

## ABSTRAK

**GILANG CANDRAWIGUNA, NIM. 3402210202. “Analisis Kinerja SDM dalam Pengelolaan Destinasi Wisata di Pantai Pangandaran”. Di bawah bimbingan Ibu Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M, sebagai Pembimbing I dan Ibu Risna Kartika, S.E., M.M, sebagai Pembimbing II.**

Pantai Pangandaran menempati urutan pertama sebagai destinasi yang paling banyak dikunjungi setelah diantara wisata bahari lainnya yang ada di Kabupaten Pangandaran. Namun, peningkatan jumlah wisatawan belum sepenuhnya diimbangi dengan peningkatan kualitas pengelolaan dan pelayanan destinasi wisata. Beberapa keluhan wisatawan yang sering muncul antara lain terkait kurangnya informasi wisata, kebersihan fasilitas umum, aksesibilitas yang belum memadai, serta kualitas pelayanan yang belum konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa persoalan utama dalam pengelolaan destinasi wisata tidak hanya bersifat fisik atau infrastruktur, tetapi juga berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang mengelolanya. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana kinerja sumber daya manusia (SDM) dalam pengelolaan destinasi wisata di Pantai Pangandaran?, 2) Bagaimana proses pengelolaan destinasi wisata di Pantai Pangandaran?, dan 3) Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat kinerja SDM dalam pengelolaan destinasi wisata di Pantai Pangandaran?. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dianalisis melalui reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kinerja SDM dalam pengelolaan destinasi wisata di Pantai Pangandaran tergolong baik dan efektif, ditinjau dari indikator kualitas kerja, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, efektivitas biaya, kemandirian, serta hubungan interpersonal, 2) Proses pengelolaan destinasi wisata di Pantai Pangandaran telah dilaksanakan sesuai dengan prinsip manajemen POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) secara sistematis dan adaptif terhadap dinamika lapangan, dan 3) Faktor pendukung kinerja SDM dalam pengelolaan destinasi wisata di Pantai Pangandaran meliputi kompetensi dan pengalaman pegawai, koordinasi yang baik, dukungan *stakeholder*, partisipasi masyarakat, serta potensi alam destinasi. Adapun faktor penghambat meliputi keterbatasan jumlah petugas, beban kerja saat musim ramai, keterbatasan anggaran, serta kesadaran masyarakat yang masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, kinerja SDM yang baik berkontribusi terhadap efektivitas pengelolaan destinasi wisata di Pantai Pangandaran.

***Kata Kunci: Destinasi Wisata, Kinerja, Pengelolaan, Sumber Daya Manusia***