

**PENINGKATAN KAPASITAS DAN KAPABILITAS
KARYAWAN WISATA PT. PRPP JAWA TENGAH**

**CAPACITY AND CAPABILITY IMPROVEMENT
TOURISM EMPLOYEES AT PT. PRPP CENTRAL JAVA**

Artin Bayu Mukti¹, Wahyu Mafatikhul Aulia², Aziz Nur Rosyid²

¹Universitas Stikubank, Semarang

²Universitas Stikubank, Semarang

³Universitas Stikubank, Semarang

[*bayu_fpar@edu.unisbank.ac.id](mailto:bayu_fpar@edu.unisbank.ac.id)

Article History:

Received: 2 Juli 2022

Revised: 14 Agustus 2022

Accepted: 29 September 2022

Keywords: *improvement,
capacity, capability,
PT. PRPP employees*

Abstrak

Tenaga kerja pada Grand Maerakaca, PT.PRPP Jawa Tengah mempergunakan masyarakat setempat, namun tidak disertai dengan keterampilan yang cukup dari masyarakat setempat. Tingkat kunjungan yang baik perlu diimbangi dengan pelayanan yang memuaskan bagi wisatawan. Kurangnya kualitas SDM terlihat dari tenaga kerja yang dibutuhkan pada Grand Maerakaca, PT. PRPP yang terutama di bagian wisata. Dengan latar pendidikan bukan pendidikan pariwisata maka pihak pengelola harus bekerja keras untuk terus membekali dan meningkatkan kemampuan karyawannya khususnya pada level pelaksana karena merekalah ujung tombak perusahaan dalam memberikan pelayanan terhadap tamu.

Permasalahan di Unit Grand Maerakaca antara lain kurangnya SDM bidang pariwisata baik dari sisi kuantitas maupun kualitas dan kurangnya pemahaman karyawan terhadap arti pariwisata dan pelayanan kepada tamu. Solusi yang ditawarkan adalah dengan mengadakan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas karyawan wisat . Metode pelaksanaan yang digunakan yaitu Observasi, Focus Group Discussion dan Pendidikan dan Pelatihan.

Secara keseluruhan dari kegiatan Workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas karyawan wisata di PT.PRPP Jawa Tengah yang telah dilaksanakan, partisipasi peserta (khalayak sasaran) menyatakan puas dan antusias. Peserta(khalayak sasaran) juga berharap di tahun berikutnya akan ada kegiatan berkelanjutan guna menambah pengetahuan, ketrampilan, dan sikap bagi para karyawan.

Kata Kunci: *peningkatan, kapasitas, kapabilitas, karyawan PT. PRPP*

Abstract

The workforce at Grand Maerakaca, PT. PRPP Central Java uses the local community, but is not accompanied by sufficient skills from the local community. A good level of visits needs to be balanced with satisfactory service for tourists. The lack of quality human resources can be seen from the workforce needed at Grand Maerakaca, PT. PRPP which is mainly in the tourism section. With an educational background not

tourism education, the management must work hard to continue to equip and improve the abilities of their employees, especially at the executive level because they are the spearhead of the company in providing services to guests.

Problems at the Grand Maerakaca Unit include the lack of human resources in the tourism sector both in terms of quantity and quality and the lack of employee understanding of the meaning of tourism and service to guests. The solution offered is to hold a workshop to increase the capacity and capability of the tourist employees. The implementation method used is Observation, Focus Group Discussion and Education and Training.

Overall, from the workshop activities to increase the capacity and capability of tourism employees at PT. PRPP Central Java that have been carried out, the participation of participants (target audiences) expressed satisfaction and enthusiasm. Participants (target audience) also hope that in the following year there will be ongoing activities to increase the knowledge, skills, and attitudes of employees.

Keywords: *improvement, capacity, capability, employees of PT. PRPP*

PENDAHULUAN

Grand Maerakaca merupakan Taman Mini-nya Jawa Tengah, sehingga sering disebut juga dengan “Taman Mini Jawa Tengah Indah”. Ia merupakan perwujudan dari miniatur Provinsi Jawa Tengah. Taman ini dibangun pada tahun 1993 dan menempati areal seluas 23,84 ha. Di dalam taman ini terdapat anjungan berupa rumah adat dengan desain bercirikan arsitektur khas Jawa Tengah dari 35 daerah kabupaten/ kotamadya se-Jawa Tengah. Karena itu pula taman ini sering pula disebut dengan “Wisata Rumah Adat Jawa Tengah”. Di dalam masing-masing anjungan atau rumah adat itu, ditampilkan hasil– hasil industri dan kerajinan yang diproduksi oleh masing– masing daerah tersebut, sehingga dengan mengunjungi objek wisata ini, kita akan dapat mengetahui dan belajar tentang keanekaragaman budaya dan kreativitas lokal dari seluruh daerah di Provinsi Jawa Tengah. Trek mangrove Puri Maerokoco memang eksotis, sehingga menyimpan daya magnetis yang mampu menyedot pengunjung atau wisatawan. Namun magnet Grand Maerokoco sesungguhnya tak hanya sekedar itu. Anjungan taman mini Jawa Tengah bagaimana pun tetap memendarkan daya pesonanya bagi pecinta keanekaragaman budaya dan pengetahuan akan berbagai potensi local daerah. Dengan berkunjung ke Taman Grand Maerokoco, setidaknya kita bisa mengenal keanekaragaman budaya dan potensi lokal dari seluruh kabupaten/kota di Jawa Tengah. Mulai dari bentuk arsitektur rumahnya, budayanya, pariwisatanya, maupun potensi lokalnya. Karena setiap anjungan memberi pengetahuan dan sumber belajar bagi para pengunjung. Tenaga kerja pada Grand Maerakaca, PT.PRPP Jawa Tengah sebagian besar mempergunakan masyarakat setempat, namun kesempatan baik ini tidak disertai dengan adanya bekal dan keterampilan yang cukup dari masyarakat setempat. Tingkat kunjungan yang sudah baik perlu diimbangi dengan pelayanan yang memuaskan bagi wisatawan. Kurangnya kualitas SDM terlihat dari tenaga kerja yang dibutuhkan pada Grand Maerakaca, PT. PRPP yang terutama di bagian wisata.

Dengan rata-rata latar pendidikan bukan pendidikan pariwisata maka pihak pengelola harus bekerja keras untuk terus membekali dan meningkatkan kemampuan karyawannya khususnya pada level pelaksana karena merekalah ujung tombak perusahaan dalam membeberikan pelayanan terhadap tamu. Pembekalan dan peningkatan kemampuan yang sesuai Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) mutlak harus diberikan meliputi *Knowledge, Skill, dan Attitude*. Permasalahan utama di PT.PRPP Jawa Tengah, terutama di Unit Grand Maerakaca antara lain: Satu, kurangnya SDM bidang pariwisata baik dari sisi kuantitas maupun

kualitas. Dua, kurangnya pemahaman karyawan pada level pelaksana terhadap arti pariwisata dan pelayanan kepada tamu, solusi yang ditawarkan adalah dengan mengadakan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas karyawan wisata di PT.PRPP Jawa Tengah.

METODE

Metode pelaksanaan program “ Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Karyawan Wisata PT. PRPP Jawa Tengah sebagai berikut :

1. Observasi: survey awal untuk mendapatkan gambaran umum Grand Maerakaca, PT.PRPP Jawa Tengah. Pada tahap ini, Mitra menunjukkan spot-spot wisata, menjelaskan program-program yang menjadi daya tarik dan fasilitas, menjelaskan kegiatan-kegiatan yang sudah dilaksanakan, menjelaskan faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat.
2. Focus Group Discussion (FGD) yang melibatkan manajemen dan karyawan wisata di Grand Maerakaca, PT.PRPP Jawa Tengah. FGD dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan dan menetapkan dua permasalahan yang menjadi prioritas dalam kegiatan PKM. Sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan FGD dipersiapkan bersama antara Mitra dan Tim PKM. Pada saat kegiatan FGD peran serta Mitra dioptimalkan oleh Tim PKM, sehingga Mitra tidak hanya menyampaikan permasalahan, tetapi juga menyampaikan solusi yang diharapkan. Berdasarkan pada konsep yang demikian, maka permasalahan dan solusi menjadi milik Mitra.
3. Pendidikan dan Pelatihan (Diklat): meliputi penyiapan tempat beserta perlengkapannya, mengkoordinasikan calon peserta, penyusunan materi, pelaksanaan diklat, dan evaluasi kegiatan diklat. Peserta dituntut untuk benar-benar menyimak, bertanya, dan berdiskusi secara maksimal, sehingga pengetahuan dan ketrampilan sebagai pemandu wisata meningkat secara maksimal pula.

Jadwal Kegiatan Program
Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Karyawan PT. PRPP Jawa Tengah

No	Nama Kegiatan	Minggu											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Pra Survey, Penyusunan Proposal	■	■	■	■								
2	Pelaksanaan Pelatihan					■	■	■	■				
3	Evaluasi, Penyusunan Laporan									■	■	■	■

Tabel 1. Tabel Jadwa Kegiatan Pengabdian Masyarakat

HASIL

Pada kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas karyawan wisata di PT.PRPP Jawa Tengah ini dipandu oleh dosen Fakultas Pariwisata dan Mitra dari DPD HPI Jateng (Himpunan Pramuwisata Indonesia) dengan jumlah keseluruhan dosen yang masuk dalam tim pelaksana adalah 4 (empat) orang dari Fakultas Pariwisata (F.Par) dan 1 (satu) rang dari DPD HPI Jateng.

Bentuk dari kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas karyawan wisata di PT.PRPP Jawa Tengah meliputi ceramah mengenai kompetensi dasar profesi pariwisata dengan materi memperbaharui pengetahuan tentang hospitality dan industri pariwisata, identifikasi standar usaha taman rekreasi, Teknik dasar kependudukan wisata, Grooming dan Performance. Waktu efektif yang digunakan dalam kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas karyawan wisata di PT.PRPP Jawa Tengah adalah hari Rabu dan Kamis, hari itu dipilih karena sudah terjadi kesepakatan antara pihak pelaksana kegiatan dengan Manajemen PT.PRPP Jawa Tengah. Sedangkan jumlah jam dalam pelaksanaan kegiatan adalah 8 (delapan) jam yang terdiri dari 2 (dua) sesi pelaksanaan yaitu sesi pemberian materi dan sesi Praktek pada tanggal 24 -25 Juni 2021 dan pada 25-26 Agustus 2021. Jumlah peserta yang mengikuti workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas karyawan wisata di PT.PRPP Jawa Tengah adalah 38 orang terbagi menjadi 22 orang pada gelombang 1 dan 16 orang di gelombang 2, terdiri dari level pelaksana sampai dengan supervisor.

Partisipasi khalayak sasaran sangat antusias, ini terbukti dari jumlah peserta yaitu 38 orang, tidak hanya itu saja, peserta pun dalam menerima workshop sangat menikmati dan nyaman dengan suasana keceriaan. Workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas karyawan wisata di PT.PRPP Jawa Tengah dibuat supaya peserta (khalayak sasaran) merasa memiliki dan peduli terhadap sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga dapat lebih memaksimalkan pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung serta meningkatkan kualitas produk. Partisipasi peserta (khalayak sasaran) juga terlihat pada waktu sesi Tanya jawab tentang kompetensi dasar profesi pariwisata dengan materi memperbaharui pengetahuan tentang hospitality dan industri pariwisata, identifikasi standar usaha taman rekreasi, Teknik dasar kependudukan wisata, Grooming dan Performance dengan berbagai macam pertanyaan yang disampaikan, sehingga membuat suasana workshop semakin hidup dan menyenangkan. Secara keseluruhan dari kegiatan Workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas karyawan wisata di PT.PRPP Jawa Tengah yang telah dilaksanakan, partisipasi peserta (khalayak sasaran) menyatakan puas dan antusias. Peserta (khalayak sasaran) juga berharap di tahun-tahun berikutnya akan ada kegiatan berkelanjutan guna menambah pengetahuan, ketrampilan, dan sikap bagi para karyawan PT.PRPP Jawa Tengah, khususnya di unit Grand Maerakaca.

DISKUSI

Pada akhir kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas karyawan wisata di PT.PRPP Jawa Tengah, dilakukan evaluasi terhadap kegiatan tersebut yang terdiri dari 2 (dua) jenis evaluasi yaitu:

1. Tingkat Keberhasilan

Pada evaluasi kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas karyawan wisata di PT.PRPP Jawa Tengah, tingkat keberhasilan yang diharapkan adalah seluruh peserta dapat memahami pentingnya kompetensi dasar profesi pariwisata dengan materi memperbaharui pengetahuan tentang hospitality dan industri pariwisata, identifikasi standar usaha taman rekreasi, Teknik dasar kependudukan wisata, Grooming dan Performance dan selanjutnya menerapkannya di dalam tugas sehari-hari, sehingga pelayanan dan kepedulian terhadap tamu meningkat.

2. Indikator Keberhasilan

Pada proses indikator keberhasilan kegiatan ini dilihat dari keseluruhan aktivitas peserta selama mengikuti kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas karyawan wisata di PT.PRPP Jawa Tengah yaitu antusiasme menyampaikan pendapat dan pengalaman, dapat menerapkan metode pelayanan dengan cara tersenyum, dapat mempraktekan cara memperbaiki pengetahuan di bidang hospitality dan pariwisata, dapat menguasai dan mempraktekkan teknik pemanduan wisata utamanya wisata lokal, dapat mengidentifikasi aspek produk, aspek pelayanan dan aspek pengelolaan dalam sebuah taman rekreasi serta dapat menerapkan grooming dan menjaga penampilan selama bekerja.

KESIMPULAN

Dari kegiatan Workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas karyawan wisata di PT.PRPP Jawa Tengah dapat disimpulkan bahwa:

1. Peserta (khalayak sasaran) semakin tahu arti pentingnya kompetensi dasar profesi pariwisata dengan materi memperbaharui pengetahuan tentang hospitality dan industri pariwisata, identifikasi standar usaha taman rekreasi, Teknik dasar kepemanduan wisata, Grooming dan Performance
2. Peserta (khalayak sasaran) semakin paham tentang pentingnya memperbaharui pengetahuan di bidang hospitality dan pariwisata.
3. Peserta (khalayak sasaran) mengetahui cara mengidentifikasi aspek produk, aspek pelayanan dan aspek pengelolaan taman rekreasi.
4. Peserta (khalayak sasaran) semakin menguasai teknik kepemanduan wisata dan dapat mempraktekannya di tempat kerja.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Terimakasih kepada PT. PRPP yang telah memberikan waktu kepada team pengabdian untuk memberikan sosialisasi dan pelatihan untuk meningkatkan kapasitas dan kapabilitas karyawan PT. PRPP Jawa Tengah. Selain itu tidak lupa kami ucapkan terimakasih kepada Mitra dari DPD HPI (Himpunan Pramuwisata Indonesia) Jawa Tengah yang juga telah mensupport dan mensukseskan kegiatan program pengabdian masyarakat ini.

DAFTAR REFERENSI

- Santoso, Idris dan Hendrik Johannes Nadapdap. 2019. Hubungan Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Harga dan Tempat terhadap Kepuasan Pengunjung Agrowisata di PT. Perkebunan Tambi, Kabupaten Wonosobo, *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian p-ISSN 0853-8395; e-ISSN 2598-5922* Vol. 15, No. 2, Juni 2019
- Pratama, Handika Fikri, tanpa tahun. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Sejarah Benteng Marlborough Di Kota Bengkulu.
- Annisa, Siti Yumma dan Rudiansyah. 2020. Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Event Indonesia Building Technology Expo 2019 PT. Debindo

- Syarifuddin, Didin. 2015. *Tourism Destination Service Quality to Tourist Satisfaction (Effect of Service Quality to Tourist Satisfaction at Karang Setra Destination Bandung, Indonesia)*. <http://Www.Researchgate.Net/Publication/287206496>
- Supriadi, Bambang. 2014. Peningkatan Kemampuan Teknik Guiding Sebagai Kriteria Unjuk Kerja Pemandu Wisata Dalam Antisipasi Menuju Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015. Seminar Pariwisata dan Pembangunan Ekonomi ASEAN, 21 Mei 2014
- Budiarsa, Made, dkk. 2018. Bentuk, Fungsi, dan Makna Pragmatik Tuturan Pemandu Wisata di Daerah Pariwisata Badung dan Denpasar, <http://www.researchgate.net/publication/265360124>
- Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor: KEP. 61/MEN/III/2009 tentang SKKNI Sektor Pariwisata Bidang Pemanduan Ekowisata.