

---

## Analisis Kebutuhan Pelatihan Berdasarkan Kompetensi Pramuwisata Di Jawa Tengah

Yeni Puspitasari\*, Muhamad  
[puspitasariyeni@mail.ugm.ac.id](mailto:puspitasariyeni@mail.ugm.ac.id)  
Universitas Gadjah Mada, Indonesia

---

### Article Info

Submitted 25 October 2022  
Revised 30 March 2023  
Accepted 1 April 2023

---

### Keywords:

Competency;  
Tour guide;  
Training needs analysis

### Kata Kunci:

Kompetensi;  
Pramuwisata;  
Analisis kebutuhan pelatihan

---

### Abstract

*Training Needs Analysis is a key point of effective training, where needs or gaps of competencies identified systematically and thoroughly to achieve training goals and objectives. In this study, a set of competency standards compiled into questionnaires, then assessed according to the guides' perceptions of importance and performance level at work using self-assessment. Respondents are 95 tour guides in Central Java. The research methods also employed field observation, document study, and interview with stakeholders related to the development of competency-based training. As a result, out of the 29 competencies measured, 26 competencies considered 'very important' and others considered 'important'. Meanwhile, from the performance appraisal, 93% of competencies rated 'good', one competency rated 'very well', and one competency performed 'good enough'. If it is assumed that very important competency value indicators are the same as very good performance, then most of the respondents' performance is measured 'under-value'. This represents the needed of training, supported by the results of perceptions from stakeholders analyzed using NVivo 12 Plus.*

---

### Abstrak

Analisis kebutuhan pelatihan merupakan kunci pelaksanaan pelatihan yang efektif, dimana kebutuhan atau kesenjangan kompetensi diidentifikasi secara sistematis dan menyeluruh untuk mencapai sasaran dan tujuan pelatihan. Dalam penelitian ini, seperangkat standar kompetensi disusun ke dalam kuesioner, kemudian dinilai menurut persepsi pramuwisata terhadap tingkat kepentingan kompetensi kerja, serta bagaimana kinerja mereka dalam menerapkan standar tersebut menggunakan penilaian diri. Responden merupakan pramuwisata di Jawa Tengah sejumlah 95 orang. Selain kuesioner, penelitian juga menggunakan metode observasi lapangan, studi dokumen, serta wawancara kepada pemangku kepentingan yang terkait dengan pengembangan pelatihan berbasis kompetensi. Hasilnya, dari 29 kompetensi yang diukur, 26 kompetensi dianggap 'sangat penting' dan lainnya dianggap 'penting'. Sedangkan dari penilaian kinerja, 93 persen kompetensi dinilai 'baik', satu kompetensi dilakukan dengan 'sangat baik', dan satu kompetensi dinilai 'cukup baik'. Jika diasumsikan bahwa indikator nilai kompetensi sangat penting sama dengan kinerja sangat baik, maka sebagian besar kinerja responden diukur dengan 'under-value'. Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan dilakukan, didukung oleh hasil persepsi dari para pemangku kepentingan yang dianalisis menggunakan NVivo 12 Plus.

D.O.I :

<https://doi.org/10.17509/jithor.v6i1.53836>

## PENDAHULUAN

Pramuwisata memiliki peran sebagai representasi pariwisata dan diharapkan memiliki kompetensi yang memadai ketika dihadapkan dengan wisatawan. Pramuwisata yang terampil akan menjadi kekuatan sebuah obyek wisata. Meskipun tidak setiap obyek wisata memiliki pramuwisata yang handal, disebabkan sebagian daerah wisata bermula dari masyarakat petani atau nelayan (Ahimsa-Putra, 2011), dengan pengetahuan dan keterampilan kependamuan yang terbatas. Kurangnya keterampilan pramuwisata juga sering menjadi kendala yang diakui oleh pengelola obyek destinasi wisata (Saraiva & dos Anjos, 2019); terutama pelaku pariwisata di daerah (Azizurrohman, dkk, 2022). Selanjutnya, peningkatan pengetahuan dan keterampilan tersebut dilakukan melalui pelatihan berbasis kompetensi.

Pelatihan berbasis kompetensi (PBK) diawali dengan mengkaji pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja apa saja yang sesuai dan dibutuhkan oleh industri dan dapat diterima secara *universal*, yang artinya apabila seseorang keluar dari pekerjaan, kompetensi yang dimilikinya dapat diterima oleh perusahaan lain dengan jabatan yang sama. Semisal, kemampuan berbahasa asing memungkinkan pramuwisata yang berpindah pekerjaan, setidaknya memiliki modal bahasa sebagai kelebihan yang dimilikinya agar mendapat kesempatan kerja di tempat lain. Kriteria inilah yang kemudian ditetapkan sebagai standar kompetensi. Standar kompetensi berisi uraian kompetensi dan prosedur kerja yang harus dimiliki dan dilakukan tenaga kerja.

Standar kompetensi juga menjadi solusi bagi tenaga kerja yang tidak memiliki jenjang pendidikan memadai, karena selama tenaga kerja memiliki sertifikat kompetensi, dia dinilai mampu melaksanakan pekerjaan tanpa harus melihat latar belakang pendidikannya. Kompetensi juga dapat meningkatkan kondisi kerja; semakin tinggi kompetensi seseorang, semakin baik kondisi kerja yang diterimanya, baik dalam hal upah ataupun *benefit* lainnya (Nwosu & Onah, 2016).

Pemerintah didukung oleh lembaga/ organisasi terkait, bersama-sama menyusun program pelatihan kerja dengan standar kompetensi kerja nasional (SKKNI). Di sektor pariwisata, sasaran pelatihan ialah sumber daya manusia pariwisata atau masyarakat di daerah yang menjadi tujuan wisata, dimana mereka diberikan pelatihan kompetensi yang memadai untuk mengelola obyek wisatanya agar mampu bersaing dan beradaptasi dengan perubahan. Salah satu target pelatihan berbasis kompetensi adalah pramuwisata (*tour guide*). Setidaknya ada 19 kompetensi umum di bidang kependamuan wisata menurut Kepmenaker No. 341 Tahun 2017, sedangkan standar untuk wisata minat khusus telah ditetapkan tersendiri.

Mengingat kondisi iklim pariwisata yang bersifat dinamis, masih terdapat banyak kompetensi penting lainnya yang dibutuhkan oleh pramuwisata. Karenanya, kompetensi yang diajarkan di pelatihan, tidak hanya bersumber dari standar nasional, tetapi bisa ditambahkan pula dari standar internasional, semisal dari *ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP)* dan *World Federation of Tour Guide Association (WFTGA)*. Penambahan standar ini diperlukan untuk membantu pramuwisata beradaptasi di era global, dan kompetensi pramuwisata semestinya harus diperbaharui secara berkelanjutan.

Kompetensi pramuwisata tidak hanya bersifat teoritis tetapi juga fungsional dan aplikatif, serta perlu ditingkatkan secara terus-menerus. Bisa saja, keterampilan yang dianggap penting saat ini tidak digunakan di masa yang akan datang; atau keterampilan yang dianggap tidak penting mungkin saja dibutuhkan di masa yang akan datang; bisa juga keterampilan baru muncul akibat situasi atau peralatan yang baru pula. Kebutuhan kompetensi perlu diidentifikasi secara *reguler* untuk menyusun formulasi pelatihan yang sesuai, tidak hanya berdasarkan kriteria kompetensi nasional namun juga mempertimbangkan kebutuhan di era saat ini. Salah satu caranya dilakukan melalui analisis kebutuhan pelatihan.

Analisis kebutuhan pelatihan dilakukan untuk mengetahui kebutuhan kompetensi pramuwisata. Penting untuk mengidentifikasi seberapa besar suatu kompetensi dibutuhkan di tempat kerja dan seberapa baik performa atau kinerja pramuwisata menguasai standar kompetensi yang ada. Tahap ini merupakan permulaan dalam pengembangan pelatihan berbasis kompetensi yang efektif, dimana tujuan dan sasaran organisasi dapat tercapai. Pelatihan yang efektif terjadi apabila peserta pelatihan pramuwisata menguasai kompetensi dari segi teori maupun praktik; berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja. Selain itu, analisis kebutuhan dapat dijalankan secara komprehensif dengan keterlibatan pemangku kepentingan yang mendukung pelaksanaan pelatihan oleh lembaga pelatihan milik pemerintah daerah.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, dalam hal ini Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, melalui Balai Latihan Kerja Semarang 1 telah melaksanakan PBK bidang kerja pramuwisata sejak tahun 2017, dan sampai dengan tahun 2020 telah meluluskan sekitar 363 pekerja pramuwisata (Balai Latihan Kerja Semarang 1, 2020). Jumlah ini terhitung kecil karena rata-rata tiap tahunnya hanya mampu menghasilkan 90 orang pramuwisata berkompeten, tidak sebanding dengan jumlah pramuwisata di Jawa Tengah yang berjumlah 1.073 di tahun 2020. Dari data tersebut diketahui bahwa pelatihan belum mengakomodasi kebutuhan masyarakat di daerah terhadap pelatihan pramuwisata, sedangkan pariwisata daerah semakin bertumbuh dan kebutuhan akan kompetensi Disporapar Jateng, 2020 pramuwisata semakin tinggi.

Penelitian ini berfokus pada analisis kebutuhan pelatihan berdasarkan kompetensi pramuwisata. Tujuannya untuk mengetahui karakteristik pramuwisata di Jawa Tengah; kesenjangan antara standar kompetensi yang dibutuhkan/ *required* (tingkat kepentingan), dengan standar kompetensi yang dikuasai/ *possessed* (tingkat kinerja); kompetensi penting lain diluar standar kompetensi; serta

persepsi *stakeholders* terhadap kebutuhan pelatihan berbasis kompetensi pramuwisata.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pramuwisata

Berawal dari ekspedisi Thomas Cook dari Inggris pada pertengahan abad 19, pemandu perjalanan (*tour guide*) dibutuhkan selama perjalanan tersebut diselenggarakan secara profesional (Bildat, 2013). Patrick & Cruz (2018) mengemukakan pramuwisata adalah orang yang mengelola dan mengatur perjalanan wisatawan, serta memiliki informasi yang cukup tentang tempat wisata (Kassawnh et al., 2019); memainkan peran sebagai juru bicara warisan budaya dan sejarah suatu negara (Huang et al, 2015 dalam Kamel, 2021); bertanggung jawab sebagai penyedia pengalaman berwisata, memenuhi kebutuhan wisatawan dari segi keamanan dan kesehatan di waktu yang sama mengharapkan pengalaman wisata yang menyenangkan dan memuaskan (Weiler & Ham, 2002).

Menurut *World Federation of Tourist Guide Associations* pramuwisata didefinisikan sebagai seseorang yang memandu pengunjung dalam bahasa pilihan mereka dan menginterpretasikan warisan alam, sejarah dan budaya daerah yang mereka kunjungi secara obyektif, jelas, dan benar; serta memiliki kualifikasi khusus yang biasanya diakui dan dikeluarkan oleh otoritas setempat.

Merujuk Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 9 Tahun 2011, pramuwisata (pemandu wisata) adalah seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, penerangan dan petunjuk tentang daya tarik wisata serta membantu segala sesuatu yang diperlukan wisatawan. Dalam peraturan tersebut disebutkan tugas pramuwisata, berupa: mengantar wisatawan; memberikan penjelasan dan petunjuk tentang rencana perjalanan, akomodasi, transportasi dan fasilitas wisatawan lainnya; membantu mengurus barang bawaan wisatawan; membantu memberikan pertolongan kepada wisatawan yang jatuh sakit, mengalami kecelakaan, kehilangan atau musibah

lainnya; serta membantu menyelesaikan keperluan/ kebutuhan wisatawan lainnya.

Pramuwisata merupakan lini depan pariwisata yang posisinya berada diantara wisatawan, penyedia jasa perjalanan wisata, dan masyarakat tuan rumah (Kruczek, 2013), sehingga perlu kompetensi yang memadai.

### Kompetensi Pramuwisata

Kompetensi dinilai sebagai ukuran mendasar modal manusia yang menciptakan pola perilaku untuk mencapai keberhasilan pekerjaan. Kompetensi tidak hanya berupa pengetahuan dan keterampilan kognitif seperti membaca, menulis atau berhitung; tetapi juga variabel kepribadian seperti kepemimpinan, interpersonal, kesabaran, dan komunikasi. Kompetensi mewakili elemen kunci pada tugas pokok, fungsi dan tanggung jawab dalam pekerjaan yang terkait dengan kinerja, diukur menggunakan standar yang berlaku, serta dapat ditingkatkan melalui pengembangan dan pelatihan (McClelland, 1973; Parry, 1996; Lapierre dan McKay, 2002 dalam Wong, 2020).

Menurut Picazo (1996) dalam Saraiva & Anjos (2019), kompetensi pramuwisata dibangun atas tiga pilar, yaitu: pengetahuan praktis dan kultural, bahasa, dan sikap dalam melayani; sedangkan Swarbrooke (2001) seperti halnya di dalam SKKNI menyebutkan bahwa kompetensi merupakan sebuah *framework* yang terdiri dari dasar (pengetahuan), umum (sikap) dan spesifik (keterampilan).

Standar kompetensi digunakan sebagai pedoman pelaksanaan tugas atau pekerjaan di tempat kerja telah sesuai dengan harapan dari segi kuantitas maupun kualitas, serta tingkat kinerja karyawan saat melakukan pekerjaan tersebut. Standar kompetensi kerja ditetapkan sebagai bentuk penyetaraan kualifikasi kerja yang berlaku pada sektor industri di tingkat nasional maupun mancanegara. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) adalah rumusan kemampuan kerja mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang relevan dalam melaksanakan tugas atau jabatan yang disyaratkan Kepmenakertrans No. 57/ 2009.

Berdasarkan Kepmenaker No. 341 tahun 2017 tentang penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) bidang Kepemanduan Wisata terdapat 19 unit kompetensi, antara lain:

Tabel 1. SKKNI Bidang Kepemanduan

No.	Unit Kompetensi
1	Menyusun Rencana Perjalanan
2	Menyiapkan Perangkat Perjalanan
3	Menyiapkan Informasi Wisata
4	Memberikan Pelayanan Penjemputan dan Pengantaran
5	Mengomunikasikan Informasi
6	Melakukan Pemanduan Di Objek Wisata
7	Memimpin Perjalanan Wisata
8	Melakukan Interpretasi Dalam Pemanduan Wisata
9	Mengelola Wisata yang Diperpanjang Waktunya
10	Membuat Laporan Pemanduan Wisata
11	Menangani Situasi Konflik
12	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan di Tempat Kerja
13	Melakukan Pertolongan Pertama
14	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Wisatawan
15	Melakukan Pekerjaan Dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda
16	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
17	Melakukan Prosedur Administrasi
18	Mencari Data di Komputer
19	Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Pariwisata

(Sumber: SKKNI Kepemanduan Wisata, 2017)

Standar kompetensi di atas berlaku pada bidang kepemanduan wisata secara umum. Sedangkan, ada standar kompetensi pramuwisata lain berdasarkan sub bidang kepemanduan wisata minat khusus. Selain itu, terdapat pula standar kompetensi nasional khusus *soft skills* yang wajib diajarkan dalam pelatihan berjumlah enam unit kompetensi (UK). Di tingkat ASEAN juga memiliki standar bagi profesional di bidang pariwisata yang sebagian besar sudah diadaptasi ke dalam SKKNI. Meskipun demikian, masih ada kompetensi yang belum berstandar tapi dibutuhkan, sebagai dampak dari perubahan kondisi kerja. Seperti yang dikemukakan oleh Hodges (2017) dalam Austin (2019), dimana kompetensi berkembang seiring waktu, dan penerapannya dalam pendidikan, regulasi maupun pekerjaan juga akan berkembang.

Dalam penelitian ini, kompetensi yang akan dianalisis sebanyak 29 kompetensi; yang bersumber dari SKKNI Kepemanduan Wisata (19 UK), SKKNI *Soft skills* (6 UK), dan standar internasional (4 UK).

### Definisi Analisis Kebutuhan Kompetensi

Analisis kebutuhan diartikan sebagai rangkaian prosedur dalam mengidentifikasi, mengumpulkan informasi, memvalidasi, dan menetapkan prioritas kebutuhan; proses membangun apa dan bagaimana suatu pembelajaran; sebagai basis pengembangan kurikulum, serta bagian penting dan tidak terpisahkan dalam desain kurikulum yang sistematis (Pratt, 1980; Dudley-Evans & St John, 1998; Brown, 1995; Iwai et al., 1999 dalam Juan, 2014). Analisis kebutuhan merupakan tahapan awal dan penting dalam merancang suatu pelatihan, karena proses ini dinilai mampu memberikan keabsahan dan relevansi terhadap permasalahan terkait kesenjangan atau kebutuhan untuk menyusun kegiatan pelatihan selanjutnya, sehingga dapat berjalan dengan efektif.

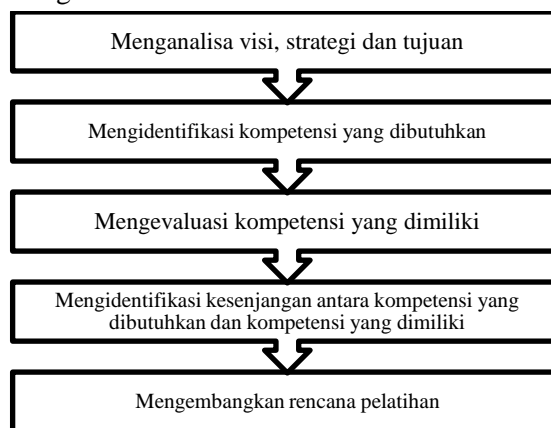
Merancang dan melaksanakan program pelatihan yang efektif tidaklah mudah, perlu mempertimbangkan berbagai hal (Ivan et.al, 2019). Analisis kebutuhan pelatihan adalah hal yang sangat penting bagi setiap organisasi, dimana tanpanya akan sulit menentukan apakah program pelatihan telah dirancang dengan baik dan sesuai. Sampai dengan saat ini, banyak ahli telah mengemukakan beragam definisi, konsep dan model terkait Analisis Kebutuhan Pelatihan atau yang sering disebut *Training Needs Analysis* (TNA), dimana secara ringkas kegiatan ini merupakan suatu proses sistematis mengumpulkan, menyusun, mengkaji dan menganalisa kesenjangan atau kebutuhan pelatihan untuk meningkatkan kinerja individu maupun organisasi (Juan, 2014; Shibani, 2017; Winkler, 2018; Silberman & Hansburg, 2005).

Analisis kebutuhan pelatihan sebagian berpusat pada menemu kenali kesenjangan antara apa yang terjadi dan yang seharusnya terjadi; menunjukkan arah pelatihan; dan membangun tingkat kinerja saat ini dengan kinerja yang diharapkan. Analisis kebutuhan pelatihan dinilai berhasil dan bermanfaat apabila isi pelatihan sesuai dengan kebutuhan pelatihan yang diidentifikasi sebelumnya

(Armstrong, 1996; Holden, 1991; van Eerde et al., 2008 dalam Shibani, 2017).

Menurut Winkler (2018), proses analisis kebutuhan pelatihan yang sistematis terdiri dari: (1) menganalisa visi, strategi, dan tujuan organisasi; (2) menilai tugas, kewajiban dan tanggung jawab, serta mengidentifikasi kebutuhan (misalnya: tingkat kompetensi); (3) mengumpulkan data menggunakan metode dan instrumen; (4) mengidentifikasi kebutuhan pelatihan (kesenjangan) antara kemampuan yang dibutuhkan/ disyaratkan (*required level of competencies*) dengan kemampuan saat ini (*actual level of competencies*); dan (5) mengurangi kesenjangan menggunakan cara yang sesuai (misalnya: pengembangan, implementasi dan evaluasi kegiatan pelatihan). Selama proses berlangsung, pemangku kepentingan akan dilibatkan.

Diagram 1. Alur Analisis Kebutuhan Pelatihan



(Sumber: Winkler, 2018)

Analisis kebutuhan pelatihan adalah kondisi yang harus dipenuhi apabila menginginkan pelatihan berjalan dengan efektif. Tanpa mengetahui kebutuhan atau kesenjangan yang dimiliki oleh tenaga kerja, tujuan dan sasaran pelatihan tidak akan tercapai. Oleh sebab itu, analisis kebutuhan pelatihan memiliki peran yang vital, dan memilih metode pengumpulan data dan informasi paling baik yang akan memberikan hasil optimal. Metode pengumpulan data yang relevan dan sesuai dapat membantu mengidentifikasi kesenjangan secara spesifik disamping mengidentifikasi solusi pelatihan yang dibutuhkan (Shibani, 2017), dan

selanjutnya mencari skema yang paling tepat untuk meningkatkan kinerja dan kompetensi.

## METODE PENELITIAN

### Metode Pengumpulan Data

#### Observasi

Observasi lapangan dilakukan dengan mengamati pramuwisata ketika melakukan aktivitas kependudukan wisata. Berbagai kompetensi, baik teknis maupun non-teknis diamati dengan seksama; kemudian dicatat, difoto, dan direkam menggunakan video.

#### Wawancara

Narasumber wawancara berjumlah delapan orang, merupakan *stakeholders* terkait yang berasal dari pemerintah pusat (Balai Besar Pengembangan Vokasi dan Produktivitas Semarang); pemerintah daerah (Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata, Balai Latihan Kerja Semarang, asosiasi (DPD Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia, DPD Himpunan Pramuwisata Indonesia); dan pelaku usaha (Biro Travel 'Temani Jalan'), seperti dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Narasumber

No.	Narasumber	Jumlah
1.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah	1 orang
2.	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah	1 orang
3.	UPTP BBPVP Semarang (kemnaker RI)	1 orang
4.	UPTD BLK Semarang 1	1 orang
5.	Perwakilan DPD HPI Jawa Tengah	1 orang
6.	PHRI Jawa Tengah	1 orang
7.	LSP Bidang Pariwisata	1 orang
8.	Biro Perjalanan Wisata	1 orang

(Sumber: Olah data penulis, 2022)

#### Dokumen

Dokumen merupakan salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam identifikasi kebutuhan pelatihan (Siberman, 2021). Data bersumber dari dokumen pemerintah yang terpublikasi, maupun tidak, namun dapat diakses oleh peneliti sesuai perizinan yang berlaku. Selain itu, data juga diperoleh dari media publikasi lain seperti artikel e-jurnal dan *website*.

#### Kuesioner

Kuesioner disebarakan kepada pramuwisata menggunakan *google form*. Sampel diambil secara *purposive sampling* dengan kriteria, yaitu: (1) bekerja sebagai pramuwisata, (2) berdomisili di Jawa Tengah, dan (3) pernah mengikuti PBK pramuwisata. Pramuwisata yang pernah mengikuti pelatihan telah mengetahui kompetensi kependudukan wisata, sehingga mampu melakukan *self-assessment* dan membandingkan antara unit kompetensi yang diajarkan dengan praktik di lapangan menurut tingkat kepentingan (*importancy*) dan kinerja (*performancy*).

Berdasarkan data Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata, jumlah pramuwisata di Jawa Tengah pada tahun 2020 sebanyak 1.073 orang. Jika diasumsikan seluruhnya adalah populasi (N), maka jumlah sampel responden (n) yang dihitung menggunakan *Rumus Slovin*, dengan tingkat kelonggaran 10 persen (e), ialah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1073}{1 + 1073(0,1)^2}$$

$$n = 91,5$$

Dari perhitungan di atas, maka jumlah sampel pramuwisata di Jawa Tengah yang dijadikan responden pengisian kuesioner sebanyak 92 orang, yang kemudian dijadikan sebanyak 95 orang untuk mengakomodasi skor ideal pada analisis skala *Likert*.

Kuesioner terbagi atas empat bagian, yaitu: profil pramuwisata, penilaian tingkat kepentingan kompetensi yang dibutuhkan (*required competencies*), tingkat kinerja kompetensi yang dimiliki (*actual/ possessed competencies*); dan kompetensi lain yang menurut responden belum disebutkan dalam daftar. Sedangkan indikator kompetensi yang dinilai berjumlah 29 kompetensi, yaitu: 19 unit kompetensi dari SKKNI Kepemanduan Wisata, enam kompetensi dari *Soft Skills*, dan empat kompetensi internasional (belum ada dalam SKKNI) bersumber dari WFTGA, ACCSTP, dan 21<sup>st</sup> *Skills and Competencies*

### Framework.

Selain 19 kompetensi dari SKKNI kepeemanduan wisata yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut adalah 10 kompetensi lainnya yang diukur, yakni:

Tabel 3. Kompetensi Internasional

No.	Item Kompetensi
21	Membangun Konsep Diri dan Motivasi dalam bekerja
22	Membangun integritas sebagai tenaga kerja profesional
23	Mengembangkan kemampuan berpikir kritis dalam memecahkan masalah dan mencari solusi
24	Membentuk tanggung jawab dan komitmen dalam bekerja
25	Meningkatkan standar etika dan etiket di lingkungan kerja
26	Mempromosikan produk dan jasa pada pelanggan
27	Berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
28	Menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi ( <i>Information &amp; Communication Technology</i> ) / Digitalisasi
29	Bekerja secara fleksibel dan adaptif dalam berbagai situasi

(Sumber: SKKNI Kepeemanduan Wisata, 2017)

### Metode Analisis Data

#### Analisis Data Kualitatif

Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini yang bersumber dari dokumen (artikel jurnal, laporan, peraturan perundang-undangan); hasil wawancara; maupun hasil observasi (berupa catatan, foto, audio dan video); diolah menggunakan *software* analisis NVivo 12 Plus. NVivo 12 Plus merupakan sebuah program perangkat lunak yang digunakan untuk penelitian kualitatif atau bisa juga untuk metode campuran (*mixed-method*). Merujuk pada laman perpustakaan Kent State University (<https://libguides.library.kent.edu/statconsulting/NVivo>), NVivo dapat mengolah data berupa teks yang tidak terstruktur, audio, video, termasuk (tetapi tidak terbatas pada) wawancara, kelompok fokus (FGD), *survey*, media sosial, dan artikel jurnal.

#### Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif digunakan dari data kuesioner untuk mengukur tingkat kepentingan (*importancy*) dan kinerja (*performancy*) terkait area kompetensi kerja pramuwisata. Skor jawaban dari item kompetensi menggunakan Skala Likert. Kategori Skala ini didasarkan pada tingkat kepentingan kompetensi yang dibutuhkan dan penilaian kinerja yang dimiliki, dengan derajat nilai tertinggi lima dan terendah satu.

Selanjutnya adalah menentukan kelas *interval* setiap kategori sebagai indikator penilaian, sehingga nantinya bisa ditarik kesimpulan dari hasil kuesioner untuk menentukan kesenjangan kompetensi.

Perhitungan *interval* adalah sebagai berikut:

$$= \frac{\text{total responden} \times \text{skor tertinggi} - \text{total responden}}{\text{banyaknya kelas}}$$

$$= \frac{(95 \times 5) - 95}{5}$$

$$= 76$$

Tabel 4. Kategori Skala Likert

Interval	Skor	Importancy	Performancy
95-171	1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Baik
172-247	2	Tidak Penting	Tidak Baik
248-323	3	Cukup Penting	Cukup Baik
324-399	4	Penting	Baik
400-475	5	Sangat Penting	Sangat Baik

(Sumber: Olah data Penulis, 2022)

## HASIL DAN DISKUSI

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden demografi 95 responden pramuwisata yang ada di Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Karakteristik Responden Pramuwisata

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Kelompok Usia		
- Muda (18-24 th)	26	27,37%
- Pekerja awal (25-34 th)	38	40%
- Paruh baya (35-44 th)	20	21,05%
- Pra-pensiun (45-54 th)	11	11,58%
Total	95	100%
Jenis Kelamin		
- Pria	66	69,5%
- Wanita	29	30,5%
Total	95	100%
Pendidikan		
- SMP/SLTP/MTs	1	1,05%
- SMA/SLTA/MA	51	53,68%
- Sarjana/S1	41	43,16%
- Pascasarjana/S2	2	2,11%
Total	95	100%
Pengalaman Kerja sebagai Pramuwisata		
- Kurang dari 1 tahun	29	30,5%
- Antara 1 - 2 tahun	18	19,0%
- Antara 3 - 5 tahun	22	23,2%
- Antara 5 - 10 tahun	10	10,5%
- Lebih dari 10 tahun	16	16,8%
Total	95	100%
Status Pekerjaan Pramuwisata		
- Pekerjaan Utama	34	36%
- Pekerjaan Sampingan	61	64%
Total	95	100%
Pekerjaan selain sebagai Pramuwisata		
- Ada	70	74%
- Tidak Ada	25	26%
Total	95	100%

(Sumber: Olah data Penulis, 2022)

### *Usia*

Distribusi usia didasarkan pada kelompok kesejahteraan menurut Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. Dilihat dari segi usia, sebanyak 40% pramuwisata masuk ke dalam kelompok usia pekerja awal; 27,37% merupakan kelompok usia muda; 21,05% termasuk dalam kelompok usia paruh baya; dan sisanya sebesar 11,58% adalah kelompok usia pra-pensiun. Dari distribusi usia responden didominasi oleh 4 kelompok usia yang relatif produktif dan tidak ada kelompok usia non-produktif seperti anak-anak ataupun lanjut usia. Disamping itu, mayoritas pekerja sektor pariwisata ini merupakan generasi Y (milenial) dan generasi Z, yang mana memiliki antusiasme cukup tinggi dalam hal penggunaan teknologi untuk mendukung pekerjaan.

### *Jenis Kelamin*

Pramuwisata merupakan pekerjaan dengan tanggung jawab besar dan sering dianggap sebagai pekerjaan yang cukup berat, dimana ada kalanya membutuhkan tenaga lebih untuk aktivitas kependamuan khususnya wisata minat khusus yang berhubungan dengan olahraga. Pentingnya kekuatan fisik membuat sebagian besar pekerjaan di bidang pramuwisata didominasi oleh pria. Seperti dalam penelitian ini, hampir 70 persen responden pramuwisata adalah pria dan sisanya adalah wanita. Namun demikian, sektor pariwisata saat ini kian berkembang dan bidang kependamuan juga semakin diminati, jadi tidak menutup kemungkinan proporsi ini nantinya dapat berubah.

### *Tingkat Pendidikan*

Berdasarkan [tabel 5](#), sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan setara SMA yakni sebanyak 53,68% atau lebih dari setengah dari total responden pramuwisata di Jawa Tengah; kemudian diikuti oleh Sarjana sebanyak 43,16%; lainnya memiliki ijazah Pascasarjana (2,11%) dan SMP (1,05%). Hasil ini hampir sama dengan data yang diperoleh dari BLK Semarang 1, menurut Disnaker Prov. Jawa Tengah, dimana mayoritas peserta pelatihan pramuwisata merupakan lulusan SMA sederajat.

### *Pengalaman Kerja sebagai Pramuwisata*

Dari [tabel 5](#), diketahui sebanyak 30,5% responden memiliki pengalaman kerja kurang dari satu tahun. Hasil ini adalah cerminan dari dominasi kelompok usia muda (18-24 tahun) dan pekerja awal (25-34 tahun) yang baru berkecimpung di bidang pekerjaan pramuwisata. Sedangkan lainnya telah bekerja lebih dari satu tahun dan bahkan ada pula pramuwisata *veteran* yang telah bekerja lebih dari 10 tahun dengan persentase sebesar 16,8 persen. Data tersebut mengindikasikan bahwa minat di bidang kependamuan cukup tinggi dan memberikan kontribusi yang berkelanjutan dari segi ekonomi.

### *Status Pekerjaan dan Pekerjaan Selain Pramuwisata*

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa minat pada bidang pekerjaan pramuwisata cukup tinggi, namun bukan berarti pekerjaan ini menjadi sumber pendapatan utama bagi responden karena aktivitas pariwisata cenderung bersifat musiman. Pramuwisata bisa bekerja di satu waktu tertentu semisal ketika musim liburan atau ada *event* khusus, sedangkan di waktu lain mungkin mereka menganggur. Bahkan, ada juga yang justru menjadikan pramuwisata sebagai pekerjaan di waktu luang, terutama bagi pelajar yang hanya menginginkan pengalaman bekerja.

Sejalan dengan penjabaran di atas, sebagian besar responden memiliki pekerjaan selain sebagai pramuwisata dengan nilai 74%, dan sebanyak 64% menjadikan pramuwisata sebagai pekerjaan sampingan, bukan sebagai pekerjaan utama (hanya 36%). Bahkan sekalipun pramuwisata merupakan pekerjaan utama, dapat dikatakan beberapa memiliki pekerjaan lain sebagai usaha sampingan. Hanya 26% responden tidak memiliki pekerjaan selain pramuwisata. Bukan berarti bidang pekerjaan pramuwisata tidak mampu menghasilkan keuntungan, justru dikarenakan bidang ini memiliki daya tarik ekonomi yang besar sehingga pramuwisata dijadikan sebagai pekerjaan sampingan yang dapat memberikan tambahan penghasilan.



## Analisis Kebutuhan Pelatihan

### *Menganalisa Visi, Strategi dan Tujuan*

Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018-2023 memiliki visi yakni “Menuju Jawa Tengah yang Sejahtera dan Berdikari, *Tetep Mboten Korupsi, Mboten Ngapusi*”; dimana salah satu misinya adalah meningkatkan kapasitas ekonomi masyarakat dan memperluas lapangan pekerjaan untuk mengurangi pengangguran & kemiskinan.

Perwujudan visi ‘sejahtera’ dan misi ‘mengurangi pengangguran’ melalui pelatihan tidak hanya sekedar peningkatan kompetensi, namun juga penempatan bagi lulusan pelatihan, baik itu di industri ataupun bekerja mandiri. Merujuk pada karakteristik status pekerjaan, dapat diketahui bahwa seluruh responden telah bekerja (baik itu pekerjaan utama maupun sampingan), bahkan sebagian besar (74%) memiliki pekerjaan selain pramuwisata. Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan jika misi telah tercapai, namun tidak sama halnya untuk pencapaian visi karena tolok ukur ‘sejahtera’ tidak bisa disimpulkan dari status pekerjaan saja, tetapi ada indikator-indikator lainnya.

Sub Koordinator Pengembangan SDM Parekraf, Disporapar Provinsi Jawa Tengah menyampaikan harapan yang hendak dicapai kedepan yaitu pemerataan, dimana fokus ditargetkan pada daerah-daerah berkembang, sedangkan untuk daerah rintisan diberikan pendampingan, dan peningkatan kompetensi di sektor pariwisata akan terus dilakukan. Selain itu, dalam rangka pengembangan dan pemberdayaan SDM pariwisata, forum diskusi antar *stakeholders* terkait juga terus diselenggarakan secara rutin.

### *Mengidentifikasi Kompetensi yang Dibutuhkan (tingkat kepentingan)*

Tahapan ini mengukur tingkat kepentingan dari standar-standar kompetensi pramuwisata, dengan menilai seberapa penting kompetensi perlu dikuasai dan dilakukan pada bidang pekerjaan (*required competencies*). Indikator nilai merujuk pada [Tabel 4](#) dengan kategori *importancy*.

Dari hasil analisis kuesioner diketahui bahwa tingkat kepentingan kompetensi hanya terbagi menjadi dua yakni *Penting* dan *Sangat Penting*. Dari jumlah 29 kompetensi, sebanyak 26 kompetensi atau sekitar 89,7 persen dinilai *Sangat Penting*. Sedangkan sebanyak tiga kompetensi hanya dinilai *Penting* yaitu: membuat laporan pemanduan wisata (78,6 poin), memahami konsep dan penerapan metode peningkatan produktivitas (79,4 poin), serta berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris di tingkat operasional dasar (78,2 poin).

Nilai rata-rata terendah terdapat pada kemampuan berbahasa Inggris. Pramuwisata beranggapan jika komunikasi dalam Bahasa Inggris itu penting, namun tidak menjadi kewajiban mutlak seorang pramuwisata menguasai Bahasa Inggris secara fasih. Hal ini disebabkan sebagian besar wisatawan masih didominasi oleh wisatawan domestik sehingga dirasa cukup hanya menguasai Bahasa Indonesia atau bahasa lokal daerah, kecuali tamu adalah rombongan wisatawan mancanegara. Nilai rata-rata tertinggi *Sangat Penting* diperoleh kompetensi menyusun rencana perjalanan dan menyiapkan perangkat perjalanan (85,6 poin), yang artinya kompetensi ini wajib dimiliki dan dilakukan pramuwisata, serta sangat dibutuhkan dalam kepemanduan. Hal ini selaras dengan yang disampaikan Ketua HPI Jawa Tengah (2022), dimana “*menyusun rencana perjalanan oleh pramuwisata sangatlah penting dilakukan*”.

Hasil dari indikator nilai *Penting* dan *Sangat Penting* di atas, menunjukkan bahwa kompetensi-kompetensi tersebut dibutuhkan dan perlu dilakukan oleh Pramuwisata dalam menjalankan aktivitas kerjanya.

### *Mengevaluasi Kompetensi yang Dimiliki (tingkat kinerja)*

Standar kompetensi menetapkan pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan kinerja di tempat kerja dan sebagai standar kerja yang harus dilaksanakan. Pada dasarnya, kompetensi berbanding lurus dengan kinerja individu maupun organisasi

(Landa et al., 2021). Seberapa baik kinerja pramuwisata, tergantung dari seberapa baik kompetensi yang dimikinya diaplikasikan dalam pekerjaan. Kinerja yang efektif memerlukan pencapaian serangkaian standar minimum kompetensi. Sehingga pada titik tertentu, evaluasi kinerja dilaksanakan menurut pencapaian standar tersebut.

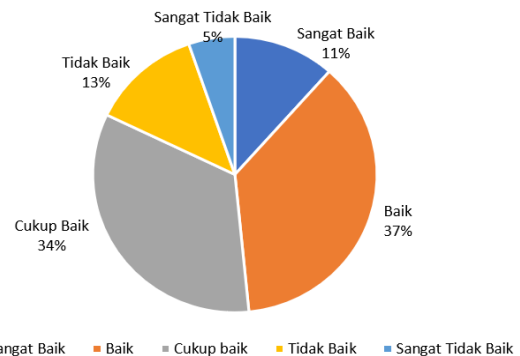
Kebutuhan pelatihan dalam hal ini kompetensi yang dimiliki dievaluasi berdasarkan penilaian dari kinerja individu. Beberapa peneliti menyarankan penggunaan metode *self-assessment* atau penilaian diri untuk mengukur kompetensi (Cochrane dan Spears, 1980; Dimmock et. al, 2003). Oleh sebab itu, dalam penelitian ini responden diminta mengukur kinerjanya (*self-assessment*) dengan menilai seberapa baik mereka menerapkan standar kompetensi saat melakukan pekerjaanya.

Hasil penilaian menunjukkan bahwa mayoritas kompetensi berkinerja *Baik* (sebanyak 27 kompetensi atau sebesar 93% dari keseluruhan). Satu kompetensi dianggap telah dikerjakan dengan *Sangat Baik* yaitu mengomunikasikan informasi (nilai rata-rata 80,2 poin), sedangkan satu kompetensi dinilai *Cukup Baik* yaitu berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar (nilai rata-rata 64 poin).

Kemampuan dalam menyampaikan informasi adalah hal yang sangat krusial karena informasi yang baik haruslah akurat, aktual, faktual dan relevan. Begitu pula dengan cara penyampaiannya, pramuwisata harus mampu menarik perhatian wisatawan agar tidak bosan dan mengabaikan informasi yang semestinya penting untuk diketahui dan dipatuhi, misalnya informasi terkait tradisi masyarakat setempat, keselamatan, atau keberlanjutan lingkungan.

Selanjutnya, berkomunikasi dalam Bahasa Inggris dinilai sebagai kompetensi yang belum cukup dikuasai. Sebenarnya penilaian ini cukup wajar mengingat pada tingkat kepentingan, responden memberikan predikat *Penting*, bukannya *Sangat Penting*. Kondisi ini secara khusus digambarkan pada diagram berikut:

Diagram 2. Berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar



(Sumber: Olah data penulis, 2022)

Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa dari 95 responden, terdapat 5% yang penguasaan Bahasa Inggris-nya *Sangat Tidak Baik* dan sebesar 13% yang *Tidak Baik*. Sedangkan, sebanyak 34% menilai bahwa mereka *Cukup Baik* ketika berkomunikasi dengan wisatawan menggunakan Bahasa Inggris, meskipun hanya percakapan umum.

#### Mengidentifikasi Kesenjangan

Kunci utama dalam menyusun dan menerapkan langkah-langkah yang tepat dan korektif untuk mengisi kesenjangan adalah dengan hati-hati mengidentifikasi dan menganalisis masalah/ penyebab sebenarnya, misalnya rendahnya kinerja (Winkler, 2018).

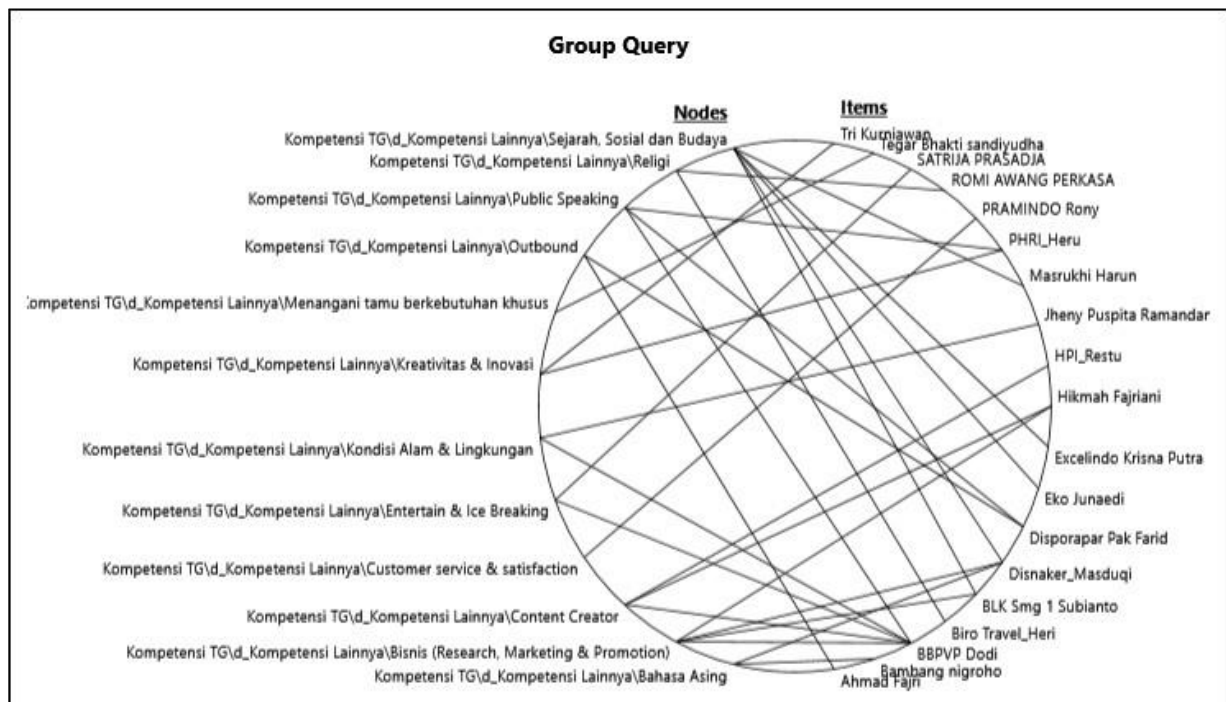
Jika diasumsikan indikator nilai kompetensi yang sangat penting sama dengan kinerja yang sangat baik, maka sebagian besar penilaian kinerja diukur sebagai *under-value*, terkecuali untuk tiga kompetensi, yaitu: mengomunikasikan informasi dan membuat laporan pemanduan wisata yang nilainya sama antara tingkat kepentingan (sangat penting) dan kinerja (sangat baik); serta kompetensi memahami konsep dan penerapan metode peningkatan produktivitas, dimana bernilai 'penting' pada aspek kepentingan dan 'baik' pada tingkat kinerja. Selain kedua kompetensi tersebut, nilai *under value* kompetensi lainnya hanya selisih satu level antara kompetensi yang harus dimiliki (tingkat kepentingan) dengan kompetensi yang dilakukan (tingkat kinerja).

Dari perbandingan tersebut, dapat ditarik kesimpulan, bahwa masih terdapat kesenjangan atau *gap* antara kompetensi yang

dibutuhkan (*required competencies*) dengan kompetensi yang dikuasai (*actual/ possessed competencies*), yang terdiri dari: 17 SKKNI Kepemanduan Wisata, lima SKKNI Soft Skills dan empat standar internasional.

Selain mengidentifikasi kesenjangan, responden pramuwisata maupun narasumber juga memberikan pendapat mereka terkait

kompetensi penting lainnya yang belum disebutkan dalam daftar namun dibutuhkan dalam aktivitas kependamuan. Informasi ini disajikan pada *Group Query* dari analisis NVivo 12 Plus, yang menunjukkan 13 kompetensi penting lainnya menurut pramuwisata dan narasumber wawancara.



Gambar 1. Kompetensi Lain yang Dibutuhkan Pramuwisata (Sumber: Olah data NVivo 12 Plus, 2022)

Pengetahuan tentang sejarah, sosial dan budaya masyarakat daerah tujuan wisata perlu dimiliki seorang pramuwisata, agar dapat mengenalkan kearifan lokal yang unik kepada wisatawan. Selain itu pramuwisata juga perlu memiliki kepekaan dan kesadaran terhadap budaya lokal untuk menghindari dampak negatif dari aktivitas pariwisata. Selanjutnya kompetensi bisnis, dimana keterampilan riset usaha, pemasaran dan promosi menjadi salah satu kebutuhan kompetensi yang disebutkan oleh responden dan pemangku kepentingan. Kompetensi berikutnya berhubungan dengan pemanfaatan teknologi informasi yang mendorong menumbuhkan ide kreatif dan inovatif di seperti membuat *content video* atau *virtual tour* yang diunggah dan dibagikan melalui media sosial untuk menarik orang berwisata.

Kemampuan berbicara di depan umum (*public speaking*) hampir serupa dengan kompetensi mengomunikasikan informasi dan interpretasi, namun *public speaking* tidak hanya dalam bentuk komunikasi *verbal* dan *non-verbal*, tetapi perlu memperhatikan penampilan dan pembawaan diri.

Beberapa responden juga menyoroti kompetensi yang terkait dengan wisata religi dan wisata *outbound* yang mana keduanya dikategorikan ke dalam wisata minat khusus. Bahkan, Ketua HPI Jawa Tengah (2022) menyarankan agar kedepannya lembaga pelatihan dapat memberikan porsi pelatihan untuk wisata minat khusus seperti wisata selam, naik gunung, religi, dan lain-lain.

Berikutnya ialah keterampilan dalam menghibur wisatawan. Kompetensi ini dimaksudkan untuk menjaga suasana agar wisatawan senang dan menikmati perjalanan

wisata, biasanya diberikan *ice breaking* dengan memainkan permainan interaktif. Wisatawan akan merasa puas ketika berwisata apabila pengalaman dan pelayanan yang diperoleh melebihi ekspektasi mereka. Kompetensi yang dibutuhkan pramuwisata yaitu pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Kemampuan berbahasa asing muncul pada daftar, menunjukkan bahwa responden pramuwisata dan narasumber meyakini jika kompetensi ini penting bagi pramuwisata saat bekerja. Satu responden menyebutkan agar pramuwisata menguasai bahasa asing lebih dari satu, menguatkan pendapat [Saraiva & Anjos \(2019\)](#), dimana keterampilan berbahasa asing penting untuk membangun komunikasi antar budaya secara efektif.

Kompetensi berikutnya ialah mengenal kondisi alam dan lingkungan. Responden pramuwisata menaruh perhatian pada langkah antisipatif saat terjadi situasi diluar rencana, sedangkan narasumber melihat dari sudut pandang wisatawan yang akan merasa aman saat pramuwisata memiliki pemahaman tentang cuaca atau kondisi alam di daerah tujuan wisata. Keduanya berpendapat bahwa dengan mengenal kondisi alam dan sekitar, maka aspek keamanan dan keselamatan berwisata dapat dikendalikan.

Kompetensi terakhir adalah menangani wisatawan yang berkebutuhan khusus, dimana ini juga merupakan salah satu prinsip WFTGA, yang dikenal dengan "*Tourism for All*" atau pariwisata yang ditujukan bagi semua orang, termasuk orang-orang dengan memiliki kebutuhan khusus (difabel). Dalam hal ini sikap kerja yang penting yaitu empati.

#### *Mengembangkan Rencana Pelatihan*

Pengembangan rencana pelatihan dilakukan setelah mengetahui kebutuhan kompetensi. Mendasarkan pada kesenjangan yang telah diidentifikasi sebelumnya, rencana pelatihan berbasis kompetensi kemudian disusun. Dalam mengembangkan rencana pelatihan yang efektif, ada beberapa hal yang perlu dipertimbangkan, antara lain:

*Pertama*, menentukan kurikulum pelatihan. Kabid Lattas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah

mengemukakan bahwa ketika melakukan penyesuaian kurikulum, harus melihat pada kebutuhan industri. Sejalan dengan pendapat ini, analisis kebutuhan pelatihan berdasar kompetensi telah dilakukan sesuai dengan tingkat kepentingan dan pencapaian kinerja dalam pelaksanaan kegiatan kependamuan. Hasilnya, sebanyak 29 standar kompetensi dan 13 kompetensi tambahan diperoleh.

*Kedua*, menentukan komposisi teori dan praktik lapangan. Mengutip dari pelaku usaha *travel*, yang menyebutkan praktik simulasi kerja seharusnya di tempat kerja (lapangan), bukan di kelas, karena pramuwisata adalah pekerjaan yang bersifat praktisi, sehingga wajar jika praktik lapangan lebih banyak proporsinya dalam pelatihan. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh PLT Kepala BLK Semarang 1, dimana:

*"Pramuwisata termasuk kompetensi yang lebih banyak di lapangan, mestinya pembekalan teori harus paling banyak 25% dan praktik lapangan paling sedikit 75%."*

Praktik lapangan yang dimaksudkan oleh kedua narasumber adalah pemagangan. Namun apabila program magang ini ditambahkan ke dalam kurikulum pelatihan, maka jam pelatihan kemungkinan harus diperpanjang menyesuaikan dengan waktu pemagangan. Selain itu, program ini perlu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.

*Ketiga*, peran pemangku kepentingan. Dalam proses pengkajian ulang dan penerapan standar kompetensi, diperlukan kerja sama antara instansi pemerintah, dunia usaha/ industri, asosiasi, lembaga diklat (formal, informal maupun yang dikelola industri itu sendiri), serta lembaga sertifikasi profesi.

Sejauh ini institusi pemerintah daerah (BLK, Disnakertrans dan Disporapar Jawa Tengah) telah bekerja sama dengan asosiasi dalam hal penyediaan calon peserta pelatihan, sedangkan dengan dunia usaha/ industri ialah pemagangan. Pemagangan disini bukanlah pemagangan bagi pramuwisata, namun *housekeeping*. Meski begitu, tidak menutup kemungkinan potensi pemagangan bagi pramuwisata di masa yang akan datang.

*Keempat, monitoring dan evaluasi (money) setelah pelatihan. Kegiatan monev selalu ada dalam setiap penyelenggaraan pelatihan, karena berkaitan dengan sejauh mana lulusan dapat terserap di pasar kerja. Beberapa narasumber berbagi pemikirannya tentang monitoring dan evaluasi pasca pelatihan.*

Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) PRAMINDO (2022):

*“pengetahuan dan keterampilan harus selalu ditingkatkan secara konsisten; ada program jangka pendek, jangka menengah dan panjang harus dievaluasi. Karena prinsip assessment adalah valid, asli, terkini dan memadai. Terkini-nya dilihat dari sikap kerja sehari-hari apakah masih berlangsung selama 3 tahun ini, ketika dia tidak lagi bekerja selama 3 tahun di profesinya, maka akan dianggap sudah tidak profesional lagi.”*

PLT BLK Semarang 1 (2022):

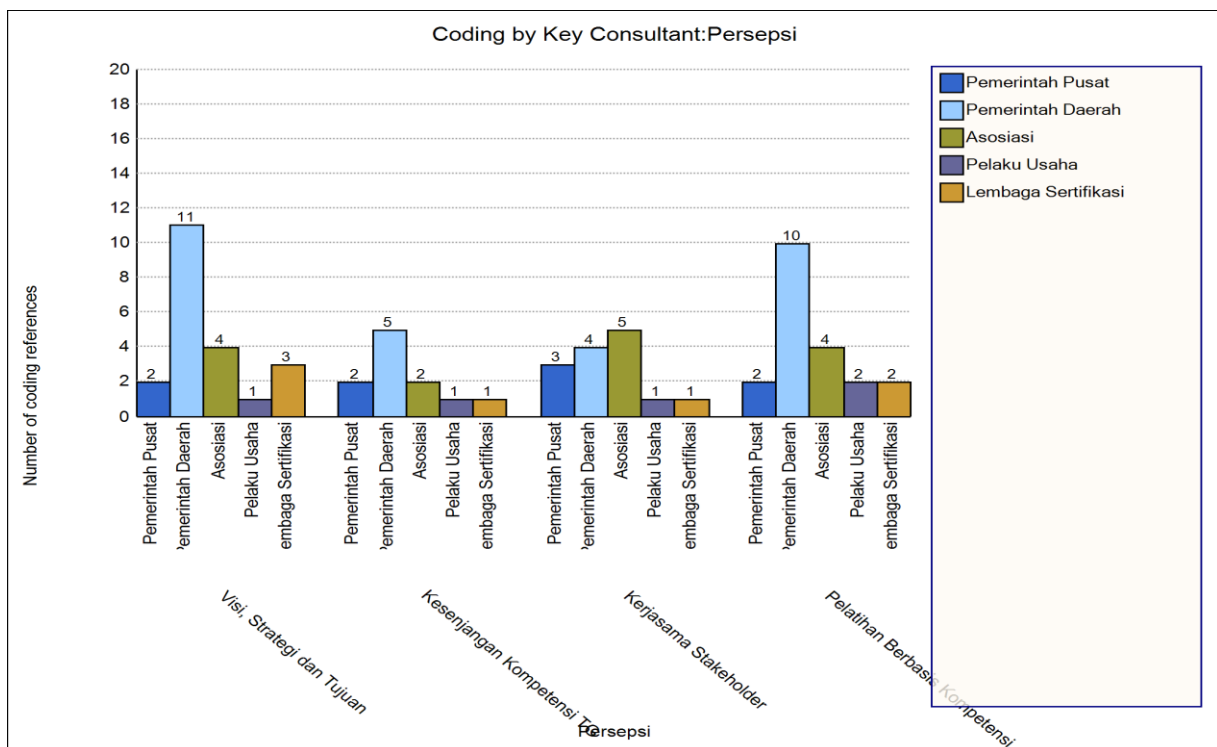
*“Peserta yang sudah dilatih oleh lembaga pelatihan, semestinya masih dalam*

*program pemagangan di komunitas atau program lain paling tidak 6 bulan hingga 1 tahun perlu dilakukan observasi. Yang terpenting, lulusan pelatihan dikenalkan, diminta menganalisa dan memilih potensial market yang ada di sekitarnya.”*

Berdasarkan pendapat *stakeholders* tersebut, dapat diartikan bahwa kegiatan monitoring dan evaluasi tidak bisa dilakukan dalam waktu singkat, karena dalam waktu tersebut apa yang diharapkan dari pelatihan tidak akan bisa tercapai. Pelatihan berbasis kompetensi yang efektif harus dilakukan secara bertahap, mengikuti tahapan yang seharusnya (terstruktur) dan konsisten.

### Persepsi Pemangku Kepentingan terhadap Kebutuhan Pelatihan Berdasarkan Kompetensi Pramuwisata

Secara garis besar, persepsi pemangku kepentingan terhadap kebutuhan pelatihan berdasarkan kompetensi, dapat digambarkan oleh grafik berikut ini:



Grafik 1. Persepsi pemangku kepentingan terhadap kebutuhan pelatihan (Sumber: Olah data NVivo 12 Plus, 2022)

Berdasarkan [grafik 1](#), dapat dilihat frekuensi persepsi narasumber sebagai pemangku kepentingan (dikategorikan

menurut peran, yaitu: pemerintah pusat, pemerintah daerah, asosiasi, dan pelaku usaha) yang dijadikan sebagai bahan rujukan

terhadap *item* analisis kebutuhan pelatihan (berupa visi, strategi dan tujuan; kesenjangan kompetensi; kerjasama *stakeholder*; dan pelatihan berbasis kompetensi).

Menurut grafik tersebut, pemerintah daerah (dalam hal ini Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata; Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi; serta BLK Semarang 1), berkontribusi paling banyak pada visi, strategi dan tujuan. Hasil ini sudah sepantasnya diperoleh, mengingat subjek penelitian ialah pramuwisata yang berasal dari berbagai wilayah di Jawa Tengah; dan persepsi terkait visi, strategi serta tujuan berorientasi pada pembangunan masyarakat Jawa Tengah, khususnya di sektor pariwisata. Begitu pula dengan *item* pelatihan berbasis kompetensi dan kesenjangan kompetensi, pemerintah daerah menaruh perhatian yang cukup besar terhadap dua *item* tersebut dan keduanya juga saling melengkapi.

Dimana ada kesenjangan kompetensi, disitulah peran pemerintah daerah berupaya mengatasi kesenjangan tersebut melalui pelaksanaan pelatihan berbasis kompetensi. Seperti yang diungkapkan PLT Kepala BLK Semarang 1, bahwa lembaga pelatihan bertanggung jawab dalam penyiapan tenaga kerja kompeten sesuai dengan kualifikasi jabatan atau pekerjaan yang dibutuhkan.

Persepsi asosiasi (PHRI dan HPI Jawa Tengah) memiliki nilai tertinggi menurut kontribusinya terhadap kerjasama pemangku kepentingan. Artinya dalam penelitian ini, pihak asosiasi yang juga merupakan salah satu pemangku kepentingan, memiliki tingkat partisipasi yang tinggi dalam analisis kebutuhan pelatihan berdasarkan kompetensi pramuwisata. Hasil ini merupakan cerminan kerja sama antara lembaga pelatihan dengan asosiasi dalam program pemagangan yang telah dijelaskan sebelumnya.

Sedangkan menurut persepsi pelaku usaha (biro *travel* 'Temani Jalan') dan lembaga sertifikasi (LSP PRAMINDO) memiliki nilai yang hampir sama secara keseluruhan. Kondisi ini kemungkinan disebabkan oleh peran keduanya yang bukan merupakan pengambil kebijakan, sehingga

dirasa sulit memberikan opini yang obyektif terhadap *item-item* analisis kebutuhan pelatihan berbasis kompetensi pramuwisata.

## KESIMPULAN

Sebelum melaksanakan suatu pelatihan, perlu disusun perencanaan, dan sebelum menyusun perencanaan, diperlukan analisis kebutuhan pelatihan. Analisis kebutuhan pelatihan atau *training needs analysis* menjadi dasar penyelenggaraan pelatihan yang efektif, karena analisis bersumber dari kesenjangan kompetensi yang dimiliki pramuwisata berdasarkan kualifikasi jabatan atau pekerjaan yang dibutuhkan di pasar kerja. Analisis kebutuhan pelatihan dapat mengeliminasi *status quo* penyelenggaraan pelatihan berbasis kompetensi.

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan adanya kesenjangan antara seberapa penting kompetensi harus dikuasai dengan seberapa baik kinerja kompetensi dilakukan. Sebagian besar standar kompetensi diukur *under-value*, dimana penilaian kinerja bernilai satu tingkat lebih rendah jika dibandingkan kepentingan kompetensi. Hanya ada tiga kompetensi yang memiliki indikator nilai sejajar, yaitu: kompetensi mengomunikasikan informasi, membuat laporan pemanduan wisata, serta memahami konsep dan penerapan metode produktivitas. Dua kompetensi pertama sama-sama bernilai 'sangat penting' dan 'sangat baik', sedangkan kompetensi ketiga bernilai 'penting' dengan kinerja 'baik'.

Selain kesenjangan kompetensi, dapat diketahui pula kompetensi penting lain diluar standar kompetensi, antara lain: pengetahuan sejarah, sosial dan budaya; bisnis (*research, marketing, dan promosi*); *content creator*; *public speaking*; wisata religi dan *outbound*; pengembangan kreativitas dan inovasi; *ice breaking* dan *entertain*; mengenal kondisi alam dan lingkungan; bahasa asing; *customer service* dan *satisfaction*; serta kemampuan menangani tamu berkebutuhan khusus.

Dalam hal pengembangan rencana pelatihan berbasis kompetensi, perlu pertimbangan aspek kurikulum, komposisi teori dan praktik, monitoring dan evaluasi

pasca pelatihan, serta peran pemangku kepentingan agar pelatihan yang dilakukan berjalan dengan efektif dan dapat memenuhi kebutuhan/ kesenjangan kompetensi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahimsa-Putra, H.S. (2011). Pariwisata di Desa dan Respon Ekonomi: Kasus Dusun Brayut di Sleman, Yogyakarta. *Patrawidya*, 12(4), 635-660.
- Ahmed Kamel, N. (2021). Role of Tour Guides in Tourism Promotion and Impact on Destination Image and Tourist Revisit Intention in Egypt: A PLS-SEM Model. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 20(1), 78–110. <https://doi.org/10.21608/jaauth.2021.58545.1121>
- Austin, Z. (2019). Competency and Its Many Meanings. *Pharmacy*, 7(2), 37. <https://doi.org/10.3390/pharmacy7020037>
- Azizurrohman, M., Habibi, P., & Supiandi, S. (2022). An Evaluation of Indonesian National Work Competency Standards (SKKNI): A Case Study of the Gili Balu. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 5(2), 145-154.
- Bildat, L. (2013). Personality and Resources: Basic Ingredients for Adapting and Coping in the Hospitality Industries. *Current Issues of Tourism Research*, 1(1), 3-9.
- Butler, R. (2015). The evolution of tourism and tourism research. *Tourism Recreation Research*. 40(1), 16-27. <https://doi.org/10.1080/02508281.2015.1007632>
- Dimmock, K., Breen, H., & Walo, M. (2003). Management competencies: An Australian assessment of tourism and hospitality students. *Journal of Management & Organization*, 9(1), 12-26.
- Iván, A. L., Begoña, J. N., & Yoon, S. Y. (2019). IDENTIFYING CUSTOMER'S EMOTIONAL RESPONSES TOWARDS GUEST-ROOM DESIGN BY USING FACIAL EXPRESSION RECOGNITION, IN HOTEL'S VIRTUAL AND REAL ENVIRONMENTS. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 2(1), 104-118.
- Juan, L. I. (2014). Literature Review of the Classifications of “Needs” in Needs Analysis Theory. *International Journal of Education and Literacy Studies*, 2(3), 12-16. <https://doi.org/10.7575/aiac.ijels.v.2n.3p.12>
- Kassawnh, M. S., et.al. (2019). The impact of behaviors and skills of tour guides in guiding tourist groups. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(1), 21-22.
- Kruczek, Z. (2013). The role of tourist guides and tour leaders in the shaping of the quality of regional tourist products. *The Role In The Regional Economy*, 4, 47-56.
- Landa, K. S., Kamil, M., & Sardin, S. (2021). Analisis Efektivitas Pelatihan Berbasis Kompetensi “Meta Sintesis Komponen Pelatihan.” *Jendela PLS*, 6(2), 67-76. <https://doi.org/10.37058/jpls.v6i2.3189>
- Nwosu, B., & Onah, G. (2016). The role of government in driving human capital development in the tourism industry in Nigeria: A case study of Cross River State. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 8(2), 221-234. <https://doi.org/10.1108/WHATT-11-2015-0047>
- Patrick J, Cruz M, V. (2018) Intestinal obstruction: evaluation and management. *American family physician*, 98(6), 362-367.
- Saraiva, A. L. O., & Anjos, F. A. dos. (2019). Tour guide competencies: a study of vocational programs in Brazil TT - As competências do guia de turismo: um estudo sobre os cursos de formação técnica no Brasil Las competencias del guía de turismo: un estudio sobre los

- cursos de capacitación técnica en. *Revista Brasileira de Pesquisa Em Turismo*, 13(3), 36-54.
- Swarbrooke, J. (2001). Key challenges for visitor attraction managers in the UK. *Journal of Retail & Leisure Property*, 1, 318-336.
- Shibani, M. (2017). The Training of Technical Staff in Libyan Industrial Companies: Issues in Training Needs Analysis. *Journal of Human Resource Management*, 20(1), 42-53.
- Silberman, M., & Hansburg, F. (2005). Leading reluctant people. *Leader to Leader*, 2005(36), 7-10.
- Weiler, B., & Ham, S. H. (2002). Tour guide training: A model for sustainable capacity building in developing countries. *Journal of Sustainable Tourism*, 10(1), 52-69. <https://doi.org/10.1080/09669580208667152>
- Winkler, D. (2018). *How to conduct a TNA: Guideline for the practical planning and implementation of a Training Needs Analysis (TNA)*. 4(2), 1-72.
- Wong, S.-C. (2020). Competency Definitions, Development and Assessment: A Brief Review. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 9(3), 95-114 <https://doi.org/10.6007/ijarped/v9-i3/8223>