BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata memegang peranan strategis dalam memacu laju ekonomi daerah di wilayah Indonesia. Industri pariwisata yang terus tumbuh memaksa pengelola destinasi untuk selalu memperbaiki mutu layanan secara konsisten. Daya tarik alam dan fasilitas lengkap bukan satu-satunya penentu kesuksesan sebuah objek wisata. Kualitas sumber daya manusia, terutama staf yang melayani tamu secara langsung, memberikan pengaruh yang sangat besar. Faktor kinerja karyawan menjadi elemen krusial untuk menjamin kepuasan wisatawan sekaligus mencapai target pengelolaan destinasi.

Manajemen sumber daya manusia secara teoritis menyebutkan bahwa lingkungan kerja, kompetensi SDM, serta koordinasi kerja memengaruhi kinerja staf secara signifikan. Kondisi lingkungan kerja yang mendukung, baik fisik maupun nonfisik, membangun rasa nyaman dan aman guna memicu produktivitas. Kompetensi SDM yang unggul membuktikan kesiapan karyawan saat menjalankan kewajiban melalui penguasaan ilmu, keahlian, dan perilaku kerja yang tepat. Selain itu, pola koordinasi kerja yang rapi menyelaraskan berbagai aktivitas antar individu dan unit demi meraih visi organisasi. Perpaduan optimal dari ketiga aspek tersebut secara otomatis akan mendorong capaian kinerja karyawan ke level tertinggi.

Namun, dalam praktiknya, kondisi ideal tersebut tidak selalu terwujud, khususnya pada destinasi wisata alam yang memiliki karakteristik kerja yang dinamis, terbuka, dan penuh tantangan. Salah satu destinasi wisata alam yang

berkembang di Kabupaten Mojokerto adalah Alas Veenuz Trawas, yang merupakan objek wisata berbasis hutan pinus dengan konsep rekreasi outdoor. Alas Veenuz memiliki luas area sekitar 10,07 hektar dan berada di ketinggian kurang lebih 700 mdpl**,** sehingga menawarkan suasana sejuk dan alami. Destinasi ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti camping ground, glamping, outbound, playground anak, replika kapal, kolam pasir, serta kafe outdoor**,** yang menjadi daya tarik bagi pengunjung untuk melakukan berbagai aktivitas rekreasi seperti camping keluarga, piknik, dan berfoto di tengah hutan pinus. Trawas, (2024)

Dengan luas area yang cukup besar dan fasilitas yang tersebar di berbagai titik, aktivitas kerja karyawan di Alas Veenuz tidak terpusat pada satu lokasi, melainkan tersebar di berbagai area dengan kondisi lingkungan yang berbeda-beda. Hal ini menyebabkan lingkungan kerja menjadi lebih kompleks dibandingkan dengan lingkungan kerja formal seperti perkantoran. Kondisi kerja di alam terbuka yang dipengaruhi oleh faktor cuaca, medan, serta keterbatasan fasilitas di beberapa titik menjadi tantangan tersendiri bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, sistem pengawasan terhadap kinerja karyawan juga menjadi lebih terbatas karena luasnya area kerja, sehingga kontrol langsung dari atasan tidak selalu dapat dilakukan secara optimal. Secara teoritis, lingkungan kerja yang baik seharusnya mampu menciptakan kenyamanan dan mendukung kinerja karyawan, namun pada kenyataannya kondisi lingkungan kerja di Alas Veenuz masih menghadapi berbagai kendala.

Dari aspek kompetensi SDM, terdapat permasalahan yang cukup signifikan, yaitu adanya kesenjangan kemampuan antara karyawan senior dan karyawan junior

dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung**,** khususnya di area outdoor. Hal ini menunjukkan bahwa standardisasi layanan belum berjalan secara optimal. Selain itu, kemampuan tanggap darurat karyawan dalam menghadapi kendala teknis maupun situasi darurat di alam terbuka, seperti perubahan cuaca atau kondisi tidak terduga lainnya, masih belum merata pada seluruh karyawan. Karyawan juga dituntut untuk memiliki kemandirian dalam pengambilan keputusan (problem solving) secara cepat tanpa harus selalu menunggu arahan dari atasan, namun pada kenyataannya kemampuan tersebut belum sepenuhnya dimiliki oleh seluruh karyawan. Secara teoritis, setiap karyawan seharusnya memiliki kompetensi yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan, namun kondisi di lapangan menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara kompetensi yang dimiliki dengan kebutuhan kerja.

Selanjutnya, dari aspek koordinasi kerja, luasnya area Alas Veenuz serta adanya pembagian tugas antar divisi seperti operasional, keamanan, dan kebersihan menimbulkan tantangan dalam hal komunikasi dan sinkronisasi pekerjaan. Koordinasi lapangan antar divisi masih menghadapi hambatan**,** terutama dalam kondisi tertentu yang membutuhkan respon cepat. Permasalahan ini semakin terlihat pada saat terjadi lonjakan jumlah pengunjung (peak season) seperti akhir pekan dan hari libur, di mana beban kerja meningkat secara drastis dibandingkan hari biasa. Kondisi ini menyebabkan tekanan kerja yang tinggi bagi karyawan dan menuntut adanya koordinasi yang lebih efektif. Namun, dalam praktiknya, koordinasi yang belum optimal dapat menyebabkan keterlambatan penanganan masalah dan kurang efektifnya pelayanan kepada pengunjung.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan (gap) antara kondisi yang diharapkan berdasarkan teori manajemen sumber daya manusia dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Secara teoritis, lingkungan kerja yang kondusif, kompetensi SDM yang memadai, serta koordinasi kerja yang baik seharusnya mampu meningkatkan kinerja karyawan. Namun pada kenyataannya, masih terdapat berbagai kendala seperti kesenjangan kompetensi, kurang optimalnya koordinasi, keterbatasan pengawasan, serta tekanan kerja yang fluktuatif, yang menyebabkan kinerja karyawan belum optimal.

Dampak dari permasalahan tersebut dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung. Dari sisi pengunjung, kondisi ini dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan, meningkatnya keluhan, serta berkurangnya kepuasan dan pengalaman wisata**.** Dari sisi organisasi, kinerja karyawan yang belum optimal dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi, menurunkan efektivitas operasional, serta berpotensi menurunkan citra dan daya saing destinasi wisata Alas Veenuz di tengah persaingan industri pariwisata yang semakin ketat.

Ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian pada objek Destinasi Wisata Alam Alas Veenuz Trawas didasari oleh beberapa alasan. Pertama, Alas Veenuz merupakan destinasi wisata alam yang sedang berkembang pesat di Kabupaten Mojokerto dengan karakteristik lingkungan kerja yang unik, yaitu bersifat outdoor, dinamis, dan tersebar pada area yang luas, sehingga menarik untuk dikaji dari sudut pandang manajemen sumber daya manusia yang berbeda dengan organisasi pada umumnya. Kedua, peneliti melihat adanya fenomena menarik terkait pengelolaan sumber daya manusia pada sektor pariwisata berbasis

alam, seperti tantangan koordinasi antar divisi dan kesenjangan kompetensi karyawan, yang belum banyak dikaji dibandingkan dengan penelitian pada sektor perkantoran maupun industri formal lainnya. Ketiga, kemudahan akses peneliti terhadap objek penelitian, baik dari segi lokasi maupun keterbukaan pihak manajemen Alas Veenuz dalam memberikan data dan informasi yang dibutuhkan, turut menjadi pertimbangan dalam pemilihan objek penelitian ini. Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan pengelolaan sumber daya manusia pada destinasi wisata alam yang terus berkembang.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja, kompetensi sumber daya manusia, dan koordinasi kerja merupakan faktor-faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan, khususnya pada destinasi wisata alam yang memiliki karakteristik kerja yang dinamis dan kompleks seperti Alas Veenuz Trawas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja, kompetensi sumber daya manusia, dan koordinasi kerja terhadap kinerja karyawan pada destinasi wisata alam Alas Veenuz Trawas Kabupaten Mojokerto.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat kesenjangan antara kondisi ideal menurut teori dengan kondisi yang terjadi di lapangan, khususnya terkait lingkungan kerja dan kompetensi sumber daya manusia, koordinasi kerja yang berdampak pada kinerja karyawan. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Destinasi Wisata Alam Alas Venus Trawas Kabupaten Mojokerto?
2. Apakah Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Destinasi Wisata Alam Alas Venus Trawas Kabupaten Mojokerto?
3. Apakah Koordinasi Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Destinasi Wisata Alam Alas Venus Trawas Kabupaten Mojokerto?
4. Apakah Lingkungan Kerja, Kompetensi Sumber Daya Manusia, dan Koordinasi Kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Destinasi Wisata Alam Alas Venus Trawas Kabupaten Mojokerto?

1.3 Tujuan Penelitian

Peneliti menyusun sasaran studi ini selaras dengan poin-poin dalam rumusan masalah. Riset mengevaluasi bagaimana suasana tempat kerja, kapasitas individu, dan sinkronisasi tugas memengaruhi produktivitas staf secara langsung. Atas dasar tersebut, penelitian ini menetapkan sejumlah tujuan utama sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan menguji dampak Lingkungan Kerja terhadap performa pegawai secara mandiri dan berarti pada Destinasi Wisata Alam Alas Venus Trawas, Kabupaten Mojokerto.
2. Membedah dan mengukur kontribusi Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap prestasi kerja individu secara mandiri dan berarti di Destinasi Wisata Alam Alas Venus Trawas, Kabupaten Mojokerto.
3. Mengkaji dan membuktikan peran Koordinasi Kerja terhadap efektivitas kerja pegawai secara mandiri dan berarti pada Destinasi Wisata Alam Alas Venus Trawas, Kabupaten Mojokerto.
4. Menguji dan membuktikan dampak Lingkungan Kerja, Kompetensi Sumber Daya Manusia, serta Koordinasi Kerja terhadap performa pegawai secara bersamaan dan berarti di Destinasi Wisata Alam Alas Venus Trawas, Kabupaten Mojokerto.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompetensi Sumber Daya Manusia, koordinasi kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Destinasi Wisata Alam Alas Veenuz Trawas Kabupaten Mojokerto diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Studi ini bertujuan memberikan sumbangsih nyata terhadap kemajuan ilmu pengetahuan, terutama pada disiplin Manajemen Sumber Daya Manusia. Secara teoretis, riset ini memperdalam pemahaman mengenai kaitan antara suasana kerja, kapabilitas personel, dan keterpaduan

tugas terhadap efektivitas kerja pegawai secara individu maupun kolektif. Penekanan khusus tertuju pada industri pariwisata alam yang memiliki karakter lingkungan operasional dinamis serta berbeda dari organisasi publik atau swasta pada umumnya.

Selain itu, penelitian ini berfungsi sebagai referensi tambahan bagi peneliti mendatang yang mendalami tema serupa, khususnya pada manajemen SDM di objek wisata. Hasil kajian ini juga bermanfaat untuk menyusun kerangka teori mengenai peningkatan produktivitas melalui pengasahan kompetensi, penyediaan lingkungan kerja yang suportif, serta penguatan sinergi antarpekerja.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Pengembangan Ilmu

   Studi ini bertujuan memberikan dampak konkret terhadap perkembangan khazanah keilmuan, khususnya pada disiplin Manajemen Sumber Daya Manusia. Secara teoretis, riset ini memperkaya diskusi mengenai signifikansi atmosfer kerja, kapabilitas personel, dan sinkronisasi tugas terhadap produktivitas pegawai baik secara mandiri maupun kolektif, terutama dalam lingkup lembaga pariwisata alam yang memiliki pola operasional serba cepat serta rumit.

   Selain itu, penelitian ini memperkokoh fondasi teori yang telah mapan sekaligus menyajikan fakta lapangan terkait keterkaitan antarvariabel. Temuan dalam investigasi ini menjadi rujukan berharga bagi peneliti masa depan yang ingin mendalami isu serupa dengan menyisipkan variabel tambahan, memakai metode berbeda, atau

merancang model penelitian yang lebih menyeluruh. Oleh sebab itu, karya ilmiah ini tidak sekadar menawarkan manfaat aplikatif bagi organisasi, namun juga memiliki bobot akademik dalam memperluas literatur ilmiah.

2. Bagi Pengambil Kebijakan

Manajemen Destinasi Wisata Alam Alas Venus Trawas Kabupaten Mojokerto memetik faedah praktis dari studi ini untuk memformulasikan strategi sumber daya manusia yang efektif. Data riset ini menjadi fondasi utama dalam menyusun kebijakan yang memacu performa staf melalui atmosfer kerja yang kondusif, pengembangan kompetensi personel, serta penguatan sinergi antar divisi secara solid.

Penyelidikan ini memaparkan realitas empiris terkait hambatan lapangan seperti ketimpangan keahlian, minimnya kontrol manajerial, serta komunikasi kerja yang tidak padu. Pihak pimpinan memanfaatkan informasi tersebut untuk menentukan urgensi kebijakan dan merancang skema pengembangan SDM yang lebih terarah. Eksekusi strategi berdasarkan hasil penelitian ini meningkatkan output kerja serta efisiensi operasional demi memperkokoh daya saing destinasi dalam industri pariwisata yang kian ketat.

3. Manfaat Luas

Studi ini menawarkan manfaat luas secara akademis dan praktis bagi berbagai pihak. Praktisi sumber daya manusia dapat menggunakan riset ini sebagai pedoman perancangan program kompetensi staf. Hasil penelitian ini juga mempermudah peningkatan kerja tim serta penguatan

koordinasi organisasi. Fokus utamanya menyasar lingkungan kerja non-sentral seperti kawasan wisata alam.

Kalangan akademisi dan mahasiswa memperoleh referensi penting mengenai praktik Manajemen Sumber Daya Manusia di dunia nyata. Penelitian ini turut membantu pengembangan kemampuan analisis serta cara berpikir kritis. Selain itu, pembaca dapat mengasah keterampilan pemecahan masalah melalui dukungan data empiris.

Masyarakat umum dan pelaku industri pariwisata mendapatkan pemahaman tentang urgensi manajemen manusia dalam menjaga kualitas layanan. Kinerja organisasi turut menjadi sorotan utama dalam bahasan ini. Harapannya, penelitian ini memberikan dampak teoritis sekaligus praktis dalam mendukung keberlanjutan tata kelola destinasi wisata.