

Pengaruh Kompetensi dan Pengalaman Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pemandu Wisata Lumba-Lumba Di Pantai Lovina

N.D.M. Indrawan¹, N.N. Yulianthini², N.M.D.A. Mayasari³

^{1,2,3}Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha

e-mail: dipta.indrawan@undiksha.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan pengalaman kerja terhadap kualitas layanan pemandu wisata lumba-lumba di Pantai Lovina, baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih bervariasinya kualitas layanan akibat belum meratanya kompetensi teknis, pemahaman standar keselamatan, serta perbedaan pengalaman kerja pemandu yang berpotensi memengaruhi kepuasan wisatawan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian kausal. Populasi penelitian adalah seluruh pemandu wisata lumba-lumba di Pantai Lovina, dengan sampel sebanyak 130 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas, kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Sebelum pengujian hipotesis, data telah memenuhi uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan pengalaman kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan ($F = 349,042$; $p < 0,001$). Secara parsial, kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan ($t = 11,797$; $p < 0,001$), demikian pula pengalaman kerja yang juga berpengaruh positif dan signifikan ($t = 9,620$; $p < 0,001$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi pemandu dan semakin matang pengalaman kerja yang dimiliki, maka semakin tinggi pula kualitas layanan yang diberikan di Pantai Lovina. Oleh karena itu, pengelola disarankan untuk meningkatkan program pelatihan terstruktur dan memfasilitasi sertifikasi profesi guna memperkuat kualitas layanan secara konsisten.

Kata Kunci: Kompetensi, Pengalaman Kerja, Kualitas Layanan, Pemandu Wisata Lumba-Lumba, Pantai Lovina

Abstract

This study aims to analyze the effect of competence and work experience on the service quality of dolphin watching tour guides at Lovina Beach, both simultaneously and partially. This research was motivated by variations in service quality due to uneven technical competence, lack of safety standard understanding, and differences in guide work experience that affect tourist satisfaction. The study used a quantitative approach with a

causal research design. The study population was all dolphin tour guides at Lovina Beach, with a sample of 130 respondents determined using purposive sampling. Data were collected through questionnaires that met validity and reliability criteria, then analyzed using multiple linear regression analysis. Prior to hypothesis testing, the data fulfilled classic assumption tests. The results showed that competence and work experience simultaneously had a positive and significant effect on service quality ($F = 349.042$; $p < 0.001$). Partially, competence had a positive and significant effect on service quality ($t = 11.797$; $p < 0.001$), and work experience also had a positive and significant effect ($t = 9.620$; $p < 0.001$). These findings indicate that higher guide competence and greater work experience lead to higher service quality at Lovina Beach. Therefore, managers are recommended to enhance structured training programs and facilitate professional certification to consistently strengthen service quality.

Keywords: *Competence, Work Experience, Service Quality, Dolphin Tour Guide, Lovina Beach*

LATAR BELAKANG

Industri pariwisata di Indonesia, khususnya di Provinsi Bali, merupakan sektor strategis yang memberikan kontribusi sangat signifikan terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) serta penyerapan tenaga kerja lokal. Sebagai destinasi pariwisata berkelas dunia, Bali terus bertransformasi untuk memenuhi standar pariwisata global yang berorientasi pada kualitas, kepuasan wisatawan, dan keberlanjutan ekosistem (Kemenparekraf, 2023). Salah satu pusat pertumbuhan pariwisata berbasis kawasan pesisir dan bahari yang sangat potensial di Bali Utara adalah atraksi pengamatan lumba-lumba (dolphin watching tour) di Pantai Lovina, Kabupaten Buleleng. Pantai Lovina menawarkan daya tarik unik berupa habitat alami lumba-lumba jenis pemutar (*Stenella longirostris*) yang berkumpul di perairan terbuka pada pagi hari. Atraksi ini menjadi magnet utama yang menyedot ribuan wisatawan domestik maupun mancanegara setiap tahunnya, sekaligus menjadi sumber mata pencaharian utama bagi komunitas pemandu wisata jukung lokal.

Namun, di tengah pesatnya pertumbuhan kunjungan wisatawan ke Pantai Lovina, muncul persoalan fundamental terkait dengan belum memadainya standarisasi Sumber Daya Manusia (SDM) pariwisata di tingkat tapak. Fenomena yang terjadi saat ini menunjukkan bahwa pertumbuhan kuantitas armada perahu/jukung dan pemandu wisata tidak dibarengi dengan peningkatan kapasitas internal SDM yang terstruktur. Kualitas layanan (service quality) yang diberikan oleh pemandu wisata lumba-lumba kerap kali menjadi sorotan kritis wisatawan. Berdasarkan standar ASEAN Tourism Professional Standards (2020), seorang pemandu wisata alam berbasis satwa liar wajib menguasai kompetensi inti yang mencakup keterampilan komunikasi bahasa asing, teknik interpretasi lingkungan (environmental interpretation), penguasaan prosedur operasional standar (SOP), serta tanggap darurat keselamatan laut. Realita di lapangan menunjukkan kesenjangan yang cukup lebar antara standar profesional tersebut dengan praktik pelayanan sehari-hari.

Salah satu aspek mendasar dari rendahnya kualitas layanan pemandu di Lovina adalah lemahnya kompetensi komunikasi interpersonal dan empati pelayanan. Nugroho et al. (2022) mengemukakan bahwa sekitar 70% wisatawan di kawasan Bali Utara mengeluhkan kurang efektifnya pola komunikasi pemandu wisata lokal, di mana interaksi yang terjalin masih bersifat transaksional sebatas mengantar dan menjemput wisatawan di laut. Pemandu kerap kali kurang responsif terhadap kebutuhan khusus wisatawan, kurang ramah, serta tidak mampu memberikan penjelasan yang informatif menggunakan bahasa internasional secara fasih. Padahal, dalam industri jasa pariwisata, persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan sangat ditentukan oleh sejauh mana penyedia jasa mampu menunjukkan daya tanggap (*responsiveness*), kepastian/jaminan (*assurance*), serta rasa empati (*empathy*) dalam merespons dinamika kebutuhan wisatawan selama perjalanan (Kotler & Keller, 2016; Zeithaml et al., 2018).

Selain masalah komunikasi, aspek krusial yang masih sangat lemah adalah penguasaan edukasi ekologis dan etika konservasi satwa. Dalam kerangka ekowisata bahari, pemandu wisata memiliki peran sentral sebagai interpreter lingkungan yang bertugas mentransfer pengetahuan tentang perilaku, habitat, dan pentingnya menjaga kelestarian lumba-lumba serta ekosistem laut Buleleng. Namun, riset empiris Putra & Wulandari (2021) mencatat bahwa 62% wisatawan mancanegara merasa kecewa atas minimnya wawasan edukatif yang disampaikan pemandu selama pemanduan. Pemandu cenderung memfokuskan kegiatan pada aksi 'berburu' keberadaan lumba-lumba demi kepuasan visual sesaat, tanpa memedulikan etika berinteraksi dengan satwa liar (Chen et al., 2020). Pola pemanduan yang tidak beretika—seperti mengejar kawanan lumba-lumba dengan kecepatan tinggi, memotong jalur renang mamalia laut, dan mengepung kelompok lumba-lumba—tidak hanya merusak citra kualitas layanan pariwisata Lovina, tetapi juga mengancam keberlanjutan ekosistem laut serta keselamatan wisatawan itu sendiri.

Faktor lain yang ditengarai berpengaruh besar terhadap kualitas layanan pemandu wisata adalah pengalaman kerja (*work experience*). Secara teoritis, pengalaman kerja merefleksikan durasi masa kerja, variasi tugas yang pernah ditangani, serta tingkat penguasaan peralatan dan teknik operasional di lapangan (Foster, 2011; Handoko, 2014). Wijaya (2023) menegaskan bahwa pemandu wisata yang memiliki masa kerja lebih dari lima tahun umumnya memiliki pemahaman situasional (*situational awareness*) dan intuisi psikologis yang lebih tajam dalam mengantisipasi kebutuhan serta rasa cemas wisatawan di laut. Kendati demikian, masa kerja yang panjang di Pantai Lovina tidak secara otomatis berbanding lurus dengan profesionalisme pelayanan. Widodo (2024) menemukan fakta bahwa sekitar 75% pemandu wisata senior di Lovina masih sering mengabaikan prosedur keselamatan dasar, seperti ketidaktersediaan atau ketidakpatuhan penggunaan jaket pelampung (*life jacket*) yang sesuai standar keselamatan pelayaran. Pengalaman kerja berpuluh-puluh tahun tanpa adanya proses evaluasi dan penyegaran (*refreshment*) rutin justru berpotensi memunculkan 'rasa aman palsu' (*false sense of security*), di mana pemandu mengabaikan SOP demi mengejar efisiensi waktu dan biaya operasional.

Kondisi tersebut diperparah oleh masih rendahnya kepemilikan sertifikasi profesi resmi di kalangan pemandu wisata Pantai Lovina. Suryani et al. (2022) mengidentifikasi bahwa mayoritas pemandu jukung di Lovina memperoleh keahlian mengemudi perahu dan

memandu wisata secara otodidak yang diwariskan secara turun-temurun dalam keluarga atau komunitas informal. Meskipun kepemilikan keterampilan intuitif ini sangat berharga, ketiadaan sertifikasi kompetensi berbasis standar nasional (seperti SKKNI Bidang Kepemanduan Wisata) memicu tidak adanya standar mutu pelayanan yang seragam. Tuntutan pengembangan pariwisata di kawasan Bali Utara memerlukan kesiapan SDM lokal yang tangguh dan berpengalaman. Menurut Susila et al. (2021), kualitas pelayanan jasa pariwisata di Buleleng sangat bergantung pada kompetensi teknis dan pengalaman lapangan para pelaku wisata dalam mengelola daya tarik destinasi. Ketika pemandu wisata memiliki jam terbang yang cukup dalam menghadapi berbagai karakteristik wisatawan, keandalan dan mutu layanan yang disajikan akan meningkat secara konsisten, sehingga mampu menciptakan kesan positif bagi pengunjung Pantai Lovina. Dampaknya, persaingan antar-pemandu wisata di Pantai Lovina terjatuh dalam perang harga (price war) yang tidak sehat, alih-alih bersaing pada peningkatan mutu dan nilai tambah layanan (service excellence).

Terdapat ketidakmampuan konsensus atau inkonsistensi temuan antarpemenuh terdahulu mengenai sejauh mana pengalaman kerja memengaruhi kualitas layanan. Penelitian Ali & Awan (2021) serta Hwang & Lee (2022) menemukan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pemandu. Namun sebaliknya, riset yang dilakukan Garcia (2023) serta Santoso (2023) mengindikasikan bahwa durasi atau pengalaman kerja semata tidak berkorelasi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan jika tidak diimbangi oleh program pelatihan formal dan pembaruan kompetensi yang terstruktur. Pengalaman bertahun-tahun tanpa pelatihan berkala justru cenderung membentuk pola kerja rutinitas yang resisten terhadap perubahan standar pelayanan modern.

Sebagian besar penelitian kualitas layanan pemandu wisata terdahulu (seperti Suasira et al., 2020; Tazhib & Rani, 2020; Syakier & Hanafiah, 2022) berpijak pada objek wisata budaya, museum, atau wisata daratan (mainland tour) yang karakteristik operasionalnya bersifat statis dan berisiko rendah. Riset yang secara spesifik menguji integrasi kompetensi teknis, pemahaman ekologi bahari, dan pengalaman navigating di perairan terbuka (open sea) pada atraksi wisata satwa liar (wildlife tourism) seperti lumba-lumba di Pantai Lovina masih sangat terbatas. Aktivitas dolphin watching memiliki tingkat risiko keselamatan laut yang tinggi serta interaksi ekologis yang sangat dinamis, sehingga memerlukan penelaahan indikator kompetensi dan pengalaman kerja yang berbeda dari wisata darat.

Banyak studi kepemanduan wisata di Bali (Dewi Y. et al., 2025; Rusmiati, 2020) mengandalkan pendekatan kualitatif-deskriptif yang berfokus pada pemetaan naratif tanpa melakukan uji statistik kausalitas antarvariabel. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan menggunakan pendekatan kuantitatif kausalisme melalui Analisis Regresi Linier Berganda guna mengukur secara presisi besarnya kontribusi parsial (t) maupun simultan (F) dari variabel kompetensi (X1) dan pengalaman kerja (X2) terhadap kualitas layanan (Y) dengan ukuran sampel 130 responden pemandu.

Berdasarkan kesenjangan fenomena di lapangan (empirical gap) serta celah literatur ilmiah (research gap) tersebut, maka dilakukan pengkajian empiris yang komprehensif dan

terukur dengan tujuan menguji pengaruh kompetensi dan pengalaman kerja terhadap kualitas layanan pemandu wisata lumba-lumba di Pantai Lovina, baik secara parsial maupun simultan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausalitas untuk menguji pengaruh kompetensi (X1) dan pengalaman kerja (X2) terhadap kualitas layanan (Y). Subjek penelitian ini adalah pemandu wisata lumba-lumba di Pantai Lovina, Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemandu wisata lumba-lumba di Pantai Lovina yang aktif beroperasi.

Penentuan sampel menggunakan teknik Non-Probability Sampling dengan metode purposive sampling, dengan kriteria inklusi: (1) pemandu wisata yang beroperasi di Pantai Lovina dan memiliki pengalaman minimal 1 tahun dalam memandu wisata lumba-lumba; (2) berumur minimal 21 tahun sehingga dianggap matang secara profesional dan mampu mengisi instrumen kuesioner dengan baik. Penentuan ukuran sampel mengacu pada pedoman Sugiyono (2021) yang menyarankan jumlah sampel 5 hingga 10 kali jumlah indikator. Dengan 13 indikator yang diuji, ukuran sampel yang ditetapkan adalah 130 responden (13×10) untuk mengantisipasi potensi data tidak lengkap serta menjaga keterwakilan populasi.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner terstruktur dengan Skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju). Variabel Kualitas Layanan (Y) diukur melalui 5 indikator (Kotler & Keller, 2016): Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Berwujud. Variabel Kompetensi (X1) diukur melalui 5 indikator (Wibowo, 2021): Pengetahuan, Keterampilan, Sikap Kerja, Konsep Diri, dan Karakteristik Pribadi. Variabel Pengalaman Kerja (X2) diukur melalui 3 indikator (Foster, 2011): Lama Waktu/Masa Kerja, Tingkat Keterampilan, dan Penguasaan Terhadap Pekerjaan dan Peralatan.

Pengujian instrumen dilakukan melalui Uji Validitas (Corrected Item-Total Correlation $> 0,30$) dan Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha $> 0,60$). Sebelum analisis regresi dilakukan, pengujian asumsi klasik dilaksanakan mencakup Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, sig $> 0,05$), Uji Multikolinearitas (Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10), serta Uji Heteroskedastisitas (Glejser Test / Abs_Res, sig $> 0,05$). Analisis data dan pengujian hipotesis dilakukan menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t (parsial), Uji F (simultan), dan analisis Koefisien Determinasi (R^2) dengan persamaan regresi $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 130 responden pemandu wisata lumba-lumba di Pantai Lovina. Data karakteristik demografi responden menunjukkan bahwa dari segi usia, mayoritas pemandu berada pada kelompok usia 25-30 tahun sebanyak 47 orang (36,15%) dan usia 31-35 tahun sebanyak 41 orang (31,54%). Berdasarkan pengalaman kerja, sebagian besar pemandu telah bekerja selama 3-5 tahun yaitu 57 orang (43,85%) dan lebih dari 5 tahun sebanyak 47 orang (36,15%). Mengenai status kepemilikan sertifikasi profesi,

sebanyak 99 orang (76,15%) telah memiliki sertifikat resmi, sedangkan 31 orang (23,85%) belum bersertifikat. Selain itu, frekuensi memandu menunjukkan tingkat keaktifan tinggi di mana 70 orang (53,85%) memandu 4-6 kali per minggu dan 37 orang (28,46%) memandu lebih dari 6 kali per minggu.

Hasil pengujian validitas instrumen menunjukkan seluruh butir kuesioner memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation > 0,30 (Kompetensi X1: 0,830; Pengalaman Kerja X2: 0,791-0,833; Kualitas Layanan Y: 0,818-0,853) sehingga seluruh item dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,921 untuk Kompetensi, 0,906 untuk Pengalaman Kerja, dan 0,940 untuk Kualitas Layanan. Karena seluruh nilai Cronbach's Alpha > 0,60, instrumen dinyatakan sangat reliabel.

Uji asumsi klasik menunjukkan residual berdistribusi normal (Asymp. Sig. 2-tailed = 0,200 > 0,05). Tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel Kompetensi dan Pengalaman Kerja (nilai Tolerance = 0,550 > 0,10 dan VIF = 1,818 < 10). Pengujian heteroskedastisitas menggunakan absolut residual menghasilkan nilai signifikansi 0,906 untuk Kompetensi dan 0,219 untuk Pengalaman Kerja (keduanya > 0,05), menandakan tidak ada masalah heteroskedastisitas.

Hasil estimasi regresi linier berganda disajikan dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Konstanta)	-0,422	0,689	-	-0,613	0,541
Kompetensi (X1)	0,611	0,052	0,554	11,797	0,000
Pengalaman Kerja (X2)	0,699	0,073	0,452	9,620	0,000

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 1, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -0,422 + 0,611 X1 + 0,699 X2 + e \quad (1)$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa koefisien regresi Kompetensi (X1) sebesar 0,611 dan Pengalaman Kerja (X2) sebesar 0,699. Nilai koefisien yang bernilai positif menandakan hubungan searah, di mana peningkatan kompetensi maupun pengalaman kerja akan berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan pemandu wisata lumba-lumba di Pantai Lovina.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan dengan nilai t = 11,797 dan p-value = 0,000 ($p < 0,05$), sehingga H2 diterima. Variabel Pengalaman Kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan dengan nilai t = 9,620 dan p-value = 0,000 ($p < 0,05$), sehingga H3 diterima. Berdasarkan nilai Beta terstandarisasi, variabel Kompetensi memiliki kontribusi relatif yang sedikit lebih dominan (Beta = 0,554) dibandingkan Pengalaman Kerja (Beta = 0,452).

Hasil pengujian hipotesis secara simultan (Uji F) menghasilkan nilai F-hitung sebesar 349,042 dengan p-value = 0,000 ($p < 0,05$), yang membuktikan bahwa Kompetensi (X1) dan Pengalaman Kerja (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan (Y), sehingga H1 diterima. Nilai Koefisien Determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,846 (Adjusted $R^2 = 0,844$). Hal ini mengindikasikan bahwa sebesar 84,6% variasi kualitas layanan pemandu wisata lumba-lumba di Pantai Lovina mampu dijelaskan oleh variabel kompetensi dan pengalaman kerja, sedangkan sisanya sebesar 15,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian seperti fasilitas perahu, kondisi cuaca, dan motivasi kerja.

Pembahasan hasil penelitian mengungkapkan bahwa kompetensi pemandu wisata yang mencakup pengetahuan ekologi mamalia laut, Keterampilan navigasi perahu, serta sikap ramah dan komunikatif merupakan faktor penentu utama service excellence. Pemandu yang memiliki kompetensi tinggi mampu memberikan interpretasi edukatif mengenai lumba-lumba pemutar (*Stenella longirostris*) serta mengutamakan prosedur keselamatan laut, sehingga menciptakan rasa aman dan puas bagi wisatawan. Temuan ini mendukung teori Sutrisno (2021) dan Sudaryono (2021) serta sejalan dengan penelitian Suasira et al. (2020) dan Novra et al. (2023) yang menyatakan bahwa penguasaan kompetensi profesional berbanding lurus dengan peningkatan kualitas layanan.

Selanjutnya, pengalaman kerja terbukti mematangkan kehandalan pemandu di lapangan. Jam terbang yang tinggi membentuk pemahaman situasional (situational awareness) pemandu dalam membaca pergerakan gelombang laut, mengantisipasi dinamika cuaca, dan menangani ketakutan atau kecemasan wisatawan saat berada di perairan terbuka. Hasil ini memperkuat pandangan Cipta et al. (2019) dan Bitner et al. (2016) serta mengonfirmasi temuan Hwang & Lee (2022) dan Ali & Awan (2021). Kombinasi sinergis antara kompetensi teknis dan pengalaman kerja yang matang menjadi modal fundamental dalam menghapus praktik pemanduan yang tidak beretika (seperti pengejaran lumba-lumba yang agresif) dan menggantikannya dengan standar kepemanduan ramah lingkungan yang berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa: (1) Kompetensi dan pengalaman kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pemandu wisata lumba-lumba di Pantai Lovina, dengan kontribusi pengaruh sebesar 84,6%; (2) Secara parsial, kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pemandu wisata lumba-lumba; (3) Secara parsial, pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pemandu wisata lumba-lumba. Saran yang dapat diberikan mengacu pada temuan penelitian adalah: Bagi Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng dan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Pantai Lovina disarankan untuk menyelenggarakan program pelatihan kepemanduan bahari terstruktur secara berkala yang berfokus pada teknik komunikasi bahasa asing, etika konservasi ekowisata, dan SOP keselamatan pelayaran, serta memfasilitasi sertifikasi profesi (SKKNI) bagi pemandu yang belum bersertifikat. Bagi para pemandu wisata disarankan untuk terus

memperbarui pengetahuan ekologis dan mempertahankan kedisiplinan penggunaan standar keselamatan demi menjaga reputasi pariwisata Lovina secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, Dekan Fakultas Ekonomi, Ketua Jurusan Manajemen, serta seluruh dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan fasilitas selama proses penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Pengurus Pokdarwis dan seluruh komunitas pemandu wisata lumba-lumba Pantai Lovina yang telah memberikan izin dan berpartisipasi aktif dalam pengisian data penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. & Awan, U. 2021. The Impact of Training and Experience on the Service Quality of Tour Guides. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 45(3): 312-328.
- Arikunto, S. 2020. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bitner, M. J., Zeithaml, V. A. & Gremler, D. D. 2016. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 7th ed. New York: McGraw-Hill Education.
- Busro, M. 2020. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Chen, X., Kim, Y. & Park, S. 2020. Wildlife Ecotourism and Tourist Satisfaction: The Role of Responsible Guide Behavior. *Ocean & Coastal Management*, 192(1): 105201.
- Cipta, W., Yulianthini, N. N. & Susila, G. P. A. J. 2019. Pengaruh Jam Terbang dan Pelatihan terhadap Kinerja Pelayanan Pemandu Wisata di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 7(2): 89-98.
- Creswell, J. W. & Creswell, J. D. 2023. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 6th ed. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Dewi Y., N. K., Suasira, I. W. & Yulianthini, N. N. 2025. Interpretasi Ekowisata oleh Pemandu Wisata pada Daya Tarik Wisata Lumba-Lumba di Bali. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 19(1): 45-56.
- Foster, B. 2011. *Pembinaan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Garcia, R. 2023. Enhancing Tour Guide Services through Training and Experience. *International Journal of Tourism Studies*, 15(2): 110-125.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grönroos, C. 2020. *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. 4th ed. Chichester: John Wiley & Sons.
- Halim, A. & Rahman, F. 2022. *Metode Analisis Quantitative untuk Riset Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko, T. H. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Huang, S. & Baker, M. 2021. Experiential Learning in Tourism and Hospitality Education. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 21(4): 345-362.

- Hwang, J. & Lee, T. 2022. The Effects of Work Experience and Training on Tour Guide Service Quality: A Structural Equation Modeling Approach. *Tourism Management*, 88(1): 1044-10.
- Joseph, C., Mulyani, S. & Prasetyo, H. 2022. Field Practice and Career Readiness of Tourism Graduates. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 27(5): 501-515.
- Kemenparekraf. 2023. Laporan Kinerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tahun 2023. Jakarta: Kemenparekraf RI.
- Kotler, P. & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management*. 15th ed. Boston: Pearson Education.
- Kurniawan, A. & Sari, R. 2023. Uji Asumsi Klasik dalam Penelitian Sosial dan Ekonomi. Yogyakarta: Gava Media.
- Maraña, A., Santos, L. & Ramos, M. 2024. Soft Skills and Adaptive Work Readiness among Marine Ecotourism Guides. *Marine Policy*, 160(1): 105980.
- Moenir, H. A. S. 2017. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Novra, E., Riyanda, R. & Sasmira, S. 2023. Peningkatan Kompetensi Pemandu Wisata Lokal Melalui Pelatihan Teknik Kepemanduan. *Jurnal Inovasi Multidisiplin*, 5(1): 22-31.
- Nugroho, A., Wibowo, S. & Rahayu, T. 2022. Analisis Kepuasan Wisatawan terhadap Komunikasi Pemandu Wisata Lokal di Bali Utara. *Jurnal Pariwisata Bahari*, 10(2): 142-153.
- Prasetyo, B. & Utami, S. 2023. Pengaruh Pengalaman Kerja dan Professionalisme terhadap Service Quality. *Jurnal Pemasaran Jasa*, 11(1): 67-78.
- Putra, I. M. & Wulandari, N. L. 2021. Persepsi Wisatawan Mancanegara terhadap Edukasi Ekowisata Lumba-Lumba Pantai Lovina. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 9(2): 301-309.
- Rusmiati. 2020. Strategi Pengembangan Kapasitas Pemandu Wisata Bahari. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 25(1): 12-23.
- Santoso, D. 2023. Training and Experience as Determinants of Tour Guide Quality. *Asian Journal of Tourism Research*, 8(2): 88-101.
- Sari, D. & Prabowo, H. 2023. *Ekonometrika Terapan untuk Manajemen*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Sari, P., Hidayat, R. & Lestari, F. 2023. Peran Motivasional dan Konsep Diri dalam Pelayanan Jasa Pariwisata. *Jurnal Riset Manajemen*, 14(3): 215-227.
- Sekaran, U. & Bougie, R. 2020. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. 8th ed. Chichester: John Wiley & Sons.
- Suasira, I. W., Yulianthini, N. N. & Susila, G. P. A. J. 2020. Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pemandu Wisata di Bali. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 8(1): 55-66.
- Sudaryono. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Lentera Ilmu.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, N. K., Indrawan, N. & Suardana, I. W. 2022. Pemetaan Kompetensi dan Need Assessment Sertifikasi Pemandu Wisata Jukung Lovina. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Pariwisata*, 4(2): 77-85.
- Susila, G. P. A. J. & Kiriana, I. N. 2021. *Standar Kompetensi SDM Kepariwisata Berbasis Kearifan Lokal Buleleng*. Singaraja: Undiksha Press.
- Sutrisno, E. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

- Taber, K. S. 2023. The Use of Cronbach's Alpha when Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Research in Science Education*, 53(1): 1-24.
- Tazhib, M. & Rani, S. 2020. The Role of Training Programs in Enhancing Tour Guide Performance. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 21(4): 412-429.
- Telagawathi, N. L. P., Yulianthini, N. N. & Susila, G. P. A. J. 2022. *Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Jasa Pariwisata*. Denpasar: Jayapangus Press.
- Wibowo. 2022. *Manajemen Kinerja*. 6th ed. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widodo, S. 2024. Kepatuhan Standar Keselamatan Pelayaran pada Wisata Bahari Bali Utara. *Jurnal Transportasi dan Kebaharian*, 12(1): 34-45.
- Wijaya, I. G. 2023. Situational Awareness dan Responsivitas Pemandu Wisata Senior di Perairan Open Sea. *Jurnal Ekowisata Bahari*, 6(1): 18-29.
- Yulianthini, N. N. & Indrayani, L. 2020. Pengaruh Pengalaman Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Professionalisme Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(2): 112-123.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler, D. D. 2018. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 7th ed. Boston: McGraw-Hill.