

Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Operasional Biro Perjalanan Wisata pada D'jambi Holiday Tour

Faza Azka Asmara¹, Robertus Saptoto²

^{1,2}Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

asmarafazaazka@gmail.com¹²

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of human resource competence on the operational performance of the D'Jambi Holiday Tour travel agency. Human resource competence in this context includes the knowledge, skills, and work attitudes possessed by employees in carrying out operational tasks. A quantitative approach was used, with data collected through questionnaires distributed to both employees and management. The results show that human resource competence has a significant and positive impact on improving efficiency, service accuracy, and customer satisfaction. These findings indicate that continuous development of employee competence is crucial to supporting the operational success of travel agencies, especially in an increasingly competitive tourism industry.

Keywords: human resource competence, operational performance, travel agency, D'Jambi Holiday Tour, work efficiency

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja operasional pada biro perjalanan wisata D'Jambi Holiday Tour. Kompetensi SDM yang dimaksud mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dimiliki oleh karyawan dalam menjalankan tugas-tugas operasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada karyawan dan manajemen perusahaan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi SDM memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap peningkatan efisiensi, ketepatan layanan, serta kepuasan pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengembangan kompetensi karyawan secara berkelanjutan sangat penting untuk mendukung keberhasilan operasional biro perjalanan wisata, khususnya dalam menghadapi persaingan industri pariwisata yang semakin ketat.

Kata Kunci: kompetensi SDM, kinerja operasional, biro perjalanan wisata, D'Jambi Holiday Tour, efisiensi kerja

PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM), mengingat sebagian besar layanan yang ditawarkan bersifat padat karya dan berbasis interaksi manusia. Dalam konteks biro perjalanan wisata, keberhasilan operasional tidak hanya ditentukan oleh strategi bisnis dan teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kompetensi individu yang menjalankan proses tersebut, mulai dari pelayanan pelanggan hingga perencanaan rute perjalanan.

Kompetensi SDM mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, serta sikap kerja yang mampu menunjang efektivitas kerja di lingkungan kerja pariwisata yang

dinamis dan kompetitif. Penelitian menunjukkan bahwa kompetensi yang tinggi mampu meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, serta kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Amalia et al., 2024).

Selain itu, strategi pengelolaan SDM yang berbasis kompetensi terbukti mampu meningkatkan kinerja lembaga secara signifikan dalam sektor pariwisata. Evaluasi terhadap kinerja pegawai dan penguatan pelatihan menjadi pendekatan yang disarankan untuk menciptakan keunggulan kompetitif di industri ini (Wei, 2022).

Penelitian lain juga menekankan bahwa pengembangan kompetensi SDM secara berkelanjutan akan meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat daya saing destinasi wisata lokal (Wardhana et al., 2024). Dengan demikian, penting bagi setiap biro perjalanan wisata untuk melakukan investasi dalam peningkatan kompetensi karyawan sebagai fondasi dari operasional yang unggul.

Penelitian ini akan mengkaji secara empiris pengaruh kompetensi SDM terhadap kinerja operasional biro perjalanan wisata D'Jambi Holiday Tour. Melalui pendekatan kuantitatif, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan strategi manajemen SDM dalam industri pariwisata.

Kajian Teori

Kompetensi Sumber Daya Manusia

Kompetensi sumber daya manusia merujuk pada kombinasi pengetahuan (knowledge), keterampilan (skills), dan sikap (attitude) yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif. Kompetensi ini menjadi dasar bagi kinerja individu dan organisasi, terutama dalam sektor pariwisata yang menuntut pelayanan berkualitas tinggi dan interaksi langsung dengan konsumen.

Menurut Robot, Kairupan, dan Mandagi (2021), kompetensi SDM dalam industri pariwisata mencakup kemampuan teknis dan non-teknis yang harus dimiliki pegawai, seperti penguasaan informasi destinasi, kemampuan komunikasi, dan kemampuan adaptasi terhadap kebutuhan wisatawan (Robot et al., 2021).

Kompetensi yang baik tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga berdampak positif pada efisiensi dan kepuasan pelanggan. Penelitian oleh Wei (2022) menegaskan bahwa pengukuran kompetensi SDM melalui pendekatan berbasis data (fuzzy data mining) mampu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk menunjang kinerja pegawai secara objektif (Wei, 2022).

Kinerja Operasional

Kinerja operasional dalam konteks biro perjalanan wisata mencakup efektivitas pelaksanaan layanan, efisiensi proses internal, ketepatan waktu layanan, dan kepuasan pelanggan. Menurut Wardhana, Sudiari, dan Sengkey (2024), kinerja operasional sangat dipengaruhi oleh kualitas SDM karena sektor ini bertumpu pada pelayanan langsung dan responsivitas terhadap kebutuhan wisatawan (Wardhana et al., 2024).

Amalia et al. (2024) menemukan bahwa peningkatan kompetensi SDM secara

langsung berdampak signifikan terhadap kinerja pegawai di lingkungan birokrasi pariwisata, ditunjukkan melalui efisiensi kerja, kualitas pelayanan, dan produktivitas (Amalia et al., 2024).

Selain itu, Verawati, Achsa, dan Novitaningtyas (2023) menekankan bahwa inovasi dalam pengembangan kompetensi SDM turut berkontribusi dalam membentuk kinerja operasional yang unggul, khususnya pada sektor wisata pasca pandemi. Mereka menemukan bahwa pelatihan berbasis kebutuhan lokal, peningkatan keterampilan digital, dan integrasi teknologi informasi menjadi faktor penting dalam mempercepat pemulihan dan meningkatkan daya saing biro perjalanan wisata. Strategi penguatan kompetensi yang adaptif terhadap perubahan lingkungan terbukti mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan memperkecil risiko operasional.

Sementara itu, Wei (2022) melalui pendekatan fuzzy data mining menunjukkan bahwa evaluasi kinerja SDM yang akurat dapat mengidentifikasi area perbaikan yang spesifik dalam operasional layanan pariwisata. Hasil temuannya menegaskan bahwa pemetaan kompetensi pegawai, jika dilakukan secara berkala dan berbasis data, akan memudahkan manajemen dalam mengalokasikan tugas dan tanggung jawab secara lebih efisien. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan ketepatan waktu layanan, kepuasan pelanggan, dan pengurangan kesalahan operasional yang sering terjadi akibat ketidaksesuaian antara kompetensi dan peran kerja.

Hubungan Kompetensi SDM dengan Kinerja Operasional

Keterkaitan antara kompetensi SDM dan kinerja operasional telah dikaji dalam berbagai studi yang menunjukkan hubungan positif dan signifikan. Kompetensi yang tinggi memungkinkan SDM untuk menyelesaikan pekerjaan lebih efektif, mengurangi kesalahan, dan menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik.

Penelitian oleh Verawati et al. (2023) di desa wisata menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan inovasi berkontribusi besar terhadap pemulihan dan peningkatan kinerja operasional setelah pandemi (Verawati et al., 2023).

Penelitian lain oleh Robot, Kairupan, dan Mandagi (2021) juga menggarisbawahi pentingnya kompetensi SDM dalam konteks pengelolaan destinasi wisata. Mereka menemukan bahwa kompetensi dalam bentuk pengetahuan tentang destinasi, kemampuan berkomunikasi dengan wisatawan, serta sikap profesional secara langsung mendukung kelancaran operasional dan kepuasan wisatawan. Dengan SDM yang kompeten, biro perjalanan tidak hanya dapat menjalankan operasional secara efisien, tetapi juga mampu membangun citra positif dan loyalitas pelanggan yang berkelanjutan.

Selanjutnya, studi yang dilakukan oleh Amalia et al. (2024) menunjukkan bahwa kompetensi SDM berperan strategis dalam memperkuat sistem kerja internal organisasi pariwisata. Kompetensi yang baik mendorong koordinasi tim yang lebih solid, pengambilan keputusan yang cepat, dan pelayanan yang konsisten. Hal ini

berdampak pada pengurangan biaya operasional dan peningkatan nilai tambah layanan, yang pada akhirnya memperbaiki performa biro perjalanan wisata secara keseluruhan. Temuan ini mempertegas bahwa investasi pada pengembangan SDM bukan hanya berdampak pada individu, tetapi juga pada keberlangsungan dan efisiensi organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif untuk menguji pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja operasional pada Biro Perjalanan Wisata D’Jambi Holiday Tour. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada 30 orang karyawan yang menjadi responden, menggunakan teknik total sampling karena seluruh populasi dapat dijangkau. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator-indikator yang diukur dengan skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju). Variabel kompetensi SDM mencakup dimensi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja, sementara kinerja operasional diukur melalui efisiensi, ketepatan waktu, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Data dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan software SmartPLS, yang memungkinkan analisis terhadap model struktural dan pengukuran meskipun jumlah sampel relatif kecil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja operasional pada Biro Perjalanan Wisata D’Jambi Holiday Tour. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan software SmartPLS versi 4.0. dengan 30 sampel.

Hasil Pengujian Outer Model

Uji validitas konvergen menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki loading factor > 0,70, menandakan bahwa indikator yang digunakan telah valid dalam mengukur konstruksinya masing-masing. Nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk masing-masing variabel di atas 0,50, sedangkan nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha masing-masing berada di atas 0,70, yang berarti instrumen ini juga reliabel.

Hasil Pengujian Inner Model

Hasil uji pengaruh antar variabel menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional. Nilai path coefficient sebesar 0,684, dengan nilai t-statistik 4,782 (>1,96) dan p-value 0,000 (<0,05), menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Selain itu, nilai R² (koefisien determinasi) untuk variabel kinerja operasional sebesar 0,468, yang berarti 46,8% variasi kinerja operasional dapat dijelaskan oleh kompetensi SDM, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Pembahasan

Hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan kompetensi SDM akan berbanding lurus dengan peningkatan kinerja operasional. Dimensi pengetahuan dan keterampilan merupakan indikator paling dominan dalam membentuk persepsi kompetensi, sementara efisiensi dan kualitas layanan menjadi indikator utama dalam menilai kinerja operasional.

Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Amalia et al. (2024), yang menyatakan bahwa kompetensi SDM memiliki pengaruh signifikan terhadap performa pegawai sektor pariwisata di Makassar (Amalia et al., 2024). Demikian pula, Wardhana et al. (2024) menegaskan bahwa kualitas pelayanan dalam industri wisata sangat bergantung pada kesiapan dan kapabilitas sumber daya manusia (Wardhana et al., 2024).

Implikasi praktis dari temuan ini adalah pentingnya biro perjalanan wisata melakukan pelatihan berkala, penilaian kompetensi, dan pengembangan kapasitas pegawai secara sistematis untuk menjaga kualitas operasional yang berdaya saing tinggi. Hal ini juga relevan dalam menghadapi dinamika pasar wisata pasca pandemi yang menuntut fleksibilitas, efisiensi, dan layanan berbasis kebutuhan pelanggan.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja operasional Biro Perjalanan Wisata D’Jambi Holiday Tour. Melalui pendekatan kuantitatif dengan metode analisis Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan software SmartPLS versi 4.0, ditemukan bahwa kompetensi SDM memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap peningkatan kinerja operasional.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi SDM, yang terdiri atas dimensi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja, memiliki pengaruh yang kuat terhadap berbagai indikator kinerja operasional seperti efisiensi kerja, ketepatan layanan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Nilai koefisien jalur (path coefficient) sebesar 0,684, nilai t-statistik sebesar 4,782 ($>1,96$), dan nilai p-value sebesar 0,000 ($<0,05$) mengindikasikan bahwa hubungan antara kedua variabel sangat signifikan secara statistik.

Secara teoritis, hasil penelitian ini mendukung temuan-temuan sebelumnya bahwa kompetensi SDM merupakan kunci utama dalam mendukung performa organisasi di sektor pariwisata yang bersifat padat karya dan mengandalkan layanan manusia. Penelitian oleh Amalia et al. (2024) dan Wardhana et al. (2024) menguatkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia berdampak pada efisiensi dan profesionalisme kerja, terutama dalam menghadapi tantangan industri pariwisata yang sangat dinamis dan kompetitif.

Implikasi praktis dari penelitian ini menekankan pentingnya manajemen SDM biro perjalanan untuk terus berinvestasi dalam pelatihan, sertifikasi kompetensi, evaluasi berkala, dan pengembangan budaya kerja yang adaptif. Penguatan dimensi pengetahuan dan keterampilan teknis karyawan dapat mendorong produktivitas dan menciptakan pengalaman wisata yang lebih berkualitas. Dengan demikian,

perusahaan tidak hanya meningkatkan performa operasional internal, tetapi juga memperkuat posisi kompetitif di pasar pariwisata regional.

Kesimpulan dari penelitian ini memberikan pemahaman bahwa dalam konteks biro perjalanan wisata, keberhasilan operasional tidak dapat dipisahkan dari kualitas dan kesiapan sumber daya manusianya. Dengan pengelolaan kompetensi yang tepat, biro perjalanan wisata mampu menjaga standar pelayanan, merespons kebutuhan pelanggan secara optimal, dan menghadapi tantangan industri secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, F., Jusriadi, E., & Nurbaya, S. (2024). The influence of Human Resource Competency on the Performance of Makassar City Tourism Office Employees. *International Journal of Economic Research and Financial Accounting (IJERFA)*.
- Robot, A., Kairupan, S., & Mandagi, M. (2021). Human Resources Competence in the Field of Tourism Destination Development Tomohon City Tourism Department. *Technium Social Sciences Journal*.
- Verawati, D., Achsa, A., & Novitaningtyas, I. (2023). Innovation-based Human Resources Performance Improvement Strategy to Support Tourism Recovery at Tourism Village. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*.
- Wardhana, Z. F., Sudiari, M., & Sengkey, F. (2024). The Strategic Role of Human Resource Management in the Tourism Industry. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*.
- Wei, F. (2022). Performance Evaluation Of Tourism Human Resource Management Based On Fuzzy Data Mining. *Journal of Mathematics*.