

**Workshop Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Anggota Pokdarwis Srikandi Semarang Melalui Bimbingan Teknis Pelayanan Prima dan Teknik Kepemanduan Wisata**

Workshop on Capacity Building and Capability of Pokdarwis Srikandi Semarang Members Through Excellent Service, Tour Guidance Techniques

**Artin Bayu Mukti<sup>1</sup>, Azis Nur Rosyid<sup>2</sup>, Ndaru Prasastono<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Stikubank, Semarang

<sup>2</sup>Universitas Stikubank, Semarang

<sup>3</sup>Universitas Stikubank, Semarang

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

**Abstrak**

*Peran Pokdarwis dalam melaksanakan pengembangan suatu wilayah dianggap strategis dalam membangun pemerataan kesejahteraan bagi masyarakat setempat. Pokdarwis Srikandi yang berkedudukan di Kawasan Kelurahan Tinjomoyo Semarang di diharapkan dapat mengembangkan potensi wilayahnya menjadi kegiatan usaha wisata yang dapat menghidupkan perekonomian masyarakat di wilayah tersebut. Dengan rata-rata pengurus dan anggota yang berlatar pendidikan pendidikan berbeda beda maka pihak pengurus pokdarwis harus bekerja keras untuk terus membekali dan meningkatkan kemampuan anggotanya khususnya pada pelayanan pariwisata karena merekalah ujung tombak pokdarwis dalam memberikan pelayanan terhadap tamu atau wisatawan yang datang.*

*Pembekalan dan peningkatan kemampuan yang sesuai Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) mutlak harus diberikan meliputi Knowledge, Skill, dan Attitude. Serta diberikan Pengetahuan mengenai dasar-dasar pelayanan prima dan kepemanduan wisata.*

*Workshop Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Anggota Pokdarwis Srikandi Semarang Melalui Bimbingan Teknis Pelayanan Prima dan Teknik Kepemanduan Wisata 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 anggota*

**Kata Kunci:** *peningkatan, kapasitas, kapabilitas.*

**Abstract**

*The role of Pokdarwis in carrying out the development of an area is considered strategic in building equal distribution of welfare for the local community. Pokdarwis Srikandi, who is domiciled in the Tinjomoyo Village Area, Semarang, is expected to be able to develop the potential of the region into tourism business activities that can revive*

*the local economy in the region. With the average board and members having different educational backgrounds, the Pokdarwis management must work hard to continue to equip and improve the capabilities of its members, especially in tourism services because they are the spearheads of the Pokdarwis in providing services to guests or tourists who come.*

*Debriefing and capacity building in accordance with the Indonesian National Work Competency Standards (SKKNI) absolutely must be provided covering Knowledge, Skills, and Attitude. Also given Knowledge about the basics of excellent service and tour guides.*

*Workshop on Capacity Building and Capability of Pokdarwis Srikandi Semarang Members Through Excellent Service Technical Guidance and Tour Guidance Techniques that have been implemented, participant participation (target audience) expressed satisfaction and enthusiasm. Participants (target audience) also hope that in the following year there will be ongoing activities to increase knowledge, skills and attitudes for members As well as given knowledge about the basics of excellent service tour guides.*

**Keywords:** *improvement, capacity, capability.*

## PENDAHULUAN

Peran Pokdarwis dalam melaksanakan pengembangan suatu wilayah dianggap strategis dalam membangun pemerataan kesejahteraan bagi masyarakat setempat. Pokdarwis Srikandi yang berkedudukan di diharapkan dapat mengembangkan potensi wilayahnya menjadi kegiatan usaha wisata yang dapat menghidupkan perekonomian masyarakat di wilayah tersebut.

POKDARWIS SRIKANDI berdiri tahun 2018 bulan september di kelurahan Tinjomoyo, berawal dari penunjukan kegiatan lomba Pokdarwis SRIKANDI tingkat Kota Semarang. Saat itu kami memilih nama SRIKANDI tidak hanya karena anggota kami perempuan semua tetapi SRIKANDI memiliki arti pemberani dan pandai dalam bidang memanah, dan menjadi harapan kami untuk dapat membidik peluang - peluang yang ada di sektor Pariwisata. Program kerja Pokdarwis Srikandi antara lain Pengelompokan klaster UMKM, Pembinaan Lingkungan melalui Sapta Pesona, Pelatihan ketrampilan, pelatihan tata kelola pariwisata dan sosialisasi sadar wisata.

Dengan rata-rata pengurus dan anggota yang berlatar pendidikan pendidikan berbeda beda maka pihak pengurus pokdarwis harus bekerja keras untuk terus membekali dan meningkatkan kemampuan anggotanya khususnya pada pelayanan pariwisata karena merekalah ujung tombak pokdarwis dalam memberikan pelayanan terhadap tamu atau wisatawan yang datang. Pembekalan dan peningkatan kemampuan yang sesuai Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) mutlak harus diberikan meliputi *Knowledge, Skill, dan Attitude*. Serta diberikan Pengetahuan mengenai dasar-dasar pelayanan prima

## METODE

Metode pelaksanaan Workshop Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Anggota Pokdarwis Srikandi Semarang Melalui Bimbingan Teknis Pelayanan Prima dan Teknik Kepemanduan Wisata sebagai berikut :

1. Observasi: survey awal untuk mendapatkan gambaran umum Pokdarwis Srikandi Semarang. 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 pengurus dan anggota Pokdarwis Srikandi Semarang. 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 tentang pelayanan prima dan sebagai pemandu wisata meningkat secara maksimal pula.

#### Jadwal Kegiatan Program

#### Workshop Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Anggota Pokdarwis Srikandi Semarang Melalui Bimbingan Teknis Pelayanan Prima dan Teknik Kepemanduan Wisata

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 Jadwal Kegiatan Pengabdian Masyarakat**

## HASIL

Pada kegiatan Workshop Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Anggota Pokdarwis Srikandi Semarang Melalui Bimbingan Teknis Pelayanan Prima dan Teknik Kepemanduan Wisata ini dipandu oleh dosen Fakultas Vokasi dengan jumlah keseluruhan dosen yang masuk dalam tim pelaksana adalah 3 (empat) orang dari Fakultas Vokasi dan 2 mahasiswa yang membantu.

Untuk mengidentifikasi permasalahan, kemudian menyusun skala prioritas, dan akhirnya menetapkan permasalahan prioritas untuk dicarikan solusinya, Tim PKM Unisbank Semarang menggunakan Metoda *Focus Group Discussion (FGD)*. Dengan metode ini, maka semua pihak secara spesifik terlibat aktif konstruktif untuk kepentingan bersama. Mitra yang terlibat dalam *FGD* dari unsur: Pengurus dan Anggota POKDARWIS SRIKANDI.

Berdasarkan dari kegiatan *FGD* permasalahan yang dihadapi Pokdarwis Srikandi antara lain:

1. Kesiapan Produk Wisata berupa daya tarik, amenitas, aksesibilitas dan aktivitas wisata.
2. Kesiapan Sumber daya manusia berkaitan dengan pelayanan prima
3. Kesiapan Sumber daya manusia berkaitan dengan pelayanan wisata terutama Kepemanduan Wisata.

Dari tiga permasalahan yang sudah diidentifikasi, ditetapkan dua permasalahan prioritas, yaitu: *pertama*: pelayanan prima dan *kedua*: teknik kepemanduan wisata

Bentuk dari kegiatan Workshop Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Anggota Pokdarwis Srikandi Semarang Melalui Bimbingan Teknis Pelayanan Prima dan Teknik Kepemanduan Wisata meliputi ceramah mengenai kompetensi dasar profesi pariwisata dengan materi memperbaharui pengetahuan tentang hospitality dan industri pariwisata, Pelayanan Prima dan Teknik dasar kepemanduan wisata, *Grooming dan Performance*.

Partisipasi khalayak sasaran sangat antusias dan sesuai dengan target awal, ini terbukti dari jumlah peserta yaitu 20 orang, tidak hanya itu saja, peserta pun dalam menerima workshop sangat menikmati dan nyaman dengan suasana keceriaan.

Workshop Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Anggota Pokdarwis Srikandi Semarang Melalui Bimbingan Teknis Pelayanan Prima dan Teknik Kepemanduan Wisata dibuat supaya peserta (khalayak sasaran) merasa memiliki dan peduli terhadap sumber daya yang dimiliki oleh wilayahnya 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, pelayanan prima, Teknik dasar kepemanduan 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 Anggota Pokdarwis Srikandi Semarang Melalui Bimbingan Teknis Pelayanan Prima dan Teknik Kepemanduan Wisata 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 Anggota Pokdarwis Srikandi Semarang dan masyarakat sekitarnya.

## DISKUSI

Pada akhir kegiatan Workshop Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Anggota Pokdarwis Srikandi Semarang Melalui Bimbingan Teknis Pelayanan Prima dan Teknik Kepemanduan Wisata, dilakukan evaluasi terhadap kegiatan tersebut yang terdiri dari 2 (dua) jenis evaluasi yaitu:

a. Tingkat Keberhasilan

Pada evaluasi kegiatan Workshop Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Anggota Pokdarwis Srikandi Semarang Melalui Bimbingan Teknis Pelayanan Prima dan Teknik Kepemanduan Wisata, tingkat keberhasilan yang diharapkan adalah seluruh peserta dapat memahami pentingnya kompetensi dasar profesi pariwisata dengan materi memperbaharui pengetahuan tentang hospitality dan industri pariwisata, pelayanan prima dan Teknik dasar kepemanduan wisata, *Grooming dan Performance* dan selanjutnya menerapkannya di dalam tugas sehari-hari, sehingga pelayanan dan kepedulian terhadap tamu meningkat.

b. Indikator Keberhasilan

Pada proses indikator keberhasilan kegiatan ini dilihat dari keseluruhan aktivitas peserta selama mengikuti kegiatan Workshop Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Anggota Pokdarwis Srikandi Semarang Melalui Bimbingan Teknis Pelayanan Prima dan Teknik Kepemanduan Wisata yaitu antusias menyampaikan pendapat dan pengalaman, dapat menerapkan metode pelayanan dengan cara tersenyum, dapat mempraktekan cara memperbarui pengetahuan di bidang hospitality dan pariwisata, dapat menguasai dan mempraktekan teknik pemanduan wisata utamanya wisata lokal, dapat menerapkan pelayanan prima serta dapat menerapkan grooming dan menjaga penampilan selama bekerja

## KESIMPULAN

Dari kegiatan Workshop Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Anggota Pokdarwis Srikandi Semarang Melalui Bimbingan Teknis Pelayanan Prima dan Teknik Kepemanduan Wisata dapat disimpulkan bahwa:

1. Peserta (khalayak sasaran) semakin tahu arti pentingnya kompetensi dasar profesi pariwisata dengan materi memperbaharui pengetahuan tentang hospitality dan industri pariwisata, pelayanan prima, 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 prima dan aspek pengelolaan destinasi wisata.
4. Peserta (khalayak sasaran) semakin menguasai teknik kepemanduan wisata dan dapat mempraktekkannya di tempat kerja.

## PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Terimakasih kepada Pokdarwis Srikandi Semarang yang telah memberikan waktu kepada team pengabdian untuk memberikan Workshop Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Anggota Pokdarwis Srikandi Semarang Melalui Bimbingan Teknis Pelayanan Prima dan Teknik Kepemanduan Wisata. Selain itu tidak lupa kami ucapkan terimakasih berbagai pihak 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 Jakarta. Jurnal Nasional Pariwisata, Volume 12, Nomor 1, April 2020 ISSN Cetak: 1411 – 9862
- 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.