

PENGARUH PELATIHAN KERJA, KOMPETENSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEMANDU WISATA

(Studi Kasus Himpunan Pramuwisata Indonesia Kabupaten Semarang)

Anisya Indriyani¹⁾, Maria M Minarsih, S.E., M.M²⁾ Drs. R. Djati Prijono, M.Si.³⁾

¹⁾ Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran

^{2), 3)} Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk memastikan bagaimana pelatihan kerja, kompetensi, dan kualitas layanan berdampak pada efektivitas layanan pemandu wisata. Kantor HPI Kabupaten Semarang dijadikan sebagai lokasi penelitian. Pengambilan sampel jenuh digunakan sebagai strategi pengambilan sampel. Regresi linier berganda dan uji t dan uji f digunakan dalam analisis data. Berdasarkan temuan studi tersebut, ditetapkan bahwa penelitian yang menggabungkan pelatihan kerja, kompetensi, dan kualitas layanan secara bersamaan berdampak besar pada kinerja layanan pemandu wisata, meskipun hanya sedikit. Untuk meningkatkan kinerja kedepan diharapkan para pramuwisata yang tergabung dalam HPI Kabupaten Semarang memperhatikan faktor-faktor Praktek Kerja, Kompetensi, dan Kualitas Pelayanan.

Kata Kunci : Pelatihan Kerja, Kompetensi, Kualitas Layanan, Kinerja Layanan

ABSTRACT

This study aims to ascertain how job training, competency, and service quality impact the effectiveness of tour guide services. The Semarang Regency HPI office was used as the research location. Saturated sampling was used as a sampling strategy. Multiple linear regression and t-test and f-test were used in data analysis. Based on the findings of the study, it was determined that research that combines job training, competency, and service quality simultaneously has a large impact on the performance of tour guide services, even if only slightly. To improve future performance, it is hoped that the tour guides who are members of the Semarang Regency HPI will pay attention to the factors of Work Practice, Competence, and Service Quality.

Keywords: Job Training, Competence, Service Quality, Service Performance

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Organisasi dirancang untuk menangani sumber daya yang tersedia, tidak hanya berfungsi sebagai pajangan. Karena mereka adalah kekuatan pendorong di belakang sebuah organisasi, sumber daya manusia sangat penting untuk operasi yang efisien dari semua kegiatan organisasi. Untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas, diperlukan adanya pelatihan terkait pekerjaan, kompetensi, dan kualitas pelayanan yang terkait langsung dengan penugasan kerja di bidangnya. Organisasi yang diselidiki dalam penelitian ini adalah salah satu yang berspesialisasi dalam menyediakan layanan pemandu wisata.

Dalam rangka menyediakan tour ke destinasi wisata di Semarang bahkan seluruh Jawa Tengah, Semarang Tour Guide adalah salah satu organisasi jasa tour guide Jawa Tengah. Oleh karena itu, organisasi mensyaratkan para pembinanya memiliki keterampilan dan keahlian yang baik sesuai dengan bidang kerjanya agar dapat memaksimalkan kinerja.

Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) menawarkan program pelatihan pendidikan yang unik untuk pemandu wisata yang dapat membantu semua pemandu wisata dalam memperluas

pengetahuan dan keahlian mereka. Diharapkan para pramuwisata dapat bekerja dengan sebaik-baiknya setelah menyelesaikan program diklat pendidikan ini agar dapat mencapai tujuan dari program kerja organisasi yang telah ditetapkan. Karena pelatihan pendidikan yang diikuti oleh pemandu wisata mencerminkan kualitas pekerjaan mereka.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh :

1. Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Layanan himpunan pemandu wisata Kabupaten Semarang.
2. Kompetensi terhadap Kinerja Layanan himpunan pemandu wisata Kabupaten Semarang.
3. Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Layanan himpunan pemandu wisata Kabupaten Semarang.
4. Pelatihan Kerja, Kompetensi, dan Kualitas Layanan terhadap Kinerja Layanan himpunan pemandu wisata Kabupaten Semarang.

KAJIAN TEORI

Pemandu Wisata

Yoeti (2010: 76) menegaskan bahwa pramuwisata bertugas memberikan petunjuk, petunjuk, dan informasi tentang lokasi yang menarik. Pemandu wisata adalah orang yang memiliki kredensial yang diperlukan untuk wilayah lisensi, menurut World Federation of Tour Guide Association (WFTGA, 2003), untuk memimpin wisatawan dalam bahasa yang mereka pilih dan menafsirkan kebiasaan dan lingkungan tempat tujuan.

Menurut Stanton dalam Jumail (2017), pemandu wisata harus mampu memahami kebutuhan klien mereka, mengenal tujuan wisata populer, dan tidak hanya memberikan pengetahuan tetapi juga menghibur klien saat mereka berpartisipasi dalam kegiatan tersebut.

Menurut Purnomo, Sudana, dan Mananda (2016), pemenuhan kompetensi pemandu dapat menghasilkan pemandu wisata yang berkualitas, dan kompetensi sangat dipengaruhi oleh pendidikan dan pelatihan.

Tujuan utama dari pelatihan pekerjaan pemandu wisata profesional adalah untuk memperoleh pengetahuan teknis dan materi untuk mempersiapkan pemandu wisata untuk pekerjaan yang melibatkan interaksi dengan wisatawan.

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Merencanakan, mengatur, mengarahkan, dan memantau operasi perekrutan, pelatihan, kompensasi, integrasi, pengelolaan, dan pelepasan sumber daya manusia untuk memenuhi berbagai tujuan pribadi, organisasi, dan masyarakat dikenal sebagai manajemen sumber daya manusia. Rachmawati (2008) mengatakan (2008: 3).

Pelatihan Kerja

Pelatihan merupakan upaya untuk meningkatkan sumber daya manusia, khususnya untuk mengembangkan kepribadian manusia secara kognitif (Handoko, 2012). Salah satu opsi Anda sebagai pemecah masalah adalah meningkatkan kinerja pelatihan. Karyawan menerima informasi dan kemampuan yang tepat dan terukur melalui pelatihan yang dapat mereka gunakan di posisi mereka saat ini (Mathis dan Jackson, 2003:30).

Kompetensi

Kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan atau kegiatan berdasarkan pengetahuan dan kemampuan serta didukung oleh etos kerja yang dituntut untuk jabatan tersebut.

Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keunggulan suatu bidang dengan menunjukkan kemampuan atau pengetahuan yang dicirikan secara profesional dalam bidang tersebut.

Tiga komponen membentuk kompetensi: pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki pemandu wisata dan diberikan kepada pengunjung. Kompetensi adalah kemampuan pramuwisata untuk menyelesaikan pekerjaan, baik fisik maupun psikis. Sikap yang dimiliki pemandu wisata dalam menjalankan pekerjaannya secara profesional disebut sikap.

Menurut Black and Ham (2005), latihan pelatihan harus memberi penekanan khusus pada tiga peran kunci yang dimainkan oleh pemandu wisata dalam bertindak sesuai dengan prinsip-prinsip ekowisata: memberikan informasi khusus, melayani sebagai juru bahasa, dan menginspirasi pengunjung untuk mengadopsi nilai-nilai konservasi dan lingkungan. perilaku yang bertanggung jawab.

Kompetensi didefinisikan sebagai kapasitas individu untuk tampil memuaskan di tempat kerja, termasuk kapasitas untuk mentransfer dan menerapkan keterampilan dan pengetahuan

ini dalam konteks baru dan untuk meningkatkan hasil yang saling menguntungkan.

Kualitas Layanan

Dua suku kata yang membentuk kualitas layanan saling berhubungan dan penting; mereka harus diucapkan dengan benar. Intinya, gagasan kualitas layanan menawarkan gagasan nyata tentang kaliber layanan.

Gagasan kualitas layanan adalah revolusi lengkap yang secara permanen mengubah cara orang melihat tindakan atau pengejaran mereka dalam kaitannya dengan proses dinamis, berkelanjutan, berkelanjutan yang memuaskan harapan, keinginan, persyaratan, dan persepsi.

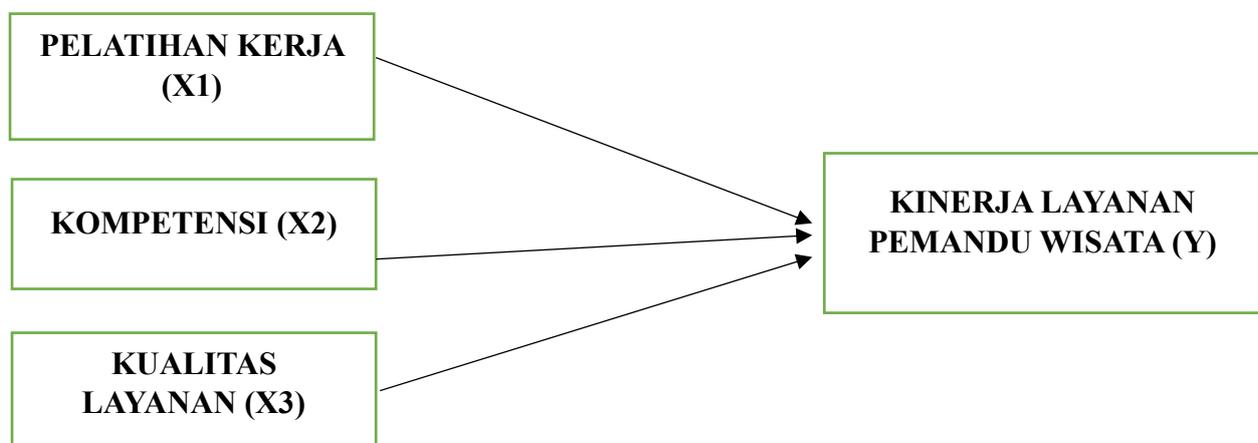
Untuk setiap bisnis, menyediakan layanan berkualitas tinggi adalah prioritas utama. Mereka bersaing untuk menawarkan tingkat layanan yang lebih baik, ramah, dan lebih pribadi antara bisnis dan klien mereka. Salah satu alasan pemilik usaha mendirikan perusahaan adalah karena adanya tuntutan dan aspirasi akan suatu produk atau jasa di kalangan konsumen.

Kinerja Layanan Pemandu Wisata

Menurut Rivai (2003), kinerja merupakan fungsi dari motivasi dan kapasitas untuk menyelesaikan tugas atau badan kerja. Untuk bekerja dengan baik, seseorang harus mampu dan memiliki kemauan tertentu. Kinerja mengacu pada kapasitas seseorang untuk melakukan tugas pada tingkat kompetensi tertentu. Kinerja adalah konsekuensi akhir dari kerja organisasi.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan evaluasi kinerja organisasi ditinjau dari seluruh sumber daya manusia yang bekerja di dalamnya, dan kinerja pelayanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan bagaimana organisasi dan sumber dayanya melaksanakan pekerjaannya dan memberikan pelayanannya dengan tujuan untuk meningkatkan kaliber organisasi dan sumber daya secara keseluruhan.

Kerangka Pemikiran



Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pemandu wisata sebagai pejabat pariwisata yang bertugas memberikan petunjuk dan informasi yang dibutuhkan wisatawan. Tanggung jawab pemandu wisata, sesuai dengan Peraturan Menparpostel Republik Indonesia, adalah membantu wisatawan lain dan memberikan arahan, penjelasan, dan petunjuk mengenai tempat-tempat wisata.

Dapat dikatakan bahwa pemandu wisata adalah orang-orang yang bekerja pada usaha khusus dalam industri perjalanan dan bertanggung jawab untuk menginformasikan kepada wisatawan yang mengunjungi tempat-tempat wisata di Semarang, Jawa Tengah.

Hipotesis

- H1** : Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Layanan himpunan pemandu wisata Kabupaten Semarang.
- H2** : Kompetensi terhadap Kinerja Layanan himpunan pemandu wisata Kabupaten Semarang.
- H3** : Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Layanan himpunan pemandu wisata Kabupaten Semarang.
- H4** : Pelatihan Kerja, Kompetensi, dan Kualitas Layanan terhadap Kinerja Layanan himpunan pemandu wisata Kabupaten Semarang.

METODE PENELITIAN

Penelitian asosiatif, yang mengukur hubungan antara dua variabel atau lebih, digunakan dalam penelitian ini. Sebuah teori yang dapat digunakan untuk menjelaskan, memprediksi, dan mengatur suatu gejala dapat dikembangkan melalui penelitian ini (Sugiyono, 2011: 36). Kajian tersebut dilakukan oleh Persatuan Pramuwisata Kabupaten Semarang di sana.

Jumlah tenaga pramuwisata yang ada dalam organisasi Persatuan Pramuwisata Indonesia Kabupaten Semarang merupakan populasi penelitian.

Menurut Sugiono (2012), populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari item atau orang dengan atribut dan karakteristik tertentu yang telah dipilih peneliti untuk dipelajari untuk mendapatkan kesimpulan.

Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Kuesioner adalah serangkaian pertanyaan yang dikirim melalui surat dan dimaksudkan untuk diisi dan dikembalikan, sementara itu juga memungkinkan untuk ditanggapi saat peneliti menonton. Peneliti menggunakan uji analisis regresi linier berganda, uji analisis validitas dan reliabilitas, dan uji hipotesis dalam penelitian ini.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validasi harus dilakukan pada alat penelitian sebelum digunakan untuk mengumpulkan data. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data yang dapat diandalkan dari instrumen yang dapat diandalkan. Sugiyono (2011) menegaskan bahwa hasil penelitian dapat dipercaya jika ada kesejajaran antara data yang dikumpulkan dengan data yang benar-benar terjadi pada hal yang diteliti. Korelasi bivariat antara masing-masing skor indikator dan total skor konstruk digunakan dalam pengujian instrumen penelitian ini.

Analisis Regresi Linier Berganda

Ketika dua atau lebih variabel dependen berfungsi sebagai faktor prediktor dan nilainya meningkat atau menurun, analisis regresi linier berganda digunakan untuk memperkirakan bagaimana kondisi (naik turunnya) variabel dependen akan berubah. 2011 (Sugiyono). Bentuk persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut secara matematis:

$$Y = a + b_1\bar{X}_1 + b_2\bar{X}_2 + b_3\bar{X}_3 + e$$

Uji Hipotesis F dan t

Hipotesis F digunakan untuk menggambarkan dampak simultan atau simultan. Sedangkan hipotesis t digunakan untuk pengaruh parsial. Menetapkan hipotesis nol (H0) dan hipotesis alternatif (Ha), memilih uji statistik, menghitung nilai statistik, menentukan derajat signifikansi, dan menetapkan kriteria pengujian adalah langkah awal dalam pengujian hipotesis ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Sig	Stat	Cronb	Statu
	g	us	ach	s
			Alpha	

Pelatihan Kerja (X1)	0,00	Valid	0,805	Reliabel
Kompetensi (X2)	0,00	Valid	0,887	Reliabel
Kualitas Layanan (X3)	0,00	Valid	4.214	Reliabel
Kinerja Layanan (Y)	0,00	Valid	0,845	Reliabel

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model regresi yang dihasilkan ditampilkan pada tabel di bawah ini berdasarkan perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS, yaitu sebagai berikut:

Variabel Bebas (X)	B	Beta	T.	Sig
Constant	1.467	-	.801	.430
Pelatihan Kerja	.564	.553	2.657	.013
Kompetensi	0,624	.212	.883	.385
Kualitas Layanan	.187	0,688	7,07	0,00

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis t

Model	Sig	T
Constanta	.808	.454
Pelatihan Kerja	.012	.2856
Kompetensi	0,00	.707
Kualitas Layanan	0,00	.1581

Pembahasan

Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pemandu Wisata HPI Kabupaten Semarang

Sejauh mana upaya korporasi dalam upaya mendongkrak kinerja karyawan guna meningkatkan kinerja organisasi. Organisasi harus menilai sejauh mana manajemen sumber daya dipraktikkan di dalam organisasi, dimulai dengan perencanaan, rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, dan diakhiri dengan pemutusan hubungan kerja, jika organisasi menginginkan kinerja pemandu wisata menjadi tinggi.

Setiap organisasi atau bisnis yang mempekerjakan orang harus memberikan pelatihan kepada karyawan tersebut. Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja dalam penelitian ini adalah pelatihan. Untuk memajukan dan memperoleh kemampuan

yang berhubungan langsung dengan tanggung jawab pekerjaan, pemandu wisata membutuhkan pelatihan. Pelatihan merupakan upaya untuk meningkatkan sumber daya manusia, khususnya untuk mengembangkan kepribadian manusia secara kognitif (Handoko, 2012). Salah satu opsi Anda sebagai pemecah masalah adalah meningkatkan kinerja pelatihan.

Kemungkinan bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja organisasi melalui prestasi kerja dari pramuwisata yang telah dilaksanakan melalui pelatihan dimungkinkan dengan adanya pengembangan kinerja melalui pelatihan dari pramuwisata. Tujuan pelatihan adalah untuk membantu peserta menguasai pengetahuan, kemampuan, dan perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan tanggung jawab pekerjaan di bidang pekerjaannya. Setiap organisasi harus melihat pelatihan sebagai cara untuk mengembangkan kerangka kerja intelektual untuk memperoleh keunggulan kompetitif dalam pelatihan.

Diputuskan bahwa untuk meningkatkan kinerja dengan fokus membantu komunitas yang lebih besar, pelatihan harus dimasukkan dalam rencana pengelolaan, khususnya di bidang sumber daya manusia. Menurut Purnomo (2016), pelatihan memberikan dampak yang menguntungkan dan cukup besar terhadap

kinerja pramuwisata di Semarang Jawa Tengah.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan Pemandu Wisata HPI Kabupaten Semarang

Kompetensi merupakan komponen yang sangat menentukan dalam proses peningkatan, pengembangan wawasan, kemampuan, dan budi pekerti sumber daya manusia untuk kelangsungan hidupnya di masa yang akan datang. Tujuan dari kompetensi adalah untuk meningkatkan sikap, pengetahuan, dan pemahaman tenaga kerja sehingga mereka dapat lebih beradaptasi dengan lingkungan kerjanya. Kompetensi adalah proses memperluas pengetahuan umum seseorang, yang meliputi peningkatan penguasaan teori dan kemampuan pengambilan keputusan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja jasa pramuwisata dalam penelitian ini adalah kompetensi. Dengan pendidikan, kita sadar akan kebodohan kita. Kompetensi juga mengukur status sosial seseorang, baik tinggi maupun rendah.

Mereka akan dapat menangani masalah yang terkait dengan pekerjaan mereka dengan bantuan pendidikan yang diberikan oleh pemandu wisata. Karena sulitnya seseorang berkembang tanpa

kompetensi, maka secara tidak langsung juga akan mempersulit perkembangan organisasi. Pemandu wisata dengan kompetensi yang kuat dapat digunakan sebagai pengembangan masa depan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seorang pemandu membutuhkan kompetensi karena akan mampu memberikan dampak positif bagi dirinya maupun organisasi tempatnya bekerja. Untuk meningkatkan reputasi tempat wisata, pemandu, dan organisasi yang memperhatikannya, kompetensi dan pelatihan kerja yang terkait dengan pekerjaan mereka juga akan berdampak signifikan pada seberapa baik pemandu wisata melakukan layanan mereka.

Karena pengetahuan dan kemampuan pemandu akan lebih luas dan kompeten untuk mengatasi masalah yang dihadapi dengan pendidikan yang memadai. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kompetensi secara signifikan mempengaruhi kinerja. Temuan penelitian yang menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan namun tidak signifikan membuktikan hal tersebut.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kualitas Layanan Pemandu Wisata HPI Kabupaten Semarang

Service Quality atau kualitas layanan adalah aktivitas yang dilakukan bisnis dalam bentuk intangible yang dapat dirasakan oleh pelanggan. Suatu pelayanan yang telah diterima oleh pelanggan dan telah memenuhi kebutuhan dan harapannya dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan.

Pramuwisata dituntut untuk dapat memaksimalkan kinerjanya karena kinerja yang baik tentunya akan memberikan dampak yang baik bagi pramuwisata itu sendiri maupun organisasi. Dengan mengandalkan kualitas pelayanan maka pelayanan yang baik juga dapat diberikan kepada masyarakat yang menggunakan jasa pemandu wisata. Ada kemungkinan lebih banyak orang akan menggunakan jasa pemandu wisata jika mereka bekerja dengan baik.

Dengan cara ini, pemandu wisata akan bekerja untuk meningkatkan dan bahkan mungkin meningkatkan kualitas layanan yang diberikan relatif terhadap nilai inti organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap gaji pramuwisata, namun tidak berpengaruh signifikan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Pelatihan Kerja, Kompetensi, dan Kualitas Layanan secara Simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Layanan Pemandu Wisata.
2. Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja Layanan Tour Guide, tetapi tidak signifikan.
3. Kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Layanan Tour Guide
4. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kinerja Layanan Tour Guide, tetapi tidak signifikan.

Saran

Berikut ini beberapa saran dalam penelitian ini :

1. Dengan adanya Pelatihan Kerja, Kompetensi, dan Kualitas Layanan semuanya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pramuwisata secara keseluruhan, maka diharapkan para pramuwisata anggota HPI Kabupaten Semarang memperhatikan faktor-faktor Pelatihan Kerja, Kompetensi, dan Kualitas Layanan.
2. Hasil penelitian dapat diterapkan untuk kemajuan ilmu manajemen

sumber daya manusia, khususnya dalam bidang pelatihan kerja, kompetensi, dan kualitas pelayanan.

3. Pengaruh pelatihan kerja, kompetensi, dan kualitas pelayanan terhadap kinerja jasa pramuwisata merupakan satu-satunya faktor yang diteliti dalam penelitian ini. Meskipun belum diketahui sejauh mana pengaruh elemen tambahan yang juga mempengaruhi kinerja layanan lainnya, diharapkan lebih banyak aspek yang tidak diteliti dalam penelitian ini akan tercakup dalam penelitian selanjutnya.

Daftar Pustaka

- Bartolomeus Herawan Mintardjo. 2022. STRATEGI ADAPTASI PEMANDU WISATA DI TAMAN NASIONAL TANJUNG PUTING (Tntp) PROVINSI KALIMANTAN TENGAH DALAM MENGHADAPI PANDEMI COVID-19. *NAWASENA : Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 1(2), 43–53. <https://doi.org/10.56910/nawasena.v1i3.247>
- Handoko. 2012. Manajemen Personalialia Dan Sumber Daya Manusia. BPFE, Yogyakarta.
- Mathis, L. dan Jackson, J. H. 2003. Human Resource Management. Prentice Hall, New Jersey.
- Purnomo, D. 2016. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kompetensi dan Dampaknya Pada Kinerja Pramuwisata Bali. *Jurnal IPTA*. 4(2) <https://ojs.unud.ac.id>
- Rachmawati. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia, ANDI, Yogyakarta.
- Sucia, Lisbeth, dan Greis. 2019. PENGARUH PENDIDIKAN, PELATIHAN DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA LAYANAN TOUR GUIDE. *Jurnal EMBA*. 7(2), 2551-2560.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Alfabeta, Bandung.