

PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI TAMAN WISATA ALAM SICIKE-CIKE

Handayani M. Kudadiri¹, Fahmi Sulaiman^{2*}

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan, Sumatera Utara

e-mail: fahmisulaiman@stimsukmamedan.ac.id

Abstract: *This research focuses on the effect of employee competence and service quality on tourist satisfaction at Taman Wisata Alam Sicike-cike. The study used quantitative data and multiple linear regression to examine the proposed relationships. Sixty tourists were selected as respondents from a population of 153 visitors recorded during January-March 2026. Before the main analysis, the questionnaire was checked for validity and reliability. The result shows that employee competence has a positive and significant effect on tourist satisfaction (coefficient = 0.349; $t = 4.684$; $p = 0.000$) service quality also shows a positive and significant effect (coefficient = 0.258; $t = 3.725$; $p = 0.000$) the joint test gives $F = 128.105$ with $p = 0.000$ the square value of 0.818 indicates that employee competence and service quality explain 81.8% of the variation in tourist satisfaction. Employee competence has the larger standardized beta coefficient, indicating the stronger contribution in this model.*

Keywords: *employee competence; service quality; tourist satisfaction Sicike-cike tourism destination.*

Abstrak: Penelitian ini menguji pengaruh kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Taman Wisata Alam. Data penelitian diperoleh dengan pendekatan kuantitatif melalui regresi linier berganda. Responden berjumlah 60 wisatawan yang dipilih dari populasi 153 pengunjung pada Januari-Maret 2026, kuisioner terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan dalam analisis. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kompetensi karyawan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Koefisien regresinya sebesar 0.349 dengan $t = 4,684$ dan signifikansi 0.000 kualitas pelayanan juga memberikan pengaruh positif dan signifikan dengan koefisien 0,258, $t = 3,725$, dan signifikansi 0,000. Ketika kedua variabel diuji secara bersamaan, diperoleh $F = 128,105$ dengan signifikansi 0,000. Nilai r^2 sebesar 0,818 berarti 81,8% variasi kepuasan wisatawan dalam model dapat diterangkan oleh kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan. Kompetensi karyawan mempunyai Standardized Beta 0,522, lebih tinggi daripada kualitas pelayanan yang sebesar 0,415, sehingga menjadi variabel yang lebih kuat dalam penelitian ini.

Kata kunci: kompetensi karyawan; kualitas pelayanan; kepuasan wisatawan destinasi wisata Sicike-cike

PENDAHULUAN

Kegiatan Pariwisata tidak hanya berkaitan dengan daya tarik yang dimiliki suatu daerah, tetapi juga dengan pengalaman yang diperoleh wisatawan ketika berada di tempat tujuan. Pada kawasan wisata alam pemandangan dan kondisi lingkungan menjadi alasan utama

kunjungan. Namun, pengalaman tersebut dapat berubah apabila wisatawan memperoleh pelayanan yang kurang memadai, petugas yang mampu memberi informasi, menjawab kebutuhan pengunjung, dan berkomunikasi dengan baik ikut menentukan penilaian wisatawan terhadap suatu destinasi.

Taman Wisata Alam Sicike-cike yang berada di Kabupaten Dairi mempunyai potensi alam berupa hutan, danau, air terjun, udara yang sejuk, serta kekayaan flora dan fauna. Potensi tersebut merupakan modal penting bagi kegiatan wisata. Di sisi lain, potensi alam perlu diikuti pengelolaan pelayanan yang baik supaya wisatawan merasa nyaman selama berada di kawasan tersebut.

Kepuasan wisatawan dalam penelitian ini berkaitan dengan harapan sebelumnya, dua aspek yang perlu diperhatikan adalah kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan. Kompetensi karyawan mencakup motivasi, kepribadian, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan. Adapun kualitas pelayanan dilihat melalui tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.

Pengamatan awal menunjukkan masih terdapat beberapa hal yang perlu dibenahi. Informasi yang diterima wisatawan belum selalu memadai, jumlah petugas pada waktu tertentu masih terbatas, dan kecepatan dalam merespons kebutuhan pengunjung belum merata. Selain itu, kebersihan, penunjuk arah, dan fasilitas umum masih memerlukan perhatian. Kondisi tersebut menjadi dasar dilakukannya penelitian mengenai pengaruh kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan.

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan wisatawan, mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan, serta melihat pengaruh kedua variabel tersebut secara bersama-sama. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran bagi pengelola mengenai aspek pelayanan yang perlu diperkuat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di Taman Wisata Alam Sicike-Cike pada Maret–Juni

2026. Populasi penelitian berjumlah 153 wisatawan yang berkunjung pada Januari–Maret 2026. Dari jumlah tersebut, 60 orang dijadikan sampel dengan rumus Slovin dan tingkat kesalahan 10 %. Data utama diperoleh melalui kuisioner dan observasi. Data pendukung diperoleh dari buku jurnal yang berkaitan dengan variabel penelitian.

Variabel independen terdiri atas kompetensi karyawan (X1) dan kualitas pelayanan (X2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan wisatawan (Y). Kompetensi karyawan diukur melalui motivasi, kepribadian, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan. Kualitas pelayanan diukur melalui tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kepuasan wisatawan diukur melalui kesesuaian harapan, minat untuk berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Seluruh variabel diukur menggunakan skala Likert.

Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$, uji validitas menggunakan perbandingan nilai r hitung dengan r tabel 0,361 sedangkan reliabilitas dilihat dari nilai Cronbach's Alpha dengan batas 0,60. Pengujian hipotesis dilakukan melalui R^2 uji t , dan uji F dengan tingkat signifikansi 5%.

Tabel 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Kompetensi Karyawan (X1)	Motivasi; kepribadian; konsep diri; pengetahuan; keterampilan	Likert
Kualitas Pelayanan (X2)	Tangibles; reliability; responsiveness; assurance; empathy	Likert
Kepuasan Wisatawan (Y)	Kesesuaian harapan; minat berkunjung kembali; kesediaan merekomendasikan	Likert

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari 60 responden, 41 orang (68,3%) merupakan perempuan dan 19 orang (31,7%) laki-laki. Kelompok usia 20–30 tahun menjadi kelompok terbanyak, yaitu 33 orang (55%). Berdasarkan frekuensi kunjungan, 27 responden (45%) baru pertama kali datang, 24 responden (40%) telah berkunjung 2–3 kali, dan 9 responden (15%) telah berkunjung lebih dari tiga kali. Dengan komposisi tersebut, data penelitian berasal dari wisatawan yang baru mengenal kawasan maupun wisatawan yang sudah pernah datang sebelumnya.

Tabel 2 Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	n	%
Jenis kelamin	Laki-laki	19	31,7
	Perempuan	41	68,3
Usia	≤ 20 Tahun	8	13,3
	20 – 30 tahun	33	55,0
	31 – 40 tahun	16	26,7
	≥ 40 tahun	3	5,0
Frekuensi	Pertama kali	27	45,0
	2–3 kali	24	40,0
	>3 kali	9	15,0

Penilaian terhadap kompetensi karyawan menunjukkan 94% jawaban berada pada kategori positif, yaitu Setuju dan Sangat Setuju. Responden terutama memberikan penilaian baik pada keramahan, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi. Meski demikian, kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan dan menangani keluhan masih perlu diperhatikan karena terdapat 12% jawaban Kurang Setuju. Pada kualitas pelayanan, jawaban positif mencapai 89%. Aspek rasa aman dan nyaman mendapat penilaian paling baik, sedangkan reliability dan responsiveness masih menjadi bagian yang perlu diperbaiki.

Hasil uji instrumen menunjukkan bahwa seluruh 26 item pernyataan dinyatakan valid. Nilai r hitung pada kompetensi karyawan berada antara 0,728–0,932, kualitas pelayanan 0,734–0,881 dan kepuasan wisatawan 0,850–0,932. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari r tabel 0,361. Nilai Cronbach's Alpha juga menunjukkan bahwa instrumen reliabel, yaitu 0,954 untuk kompetensi karyawan, 0,942 untuk kualitas pelayanan dan 0,942 untuk kepuasan wisatawan.

Tabel 3 Ringkasan Uji Instrumen

Variabel	r hitung	Cronbach's Alpha	Keputusan
Kompetensi karyawan (X1)	0,728–0,932	0,954	Valid dan reliabel
Kualitas pelayanan (X2)	0,734–0,881	0,942	Valid dan reliabel
Kepuasan wisatawan (Y)	0,850–0,932	0,942	Valid Dan reliabel

Hasil regresi menghasilkan persamaan $Y = -0,278 + 0,349X_1 + 0,258X_2$. Kedua koefisien bernilai positif. Artinya, kenaikan penilaian terhadap kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan diikuti oleh kenaikan kepuasan wisatawan. Nilai Standardized Beta untuk kompetensi karyawan sebesar 0,522, sedangkan kualitas pelayanan sebesar 0,415. Berdasarkan nilai tersebut, kompetensi karyawan mempunyai pengaruh yang lebih kuat dalam model penelitian.

Tabel 4 Ringkasan Pengujian Hipotesis

Pengujian	Nilai	Sig.	Keputusan
Kompetensi karyawan (uji t)	$t = 4,684$	0,000	Signifikan; H1 diterima
Kualitas pelayanan (uji t)	$t = 3,725$	0,000	Signifikan; H2 diterima
Simultan (uji F)	$F = 128,105$	0,000	Signifikan; H3 diterima

Koefisien determi nasi	$R^2 = 0,818$	—	81,8% variasi dijelaskan model
------------------------------	---------------	---	--------------------------------------

Kompetensi karyawan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Nilai t hitung sebesar 4,684 lebih besar daripada t tabel 2,002 dan nilai signifikansinya 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam bekerja, memberikan informasi, dan berinteraksi dengan wisatawan berkaitan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan pengunjung. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang digunakan dalam skripsi, antara lain Audia et al. (2024) dan Mulyana (2024).

Kualitas pelayanan juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Nilai t dihitung sebesar 3,725 lebih besar daripada t tabel 2,002 dengan nilai signifikansi 0,000. Dari hasil penilaian responden, assurance menjadi bagian yang paling baik. Sebaliknya, reliability dan responsiveness masih perlu mendapat perhatian. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Mardani et al. (2026), Sudiarta et al. (2022), Intan et al. (2021), dan Yusri et al. (2021) yang digunakan sebagai rujukan dalam skripsi.

Pengujian secara bersama-sama menunjukkan bahwa kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Nilai F hitung sebesar 128,105 lebih besar daripada F tabel 3,16 dengan signifikansi 0,000. Nilai R Square sebesar 0,818 berarti kedua variabel tersebut menjelaskan 81,8% variasi kepuasan wisatawan. Sebesar 18,2% sisanya berada di luar model penelitian dan dapat berkaitan dengan faktor lain.

Kompetensi karyawan menjadi variabel yang lebih dominan dengan nilai Standardized Beta 0,522 salah satu hal yang dapat menjelaskan temuan ini adalah 45 % responden merupakan pengunjung yang baru datang, pada kondisi tersebut petugas memiliki peran penting dalam memberikan arahan dan informasi kepada

wisatawan. Karena itu peningkatan pengetahuan dan keterampilan petugas dapat menjadi salah satu bagian yang diprioritaskan oleh pengelola.

Berdasarkan hasil penelitian, kompetensi karyawan dan kualitas layanan sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Taman Wisata Alam Sicike-cike. Pengaruh tersebut terbukti baik secara parsial maupun secara bersama-sama.

Nilai R Square sebesar 0,818 menunjukkan bahwa 81,8% variasi kepuasan wisatawan dapat dijelaskan oleh kedua variabel yang diteliti. Kompetensi karyawan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan petugas, terutama dalam memberikan informasi dan menangani pertanyaan atau keluhan, perlu mendapat perhatian dalam pengelolaan pelayanan wisata.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan sama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Taman Wisata Alam Sicike-Cike. Pengaruh tersebut terlihat baik melalui pengujian masing-masing variabel maupun ketika keduanya diuji secara bersamaan. R Square sebesar 0,818 menunjukkan bahwa 81,8% variasi kepuasan wisatawan dapat diterangkan oleh kedua variabel dalam model. Kompetensi karyawan mempunyai pengaruh yang lebih kuat dibandingkan kualitas pelayanan. Berdasarkan temuan tersebut, pengelola perlu memperkuat kemampuan petugas, terutama dalam memberikan informasi, menjawab pertanyaan, dan menangani keluhan wisatawan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu pelaksanaan penelitian di Taman Wisata

Alam Sicike-Cike. Apresiasi juga disampaikan kepada seluruh responden yang telah bersedia memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiatma, D., Rukma, D. F. S., & Juniari, T. (2023). Pengaruh dining atmosphere dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen D'Anclom. *Jurnal Industri Pariwisata*, 5(2), 189–200.
- Alma, B. (2016). manajemen pemasaran dan pemasaran jasa (dua belas). *Alfabeta*.
- Alsukri, S., Miran, I., Cakranegara, P. A., & Prihastuti, A. H. (2022). Customer satisfaction mediates the effect of product innovation and service quality on customer loyalty. *Inovasi*, 18(1), 30–38.
- Alyani, A. F., Fajri, K., & Riyanti, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Atraksi Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Desa Wisata Alamendah. 1*, 260–269.
- Arif, H., Nasrul, & Hakim, A. (2025). *Evaluasi Kompetensi karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan : Studi kasus pada PT . Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tenggara Cabang Asera. 4*(2), 7814–7819.
- Arifin, K. M., & Adji, W. H. (2023). *JSMA (Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi) Volume 15 No. 2 / November / 2023. 15*(2), 190–205.
- Audia, N., Eninda, A. T., Kurniati, E., & Supriyaningsih, O. (2024). *Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Beautyfy Clinic Bandar Lampung The Influence of Employee Competence and Product Quality on Consumer Satisfaction at Beautyfy Clinic Bandar Lampung. 7*(8), 3124–3130. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i8.5885>
- Badriyah, N., & Kuswanto, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan, Akses, Harga, Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Kereta Api Indonesia (Studi Kasus Stasiun Malang Kota Baru). 6*
- Hamka, Herlina, A., & Katuuk, H. (2025). *Pengaruh Kompetensi Dan Pengembangan Karir Terhadap. YUME : Journal of Management, 8*(1), 311–320. <https://doi.org/https://doi.org/10.37531/yum.v8i1.8009>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan (Pertama)*. Unitomo Press.
- Intan, D. R., Lubis, W., & Harahap, W. U. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Agrowisata Sapi Perah Di Berastagi. XX*, 279–288.
- Koroh, G., Rumawas, W., Punuindoong, A. Y., Studi, P., & Bisnis, A. (2025). *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT . Dayana Cipta Tomohon. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 15*(1), 54–63.
- Lufitasari, S., Saepudin, A., & Kurniawati. (2023). *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi. 12*(2), 151–157.
- Madani, R. R., Susilawati, W., & Adiatma, D. (2024). *Efektivitas kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada Gunung Papandayan Kabupaten Garut dengan brand image sebagai variabel mediasi. Jurnal Paradigma, 5*(2), 778–788.
- Mardani, M., Zahara, Z., & Muzakir. (2026). *Pengaruh Citra Destinasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung Ke Destinasi Kepulauan Togean Mohammad Mardani 1 , Zakiyah Zahara 2 , Muzakir 3. 268–*

- 282.
- Marthalia, L. (2020). Pengaruh Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Rumah Sakit Pertamina Jaya. *Manajerial Universitas Jayabaya*, 14, 1–6.
- Miran, I., Chandra, T., Yusriadi, Y., & Ginting, Y. M. (2023). Repurchase intention of e-commerce customers in Indonesia: An overview of the effect of e-service quality, e-word of mouth, customer trust, and customer satisfaction mediation. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1).
- Miran, I., Putri, A. D., & Sukri, S. A. (2024). Visitor revisit intention to agrotourism: Role of visitor satisfaction mediation. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(1), 50–61.
- Mulyana, H. (2024). *Pengaruh Kompetensi Pramuwisata Arung Jeram Kabupaten Sukabumi*. 3(April), 13–21.
- Mulyana, H., & Lesmana, A. C. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Keraton Kasepuhan Cirebon*. 6, 291–297. <https://doi.org/10.32659/tsj.v6i2.138>
- Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta, cv.
- Santoso, B. J., Budianto, A., & Herman, F. (2023). *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada RSUD Cilacap)*.
- Saputra, K. W. A., & Juniarta, P. P. (2022). *Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Departemen Front Office Di Hotel Puri Saron Seminyak*. 1(3), 182–197. <https://doi.org/10.55123/sabana.v1i3.1694>
- Sitanggang, T., Siregar, E., & Legowo, P. S. (2026). *Analisis Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Hotel Xyz Depok*. 9220(1), 82–102.
- Sudiarta, I. N., Wirawan, P. E., Astina, I. N. G., & Dewi, I. G. A. M. (2022). *Kualitas Layanan Dan Destinasi Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Untuk Mengunjungi Kembali Desa Wisata*. 4, 508–526.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (24th ed.). alfabeta.
- Wahyudi, A., Tinggi, S., Ekonomi, I., Yudistira, A. P., Tinggi, S., Ekonomi, I., Afandi, N., Tinggi, S., Ekonomi, I., Syah, A., Dwi, Y., Tinggi, S., Ekonomi, I., Manajemen, P. S., & Belakang, L. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Meningkatkan Produktivitas*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen (JIEM)*, 3(2), 492–500. <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jiem.v3i2.3898>
- Yusri, Mahmud, A., Razak, S. R., & Prihatin, E. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pantai Bira di Kabupaten Bulukumba*. 4(3), 225–236.225–236.