

Analisis Governance Support Dan Kompetensi SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Keberlanjutan Usaha Cafe Sawah

Yongki Pratama *)

Mohammad Rizal **)

Ratna Tri Hardaningtyas ***)

Email : yongkiunisma@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

This research aims to investigate the impact of Governance support and human resource (HR) competence on service quality in sustaining the business of Cafe Sawah. A descriptive quantitative approach was employed to present the data gathered from questionnaires given to 60 participants, using a saturated sampling method that included all employees at Cafe Sawah. The data were analyzed through multiple regression analysis, showing that both Governance support and HR competence significantly influence service quality at Cafe Sawah when considered together. However, individually, Governance support showed a positive but not significant effect, while HR competence had a positive and significant effect on service quality. The study suggests that Cafe Sawah's management should focus on improving employee training programs to promote active participation and gather feedback on the governance system.

Keywords: *Cafe Sawah, Government Support, HR Competency, Service Quality*

Pendahuluan

Wisata pedesaan telah dianggap sebagai upaya dalam mendorong kebangkitan perekonomian serta cara promosi budaya adat istiadat desa, hal ini mempunyai potensi untuk memberikan keuntungan sosial dan ekonomi yang signifikan, yang membuat menjadi metode yang populer untuk pembangunan pedesaan di negara maju dan berkembang. Wisata desa adalah jenis industri pariwisata di Indonesia yang memiliki perkembangan pesat saat ini. Wisata desa memiliki potensi besar untuk meningkatkan ekonomi lokal dan mempromosikan budaya lokal. Karena itu, keberlanjutan usaha wisata desa masih menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan pengembangan ekonomi lokal di Indonesia. Namun, masalah keberlanjutan usaha wisata desa masih perlu ditangani Yanan et al., (2024). Dalam acara Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI) di Desa Wisata Bugisan, Klaten, Jawa Tengah, Menparekraf Sandiaga menjelaskan peningkatan jumlah desa wisata yaitu dari tahun 2021 jumlah desa wisata yang mendaftar ada 1.831 desa, kemudian tahun 2022 meningkat menjadi 3.419 desa wisata, dan pada tahun 2023 jumlah ini menjadi 4.573 desa wisata.

Gambar 1. Data 10 Desa Wisata Terbanyak di Indonesia 2023



Sumber Fortuneidn (2023)

Usaha desa berpotensi memberikan kesejahteraan yang baik bagi masyarakat khususnya di pedesaan dan mengurangi kesenjangan ekonomi antara wilayah perkotaan dan pedesaan Wahyudi, (2019). Namun, keberlanjutan usaha desa tidak hanya bergantung pada kemampuan SDM, tetapi juga terkait dengan dukungan *governance* yang memadai. *Governance* dalam pemerintahan desa memiliki peran yang cukup besar dalam memastikan kesuksesan upaya pembangunan di desa, khususnya dalam mendukung pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs) Oktarina et al., (2023). *Good governance* pada pemerintahan desa dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan administrasi di desa, serta membangun sinergi antara stakeholder dalam kehidupan birokrasi desa. Kemandirian desa dapat diwujudkan dari keberadaan kolaborasi dari berbagai pihak seperti pemerintah dan berbagai dinas atau badan lainnya serta sektor pariwisata itu sendiri dengan masyarakat sekitarnya (Herlambang et al., 2023). Oleh karena itu, *Governance support* yang baik dan kompetensi SDM yang memadai dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dalam keberlanjutan usaha desa Heriningsih & Sudaryati, (2019).

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam mencapai keberlangsungan usaha, dalam penelitian Agyeman & Asebah, (2023) menyarankan bahwa salah satu faktor yang mendorong keberlanjutan industri pariwisata adalah kepuasan bukan hanya itu tapi penyedia layanan pariwisata harus menggunakan teknologi canggih jika mereka ingin menjadi lebih kompetitif dan berkembang dalam sektor pariwisata pedesaan. Para ahli telah menjelaskan bahwa destinasi wisata memiliki dampak positif terhadap daya saing pariwisata Gaglione et al., (2022), dengan strategi pemasaran yang efektif, destinasi wisata dapat menarik pengunjung dengan daya saing Amoah et al., (2023). Penelitian tersebut telah menunjukkan bahwa kualitas layanan dalam berkelanjutan dapat menghasilkan loyalitas dan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan keunggulan kompetitif. Kualitas layanan juga dapat mempengaruhi perilaku pelanggan dan mengarah pada praktik bisnis yang berkelanjutan. Kualitas layanan berbasis nilai telah diusulkan sebagai sebuah model bisnis jasa berkelanjutan, yang didasarkan pada konsep manajemen berbasis nilai secara keseluruhan, kualitas layanan merupakan komponen penting keberlanjutan bisnis dan dapat berkontribusi terhadap kesuksesan jangka panjang Dananjoyo et al., (2022).

Dalam penelitian Y. Liu & Yang, (2019) menjelaskan peran *Governance support* dalam pemerintah desa sangat penting dalam keberlangsungan usaha desa. Tata kelola yang baik merupakan tolak ukur pemerintahan yang baik dan bersih, yang mencakup berbagai aspek seperti adanya partisipasi masyarakat yang dikolaborasikan dengan kepedulian, transparansi, supremasi hukum dari pemangku kebijakan dan kepentingan sehingga terjalin efisiensi dan efektifitas dalam merancang strategi. Pengaruh yang signifikan terhadap banyak keputusan yang diambil oleh dunia usaha, termasuk keputusan yang terkait dengan strategi lokasi, lingkungan hidup, basis pelanggan, dan pengembangan pasar. Keberadaan kelembagaan desa perlu diperkuat untuk mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan, dan SDGs *Village* berupaya untuk menjaga kearifan lokal, mengaktifkan dan memobilisasi seluruh elemen kelembagaan desa Khoiriah & Perbawati, (2023).

Dalam penelitian Zhang et al., (2023) menjelaskan peran kompetensi SDM dalam kualitas layanan dalam keberlanjutan bisnis merupakan aspek penting dalam pertumbuhan bisnis berkelanjutan. Serta penelitian Harsana & Fauziah, (2023) juga menjelaskan kompetensi sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas dan kapasitasnya dapat dilakukan pemerintah dengan menganalisis potensi sumber daya manusia pariwisata. Kompetensi SDM mengacu pada keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan profesional SDM untuk mengelola sumber daya manusia secara efektif. SDM memainkan peran penting dalam pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan dengan merekrut dan mengembangkan tim yang memastikan keseimbangan antara mencari keuntungan dan efisiensi ekonomi, memenuhi kebutuhan karyawan, dan meminimalkan dampak lingkungan. SDM dapat mendukung pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan dengan membina kemitraan dengan organisasi sosial dan lingkungan, mengedepankan nilai-nilai yang berkaitan dengan upaya mencapai

pembangunan yang harmonis, dan memastikan kondisi ketenagakerjaan yang adil bagi seluruh karyawan .

Berdasarkan permasalahan yang teridentifikasi tersebut, penelitian ini tertarik untuk melakukan analisis pengaruh *Governance support* dan Kompetensi SDM terhadap Kualitas Pelayanan dalam Keberlanjutan Usaha Cafe Sawah. Tujuannya untuk mendapatkan informasi terkait keputusan management yang akan diambil kedepannya berdasarkan sisi tersebut sehingga memenuhi kualitas pelayanan dan keberlanjutan usaha. Analisis *Governance support* dapat membantu manajemen Cafe Sawah untuk mengevaluasi kebijakan dan regulasi yang berlaku dalam bisnis, serta memastikan bahwa operasi bisnis berjalan secara transparan, dan akuntabel. Sementara itu, analisis kompetensi SDM dapat membantu manajemen Cafe Sawah untuk mengevaluasi dari sisi modal manusia yang ada didalamnya dari segi keterampilan dan kemampuan sehingga diharapkan dapat menunjang keberlangsungan usaha dengan berkualitasnya pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, diharapkan Cafe Sawah dapat mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan keberlanjutan usaha di masa depan.

Landasan Teori Dan Pengembangan Hipotesis

Governance support

Governance support merupakan dukungan tata kelola pemerintah dalam hal pengawasan, pengendalian, pemberdayaan, pelaksanaan layanan, dan fasilitas regulasi (Lauma et al., 2019), dengan tujuan untuk membangun birokrasi yang bersih, efektif, efisien, dan produktif, transparan, dan melayani masyarakat. *Governance support* dapat membantu sektor pariwisata pedesaan sebab dari keberadaan peran pemerintah dapat mendorong model pariwisata pedesaan yang berkelanjutan dan terdiversifikasi, tata kelola yang baik. *Governance support* penting untuk keberlanjutan dan reputasi perusahaan, dengan fungsi utama meningkatkan efisiensi, visibilitas kesalahan, dan pengawasan efektif (CRMS, 2022). Adapun tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *Governance support* menurut C. Liu et al., (2020) antara lain yaitu (1) pengelolaan sumber daya, (2) promosi pariwisata, dan (3) kerjasama regional; yang penting dalam pengembangan pariwisata melalui regulasi, promosi tepat sasaran, dan sinergi regional.

Kompetensi SDM

Kompetensi SDM adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan berbagai tugas yang diemban dalam pekerjaannya dengan pengetahuan dan keterampilan yang tinggi (Sudarma, 2012). Manfaat kompetensi SDM bagi perusahaan meliputi peningkatan kreativitas, inovasi, dan efisiensi karyawan yang berdampak pada profitabilitas (Punto, 2023). Produktivitas kerja meningkat karena karyawan yang lebih terampil mampu bekerja lebih cepat dan efisien. Standarisasi evaluasi kerja menjadi lebih sistematis, memungkinkan perusahaan mengembangkan kriteria yang lebih tinggi. Selain itu, kompetensi yang tinggi memungkinkan karyawan untuk lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan pelanggan (Sarwono & Munari, 2022). Lima indikator kompetensi SDM, menurut Cholishshofi & Bahiroh (2022) mencakup: (1) *attitude* (sikap), (2) *knowledge* (pengetahuan), (3) *skill* (keterampilan), dan (4) *ability* (kemampuan) dalam mengelola bisnis, mengambil keputusan, dan berinovasi.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan karakteristik dari berbagai hal yang dimiliki oleh organisasi atau karyawan yang memenuhi kepuasan dan ekspektasi pelanggan (Zikri & Harahap, 2022). Dalam literatur mengenai kepuasan pelanggan, ekspektasi dipandang sebagai prediksi tentang apa yang mungkin terjadi dalam transaksi masa depan (Medberg & Grönroos, 2020). Rani (2023) menjelaskan bahwa pelayanan yang baik memberikan banyak manfaat bagi bisnis, seperti meningkatkan kepuasan dan retensi pelanggan, membangun reputasi baik, menarik pelanggan baru melalui word-of-mouth,

serta mengurangi keluhan dan pengembalian produk. Indikator kualitas layanan, menurut Sinollah & Masruro (2019) meliputi: (1) *tangible* (bukti nyata perhatian kepada pelanggan), (2) *reliabilitas* (layanan tepat waktu), (3) *responsivitas* (tanggap terhadap pelanggan), (4) *assurance* (kepercayaan pelanggan terhadap layanan), dan (5) *empaty* (perhatian langsung dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan).

Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan literatur, *Governance support* dan kompetensi SDM merupakan faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan (Tyas et al., 2020). *Governance support*, yang mencakup pengawasan, pengendalian, dan pemberdayaan, memungkinkan perusahaan memberikan layanan yang lebih terstruktur dan efisien (C. Liu et al., 2020). Kompetensi SDM, di sisi lain, mencakup keterampilan, pengetahuan, dan sikap karyawan dalam menjalankan tugas dengan efektif (Cholisshofi & Bahiroh, 2022). Oleh karena itu, dapat diasumsikan bahwa *Governance support* dan kompetensi SDM secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Maka dari itu, hipotesis penelitian ini yaitu:

H₁ : Governance Suport Dan Kompentensi SDM berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

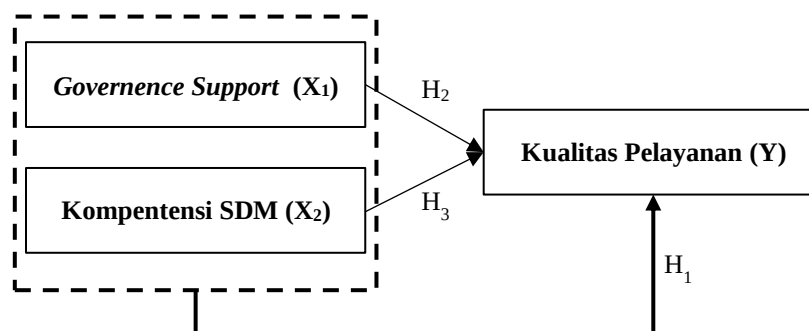
Governance support memainkan peran penting dalam menciptakan struktur organisasi yang transparan dan efisien. Dukungan tata kelola yang baik mencakup mekanisme pengawasan yang ketat dan regulasi yang jelas, sehingga membantu meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dengan *Governance support* yang kuat, perusahaan dapat menjalankan fungsi pelayanan dengan lebih efektif, yang berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. Beberapa penelitian seperti yang dilakukan oleh (Palangda & Dame, 2020; Rauf & Andriyani, 2023) menyebutkan adanya pengaruh yang positif serta signifikan yang dihasilkan *goverment support* terhadap kualitas pelayanan. Artinya, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui dukungan pemerintah yang proaktif pada pariwisata tersebut. Maka dari itu, hipotesis penelitian ini yaitu:

H₂ : Governance Suport berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Kompetensi SDM menjadi faktor kunci dalam menjaga kualitas pelayanan yang tinggi. Karyawan dapat memberikan pelayanan yang baik apabila memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai sehingga menjadikan karyawan lebih cepat, responsif, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Kompetensi ini membantu merangsang berkualitasnya standar pelayanan yang diharapkan sehingga tercapai kepuasan pelanggan yang tinggi. Selaras dengan temuan (Burhan et al., 2023; Handayani et al., 2020; Irawan et al., 2023) menyatakan semakin tinggi kompetensi SDM maka semakin besar kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan, sebab diantara keduanya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Maka dari itu, hipotesis penelitian ini mencakup:

H₃ : Kompentensi SDM berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan hasil pengembangan hipotesis, maka dapat dibentuk kerangka pemikiran hipotesis seperti pada gambar 2 dibawah ini.



Gambar 2. Kerangka Pemikiran Hipotesis

Metode Penelitian

Jenis penelitian kuantitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini sebab menurut Sugiyono (2018) dapat mendeskripsikan fenomena yang diteliti secara akurat dengan data angka yang diisi oleh responden secara representatif. Penelitian diadakan di Cafe Sawah dengan alamat Desa Pujon Kidul, Kecamatan Pujon, Kabupaten Malang, pada Februari 2024 hingga September 2024. Sejumlah 60 sampel dilibatkan dalam penelitian ini untuk dijadikan responden penelitian berdasarkan teknik sampling jenuh dengan kriteria berupa seluruh karyawan Café Sawah Pujon Kidul.

Instrumen penelitian menggunakan kuisioner tertutup dengan skala linkert 1-5 yang terdiri dari: 5 item pernyataan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (Y); 6 item pernyataan untuk mengukur variabel *Governance support* (X1), dan 4 item pernyataan untuk mengukur variabel kompetensi SDM (X2). Berdasarkan hasil uji instrumen dinyatakan seluruh item kuisioner memenuhi syarat validitas yaitu nilai korelasi (r) setiap item lebih besar (>) dari r-tabel sebesar 0,254, serta nilai signifikansi lebih kecil (<) dari 0,05. Selain itu, seluruh indikator penelitian juga dinyatakan reliabel dalam mengukur variabel dibuktikan dari nilai Cronbach's Alpha variabel kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,956, variabel *governance support* (X1) sebesar 0,958 dan variabel kompetensi SDM (X2) sebesar 0,880 yang memenuhi syarat reliabilitas, yaitu lebih dari 0,6. Maka dari itu, dapat dinyatakan bahwa seluruh item kuisioner yang dijadikan sebagai instrumen telah layak untuk digunakan dalam mengukur variabel penelitian.

Data dianalisis menggunakan rangkaian analisis regresi linear berganda yaitu: uji asumsi klasik, uji hipotesis berupa uji simultan dan uji parsial, serta uji koefisien determinasi. IBM SPSS versi 25 digunakan sebagai alat bantu perhitungan. Adapun persamaan regresi yang akan diujikan dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = q + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kualitas Pelayanan

q = Konstanta

β = Koefisien regresi

X_1 = *Governance support*

X_2 = Kompetensi SDM

ε = Error

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Profil Responden

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif karakteristik responden, dari 60 responden yang dilibatkan dalam penelitian yaitu berupa karyawan Cafe Sawah, mayoritas berusia di 19 – 30 tahun (53,3%), dengan jenis kelamin laki-laki (56,7%) dan pendidikan terakhir di tingkat SD/MI/ Sederajat atau sederajat (61,7%). Divisi yang paling banyak karyawannya yaitu divisi layanan pelanggan dengan 21 karyawan (35%) dengan lama bekerja dari 2-4 tahun (43,3%).

Pengujian Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji Kolmogorov-Smirnov digunakan dalam pengujian normalitas, dengan syarat bahwa data dianggap normal apabila probabilitas (*Asymp. Sig*) lebih dari 0,05 ($p > 0,05$).

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.82501629
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.078
	Negative	-.100
Test Statistic		.100
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan tabel 1, memperlihatkan bahwa model telah memenuhi syarat normalitas sebab nilai *Asymp. Sig* sebesar 0,200 yaitu lebih besar (>) dari 0,05.

2) Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas digunakan untuk menilai kebaikan model regresi dengan syarat nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10, sehingga dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi korelasi antara variabel independen.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.642	2.167		3.066	.003	
	Governance Support (X1)	.346	.225	.212	1.537	.130	6.350
	Kompetensi SDM (X2)	.858	.167	.711	5.145	.000	6.350

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Dari hasil pengujian di tabel 2, memperlihatkan bahwa nilai *tolerance* kedua variabel independen adalah 0,157, yang lebih besar (>) dari 0,1, dan nilai VIF adalah 6,350, yang lebih kecil (<) dari 10, sehingga memenuhi kebaikan model multikolineritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Pengujian glejser digunakan dalam uji heteroskedastisitas dengan syarat bahwa nilai signifikansi dari residual absolut lebih besar dari alpha 5% (0,05).

Tabel 3. Hasil Pengujian Glejser

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.783E-15	2.167		.000
	Governance Support (X1)	.000	.225	.000	1.000
	Kompetensi SDM (X2)	.000	.167	.000	1.000

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Berdasarkan tabel 3, maka dapat dinyatakan bahwa model memenuhi syarat uji heteroskedastisitas sebab nilai signifikansi (Sig.) residual untuk semua variabel adalah 1,000 yaitu lebih besar dari 0,05.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 4 memperlihatkan hasil pengujian regresi linear berganda, yang bertujuan untuk membangun model persamaan regresi agar dapat tingkat pengaruh yang dihasilkan masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.642	2.167		3.066
	Governance Support (X1)	.346	.225	.212	1.537
	Kompetensi SDM (X2)	.858	.167	.711	5.145

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil uji regresi yang tertera pada tabel 4, maka dapat dibentuk persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 6,642 + 0,346X_1 + 0,858X_2 + e$$

Pengujian Hipotesis

1) Pengujian Simultan

Uji F digunakan sebagai pengujian simultan yang berfungsi menjawab H₁. Tabel 5 menunjukkan hasil uji F menggunakan uji Anova.

Tabel 5. Hasil Uji Anova

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4167.636	2	2083.818	137.599	.000 ^b
	Residual	863.214	57	15.144		
	Total	5030.850	59			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kompetensi SDM (X2), Governance Support (X1)

Dengan nilai F-hitung sebesar 137,599 lebih besar dari F-tabel senilai 3,15 dan nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari alpha 5% (0,05) sehingga hipotesis pertama (H_1) diterima. Ini berarti bahwa *Governance support* (X1) dan Kompetensi SDM (X2) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada karyawan Cafe Sawah.

2) Pengujian Parsial (Uji-t)

Uji t adalah rangkaian uji parsial yang bertujuan untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis kedua (H_2) dan ketiga (H_3) dalam penelitian ini. Syarat uji t yaitu apabila nilai signifikansi (sig.) kurang dari ($<$) 0,05 atau t-Hitung lebih dari ($>$) t-tabel (2,002) maka diterimanya hipotesis; jika tidak, hipotesis ditolak.

Tabel 6. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.642	2.167		3.066	.003
	Governance Support (X1)	.346	.225	.212	1.537	.130
	Kompetensi SDM (X2)	.858	.167	.711	5.145	.000
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)						

Interpretasi hasil uji Parsial berdasarkan tabel 6 yaitu:.

a) Pengaruh *Governance support* (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan pemaparan hasil pengujian terlihat bahwa nilai pengaruh yang didapatkan variabel *Governance support* adalah positif 0,346 dengan signifikansi yang tidak memenuhi syarat uji yaitu nilai t_{hitung} sebesar 1,537 lebih kecil ($<$) t-Tabel 2,002 dan signifikansi yang didapatkan sebesar 0,130 lebih besar ($>$) 0,05. Artinya terjadi penolakan H_2 yang berarti bahwa *Governance support* (X1) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) secara parsial dalam model ini.

b) Pengaruh Kompetensi SDM (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan pemaparan hasil pengujian terlihat bahwa nilai pengaruh yang didapatkan variabel Kompetensi SDM adalah positif 0,858 dengan signifikansi yang memenuhi syarat uji yaitu nilai t_{hitung} sebesar 5,145 lebih besar ($>$) t-Tabel 2,002 dan signifikansi yang didapatkan sebesar 0,00 lebih kecil ($<$) 0,05. Artinya terjadi penerimaan H_3 yang berarti bahwa Kompetensi SDM (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dalam model ini.

3) Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk menilai tingkat kekuatan dari variabel independen dalam Adjusted R-square. Hasil pengujian ini ditampilkan dalam tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.910 ^a	.828	.822	3.892	2.230

a. Predictors: (Constant), Kompetensi SDM (X2), Governance Support (X1)
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun memiliki kekuatan penjelas yang sangat baik, dengan nilai Adjusted R^2 sebesar 0,822. Ini berarti 82,2% variasi dalam variabel dependen (Kualitas Pelayanan) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen (*Governance support* dan Kompetensi SDM).

Pembahasan

Pengaruh Simultan *Governance support* dan Kompetensi SDM Terhadap Kualitas Pelayanan

Temuan dalam penelitian ini membuktikan bahwa dukungan tata kelola (*Governance support*) dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Cafe Sawah. Selaras dengan penelitian Tyas et al. (2020) yang menemukan bahwa *good governance* dan kompetensi SDM secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada OPD Kota Malang. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan tata kelola yang baik dan peningkatan kompetensi SDM tidak hanya relevan dalam konteks organisasi pemerintah daerah, tetapi juga penting bagi sektor bisnis seperti Cafe Sawah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan keberlanjutan usahanya.

Governance support merupakan dukungan tata kelola pemerintah dalam hal pengawasan, pengendalian, pemberdayaan, pelaksanaan layanan, dan fasilitas regulasi (Lauma et al., 2019). Dalam konteks Cafe Sawah, dukungan tata kelola mencakup pengolahan SDM, promosi wisata, dan kerjasama regional. Sementara kompetensi SDM adalah kemampuan karyawan dalam menguasai keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik (Sudarma, 2012). Kompetensi ini mencakup *attitude, knowledge, skill, dan ability*. Di Cafe Sawah, karyawan dengan kompetensi tinggi dalam keempat aspek ini dapat memberikan pelayanan berkualitas tinggi, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan dan keberhasilan bisnis. Temuan ini mendukung argumen bahwa strategi yang berfokus pada tata kelola yang efektif dan pengembangan SDM yang kompeten adalah kunci untuk mencapai keunggulan kompetitif dan keberhasilan jangka panjang (Tyas et al., 2020). Dukungan tata kelola yang baik membuat karyawan merasa didukung dan termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik (Pontolowokan et al., 2017). Sementara itu, peningkatan kompetensi SDM memastikan karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan (Irawan et al., 2023). Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa untuk mencapai kualitas pelayanan yang tinggi di Cafe Sawah, penting untuk tidak hanya berfokus pada satu aspek, tetapi pada kombinasi tata kelola yang baik dan pengembangan kompetensi SDM. Kombinasi dari *Governance support* yang kuat dan kompetensi SDM yang tinggi secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan di Cafe Sawah.

Pengaruh *Governance support* Terhadap Kualitas Pelayanan

Temuan dalam penelitian ini membuktikan bahwa *Governance support* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pada karyawan Cafe Sawah. Selaras dengan hasil penelitian Lauma et al. (2019) yang juga menemukan bahwa *Governance support* berpengaruh positif namun tidak cukup kuat dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek tata kelola yang diterapkan oleh pemerintah desa memang memberikan fondasi yang baik, namun tidak cukup kuat untuk secara langsung meningkatkan kualitas pelayanan.

Alasan yang mendasari tidak signifikannya pengaruh yaitu pertama, meskipun dukungan dari pemerintah desa membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik, terdapat faktor lain yang mempengaruhi secara langsung persepsi karyawan sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan. Cara karyawan berinteraksi dengan pelanggan, bagaimana mereka menangani keluhan, dan seberapa cepat mereka memberikan layanan, mungkin memiliki dampak yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (Handayani et al., 2020). Kedua, dukungan tata kelola mungkin lebih berfungsi sebagai faktor pendukung daripada faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun pemerintah desa menyediakan fasilitas dan regulasi yang baik, jika karyawan tidak memiliki

keterampilan yang diperlukan atau tidak termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik, maka kualitas pelayanan tidak akan meningkat secara signifikan (Tyas et al., 2020). Secara keseluruhan, penelitian ini mengindikasikan bahwa perlunya pendekatan yang lebih komprehensif dan integrasi dengan strategi lain untuk benar-benar meningkatkan kualitas pelayanan di Cafe Sawah. Evaluasi mendalam dan penerapan kebijakan yang lebih efektif serta relevan dengan kebutuhan karyawan bisa menjadi langkah berikutnya. Dengan mengombinasikan dukungan tata kelola yang baik dengan inisiatif pengembangan SDM yang kuat, Cafe Sawah dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih memuaskan dan meningkatkan daya saingnya secara keseluruhan.

Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kualitas Pelayanan

Temuan dalam penelitian ini membuktikan bahwa kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada karyawan Cafe Sawah. Selaras dengan hasil penelitian Herawati (2018) dan Sudarma (2012) yang menemukan bahwa peningkatan pada kompetensi sumber daya manusia akan meningkatkan kualitas pelayanan pada karyawan. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya kompetensi SDM dalam menciptakan kualitas pelayanan yang unggul. Kesiapan karyawan dalam melayani tamu dan sikap kritis dalam memberikan informasi mencerminkan tingkat profesionalisme dan keterampilan yang tinggi, yang sangat dihargai oleh pelanggan. Karyawan yang siap melayani dan mampu memberikan informasi yang akurat menunjukkan bahwa mereka tidak hanya memahami tugas mereka tetapi juga berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik (Rukaya et al., 2019).

Ketika karyawan memiliki keterampilan yang baik dan pengetahuan yang memadai, mereka dapat menangani berbagai situasi dengan lebih efektif, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat reputasi Cafe Sawah sebagai tempat yang memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Hal ini juga tercermin dari tanggapan positif terhadap konsistensi pelayanan yang adil dan ramah dan pelayanan yang sama terhadap semua pelanggan. Investasi dalam pengembangan kompetensi SDM melalui program pelatihan yang berkelanjutan dan evaluasi kinerja yang teratur dapat membantu mempertahankan dan meningkatkan standar pelayanan (Sudarma, 2012). Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kompetensi SDM memiliki peran penting dan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Cafe Sawah. Dengan fokus yang kuat pada pengembangan karyawan, Cafe Sawah dapat mencapai keunggulan kompetitif dan keberhasilan jangka panjang melalui pelayanan yang superior dan memuaskan.

Kesimpulan, Keterbatasan Dan Saran

Berdasarkan hasil pengujian, penelitian ini menyimpulkan bahwa secara *simultan Governance support* dan kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Cafe Sawah, menunjukkan bahwa keduanya bersama-sama dapat meningkatkan keberlanjutan usaha. Secara parsial, *Governance support* berpengaruh positif namun tidak signifikan, sementara kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu hanya melibatkan 60 responden dan menggunakan dua prediktor, sehingga hasilnya belum sepenuhnya mewakili kondisi yang lebih luas.

Saran bagi manajemen Cafe Sawah adalah untuk meningkatkan program pelatihan karyawan dan memperbaiki sistem tata kelola meskipun tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Karyawan disarankan untuk berpartisipasi aktif dalam pelatihan dan memberikan masukan terkait sistem tata kelola. Peneliti selanjutnya diharapkan memperluas cakupan penelitian dengan sampel lebih besar dan meneliti faktor lain seperti inovasi layanan atau budaya organisasi untuk mendapatkan hasil yang lebih mendalam dan relevan.

Referensi

- Burhan, E., Firman, A., & Fitriany, F. (2023). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan MASSARO*, 5(2), 84–95. <https://doi.org/10.37476/massaro.v5i2.3847>
- Cholisshofi, N. S., & Bahiroh, E. (2022). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (Sdm), Pengembangan Karir Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Jawa Barat Dan Banten (Bjb) Cabang Rangkasbitung. *Journal of Management Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 15(1), 31–46. <https://doi.org/10.35508/jom.v15i1.6403>
- CRMS. (2022). Mengenal Manfaat Konsep Good Governance Bagi Organisasi. *Crmsindonesia*. <https://doi.org/https://crmsindonesia.org/publications/mengenal-manfaat-konsep-good-governance-bagi-organisasi/>
- Dananjoyo, R., Cahaya, F. R., & Udin, U. (2022). The Role of Sustainable Service Quality in Achieving Customer Loyalty in the Residential Housing Industry. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 17(7), 2059–2068. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.170706>
- Fortuneidn. (2023). Jumlah Desa Wisata di Indonesia 2023, Terbaru!Memberdayakan masyarakat. <https://www.fortuneidn.com/>. <https://doi.org/https://www.fortuneidn.com/news/surti/jumlah-desai-wisata-di-indonesia?page=all>
- Handayani, F., Erfina, E., & Ramlan, P. (2020). Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Maddenra Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 198–206. <https://doi.org/10.55678/prj.v8i3.297>
- Herawati, P. (2018). Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 958–961. <https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1279>
- Heriningsih, S., & Sudaryati, D. (2019). Pengaruh Good Governance Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Pengelolaan Dana Desa (Studi Empiris Pada Desa Di *Jurnal Optimum*, 9(1), 80–91.
- Herlambang, A. R., Subarsono, A., & Herwiyanti, E. (2023). Collaborative Governance in Tourism Development (Study in Karangsalam Banyumas Tourism Village). *JOURNAL OF ECONOMICS, FINANCE AND MANAGEMENT STUDIES*, 06(10). <https://doi.org/10.47191/jefms/v6-i10-03>
- Irawan, F., Suharto, S., & Mazni, A. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 4(1), 66–81. <https://doi.org/10.24127/simplex.v4i1.3769>
- Khoiriah, S., & Perbawati, C. (2023). *The Role of the Village Towards Sustainable Development Goals*. Atlantis Press SARL. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-046-6_97
- Lauma, R., Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governanace Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1–9. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksektif/article/view/23855>
- Liu, C., Dou, X., Li, J., & Cai, L. A. (2020). Analyzing government role in rural tourism development: An empirical investigation from China. *Journal of Rural Studies*, 79, 177–188. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2020.08.046>
- Liu, Y., & Yang, W. (2019). Leadership and governance tools for village sustainable development in

- China. *Sustainability (Switzerland)*, 11(20), 1–17. <https://doi.org/10.3390/su11205553>
- Medberg, G., & Grönroos, C. (2020). Value-in-use and service quality: do customers see a difference? *Journal of Service Theory and Practice*, 30(4–5), 507–529. <https://doi.org/10.1108/JSTP-09-2019-0207>
- Oktarina, A., Pertiwi, C., Paluseri, A. R. A., Fazri, M., Nababan, F. E., Roidatua, M. R., & Imron, D. K. (2023). Smart Governance in Indonesian Village Towards SDGs Achievement. *Politik Indonesia: Indonesian Political Science Review*, 8(1), 107–122. <https://doi.org/10.15294/ipsr.v8i1.39168>
- Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 273–287. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p273-287>
- Pontolowokan, A. A., Gosal, R., & Kairupan, J. (2017). Pengaruh Penerapan Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik DI Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 1–10. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksektif/article/view/20716>
- Punto, W. (2023). Manfaat Meningkatkan Kompetensi SDM Bagi Perusahaan. *Qubisa*.
- Rani, P. (2023). Kualitas Pelayanan Adalah Indikator Penting untuk Keberhasilan Bisnis. *Mitracomm*. <https://doi.org/https://mitracomm.com/kualitas-pelayanan/>
- Rauf, A., & Andriyani, D. (2023). Analisis Implementasi Good Governance terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 2(2), 99–108. <https://doi.org/10.35912/jastaka.v2i2.1850>
- Rukaya, R., Thalib, J., & Tamsah, H. (2019). The Effect of System and Quality of HR on Service Quality through Employee Performance at Makassar Main Kesyahbandaran Office. *YUME : Journal of Management*, 2(2), 1–14. <https://doi.org/10.37531/yum.v2i2.446>
- Sarwono, N. R. U., & Munari, M. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi, Sistem Pengendalian Internal, dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Laporan Keuangan dengan Good Governance Sebagai Variabel Pemoderasi. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 616. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.500>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sudarma, K. (2012). Mencapai Sumber Daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan). *Jurnal Dinamika Manajemen*, 3(1), 76–83. <https://journal.unnes.ac.id/nju/jdm/article/view/2462>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tyas, V. E. A., Tyasari, I., & Yogivaria, D. W. (2020). Pengaruh Good Governance, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah, Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (Lkpd) Pada Opd Kota Malang. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 8(1), 1–14. <https://doi.org/10.21067/jrma.v8i1.4458>
- Wahyudi, K. E. (2019). Mewujudkan Good Governance dalam Implementasi Program Pemberdayaan Badan Usaha Milik Desa di Jawa Timur. *Journal of Economics Development Issues*, 2(02), 43–52. <https://doi.org/10.33005/jedi.v2i02.32>
- Yanan, L., Ismail, M. A., & Aminuddin, A. (2024). How has rural tourism influenced the sustainable development of traditional villages? A systematic literature review. *Heliyon*, 10(4), e25627. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e25627>
- Zhang, X., Qing, L., Wang, S., & Chun, D. (2023). The Effect of Human Resource Director (HRD) Competency on the Performance of Exponential Organizations—Analysis of the Continuous Mediating Effect Based on Organizational Identity, Self-Efficacy, and the Moderating Effect of Organizational Politics. *Sustainability*, 15(2), 936. <https://doi.org/10.3390/su15020936>

Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.

Yongki Pratama ^{*)} Adalah Mahasiswa FEB Unisma

Mohammad Rizal ^{**)} Adalah Dosen Tetap FEB Unisma

Ratna Tri Hardaningtyas ^{***)} Adalah Dosen Tetap FEB Unisma