

INTISARI

Pramuwisata adalah pekerjaan yang berhubungan dengan penyediaan jasa, dimana kepuasan pelanggan dihasilkan dari layanan yang diberikan kepada wisatawan dan bersifat tak benda. Sehingga, apabila pelayanan yang dirasakan wisatawan tidak sesuai harapan, akan menimbulkan kesenjangan kepuasan. Salah satu penyebab kesenjangan kepuasan ialah kinerja pramuwisata yang dianggap kurang optimal, karena tidak menguasai kompetensi tertentu, seperti rendahnya penguasaan bahasa asing yang menghambat komunikasi, ketidakmampuan membaca situasi, menjumpai kejadian yang tidak terduga, dan sebagainya. Selain itu, perubahan lingkungan kerja seperti penggunaan peralatan baru, perubahan prosedur kerja maupun kebijakan baru membuat pramuwisata perlu menyesuaikan lagi kompetensi yang dimilikinya. Ini dilakukan melalui pelatihan untuk mengatasi kesenjangan atau kebutuhan kompetensi akibat perubahan lingkungan kerja dan respon terhadap kepuasan wisatawan demi meningkatkan kinerja pramuwisata. Sebelum melakukan pelatihan perlu disusun rencana pengembangan pelatihan, dimana tahapan awal dan penting untuk dilakukan adalah analisis kebutuhan pelatihan. Analisis kebutuhan pelatihan sebagai 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.

Kata kunci: kompetensi; pramuwisata; analisis kebutuhan pelatihan

ABSTRACT

Tour guide is work related to service provision, where customer satisfaction resulted from the use of service provided and intangible. Therefore, when the service perceived by tourist below expectation, it will cause satisfaction gap. One of the causes of it brought by the performance of tour guides which considered less optimal if they cannot accomplish certain competencies like low mastery of foreign languages that impede communication, inability to read situations, encounter unexpected events, etc. In addition, changes in the work environment such as new equipment, procedure, or policy need re-adjustment of competencies. This implemented through training by addressing competency gaps or needs in response of tourist satisfaction and changes to improve performance. Before conducting the training, it is necessary to establish training development plan, where the initial and important step carried out is training needs analysis (TNA). TNA 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.

Keywords: *competency; tour guide; training needs analysis*