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh parsial variabel Kualitas pelayanan terhadap Kinerja pelaku ekowisata.

Hipotesis Pengaruh Variabel Secara Simultan

Secara simultan pengaruh Kompetensi dan Kualitas pelayanan terhadap Kinerja pelaku ekowisata dapat diketahui melalui uji statistik dengan menggunakan hipotesis dibawah ini .

$H_0 : P_{yx1x2} = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh simultan antara variabel Kompetensi dan Kualitas pelayanan terhadap Kinerja pelaku ekowisata.

$H_0 : P_{yx1x2} \neq 0$ artinya tidak terdapat pengaruh simultan antara variabel Kompetensi dan Kualitas pelayanan terhadap Kinerja pelaku ekowisata.

Kriteria pengujian : tolak H_0 jika sig. < 0,05 atau F hitung > F tabel.

Tabel 15

Hasil Perhitungan Nilai F Kompetensi (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) terhadap Kinerja pelaku ekowisata (Y)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	214.722	2	107.361	11.765	.000 ^b
	Residual	292.021	32	9.126		
	Total	506.743	34			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kompetensi

Sumber : Hasil Pengolahan Data,2022

Berdasarkan tabel 15 diketahui nilai F hitung sebesar 11,765 dengan sig.0,000 maka dapat diuraikan melalui tabel berikut ini :

Tabel 16

Uji Pengaruh Simultan Kompetensi(X_1) dan Kualitas pelayanan(X_2) terhadap Kinerja pelaku ekowisata(Y)

Struktural	Sig.	A	F hitung	F tabel	Kesimpulan
P_{YX1X2}	0,000	0,05	11,765	3,07	H_0 ditolak

Berdasarkan tabel 16 diketahui nilai F hitung sebesar 11,765 Nilai F hitung 11,765 > F tabel 3,07 dari perbandingan tersebut maka H_0 ditolak dan nilai sig. 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak. Berdasarkan kedua perbandingan tersebut maka terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Kompetensi dan Kualitas pelayanan terhadap Kinerja pelaku ekowisata.

Pembahasan Penelitian

Pembahasan verifikatif mengenai masing-masing variabel akan diuraikan melalui penjelasan dibawah ini.

1. Hubungan Variabel Kompetensi dan Kualitas Pelayanan

Hubungan variabel Kompetensi dan Kualitas Pelayanan menunjukkan adanya korelasi positif yang signifikan. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan uji statistik dengan aplikasi SPSS diperoleh besaran koefisien korelasi sebesar 0,422. Koefisien korelasi berada pada interval 0,40 - 0,599 bernilai positif dengan kategori sedang dengan kriteria uji sig.(0,000) < α 0,05 dan nilai t hitung 2,674 > t tabel 1,692 dengan hasil yang menyatakan bahwa H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan korelasi yang terjadi

antara kedua variabel bebas tersebut memiliki tingkat hubungan yang kuat. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas pelayanan akan dicapai apabila pegawai memiliki kompetensi kerja sehingga dapat dikatakan bahwa kompetensi kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Sherin Theresina dkk (2014) yang menyimpulkan bahwa kompetensi pustakawan memiliki hubungan yang sedang dan signifikan dengan kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Islam Bandung.

2. Pengaruh Parsial Kompetensi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja pelaku ekowisata

a. Pengaruh parsial Kompetensi terhadap Kinerja pelaku ekowisata

Pengaruh parsial Kompetensi terhadap Kinerja pelaku ekowisata memiliki nilai sebesar 0,339 atau 33,9%. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Asniwati Asniwati Dan Syafruddin Kitta (2019) dengan hasil penelitiannya menyatakan bahwa Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja diterima.

b. Pengaruh Parsial Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja pelaku ekowisata

Pengaruh parsial Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja pelaku ekowisata memiliki nilai sebesar 0,431 atau 43,1%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfiani, Desi (2021) dengan temuan penelitiannya yaitu Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelaku ekowisata.

3. Pengaruh Simultan Kompetensi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja pelaku ekowisata

Pengaruh simultan Kompetensi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja pelaku ekowisata berdasarkan hitungan statistik melalui aplikasi SPSS memiliki nilai F hitung sebesar 11,765. Nilai F hitung $11,765 > F$ tabel 3,07 dari perbandingan tersebut maka H_0 ditolak dan nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Berdasarkan kedua perbandingan tersebut maka terdapat pengaruh secara

simultan antara variabel Kompetensi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja pelaku ekowisata. Koefisien determinasi R^2 diketahui sebesar 0,491 atau 49,1%. Besaran tersebut menunjukkan bahwa variabel terikat Kinerja pelaku ekowisata dapat diterangkan oleh variabel bebas Kompetensi dan Kualitas Pelayanan dengan kontribusi terhadap Kinerja pelaku ekowisata sebesar 49,1% sedangkan sisanya sebesar 50,9% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti. Hasil penelitian ini memperkuat penelitian sebelumnya yang telah dilakukan Kumara Efrianti, M. Alfani dan Sulastini (2015) dengan hasil penelitiannya adalah kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan, berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dengan menggunakan metode analisis jalur, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan positif dan signifikan kategori sedang antara kompetensi dan Kualitas Pelayanan pelaku ekowisata Kampung Kopi
2. Nilai pengaruh langsung variabel Kompetensi terhadap Kinerja pelaku ekowisata sebesar 0,159 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,073. Sehingga nilai total pengaruh sebesar 0,232. Kemudian berdasarkan t hitung diketahui sebesar 2,287 lebih besar dari t tabel 1,692. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel kompetensi berpengaruh positif terhadap Kinerja pelaku ekowisata
3. Nilai pengaruh langsung variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja pelaku ekowisata sebesar 0,186 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,073. Sehingga nilai total pengaruh sebesar 0,259. Kemudian berdasarkan t hitung diketahui sebesar 2,913 lebih besar dari t tabel 1,692. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kinerja pelaku ekowisata.
4. Nilai pengaruh total dari variabel Kompetensi dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,491. Kemudian pada F hitung

diperoleh nilai sebesar 11,765 lebih besar dari F tabel 3,07 sehingga menunjukkan secara simultan variabel Kompetensi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja pelaku ekowisata sebesar 49,1% sehingga sisanya 50,09 % dipengaruhi variabel lain yang tidak diukur dalam penelitian.

6. DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Edison, Emron. Yohny anwar, Imas komariyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Edy, Sutrisno, (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Handoko (2015). *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Cetakan Pertama. Bandung. Pustaka Setia
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta. Gaya Media
- Husein Umar. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 7*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha. 2011. *Kompetensi Komunikasi Plus: Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. Penerbit: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Imam, Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Edisi Ketujuh*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kandula R. Srinivas. 2013. *Competency Based Human Resource Management*, Gate Corporation, Bangalore, Delhi.
- Mangkunegara, A. P, (2009), *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Riduwan, dan Engkos Achmad Kuncoro. 2017. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung : Alfabeta
- Sedarmayanti, (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Rafika Aditama, Bandung.
- Sedarmayanti. 2018. *Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung. CV Mandar Maju.
- Sugiyono, (2015), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan Ke-22 Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wijaya, Toni (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*, Edisi Ke-dua. Jakarta. PT Raja Indeks.
- Alfiani, Desi (2021) *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kompetensi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pelaku ekowisata Pt Bank Perkreditan Rakyat Palembang*. <http://repository.univ-tridinanti.ac.id/id/eprint/2523>
- Asniwati Asniwati Dan Syafruddin Kitta (2019). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kerja Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Karossa Kabupaten Mamuju Tengah* DOI:[10.37476/massaro.v1i2.762](https://doi.org/10.37476/massaro.v1i2.762)
- Engin Ari, Osman M. Karatepe, Hamed Rezapouraghdam dan Turgay Avci (2020). *A Conceptual Model for Green Human Resource Management: Indicators, Differential Pathways, and Multiple Pro-Environmental Outcomes*. : <https://EconPapers.repec.org/RePEc:gam:justa:v:12:y:2020:i:17:p:7089-d:406454>
- Kumara Efrianti, M.Alfani dan Sulastini (2015). *Pengaruh Kompetensi Pelaku ekowisata, Kualitas pelayanan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pelaku ekowisata*. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/alkalam/article/view/512> <http://dx.doi.org/10.31602/alkalam.v2i2.512>
- Maulana, Egi (2016) *Pengaruh Service Excellence Dalam Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Marbella Suites Bandung: Survey pada wisatawan individu yang memutuskan menginap di Marbella Suites Bandung*.
- Muhammad Rahmi Mu'tashim dan Kurniyati Indahsari (2021). *Pengembangan Ekowisata di Indonesia*.

- <https://www.jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/SENRIABDI/issue/view/109>
- Reiny Irianti Poetri, Bambang Mantikei dan Thresia Kristiana (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. DOI: <https://doi.org/10.37304/jem.v1i3.2561>
- Sherin Theresina Zaitun, Dinn Wahyudin dan Euis Rosinar (2014). Hubungan Antara Kompetensi Pustakawan Dengan Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Islam Bandung <https://ejournal.upi.edu/index.php/eduli/binfo/article/view/8868>
- Sulfa, Abdul Razak Munir dan Buyung Romadhoni. 2019. Pengaruh Diklat Dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mutu Pelayanan Pegawai Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan SDM Kabupaten Soppeng. Journal of Management Volume 2 No. 2 2019. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume>
- Susanty, Erlin (2020). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dengan Kinerja Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Regional VII BKN. URI: <http://repository.univ-tridinanti.ac.id/id/eprint/352>
- Syahrul Syahrul, Hermanto Hermanto, Sri Wahyulina (2021). Pengaruh Kompetensi dan Penerapan Prinsip-Prinsip Standar Layanan Covid 19 terhadap Mutu Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Bima. Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan Volume 6, Nomor 3, November 2021 ISSN (Print): 2502-7069; ISSN (Online): 2620-8326
- Syarifah Aini, Mahyarni Mahyarni, Heri Sunandar 2021. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Insani Terhadap Mutu Pelayanan Dan Kinerja Selama Era New Normal Pada BMT Al-ittihad Menurut Konsep Ekonomi Syariah. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/Kutubkhanah/article/view/13356>
- Website:**
<https://phinemo.com/mengenal-lebih-dekat-potensi-ekowisata-di-indonesia/>
<https://kemenparekraf.go.id/ragam-pariwisata/Tren-Pariwisata-Indonesia-di-Tengah-Pandemi>