

**ANALISIS PERKEMBANGAN KEMAMPUAN
SUMBER DAYA MANUSIA PADA OBJEK
WISATA
(Studi Pada Objek Wisata Kampung Coklat
Kabupaten Blitar)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**BAYU RADIANTORO
NIM. 135030807111003**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PARIWISATA
MALANG
2018**

MOTTO

“Musuh terbesar dalam hidup adalah ke-egoisan kita sendiri. Bila dapat menguasai dan mengontrol diri, mimpi serta rencana kita akan tetap terjaga”

(Bayu Radiantoro)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Perkembangan Kemampuan Sumber Daya
Manusia Pada Objek Wisata (Studi Pada Objek Wisata
Kampung Coklat Kabupaten Blitar)

Disusun oleh : Bayu Radiantoro

NIM : 135030807111003

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Pariwisata

Konsentrasi/Minat : Destinasi

Malang, 18 Januari 2018

Komisi Pembimbing



Ari Darmawan, Dr. S.AB., M.AB
NIP. 2012018009141001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 21 Februari 2018
Jam : 13:00
Skripsi atas nama : Bayu Riantoro
Judul : Analisis Perkembangan Sumber Daya Manusia Pada Objek Wisata (Studi Pada Objek Wisata Kampung Coklat Kabupaten Blitar)

Dan dinyatakan **LULUS**

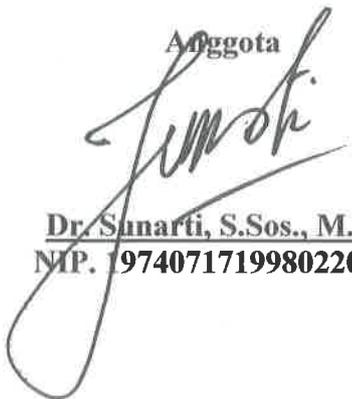
MAJELIS PENGUJI

Ketua



Ari Darmawan, Dr. S.AB., M.AB
NIP. 2012018009141001

Anggota



Dr. Sunarti, S.Sos., M.AB
NIP. 1974071719980220001

Anggota



Edriana Pangestuti, SE., M.Si, DBA
NIP. 1977132120032001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70.

Malang, 18 Januari 2018



Nama : Bayu Radiantoro

NIM : 135030807111003

RINGKASAN

Bayu Radiantoro, 2018, **Analisis Perkembangan Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) Pada Objek Wisata (Studi Pada Objek Wisata Kampung Coklat Kabupaten Blitar)**. Ari Darmawan, Dr. S.AB., M.AB. 318 hal + xvi

Sebagaimana kota atau kabupaten lain di Indonesia, Kabupaten Blitar, Jawa Timur juga menjadikan pariwisata sebagai salah satu faktor penggerak perekonomian di daerahnya. Objek wisata yang menjadi unggulan di Kabupaten Blitar salah satunya yaitu objek wisata edukasi Kampung Coklat. Kampung Coklat yang berdiri sejak Tahun 2014 telah mengalami banyak perkembangan usaha yang semakin variatif. Pengembangan berbagai usaha pariwisata yang ditawarkan oleh Kampung Coklat ini harus diimbangi dengan kesiapan kemampuan Sumber daya manusia (SDM) yang mumpuni. Kondisi kemampuan SDM yang dimiliki oleh Kampung Coklat saat ini masih dalam tahap pengembangan. Akan tetapi, perlu di cermati bahwa dengan kondisi SDM yang masih dalam tahap pengembangan dan dengan kualitas kompetensi yang minim, apakah secara optimal dapat berdampak positif terhadap pengelolaan dan pengembangan usaha. Berangkat dari hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Perkembangan Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) Pada Objek Wisata (Studi Pada Objek Wisata Kampung Coklat Kabupaten Blitar)”.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data penelitian bersumber dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Responden wawancara dalam penelitian ini yaitu terdiri dari empat orang yang merupakan pihak internal objek wisata Kampung Coklat. Analisis data yang digunakan terdiri dari empat tahap, berupa: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sebagai pengecekan keabsahan atau triangulasi yang digunakan yaitu menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kemampuan karyawan pada objek wisata Kampung Coklat yang pada awal perekrutan tidak didukung oleh kemampuan kompetensi yang dibutuhkan mengalami peningkatan dan perbaikan setelah mendapat pelatihan dan bimbingan di Kampung Coklat. Sehingga secara keseluruhan kemampuan karyawan di Kampung Coklat sebagian besar sesuai standar kompetensi kerja nasional Indonesia (SKKNI) di bidang pariwisata. 2) peningkatan kemampuan SDM pada objek wisata edukasi Kampung coklat secara internal yaitu bekerjasama dengan Arta Raya sebagai konsultan perusahaan, evaluasi kinerja melalui diskusi bersama, dan pendidikan karakter melalui pengajian rutin sabtu pagi. Sedangkan pengembangan SDM secara eksternal yaitu melalui sertifikasi dan *workshop guiding*.

Kata Kunci: Kampung Coklat, Sumber Daya Manusia (SDM), dan Pengembangan Objek Wisata

SUMMARY

Bayu Radiantoro, 2018, **Analyze of Developing Human Resource Capabilities on Tourism Objects (Study on Tourism Objects Kampung Coklat Kabupaten Blitar)**. Ari Darmawan, Dr. S.AB., M.AB. 318 pages + xvi

As other cities or districts in Indonesia, Kabupaten Blitar, East Java also makes tourism as one of the development of the regional economy. The attractions that become leading tourist destination in Kabupaten Blitar is educational destination Kampung Coklat. Kampung Coklat established since 2014th has experienced a lot of business development increasingly varied. Development of various tourism businesses offered by Kampung Coklat must be balanced with the readiness of qualified human resources capability. The condition of human resource capability owned by Kampung Coklat is still under development. However, it should be noted that with the condition of human resources that are still in the development stage and with a minimum competency quality, whether optimally can have a positive impact on the management and business development. Departing from this writer interested to do research entitled "Analyze of Developing Human Resource Capabilities on Tourism Objects (Study on Tourism Objects Kampung Coklat Kabupaten Blitar)".

This research uses descriptive research type with qualitative approach. The research data is sourced from primary and secondary data. Data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Interview respondents in this study consisted of four people who are the internal parties of Kampung Coklat tourism object. The data analysis used consists of four stages: data collection, data reduction, data presentation and conclusion. As checking the validity or triangulation used is using source triangulation.

The results showed that: 1) the ability of employees at the Kampung Coklat tourism object at the beginning of recruitment is not supported by the competence skills needed to experience improvement and improvement after receiving training and guidance in Kampung Coklat. So that the overall ability of employees in Kampung Coklat mostly according to Indonesian national working competence standards (SKKNI) in the field of tourism. 2) improvement of human resource capacity on educational tourism object of Kampung coklat internally that is in cooperation with Arta Raya as company consultant, performance evaluation through joint discussion, and character education through routine recitation in Saturday morning. While the development of external human resources through certification and workshop guiding.

Keywords: Kampung Coklat, Human Resources (HR), and Development Tourism Object

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Perkembangan Kemampuan Sumber Daya Manusia Pada Objek Wisata (Studi Pada Objek Wisata Kampung Coklat Kabupaten Blitar)**”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Bisnis Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan memberi penghargaan kepada:

1. Allah SWT yang berkat ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua tercinta Bapak Edi Antoro dan Ibu Triwinarsih yang selalu memberi semangat, motivasi, dan doa dalam setiap sujudnya baik dalam suka maupun duka.
3. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

4. Dr. Mochammad Al Musadieg, MBA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Bapak Yusri Abdillah, S.Sos, M.Si, Ph.d selaku Kepala Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
6. Bapak Dr. Ari Darmawan, SAB, MAB selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga, motivasi, perhatian dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
7. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan terkait kepariwisataan selama perkuliahan berlangsung serta karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah membantu kebutuhan mahasiswa selama masa perkuliahan maupun penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Mustakim selaku Manajer Personalia Objek Wisata Kampung Coklat yang telah bersedia menjadi nara sumber.
9. Bapak Aksin selaku Manajer Operasional Objek Wisata Kampung Coklat yang telah bersedia menjadi nara sumber.
10. Karyawan Objek Wisata Kampung Coklat yang telah bersedia menjadi nara sumber.
11. Rabindrana Widyadzari, SE yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

12. Teman-teman Pariwisata angkatan 2013 khususnya untuk Rhiki, Luki, Dian, Valid, Nivo, Eva, dan Dawik yang selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi keluarga dan memberikan kenangan selama masa perkuliahan.

13. Terimakasih kepada semua pihak yang mendukung dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 18 Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
MOTTO.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
RINGKASAN.....	vi
SUMMARY.....	Vii
KATA PENGANTAR.....	Viii
DAFTAR ISI.....	Xi
DAFTAR TABEL.....	Xiv
DAFTAR GAMBAR.....	Xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	Xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Empiris.....	15
B. Tinjauan Teoritis.....	22
1. Pengertian Sumber Daya Manusia.....	22

2. Kemampuan Sumber Daya Manusia.....	24
3. Kemampuan SDM Sesuai Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Bidang Pariwisata	28
4. Pengembangan Sumber Daya Manusia	42
5. Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia	47
6. Kinerja Karyawan	52
7. Pariwisata	56
8. Sumber Daya Manusia Pariwisata	61
C. Kerangka Pemikiran.....	64

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	65
B. Fokus Penelitian.....	67
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	67
D. Jenis dan Sumber Data.....	68
E. Teknik Pengumpulan Data.....	69
F. Instrumen Penelitian.....	72
G. Analisis Data.....	73
H. Keabsahan Data.....	74

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kampung Coklat.....	77
1. Sejarah Perusahaan.....	78
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	81
3. Jasa yang ditawarkan.....	82
4. Struktur Organisasi.....	83
B. Penyajian Data dan Fokus Penelitian.....	85

1. Kemampuan Karyawan pada Objek Wisata Kampung Coklat	85
a. Kondisi Kemampuan Karyawan pada Awal Perekrutan	85
b. Kondisi Kemampuan Karyawan Setelah Mendapat Program Pendidikan dan Pelatihan.....	100
c. Kemampuan Karyawan pada Objek Wisata Kampung Coklat Sesuai SKKNI Bidang Pariwisata	118
2. Peningkatan Kemampuan Sumber Daya Manusia pada Objek Wisata Kampung Coklat.....	188
a. Pendidikan dan Pelatihan SDM yang Dilakukan.....	188
C. Analisis dan Intrepretasi	196
1. Kemampuan Karyawan pada Objek Wisata Kampung Coklat	196
a. Kondisi Kemampuan Karyawan pada Awal Perekrutan	196
b. Kondisi Kemampuan Karyawan Setelah Mendapat Program Pendidikan dan Pelatihan	203
c. Kemampuan Karyawan pada Objek Wisata Kampung Coklat Sesuai SKKNI Bidang Pariwisata	215
2. Peningkatan Kemampuan Sumber Daya Manusia pada Objek Wisata Kampung Coklat	251
a. Pendidikan dan Pelatihan yang Telah Dilakukan.....	251
b. Rekomendasi Pendidikan dan pelatihan yang Perlu Dilakukan ke Depan	255
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	260
B. Saran.....	266
 DAFTAR PUSTAKA.....	268
LAMPIRAN	272

DAFTAR TABEL

No	Judul	
1	Penelitian Terdahulu.....	20
2	Bekerjasama dengan Kolega dan Wisatawan.....	31
3	Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda	33
4	Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan di Tempat Kerja.....	34
5	Menangani Situasi Konflik.....	35
6	Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Industri Pariwisata.....	36
7	Berkomunikasi Melalui Telefon.....	37
8	Bekerja Sebagai Pemandu Wisata.....	38
9	Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang Diperlukan Pemandu Wisata.....	39
10	Mengkoordinasikan dan Mengoperasikan Perjalanan Wisata.....	40
11	Menyiapkan dan Menyajikan Informasi Wisata.....	41
12	Kondisi Kemampuan Karyawan Kampung Coklat.....	213

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	
1	Kerangka Pemikiran.....	64
2	Kondisi Terkini Objek Wisata Kampung Coklat.....	77
3	Struktur Organisasi Objek Wisata Kampung Coklat.....	84
4	Kotak Saran di Area Kampung Coklat.....	132
5	Seragam Karyawan Kampung Coklat.....	135
6	Pakaian Kerja Karyawan Bagian Produksi.....	146
7	Bimbingan dan Pelatihan dari Arta Raya.....	189
8	Kegiatan Pengajian.....	191
9	Kegiatan Apel Pagi.....	192

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	
1	Pedoman Wawancara.....	272
2	Transkrip Wawancara.....	284
3	<i>Standart Operational Procedure</i> Karyawan Kampung Coklat.....	314
4	<i>Standart Operational Procedure Guest Reception Officer (GRO)</i>	315
5	Materi Wisata Edukasi Kampung Coklat.....	317
6	Biodata Penulis.....	318

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata secara global yang telah kita ketahui bersama saat ini, terus mengalami perkembangan positif dan berpeluang menjadi komoditas utama bagi setiap negara ataupun wilayah di sebuah negara, untuk mendorong peningkatan devisa serta PDB (Produk Domestik Bruto). Perkembangan tersebut ditunjukkan oleh total wisatawan dunia pada tahun 2014 mencapai 1.110 juta perjalanan, yang artinya tumbuh 5% dibandingkan tahun sebelumnya. Lebih dari 300 juta (27,1%) perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan dunia mengarah ke Asia dan khusus di Asia Tenggara mencapai 96,7 juta kunjungan wisatawan. Tahun 2015 pariwisata dunia juga masih menunjukkan peningkatan ke arah tren positif, ditengah situasi global yang tidak kondusif seperti faktor ekonomi, kekerasan, dan serangan teroris, perjalanan wisatawan dunia masih tumbuh 4,5%. Keadaan yang potensial itu menjadi pendorong utama bagi sektor industri pariwisata di dalam melakukan kegiatan promosi produk, karena dari sisi permintaan akan mengalami kenaikan secara signifikan. Fenomena itu juga berdampak pada peningkatan perkembangan destinasi pariwisata serta perluasan investasi kegiatan pariwisata, yang akan mempengaruhi tumbuhnya nilai ekspor, terselenggaranya penciptaan lapangan kerja yang lebih luas, pengembangan diferensiasi usaha, dan pengembangan infrastruktur.

Isu pariwisata dalam taraf global tersebut, tentunya juga mempengaruhi situasi industri pariwisata di Indonesia. Pariwisata Indonesia tengah mengalami perkembangan dan berpeluang untuk menjadi salah satu industri yang besar. Keadaan itu tentunya perlu diiringi dengan perencanaan dan kesiapan melalui penerapan berbagai macam kebijakan. Indonesia telah melakukan berbagai macam kebijakan terkait dengan strategi peningkatan pembangunan kepariwisataan. Pelaksanaan kebijakan pariwisata akan menjadi peluang yang sangat besar bagi Indonesia untuk peningkatan serta penguatan ekonomi melalui pemasukan devisa dari industri pariwisata yang di jalankan.

Kebijakan yang menjadi salah satu fokus utama dalam rencana pembangunan dan pengembangan pariwisata nasional tertera pada Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 mengenai Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional (RIPPARNAS) 2010-2025. Penjelasan mengenai kebijakan pembangunan kepariwisataan Indonesia tertuang pada RIPPARNAS yang di atur pada pasal 7 ayat a, tentang Pembangunan Destinasi Pariwisata Nasional (DPN). Poin-poin yang menjabarkan pembangunan destinasi pariwisata nasional pada pasal 7 ayat a tersebut di antaranya adalah: a) Perwilayahan Pembangunan DPN, b) Pembangunan Daya Tarik Wisata, c) Pembangunan Aksesibilitas Pariwisata, d) Pembangunan Prasarana Umum, Fasilitas Umum dan Fasilitas Pariwisata, e) Pemberdayaan Masyarakat melalui Kepariwisataan, f)

dan Pengembangan investasi di bidang pariwisata (PP pemerintah No. 50 Tahun 2011, RIPPARNAS 2010-2025).

Salah satu poin kebijakan pembangunan destinasi pariwisata nasional seperti yang telah disebutkan, terfokus pada pemberdayaan masyarakat melalui kepariwisataan. Pemberdayaan masyarakat tersebut tentunya harus didukung dan diimbangi oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kesiapan dan kualitas yang baik, guna menunjang keberlanjutan kegiatan wisata. SDM pariwisata adalah seluruh aspek manusia yang mendukung kegiatan wisata baik bersifat *tangible* maupun *intangible*. SDM pariwisata mencakup wisatawan (*tourist*) dan pelaku penyedia produk wisata, ataupun sebagai pekerja (*employment*). Peran SDM sebagai pekerja dapat berupa SDM di lembaga pemerintah, SDM yang bertindak sebagai pengusaha (wirausaha) yang berperan dalam menentukan kepuasan dan kualitas para pekerja, para pakar dan profesional yang turut berperan dalam mengamati, mengendalikan dan meningkatkan kualitas kepariwisataan. Serta pentingnya keberadaan masyarakat di sekitar kawasan wisata yang bukan termasuk ke dalam kategori di atas, namun turut menentukan kenyamanan dan kepuasan para wisatawan yang berkunjung ke kawasan tersebut.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam memajukan sektor pariwisata. Khususnya di organisasi berbasis jasa seperti pada industri pariwisata, SDM berperan sebagai faktor kunci didalam

mewujudkan keberhasilan kinerja. Hal tersebut disebabkan karena perusahaan (penyedia produk wisata) memiliki hubungan langsung yang bersifat *intangible* (tak berwujud) dengan para konsumennya (wisatawan), yang sangat bergantung pada kemampuan individu karyawan didalam membangkitkan minat dan menciptakan kesenangan serta kenyamanan. Demikian pula dengan keberadaan sebuah atraksi wisata di suatu daerah tujuan wisata, pastinya juga mengedepankan faktor manusia untuk terlibat dalam menentukan apakah para pengunjung (wisatawan) akan memperoleh pengalaman yang diharapkan dan akan berkunjung kembali.

Tuntutan tersebut terkendala dengan kondisi SDM pariwisata Indonesia yang saat ini masih memiliki banyak kekurangan, terutama dalam hal kemampuan para pekerja bidang pariwisata yang belum memiliki kualitas yang baik dan terstandarisasi. Salah satu solusi yang perlu ditempuh adalah dengan meningkatkan kemampuan/kompetensi SDM yang dimiliki melalui peningkatan kualitas pendidikan dan pelatihan yang tepat. Kemampuan SDM adalah modal yang dimiliki oleh setiap individu dalam menjalankan setiap pekerjaan atau tugas yang didasari oleh keterampilan dan keahlian pada setiap bidang pekerjaannya.

Menurut Moeheriono (2010:3) Kemampuan atau kompetensi SDM adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan,

efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja. Kemampuan SDM tersebut juga harus dapat dimiliki oleh setiap individu yang ikut berperan secara langsung didalam pengembangan dan pengelolaan objek wisata di suatu daerah yang saat ini semakin banyak bermunculan. Karena keberadaan pengembangan objek pariwisata disuatu wilayah tentunya harus didukung dengan kesiapan kemampuan SDM yang mempunyai, hal itu berguna untuk menentukan kualitas sebuah objek wisata serta dapat menjalankan seluruh kegiatan usaha wisata sesuai dengan tujuan yang akan dicapai.

Perkembangan pariwisata yang terjadi saat ini, juga tengah merambah di berbagai daerah di Jawa Timur. Salah satunya adalah Kabupaten Blitar sebagai salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur, secara bertahap berusaha untuk membangun wilayahnya melalui berbagai macam kegiatan pariwisata yang di pelopori oleh pemerintah daerah maupun inisiatif masyarakat setempat. Hal tersebut terbukti dengan semakin banyak tempat-tempat tujuan wisata yang berada di Kabupaten Blitar, Salah satunya adalah objek wisata Kampung Coklat. Objek Wisata Kampung Coklat adalah atraksi wisata baru yang dimiliki oleh Kabupaten Blitar dan merupakan salah satu alternatif pilihan sebagai tujuan berwisata. Lokasi Kampung Coklat terletak di Desa Plosorejo, Kecamatan Kademangan, Kabupaten Blitar, sekitar kurang lebih 20 km ke arah selatan dari Kota Blitar. Pendiri dan penggagas wisata Kampung Coklat ini dipelopori oleh Bapak Kholid Mustofa (warga desa plosorejo), yang pada awalnya dimulai dari

inisiatif untuk menekuni budidaya kakao dengan mengajak beberapa rekanya. Dari ketekunan tersebut kemudian mereka membentuk kelompok tani yang diberi nama “Guyub Santosa”. Sejak tahun 2005 berdiri kelompok tani Guyub Santosa membentuk badan hukum UD, CV, dan KSU yang bergerak di bidang pemasaran biji kakao baik di pasar regional, nasional, maupun internasional (ekspor).

Tahun 2014, Guyub Santosa termotivasi untuk lebih mengembangkan dan berinovasi di dalam mengelola usahanya, sehingga tercetuslah konsep wisata dengan tema budidaya dan produk olahan coklat yang di juluki sebagai objek wisata edukasi Kampung Coklat. Berdirinya objek wisata kampung coklat di latar belakang oleh inovasi yang bermula dari motivasi untuk membangun perekonomian masyarakat setempat, serta diharapkan dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat yang lebih baik. Melalui pemanfaatan dan pengolahan bahan baku coklat secara bertahap, Kampung Coklat juga memiliki keinginan untuk dapat mengedukasi masyarakat luas akan pentingnya komoditas kakao di Indonesia.

Kampung Coklat telah mengalami perkembangan dan kemajuan secara signifikan di dalam pengelolaan usahanya. Pada Tahun 2016 Kampung Coklat memilih jenis usaha berbadan hukum PT (Perseroan Terbatas) guna memantapkan segala aspek usaha yang di jalankan, sehingga mampu memiliki kematangan dan keberlanjutan di dalam persaingan industri pariwisata. Dilain

sisi, dengan metode tersebut dapat memberikan langkah pengembangan usaha yang semakin variatif. Sampai saat ini, Kampung coklat telah memiliki beberapa fasilitas pendukung kegiatan dan produk wisata yang telah beroperasi. Fasilitas dan atraksi wisata tersebut diantaranya adalah, *Cokelat Gallery* yang digunakan sebagai tempat untuk menjual dan memperkenalkan berbagai produk hasil olahan coklat, *Cooking Class* sebagai tempat belajar pembuatan produk olahan coklat, area pengolahan dan produksi coklat, area pembibitan coklat, *hall* terbuka dilengkapi dengan panggung hiburan yang dapat disewakan kepada wisatawan untuk menggelar berbagai acara, beberapa stan yang menyediakan berbagai olahan coklat, mulai dari makanan berat, minuman, serta jajanan berbahan baku coklat, serta *mini resto* yang menyediakan beberapa olahan makanan rumahan.

Kampung Coklat juga telah melakukan beberapa proses (dalam tahap pengembangan dan perencanaan) pembangunan fasilitas pendukung wisata. Salah satu pengembangan tersebut diantaranya adalah melakukan kerja sama dengan beberapa masyarakat setempat untuk rencana mendirikan *home stay* sebagai fasilitas pendukung akomodasi wisatawan. Selain itu melakukan proses pengembangan dan perluasan bangunan *Cokelat Gallery* untuk menambah daya tampung wisatawan yang tinggi pada periode *high season*, serta untuk menambah jumlah varian produk yang akan ditawarkan. Perencanaan yang sedang dilakukan kedepan adalah merencanakan pengembangan pasar murah di area objek wisata Kampung Coklat.

Keberadaan berbagai macam fasilitas pendukung dan pengembangan usaha yang telah dicapai tersebut, tentunya harus dapat dikelola dan dijalankan secara optimal oleh Kampung Coklat. Keadaan itu harus diimbangi dengan kesiapan kemampuan SDM yang dimiliki. Melalui kemampuan SDM yang berkompeten di bidangnya, maka akan mempermudah pencapaian tujuan dan rencana *ekspansi* yang akan dilakukan. Kualitas produk yang ditawarkan kepada konsumen (wisatawan) juga akan semakin berkualitas dan berdaya saing, serta dapat memberikan dampak positif bagi karyawan ataupun masyarakat setempat yang terlibat di dalam pengelolaan usaha.

Kondisi kemampuan SDM yang dimiliki oleh Kampung Coklat saat ini masih dalam tahap pengembangan. Karena pada awalnya Kampung Coklat memiliki tujuan untuk mengedukasi dan memberdayakan masyarakat setempat, sehingga perekrutan karyawan yang dilakukan tidak dilatar belakangi oleh tingkat keahlian dan kompetensi yang terstandarisasi sesuai dengan bidang pekerjaannya, melainkan mengutamakan kemauan dan kesediaan masyarakat setempat (khususnya masyarakat Desa Ploso Rejo) untuk mau di dorong bekerja dan berkarya secara serius. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Imam Bahrowi selaku manager produksi dan analisis pengelohan coklat pada 3 Mei 2017, mengatakan bahwa:

“Kampung coklat di dalam melakukan perekrutan karyawan memang tidak bertumpu pada status akademis dan kompetensi, karena kami bertujuan untuk memberikan edukasi dan pemberdayaan kepada karyawan yang didominasi oleh masyarakat sekitar”.

Kondisi SDM dengan latar belakang kemampuan dan kompetensi dibawah kualitas tersebut, dituntut untuk dapat menyesuaikan diri guna mewujudkan tujuan usaha serta dapat melakukan pengelolaan beberapa fasilitas wisata yang telah dimiliki sampai saat ini. Terlebih lagi Kampung Coklat merupakan objek wisata yang memiliki konsep wisata edukasi dan menyediakan paket pembelajaran bagi para pengunjung. sehingga membutuhkan karyawan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan, serta harus tersertifikasi sesuai dengan bidang pekerjaan tertentu. Terkait hal tersebut Bapak Imam Bahrowi mengatakan:

“Salah satu kesiapan untuk menuju hal itu, Kampung Coklat telah melakukan sertifikasi kepada beberapa karyawan, yang menduduki posisi krusial seperti para manager Kampung Coklat. Kemudian terkait dengan pelatihan dan pengembangan karyawan, kita memiliki cara internal dan eksternal. Kampung Coklat juga telah melakukan peningkatan kualitas pengelolaan usaha melalui sertifikasi untuk para pemandu berupa sertifikasi ekowisata, lingkungan hidup untuk pemenuhan AMDAL, serta pelatihan dari DISPENDA untuk masalah retribusi. Terkait standarisasi produk olahan coklat, Kampung Coklat melakukan pelatihan kepada karyawan bagian produksi untuk memperoleh sertifikasi SNI produk melalui GMP (*Good Manufacturing Practice*)”.

Sumber Daya Manusia yang dimiliki diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan usaha yang terus dilakukan oleh Kampung Coklat. Melalui proses bimbingan dan pendampingan yang dilakukan oleh mentor ataupun manager Kampung Coklat, tenaga kerja yang ada diharapkan dapat menjalankan dan mengelola usaha sesuai tujuan. Kemudian para karyawan juga diharapkan dapat memiliki kemampuan yang semakin baik untuk

menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi program kerja di Kampung Coklat. Berangkat dari hal tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui sejauh mana perkembangan kemampuan SDM yang berada di Kampung Coklat terkait kesiapannya untuk melakukan pengelolaan dan pengembangan usaha. Serta untuk mengetahui sejauh mana pengembangan dan peningkatan kualitas SDM yang telah dijalankan hingga saat ini. Melalui uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Perkembangan Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) pada Objek Wisata (Studi Pada Objek Wisata Kampung Coklat Kabupaten Blitar)”**.

B. Rumusan Masalah

Masalah merupakan suatu keadaan dari situasi yang memberatkan dan pemecahannya harus segera ditemukan. Masalah dapat dicari titik mula masalah kemudian ditarik garis tengah sehingga masalah tersebut dapat diselesaikan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perkembangan kemampuan SDM di objek wisata Kampung Coklat?
2. Bagaimana peningkatan kemampuan SDM di objek wisata Kampung Coklat?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan suatu bentuk kegiatan yang ingin tercapai. Tujuan bisa diartikan sebagai suatu acuan motivasi penulis dalam melakukan penelitian, dengan menggunakan metode-metode ilmiah, mengembangkan dan menguji kebenarannya sehingga penelitian tersebut berhasil sesuai harapan. Adapun tujuan yang ingin dicapai dari permasalahan diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis perkembangan kemampuan SDM di objek wisata Kampung Coklat.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis strategi dan metode peningkatan kemampuan SDM di objek wisata Kampung Coklat.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Sebagai bahan kajian mengenai analisis perkembangan kemampuan sumber daya manusia (SDM) terhadap pengelolaan suatu objek wisata, dan sebagai sumbangan pemikiran terkait strategi pengembangan SDM bidang pariwisata khususnya untuk objek wisata Kampung Coklat.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan pengetahuan bagi masyarakat mengenai pentingnya kemampuan dan peran sumber daya manusia (SDM) bagi pengelolaan dan pengembangan objek wisata. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi

pemerintah mengenai pentingnya peran sumber daya manusia (SDM) bagi pengembangan sebuah destinasi, sehingga memberikan referensi terkait kebijakan pengembangan SDM pariwisata di suatu daerah.

E. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan latar belakang dari judul yang diambil yaitu Analisis Perkembangan Kemampuan Sumber Daya Manusia pada Objek Wisata (Studi Pada Objek Wisata Kampung Coklat Kabupaten Blitar) , rumusan masalah, tujuan dari penelitian yang dilakukan, manfaat dari penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti menjelaskan bagaiman teori yang mendukung untuk dijadikan landasan teori yang berkaitan dengan judul dan keseluruhan permasalahan yang akan diteliti. Penelitian ini terfokus pada analisis perkembangan kemampuan sumber daya manusia terhadap pengelolaan objek wisata Kampung Coklat.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menjelaskann metode penelitian yang digunakan. Kemudian peneliti juga menjelaskan tentang fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian yang dilakukan, sumber data yang diperoleh, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, analisis data dan keabsahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan gambaran umum, penyajian data dan pembahasan penelitian yang terdapat pada fokus penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang peneliti berikan dari fenomena yang diangkat dalam penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Empiris

Penelitian terdahulu yang relevan dengan tema dalam penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam mengarahkan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya. Penelitian terdahulu digunakan sebagai pedoman, dasar pertimbangan, maupun perbandingan bagi peneliti dalam upaya memperoleh arah dan kerangka berfikir yang jelas. Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi dalam penelitian ini antara lain:

1. Wahyuningsih dan Endrawanti (2015)

Penelitian ini dilakukan oleh Christine Diah Wahyuningsih dan Susilo Endrawanti dengan judul “Studi Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Mengelola Objek Wisata Kebun Binatang Mangkang” permasalahan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja pegawai ataupun sumber daya manusia yang mengelola kebun binatang mangkang yang terletak di Kota Semarang. Hal tersebut dilatarbelakangi dari data Tahun 2011 sampai Tahun 2012 jumlah pengunjung yang mendatangi Kebun Bintang Mangkang justru mengalami penurunan, padahal dalam kurun waktu tersebut baru saja dilakukan renovasi dan pemindahan lokasi objek wisata, guna memperbaiki sarana dan prasaran serta memiliki aksesibilitas yang lebih strategis bagi wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Sumber Daya

Manusia (SDM) dalam mengelola obyek Taman Wisata Margasatwa Mangkang Kota Semarang dan juga untuk faktor-faktor apa yang mempengaruhi semakin rendahnya minat masyarakat untuk mengunjungi Taman Margasatwa Mangkang Kota Semarang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik berupa: 1) Wawancara Mendalam (*indepth interview*), wawancara dilakukan dengan informan yang berjumlah 9 orang. Terdiri dari Kepala UPTD, Dokter hewan, Koordinator kebersihan, Koordinator ticketing, Keamanan, Administrasi, Koordinator kebun raya, Penghijauan/pertamanan, dan Perawat margasatwa. 2) Studi Kepustakaan, salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan kajian peraturan perundang-undangan dan studi kepustakaan yaitu mengumpulkan data yang berasal dari buku-buku, jurnal, media cetak, serta tulisan-tulisan dan referensi lain yang relevan dengan penelitian ini. 3) Dokumentasi, yaitu berupa data yang diperoleh dari dokumen-dokumen aktual yang berkaitan dengan objek penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terkait kinerja sumber daya manusia di dalam mengelola Objek Wisata Kebun Binatang Mangkang, ditemukan jumlah keberadaan pegawai dibandingkan dengan lebarnya areal tempat atau lokasi penempatan hewan tidak memadai, karena luas 10 ha harus ditangani oleh 47 orang (25 Pegawai resmi dan 22 karyawan

honorar). Terkait dengan tingkat pendidikan karyawan Kebun Binatang Mangkang, diperoleh gambaran sebagai berikut, 8,51% karyawan tamat perguruan tinggi, dan 91,49% adalah pegawai honorar dengan riwayat pendidikan terakhir tamat sekolah menengah atas (SMA). Kurangnya upaya keamanan di seluruh wilayah area lokasi kandang hewan, balai kebun, dan area kebun secara keseluruhan. Tidak ada bagan organisasi yang jelas untuk mendukung pengelolaan manajemen yang baik, karena seluruh karyawan bertanggung jawab langsung ke Kepala UPTD.

Penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, karena sama-sama meneliti tentang analisis kemampuan SDM di dalam pengelolaan usaha yang berkaitan dengan kegiatan wisata dan dapat dijadikan bahan referensi peneliti. Perbedaannya adalah peneliti berfokus pada analisis keterbatasan kemampuan SDM dalam pengelolaan dan pengembangan Objek Wisata Kampung Coklat, sedangkan penelitian ini berfokus pada analisis evaluasi kinerja SDM di dalam pengelolaan Objek Wisata Kabun Binatang Mangkang.

2. Tilon (2013)

Penelitian ini dilakukan oleh Danny Albert Tilon dengan judul “Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Restoran A&W di *City Of Tomorrow* Surabaya”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang diterapkan pada restoran A&W *City of tomorrow* Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik

pengumpulan data berupa wawancara dan observasi. Teknik penentuan informan yang digunakan oleh penulis adalah *purposive sampling*. *Manager, supervisor*, serta para *staff* karyawan merupakan informan dalam penelitian ini. Penulis menggunakan teknik triangulasi sebagai teknik untuk menguji keabsahan data. Hasil dari penelitian menunjukkan metode yang digunakan terbukti efektif, seperti proses pelatihan calon karyawan yang menggunakan metode pelajaran didalam kelas dan pelatihan sambil bekerja. Sedangkan dalam proses pengembangan karyawan, metode yang digunakan oleh A&W adalah metode rotasi pekerjaan, persiapan untuk pengganti dan juga memakai kembali metode pelatihan (pelatihan sambil bekerja).

Penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, karena sama-sama meneliti tentang analisis kemampuan SDM di dalam pengelolaan usaha yang berkaitan dengan kegiatan wisata dan dapat dijadikan bahan referensi peneliti. Perbedaannya adalah peneliti berfokus pada analisis keterbatasan kemampuan SDM dalam pengelolaan dan pengembangan Objek Wisata Kampung Coklat, sedangkan penelitian ini berfokus pada analisis pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang diterapkan pada restoran A&W *City of tomorrow* Surabaya.

3. Noak, dan Yudhartha (2016)

Penelitian ini dilakukan oleh Ni Luh Made Suryani, Piers Andreas Noak, dan I Putu Dharmanu Yudhartha dengan judul “Analisis Pengelolaan Objek Wisata dalam Mewujudkan Pembangunan Pariwisata

yang Berkelanjutan Melalui Badan Usaha Milik Desa Adat". Penelitian ini dilakukan di Pantai Pandawa, Kuta Selatan, Kabupaten Badung. Permasalahan dalam penelitian ini adalah peran sumber daya manusia (SDM) pada manajemen pengelolaan Objek Wisata Pantai Pandawa yang di tuntut untuk melakukan pengelolaan secara maksimal dan optimal. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang diperoleh penulis dengan melakukan observasi langsung untuk dapat melihat secara nyata peristiwa yang terjadi di lapangan dan melakukan wawancara mendalam dengan nara sumber terkait manajemen pengelolaan Objek Wisata Pantai Pandawa dalam mewujudkan pembangunan pariwisata yang berkelanjutan melalui BUMDA (Badan Usaha Milik Desa Adat).

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah, 1) manajemen pengelolaan yang diterapkan dalam mengelola Objek Wisata Pantai Pandawa ialah dengan menggunakan tiga fungsi manajemen pengelolaan, 2) sumber daya manusia yang terlibat dalam manajemen pengelolaan obyek wisata pantai pandawapendidikannya tidak merata dan lebih dominan yang pendidikan tamatan SD dan SMP, 3) untuk dapat meningkatkan kualitas pemahaman pegawai dilakukan pelatihan dan adanya evaluasi kerja setiap sebulan sekali.

Implikasi dari penelitian ini adalah untuk dapat meningkatkan manajemenpengelolaan obyek wisata dalam mewujudkan pembangunan pariwisata yangberkelanjutan pada Objek Wisata Pantai Pandawa, sangat

perlu adanya sumber daya manusia dengan memiliki standar pendidikan yang sesuai dengan kompetensi dan kemampuan di bidang pengelolaan wisata. Sehingga akan mampu bekerja secara optimal dan maksimal dalam manajemen pengelolaan obyek wisata Pantai Pandawa, serta akan berdampak pada pembangunan pariwisata yang dihasilkan.

Penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, karena sama-sama meneliti tentang analisis kemampuan SDM di dalam pengelolaan usaha yang berkaitan dengan kegiatan wisata dan dapat dijadikan bahan referensi peneliti. Perbedaannya adalah peneliti berfokus pada analisis keterbatasan kemampuan SDM dalam pengelolaan dan pengembangan Objek Wisata Kampung Coklat, sedangkan penelitian ini berfokus pada analisis peran SDM pada manajemen pengelolaan Objek Wisata Pantai Pandawa.

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Tujuan	Metode	Hasil	Perbedaan
Wahyuningsih dan Endrawati, (2015)	Studi Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Mengelola Objek Wisata Kebun Binatang Mangkang.	Untuk mengevaluasi kinerja pegawai ataupun sumber daya manusia yang mengelola kebun binatang mangkang yang terletak di kota semarang	Kualitatif deskriptif	Sumber daya manusia didalam mengelola objek wisata kebun binatang Mangkang ditemukan jumlah keberadaan pegawai tidak sebanding dengan jumlah area dan hewan yang ada. Terkait dengan tingkat pendidikan karyawan kebun binatang Mangkang, diperoleh 8,51% karyawan tamat perguruan tinggi, dan 91,49% adalah pegawai honorer dengan tamat sekolah menengah atas (SMA). Tidak ada bagan organisasi yang jelas untuk mendukung pengelolaan manajemen yang baik, karena seluruh karyawan bertanggung jawab langsung ke kepala UPTD.	Peneliti berfokus pada analisis keterbatasan kemampuan SDM dalam pengelolaan dan pengembangan Objek Wisata Kampung Coklat, sedangkan penelitian ini berfokus pada analisis evaluasi kinerja SDM di dalam pengelolaan Objek Wisata Kabun Binatang Mangkang.

Danny Albert Tilon (2013)	Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Restoran A&W di <i>City Of Tomorrow</i> Surabaya	Untuk menganalisis bagaimana pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang diterapkan pada restoran A&W <i>City of tomorrow</i> Surabaya	Pendekatan Kualitatif	Hasil dari penelitian menunjukkan metode yang digunakan terbukti efektif, seperti proses pelatihan calon karyawan yang menggunakan metode pelajaran didalam kelas dan pelatihan sambil bekerja. Sedangkan dalam proses pengembangan karyawan, metode yang digunakan oleh A&W adalah metode rotasi pekerjaan, persiapan untuk pengganti dan juga memakai kembali metode pelatihan (pelatihan sambil bekerja).	Peneliti berfokus pada analisis keterbatasan kemampuan SDM dalam pengelolaan dan pengembangan Objek Wisata Kampung Coklat, sedangkan penelitian ini berfokus pada analisis pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang diterapkan pada restoran A&W <i>City of tomorrow</i> Surabaya.
Ni Luh Made Suryan, Piers Andreas Noak, dan I Putu Dharmanu Yudhartha (2016)	Analisis Pengelolaan Objek Wisata Dalam Mewujudkan Pembangunan Pariwisata Yang Berkelanjutan Melalui Badan Usaha Milik Desa Adat	Untuk mengetahui peran sumber daya manusia (SDM) pada manajemen pengelolaan objek wisata Pantai Pandawa yang di tuntut untuk melakukan pengelolaan secara maksimal dan optimal.	Kualitatif Deskriptif	Manajemen pengelolaan yang diterapkan dalam mengelola obyek wisata pantai pandawa ialah dengan menggunakan tiga fungsi manajemen pengelolaan. Sumber daya manusia yang terlibat dalam manajemen pengelolaan obyek wisata pantai pandawa pendidikannya tidak merata dan lebih dominan yang pendidikan tamatan SD dan SMP. Untuk dapat meningkatkan kualitas pemahaman pegawai dilakukan pelatihan dan adanya evaluasi kerja setiap sebulan sekali.	Peneliti berfokus pada analisis keterbatasan kemampuan SDM dalam pengelolaan dan pengembangan Objek Wisata Kampung Coklat, sedangkan penelitian ini berfokus pada analisis peran SDM pada manajemen pengelolaan Objek Wisata Pantai Pandawa

Sumber: Data diolah peneliti (2017)

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor yang sangat penting untuk setiap kegiatan usaha yang dilakukan oleh sekelompok tim ataupun sebuah organisasi kerja, begitu pula untuk berbagai macam bentuk badan usaha yang memproduksi barang ataupun jasa agar dapat menjalankan fungsinya sebenar-benarnya. Banyak defenisi yang dapat digunakan untuk mendefenisikan sumberdaya manusia. Sumber daya manusia adalah pilarpenyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi dan tujuannya. Sumber daya manusia harus didefinisikan bukan dengan apa yang sumberdaya manusia lakukan, tetapi apa yang sumber daya manusia hasilkan (Susilo, 2002:3).

Sumber Daya Manusia atau *human resources* mengandung dua pengertian. Pertama, adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. SDM mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa. Pengertian kedua, SDM menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau masyarakat (Sumarsono, 2003:4).

Menurut Nawawi (2001:37) pengertian SDM perlu dibedakan antara pengertian secara makro dan mikro. Pengertian SDM secara makro adalah

semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun belum memperoleh pekerjaan (lapangan kerja). Sedangkan SDM dalam arti mikro adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain-lain. Sedangkan lebih khusus SDM dalam arti mikro di lingkungan sebuah organisasi/perusahaan pengertiannya dapat dilihat dari tiga sudut :

- a. SDM adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai asset organisasi/perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya (kuantitatif). Dalam pengertian ini fungsi SDM tidak berbeda dari fungsi aset lainnya, sehingga dikelompokkan dan disebut sebagai sarana produksi, sebagaimana sebuah mesin, komputer (sumber daya teknologi), investasi (sumber daya finansial), gedung, mobil (sumber daya material dan lain-lain).
- b. SDM adalah potensi yang menjadi motor penggerak organisasi/perusahaan. Setiap SDM berbeda-beda potensinya, maka kontribusinya dalam bekerja untuk mengkonkritkan Rencana Operasional Bisnis menjadi kegiatan bisnis tidak sama satu dengan yang lain. Kontribusinya itu sesuai dengan keterampilan dan keahliannya masing-masing, yang harus dihargai antara lain dalam bentuk finansial. Kenyataannya semakin tinggi keterampilan dan keahliannya, maka semakin besar pula penghargaan finansial yang harus diberikan, yang berpengaruh pula pada biaya (*cost*) produksi, sehingga SDM berfungsi juga sebagai investasi.
- c. Manusia sebagai sumber daya manusia adalah makhluk hidup ciptaan Tuhan YME, sebagai penggerak organisasi/perusahaan berbeda dengan sumber daya lainnya. Nilai-nilai kemanusiaan yang dimilikinya, mengharuskan sumber daya manusia diperlakukan secara berbeda dengan sumber daya lainnya. Nilai-nilai kemanusiaan itu terdapat potensi berupa keterampilan, keahlian, dan kepribadian yang mengharuskan dilakukan perencanaan strategis sumber daya manusia (SDM), agar SDM yang dipekerjakan sesuai dengan kebutuhan organisasi/perusahaan.

2. Kemampuan Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Kemampuan Sumber Daya Manusia

Kemampuan atau Kompetensi menurut Lyle Spencer & Signe Spencer (dalam Moehariono, 2010:3), adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu. (*A competency is an underlying characteristic of an individual that is causally related to criterion referenced effective and or superior performance in a job or situation*). Berdasarkan dari definisi tersebut, maka terdapat beberapa makna yang terkandung didalamnya, yaitu: (1) Karakteristik dasar (*underlying characteristic*) kompetensi/kemampuan adalah bagian dari kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang serta mempunyai perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan tugas pekerjaan; (2) Hubungan kausal (*causally related*) berarti kompetensi/kemampuan dapat menyebabkan atau digunakan untuk memprediksikan kinerja seseorang, artinya jika mempunyai kompetensi yang tinggi, maka akan mempunyai kinerja tinggi pula (sebagai akibat); (3) Kriteria (*criterion referenced*) yang dijadikan sebagai acuan, bahwa kompetensi/kemampuan secara nyata akan memprediksikan seseorang dapat bekerja dengan baik, harus terukur dan spesifik atau terstandar.

Kemudian Wibowo (2007:86), mengatakan kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Mangkunegara (2012:40), juga mendefinisikan kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi atau kemampuan sumber daya manusia merupakan modal yang dimiliki seseorang yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya, serta dapat mencapai sebuah tujuan yang akan dicapai ataupun yang menjadi rencana organisasi.

b. Manfaat Kemampuan Sumber Daya Manusia

Ruky (dalam Sutrisno, 2012: 208) mengemukakan bahwa penggunaan konsep kompetensi atau kemampuan sumber daya manusia didalam suatu perusahaan digunakan atas berbagai alasan, yaitu :

- 1) Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai, Adanya kemampuan atau kompetensi di sebuah organisasi usaha akan mampu menjawab standar kerja minimal yang akan dibutuhkan , yaitu meliputi keterampilan, pengetahuan,

karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan, dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan prestasi kerja. Hal tersebut akan banyak membantu dalam mengurangi pengambilan keputusan secara subjektif dalam bidang SDM.

- 2) Alat seleksi karyawan, penggunaan kemampuan atau kompetensi yang terstandar sebagai alat seleksi, dapat membantu organisasi untuk memilih calon karyawan yang terbaik. Dengan kejelasan terhadap perilaku efektif yang diharapkan dari karyawan, perusahaan dapat mengarahkan pada sasaran selektif serta mengurangi biaya rekrutmen yang tidak perlu. Caranya dengan mengembangkan suatu perilaku yang dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari.
- 3) Memaksimalkan produktivitas, tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi “ramping” mengharuskan perusahaan untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga mampu untuk dimobilisasikan secara vertikal maupun horizontal.
- 4) Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi, kemampuan atau kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi (imbalan) yang akan dianggap lebih adil. Kebijakan remunerasi akan lebih terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu set perilaku yang diharapkan yang ditampilkan seorang karyawan.
- 5) Memudahkan adaptasi terhadap perubahan, dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baruterus meningkat. Model kompetensi memberikan sarana untuk menetapkan keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah.
- 6) Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi, dengan keberadaan kemampuan atau kompetensi akan membantu mempermudah untuk mengomunikasikan nilai-nilai dan hal-hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

c. Karakteristik Kemampuan Sumber Daya Manusia

Menurut Spencer (dalam Moehariono, 2010:13), beberapa karakteristik yang dapat di jadikan sebagai indikator untuk menganalisis kemampuan atau kompetensi terdiri dari:

- 1) Watak (*traits*), yaitu yang membuat seseorang mempunyai sikap perilaku atau bagaimanakah orang tersebut merespon sesuatu dengan cara tertentu, misalnya percaya diri (*self-confidence*), kontrol diri (*self-control*), ketabahan atau daya tahan (*hardiness*).
- 2) Motif (*motive*), yaitu sesuatu yang diinginkan seseorang atau secara konsisten dipikirkan dan diinginkan yang mengakibatkan suatu tindakan atau dasar dari dalam yang bersangkutan untuk melakukan suatu tindakan.
- 3) Bawaan (*self-concept*), yaitu sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.
- 4) Pengetahuan (*knowledge*), yaitu informasi yang dimiliki seseorang pada bidang tertentu dan pada area tertentu.
- 5) Keterampilan atau keahlian (*skill*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu, baik secara fisik maupun mental.

Spencer (dalam Moehariono, 2010: 5) mengemukakan bahwa konsep diri (*self-concept*), watak (*trait*), dan motif (*motive*) cenderung tidak tampak atau tersembunyi. Kompetensi ini dapat menyesuaikan atau diaplikasikan dalam berbagai situasi atau *starting qualifications*, yang isinya adalah keterampilan sosial dan komunikasi, teknik umum, kualitas organisasional serta pendekatan dasar pekerjaan. Sehingga pada akhirnya Spencer mengemukakan bahwa apabila diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari di organisasi, karyawan yang berkompeten adalah individu yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai dengan syarat pekerjaan sehingga dapat berpartisipasi aktif di tempat kerja.

3. Kemampuan SDM Sesuai Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Bidang Pariwisata

Untuk menyiapkan sumber daya manusia (SDM) yang bermutu sesuai dengan tuntutan kebutuhan tenaga profesional di bidang Kepemanduan Wisata, maka diperlukan adanya kerja sama antara instansi pemerintah, dunia usaha/industri dengan lembaga pendidikan dan pelatihan baik pendidikan formal, informal maupun pendidikan yang dikelola oleh industri itu sendiri. Bentuk kerjasama dapat berupa pemberian data kualifikasi kerja yang dibutuhkan oleh instansi pemerintah dan industri/pelaku usaha sehingga lembaga pendidikan dan pelatihan dapat menyediakan tenaga lulusannya yang memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan.

Hasil kerjasama tersebut dapat menghasilkan standar kebutuhan kualifikasi. Standar kebutuhan kualifikasi SDM tersebut diwujudkan ke dalam Standar Kompetensi Kerja yang merupakan refleksi atas kompetensi yang diharapkan dimiliki orang-orang atau seseorang yang akan bekerja di bidang tersebut. Di samping itu standar tersebut harus memiliki ekivalen dan kesetaraan dengan standar-standar relevan yang berlaku pada sektor industri di negara lain bahkan berlaku secara internasional, sehingga akan memudahkan tenaga-tenaga profesi Indonesia untuk bekerja di manca negara. Adanya standar kompetensi kerja perlu didukung oleh suatu pedoman untuk penerapan standar kompetensi, sistem akreditasi dan sertifikasi serta pembinaan dan pengawasan penerapan kegiatan standar

kompetensi, yang keseluruhannya perlu tertuang dalam suatu sistem standarisasi kompetensi nasional. Didalam rangka mendukung peningkatan profesionalisme sumber daya manusia yaitu untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing, pelayanan kepada masyarakat, perlindungan kepada pengusaha dan pekerja serta konsumen, maka kegiatan di bidang standarisasi perlu lebih ditingkatkan.

a. Pengertian SKKNI

Kompetensi adalah kemampuan individual/orang perorangan untuk mengerjakan suatu tugas/ pekerjaan yang dilandasi oleh ilmu pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja, sesuai unjuk kerja yang dipersyaratkan. Standar kompetensi merupakan pernyataan mengenai pelaksanaan tugas/pekerjaan di tempat kerja yang digambarkan dalam bentuk hasil keluaran (*output*) sebagai berikut:

- 1) Apa yang diharapkan dapat dilakukan oleh pekerja.
- 2) Tingkat kesempurnaan pelaksanaan kerja yang diharapkan dari pekerja.
- 3) Bagaimana menilai bahwa kemampuan pekerja telah berada pada tingkat yang diharapkan.

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan/atau keahlian, serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Standar kompetensi tidak

berarti hanya kemampuan menyelesaikan suatu tugas, tetapi dilandasi pula oleh bagaimana dan mengapa tugas itu dikerjakan. Standar kompetensi meliputi faktor-faktor yang mendukung, seperti pengetahuan dan kemampuan untuk mengerjakan suatu tugas dalam kondisi normal di tempat kerja serta kemampuan mentransfer dan menerapkan kemampuan dan pengetahuan pada situasi dan lingkungan yang berbeda.

Standar kompetensi merupakan rumusan tentang kemampuan yang harus dimiliki seseorang/orang perorangan untuk melakukan suatu tugas/pekerjaan yang dilandasi oleh ilmu pengetahuan, keterampilan dan didukung sikap kerja, serta penerapannya sesuai dengan unjuk kerja yang dipersyaratkan. Dengan dikuasainya standar kompetensi tersebut oleh seseorang/orang perorangan, maka yang bersangkutan akan memahami:

- 1) Bagaimana mengerjakan suatu tugas/pekerjaan.
- 2) Bagaimana mengorganisasikannya agar pekerjaan tersebut dapat dilaksanakan.
- 3) Apa yang harus dilakukan, bilamana terjadi sesuatu yang berbeda dengan rencana semula.
- 4) Bagaimana menggunakan kemampuan yang dimilikinya untuk memecahkan masalah dan atau melaksanakan tugas/pekerjaan dengan kondisi yang berbeda.

b. Penilaian Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Kepariwisata

1) Unit Kompetensi Umum/ General

- a) Bekerjasama dengan Kolega dan Wisatawan. Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja pada sektor industri pariwisata dan hospitalitas yang berhubungan dengan orang lain, berkomunikasi dan melayani wisatawan.

Tabel 3. Bekerjasama dengan Kolega dan Wisatawan

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja	
1	Berkomunikasi di tempat Kerja	1.1	Berkomunikasi dengan kolega kerja dan wisatawan yang dilakukan secara terbuka, profesional, dan ramah
		1.2	Bahasa dan nada suara digunakan dengan tepat
		1.3	Pengaruh bahasa tubuh perlu dipertimbangkan
		1.4	Kepekaan akan perbedaan kebudayaan dan sosial diperlihatkan
		1.5	Untuk memastikan efektivitas komunikasi dua arah, mendengarkan dan bertanya dengan aktif
		1.6	Potensi dan konflik yang ada diidentifikasi serta mencari solusinya dengan bantuan kolega apabila dibutuhkan
2	Menyediakan bantuan kepada wisatawan di dalam dan di luar perusahaan	2.1	Kebutuhan dan harapan wisatawan diidentifikasi, termasuk kebutuhan khusus, secara benar dan diberikan produk serta layanan yang tepat
		2.2	Berkomunikasi dengan wisatawan dengan ramah dan sopan

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja	
		2.3	Semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari wisatawan dipenuhi dalam jangka waktu yang dapat diterima perusahaan
		2.4	Kesempatan untuk mempertinggi kualitas layanan diidentifikasi dan dilakukan bilamana memungkinkan
		2.5	Ketidakpuasan wisatawan diketahui dengan cepat dan diambil tindakan untuk menyelesaikan masalah, sesuai dengan tingkat tanggung jawab masing-masing dan tata cara perusahaan
3	Memelihara standar kinerja pribadi	3.1	Digunakan standar kerja yang tinggi dengan mempertimbangkan :
		3.1.1	tempat kerja
		3.1.2	masalah kesehatan dan keselamatan
		3.1.3	pengaruh dari jenis wisatawan yang berbeda-beda
		3.1.4	persyaratan kinerja presentasi khusus untuk fungsi pekerjaan khusus
4	Bekerja dalam satu tim	4.1	Kepercayaan, dukungan, dan rasa hormat ditunjukkan kepada anggota tim di dalam melakukan kegiatan sehari-hari
		4.2	Perbedaan kebudayaan diakomodasi di antara tim
		4.3	Tujuan kerja tim diidentifikasi bersama-sama

Sumber: SKKNI

- b) Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda. Unit ini berkenaan dengan kepedulian terhadap budaya yang diperlukan bagi semua orang yang bekerja pada sektor industri pariwisata dan hospitalitas, termasuk kepedulian akan budaya yang diperlukan

dalam melayani wisatawan dan rekan kerja di tempat kerja yang datang dari berbagai latar belakang.

Tabel 4. Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja	
1	Komunikasi dengan Wisatawan dan Kolega dari Berbagai Latar Belakang	1.1	Para wisatawan dan kolega dari berbagai latar belakang budaya dihargai dan diperlakukan dengan hormat dan tenggang rasa
		1.2	Adanya perbedaan budaya dalam berkomunikasi, baik secara lisan maupun secara tertulis dipertimbangkan
		1.3	Diupayakan penggunaan komunikasi melalui isyarat tubuh atau memakai kata-kata sederhana dalam bahasa orang yang diajak bicara bilamana terdapat hambatan dalam bahasa
		1.4	Bantuan dari kolega, buku referensi, atau organisasi luar diupayakan bilamana diperlukan
2	Menghadapi Kesalahpahaman Antarbudaya	2.1	Persoalan yang mungkin mengakibatkan konflik atau kesalahpahaman diidentifikasi di tempat kerja
		2.2	Kesulitan disampaikan kepada orang yang tepat dan mencari bantuan dari pimpinan tim/atasan
		2.3	Kemungkinan adanya perbedaan budaya dipertimbangkan apabila ditemui kesulitan atau kesalahpahaman
		2.4	Berupaya memecahkan kesalahpahaman yang terjadi dengan mempertimbangkan budaya
		2.5	Persoalan dan masalah yang timbul diserahkan kepada pimpinan tim / penyelia untuk ditindaklanjuti

Sumber: SKKNI

- c) Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan di Tempat Kerja. Unit ini berkaitan dengan pengetahuan

keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja. Unit ini berlaku untuk semua orang yang bekerja di bidang industri pariwisata dan hospitalitas.

Tabel 5. Prosedur Kesehatan, Keselematan, dan Keamanan di Tempat Kerja

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja	
1	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan di Tempat Kerja Mempertahankan Standar Penampilan Pribadi	1.1	Prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan diikuti dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi
		1.2	Pelanggaran terhadap prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan diidentifikasi dan dilaporkan
		1.3	Segala bentuk perilaku dan kejadian yang mencurigakan dilaporkan kepada yang berwenang
2	Mempertahankan Standar Penampilan Pribadi	2.1	Penampilan pribadi di tempat kerja harus senantiasa memperhatikan hal-hal mengenai lingkungan kerja, kesehatan ,dan keselamatan kerja, meliputi:
		2.1.1	cara berdandan yang rapi dengan memperhatikan kesehatan
		2.1.2	berpakaian dan menggunakan alas kaki yang tepat

Sumber: SKKNI

d) Menangani Situasi Konflik. Unit ini berkenaan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk

menangani situasi yang berhubungan dengan orang lain, baik dengan wisatawan maupun dengan rekan kerja.

Tabel 6. Menangani Situasi Konflik

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja	
1	Mengidentifikasi Situasi Konflik	1.1	Potensi konflik diidentifikasi secepatnya dan diambil tindakan secara cepat dan bijaksana agar konflik tidak bertambah buruk
		1.2	Situasi yang mungkin dapat mengancam keamanan pribadi konsumen atau kolega diidentifikasi dengan cepat dan segera dicari bantuan yang tepat
		1.3	Bertanggung jawab untuk memecahkan konflik yang terjadi sebatas tanggung jawab masing-masing
2	Menanggapi Keluhan Konsumen	2.1	Keluhan ditangani secara sensitif, sopan, dan bijaksana
		2.2	Bertanggung jawab untuk menangani keluhan
		2.3	Keadaan dan rincian keluhan dijelaskan serta disepakati bersama dengan Wisatawan
		2.4	Diambil tindakan yang tepat untuk mengatasi keluhan demi kepuasan konsumen sejauh hal itu memungkinkan

Sumber: SKKNI

- e) Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Industri Pariwisata. Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk mendapatkan, meningkatkan, dan memperbarui pengetahuan dalam industri pariwisata, termasuk mengenai peranan berbagai sektor industri, organisasi, dan peraturan inti. Pengetahuan ini mendukung kinerja yang efektif

pada semua sektor dan berlaku bagi semua orang yang bekerja pada sektor industri pariwisata, sehingga tidak diperlukan pengetahuan yang mendalam.

Tabel 7. Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Industri Pariwisata

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja	
1	Mencari Informasi pada Industri Pariwisata	1.1	Sumber informasi mengenai industri pariwisata diidentifikasi dan didapatkan dengan benar
		1.2	Didapatkan informasi spesifik mengenai sektor pekerjaan
		1.3	Diterapkan informasi industri dengan benar dalam pekerjaan sehari-hari
2	Memperbarui Pengetahuan Industri Pariwisata	2.1	Digunakan pendidikan baik secara formal maupun informal, untuk memperbaharui pengetahuan umum di bidang industri pariwisata
		2.2	Pengetahuan yang baru dibagikan kepada wisatawan dan kolega dan diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari
		2.2	Pengetahuan yang baru dibagikan kepada wisatawan dan kolega dan diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari

Sumber: SKKNI

2) Unit Kompetensi Khusus/ Spesifikasi Pendukung

- a) Berkomunikasi Melalui Telepon. Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan dalam berkomunikasi melalui telepon secara efektif. Ini adalah pengetahuan yang penting bagi sebagian besar orang yang bekerja di sektor pariwisata atau hospitalitas.

Tabel 8. Berkomunikasi Melalui Telepon

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja	
1	Menjawab Telepon	1.1	Telepon dijawab dengan cepat, tepat, jelas, dan sopan sesuai dengan standar perusahaan
		1.2	Bantuan ditawarkan kepada penelepon dengan ramah, dan menangkap tujuan penelepon dengan tepat
		1.3	Isi pembicaraan diulang agar tidak terjadi salah pengertian
		1.4	Pertanyaan penelepon dijawab atau diteruskan kepada orang yang tepat
		1.5	Permohonan/permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan kepada departemen/orang yang dimaksud untuk ditindaklanjuti
		1.6	Produk dan jasa perusahaan dipromosikan apabila ada kesempatan Pesan disampaikan kepada orang yang berhak menerimanya
2	Melakukan Panggilan Telepon	2.1	Didapatkan nomor telepon yang benar
		2.2	Maksud dirumuskan dengan tepat sebelum menelepon
		2.3	Telepon digunakan dengan benar agar dapat menghubungi telepon yang dituju
		2.4	Nama perusahaan dan alasan menelepon disampaikan dengan jelas
		2.5	Senantiasa menjaga sopan santun bertelepon pada setiap saat menggunakan telepon

Sumber: SKKNI

3) Unit Kompetensi Bidang Kepemanduan wisata

a) Bekerja sebagai Pemandu wisata (Pengetahuan Dasar dan Etika).

Unit ini menguraikan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang

diperlukan untuk menjamin kinerja yang efektif dari seorang pemandu wisata.

Tabel 9. Bekerja Sebagai Pemandu Wisata

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja	
1	Menerapkan Pengetahuan Kepemanduan Wisata	1.1	Bekerja sehari-hari berdasarkan berbagai jenis kepemanduan wisata dan hubungannya dengan berbagai sektor industri lain
		1.2	Diidentifikasi Informasi dan hubungan industri serta menggunakannya jika diperlukan
		1.3	Wawasan industri digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kekepemanduan wisata yang diberikan
2	Melaksanakan tugas Kepemanduan wisata sesuai dengan Hukum, dan Persyaratan Keselamatan	2.1	Kekepemanduan wisata dilaksanakan sehari-hari sesuai dengan Peraturan yang ada di Industri
		2.2	Perjalanan wisata dipandu sesuai dengan Kode Etik Kepemanduan wisata Indonesia dan pertimbangan-pertimbangan etis tertentu untuk perjalanan wisata tertentu
		2.3	Perjalanan wisata dipandu sesuai dengan persyaratan keselamatan dan dengan cara mengurangi risiko wisatawan dan teman sejawat.
3	Mengembangkan Pengetahuan dan Keterampilan Kepemanduan wisata	3.1	Berbagai kesempatan digunakan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan oleh kepemanduan wisata
		3.2	Sumber-sumber bantuan dan dukungan untuk kepemanduan wisata diidentifikasi dan digunakan, jika diperlukan.

Sumber: SKKNI

b) Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang Diperlukan oleh Pemandu wisata. Unit ini menguraikan

keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan untuk menyelidiki informasi yang dibutuhkan oleh semua kepeemanduan wisata. Ini mengutamakan kebutuhan untuk penyelidikan yang terus-menerus guna memutakhirkan dan melebarkan pengetahuan para kepeemanduan wisata.

Tabel 10. Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang Diperlukan Pemandu Wisata

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja	
1	Mencari Informasi	1.1	Sumber informasi yang sering digunakan dikenalkan dan diakses oleh para kepeemanduan wisata secara akurat
		1.2	Kredibilitas dan kebenaran sumber informasi diuji
		1.3	Informasi diperoleh dengan jalan yang tepat sesuai budaya dan lingkungan
		1.4	Dinilai dan dipilih informasi sesuai kebutuhan wisatawan
		1.5	Apabila diperlukan, referensi pribadi dibuat dan diperbaharui dengan menggunakan sistem kualifikasi/arsip sehingga dapat dicari dan diakses secepatnya
2	Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan	2.1	Riset formal dan informal digunakan untuk memutakhirkan pengetahuan umum mengenai: Indonesia (perkembangan ekonomi dan politik), daerah setempat, peristiwa menarik bagi para tamu yang terus-menerus berubah, fasilitas setempat

Sumber: SKKNI

- c) Mengkoordinasi dan Mengoperasikan Perjalanan Wisata. Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dituntut untuk menjalankan kegiatan wisata yang meliputi

bermacam-macam produk dan jasa dari seorang kepemanduan wisata secara perspektif dengan sebenarnya.

Tabel 11. Mengkoordinasikan dan Mengoperasikan Perjalanan Wisata

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja	
1	Merencanakan Kegiatan Wisata	1.1	Kegiatan wisata direncanakan sesuai dengan petunjuk dan dokumen penyelenggara wisata
		1.2	Perencanaan disesuaikan dengan faktor-faktor berikut : Jenis wisatawan. Keinginan khusus wisatawan. Ukuran dari rombongan wisata. Permintaan khusus. Pertimbangan lingkungan dan budaya, dan Lokasi wisata.
2	Memberikan Penjelasan Singkat kepada Wisatawan	2.1	Wisatawan disambut dalam penyelenggaraan wisata dan memberikan penjelasan singkat tentang persoalan wisata dalam pelaksanaan, termasuk hal-hal berikut :Prosedur kesehatan dan keselamatan. Peraturan-peraturan lokal. Prosedur di tempat-tempat khusus. Pertimbangan lingkungan. Pertimbangan kebudayaan. Adat istiadat khusus dan etika kesopanan yang berlaku.
3	Menjalin hubungan dengan kalangan industri pariwisata	3.1	Dijaga kelancaran suatu tur/ wisata sehingga dapat berjalan baik melalui hubungan dengan rekan-rekan industri seperti yang ditetapkan berikut ini: masyarakat setempat, kantor perusahaan perjalanan, pengemudi kendaraan/bus, biro penyelenggara wisata.

Sumber: SKKNI

- d) Menyiapkan dan Menyajikan Informasi Wisata. Unit ini berkaitan dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan untuk menyiapkan dan menyajikan informasi kepada wisatawan.

Tabel 12. Menyiapkan dan Menyajikan Informasi Wisata

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja	
1	Menyajikan Informasi kepada Wisatawan	1.1	Informasi yang diberikan adalah informasi yang mutakhir, akurat, dan relevan.
		1.2	Kedalaman dan keluasan informasi yang disajikan harus sesuai dengan kebutuhan wisatawan.
		1.3	Penyajian informasi dilakukan dengan menggabungkan pendekatan yang menghibur dan pendekatan pembelajaran.
		1.4	Bahasa yang digunakan dapat dimengerti oleh rombongan wisatawan.
		1.5	Teknik presentasi digunakan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan.
		1.6	Peralatan/perengkapan digunakan dengan tepat selama presentasi.
2	Berinteraksi dengan Wisatawan	2.1	Partisipasi wisatawan dibangkitkan.
		2.2	Pertanyaan dan umpan balik diminta dari wisatawan.
		2.3	Pertanyaan dijawab dengan sopan dan benar dan, jika perlu, semua anggota rombongan dilibatkan dengan mengulang pertanyaan dan menyampaikan jawabannya, sehingga dapat didengar semua.
		2.4	Jika jawaban atas suatu pertanyaan tidak diketahui, ditawarkan jawabannya akan diberikan pada kesempatan berikutnya atau wisatawan diarahkan kepada sumber informasi lainnya.

Sumber: SKKNI

4. Pengembangan Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan proses persiapan individu dalam organisasi untuk mempersiapkan tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Didalamnya terdiri dari perencanaan, pendidikan, pelatihan, serta pengelolaan (*management*). Menurut Gary Dessler (2010:296), pengembangan sumber daya manusia adalah usaha untuk meningkatkan prestasi manajemen dengan menanamkan pengetahuan, perubahan perilaku, atau peningkatan keterampilan. Tujuannya adalah untuk menguatkan prestasi perusahaan di masa mendatang. Proses pengembangan tersebut umumnya terdiri dari menilai kebutuhan strategis perusahaan, menilai prestasi pekerja, dan mengembangkan potensi pekerja.

Selain pengertian tersebut, menurut Raymond A. Noe (2010:523) Pengembangan SDM merupakan perolehan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang meningkatkan kemampuan karyawan untuk memenuhi persyaratan pekerjaan serta tuntutan klien dan pelanggan. Andrew F. Sikula menambahkan pemahaman pengembangan sumber daya manusia, dengan mengatakan sebagai berikut:

Development, in reference to staffing and personnel matters, is a long term educational process utilizing a systematic and organized procedure by which managerial personnel learn

conceptual and theoretical knowledge for general purposes.”(Andrew F. Sikula, dalam Hasibuan, 2009:70)

Pernyataan di atas di artikan bahwa pengembangan yang mengacu atau terfokus pada masalah staf serta personil atau karyawan adalah suatu proses pendidikan jangka panjang menggunakan suatu prosedur yang sistematis dan terorganisasi, sehingga manajer belajar pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan umum.

Pengembangan mengacu kepada pendidikan formal, pengalaman kerja, hubungan, penilaian kepribadian, dan kemampuan yang membantu para karyawan mempersiapkan dirinya di masa depan. Pendidikan formal meliputi mendaftarkan para karyawan pada berbagai kursus atau seminar yang ditawarkan oleh perusahaan atau lembaga-lembaga pendidikan. Pengalaman kerja meliputi perluasan pekerjaan, berputar kepada pekerjaan yang baru, promosi atau peralihan. Penilaian meliputi, mengukur kinerja, perilaku, keterampilan, dan berbagai karakteristik kepribadian karyawan. Sehingga dapat disederhanakan pengembangan adalah suatu usaha yang sistematis dan terorganisir yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan.

b. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan Sumber Daya Manusia bertujuan dan bermanfaat bagi perusahaan, karyawan, konsumen, atau masyarakat yang

mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Tujuan pengembangan hakikatnya menyangkut hal-hal berikut (Mondy, 2008: 213):

1) Produktivitas Kerja.

Dengan pengembangan, produktivitas kerja karyawan akan meningkat, kualitas dan kuantitas produksi semakin baik, karena *technical skill*, *humanskill*, dan *managerial skill* karyawan yang semakin baik.

2) Efisiensi.

Pengembangan karyawan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi tenaga, waktu, bahan baku, dan mengurangi ausnya mesin-mesin. Pemborosan berkurang, biaya produksi relatif kecil sehingga daya saing perusahaan semakin besar.

3) Kerusakan.

Pengembangan karyawan bertujuan untuk mengurangi kerusakan barang, produksi, dan mesin-mesin karena karyawan semakin ahli dan terampil dalam melaksanakan pekerjaannya.

4) Kecelakaan.

Pengembangan bertujuan untuk mengurangi tingkat kecelakaan karyawan, sehingga jumlah biaya pengobatan yang dikeluarkan perusahaan berkurang.

5) Pelayanan.

Pengembangan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari karyawan kepada konsumen perusahaan, karena pemberian pelayanan yang baik merupakan daya tarik yang sangat penting bagi rekan-rekan perusahaan bersangkutan.

6) Moral.

Melalui pengembangan, moral karyawan akan lebih baik karena keahlian dan keterampilannya sesuai dengan pekerjaannya sehingga mereka antusias untuk menyelesaikan pekerjaannya lebih baik.

7) Karier.

Melalui pengembangan, kesempatan untuk meningkatkan karier karyawan semakin besar, karena keahlian, keterampilan, dan prestasi kerjanya lebih baik.

8) Konseptual.

Melalui pengembangan, manajer semakin cakap dan cepat dalam mengambil keputusan yang lebih baik, karena *technical skill*, dan *managerial skill*nya lebih baik.

9) Konsumen.

Pengembangan karyawan akan memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat atau konsumen karena mereka akan memperoleh barang atau pelayanan yang lebih bermutu.

Prinsip pengembangan adalah peningkatan kualitas dan kemampuanbekerja karyawan.Program pengembangan adalah suatu jenis rencanayang konkret karena di dalamnya sudah tercantum sasaran, kebijakan,prosedur, anggaran, dan waktu pelaksanaan.Supaya pengembangan ini mencapai hasil yangbaik dengan biaya relatif kecil hendaknya terlebih dahulu ditetapkan program pengembangan.

c. Jenis-Jenis Pengembangan Sumber Daya Manusia

Dalam program pengembangan harus dituangkan sasaran, kebijakan prosedur, anggaran, peserta, kurikulum, dan waktu pelaksanaannya.Program pengembangan harus berprinsipkan pada peningkatan efektivitasdan efisiensi kerja masing–masing karyawan pada jabatannya.Programpengembangan suatu organisasi hendaknya diinformasikan secara terbuka kepada semua karyawan atau anggota supaya mereka mempersiapkandirinya masing-masing.Implementasi dari pengembangan Sumber Daya Manusia memiliki beberapa jenis yang dapat diterapkan di sebuah organisai usaha ataupun bisnis. Menurut Gary Dessler (2010:298-300) menyatakan bahwa jenis pengembangan sumber daya manusia terbagi menjadi beberapa bentuk, anantara lain:

1) Metode Studi Kasus.

Metode studi kasus memberikan gambaran tertulis kepada orang yang dilatih tentang masalah keorganisasian.Kemudian, orang itu menganalisis kasus tersebut, memeriksa

masalahnya, dan menyajikan temuan serta solusinya didalam diskusi dengan peserta pelatihannya lainnya.

2) Permainan Manajemen.

Permainan manajemen terkomputerisasi atau menggunakan CD-ROM, orang yang dilatih dibagi menjadi beberapa kelompok dengan anggota lima hingga enam orang. Masing-masing kelompok bersaing dalam simulasi. Setiap kelompok biasanya harus memutuskan, misalnya; (1) berapa banyak yang dihabiskan untuk iklan; (2) berapa banyak untuk produksi; (3) berapa banyak persediaan yang harus disimpan; (4) dan berapa banyak barang yang harus diproduksi. Pelatihan ini membantu orang yang dilatih untuk mengembangkan keterampilan dalam pemecahan masalah.

3) Seminar.

Banyak perusahaan dan universitas yang menawarkan seminar dan konferensi pengembangan manajemen dengan menggunakan *Web*. Sebagai contoh, *American Management Association* menyediakan ribuan kursus dalam bidang-bidang: dari *accounting* dan pengendalian hingga pelatihan sifat asertif, keterampilan dasar keuangan, sistem informasi, manajemen proyek, manajemen pembelian, dan manajemen kualitas total.

4) Program yang terkait dengan universitas.

Banyak universitas yang menyediakan program pendidikan eksekutif, pendidikan lanjutan, kepemimpinan, Supervisi, dan sejenisnya. Program itu dapat berkisar antara program 1 hingga 4 hari, khususnya untuk program pengembangan eksekutif memakan waktu satu hingga empat bulan.

5) Permainan Peran.

Tujuan permainan peran adalah menciptakan situasi realistis dan orang yang dilatih berperan sebagai salah satu tokoh dalam situasi tersebut.

6) Pembuatan Model Perilaku.

Pembuatan model perilaku adalah menentukan cara yang benar yang akan dilakukan oleh orang-orang yang dilatih, membiarkan mereka melakukan praktik dengan cara tersebut, kemudian memberikan umpan balik atas prestasi mereka. Prosedur dasar pembuatan model perilaku adalah sebagai berikut:

a) Pembuatan model. Pertama, orang yang dilatih memerhatikan rekaman video yang berisi model perilaku yang efektif dalam sebuah situasi, Rekaman itu dapat memperlihatkan seorang penyelia yang secara efektif mendisiplinkan seorang bawahannya, bila sasaran dari program pelatihan itu adalah mengajarkan bagaimana mendisiplinkan orang.

- b) Permainan peran. Berikutnya, orang yang dilatih diberikan peran untuk dimainkan dalam situasi simulasi. Di sini mereka melakukan praktik dan pengulangan perilaku efektif yang diperlihatkan model tadi.
- c) Penguatan sosial. Pelatih memberikan penguatan dalam bentuk pujian dan umpan balik yang membangun berdasarkan tindakan dalam situasi permainan peran tersebut.

Mangkunegara (2007:67) menambahkan pengembangan sumber daya manusia dikelompokkan menjadi 2 jenis, yaitu:

- 1) Pengembangan secara informal, karyawan atas keinginan dan usaha sendiri melatih dan mengembangkan dirinya dengan mempelajari buku-buku literatur yang ada hubungannya dengan pekerjaan atau jabatannya. Pengembangan secara informal menunjukkan bahwa karyawan tersebut berkeinginan keras untuk maju dengan cara meningkatkan kemampuan kerjanya. Hal ini bermanfaat bagi perusahaan karena prestasi kerja karyawan semakin besar, disamping efisiensi dan produktivitasnya juga semakin baik.
- 2) Pengembangan secara formal, karyawan ditugaskan perusahaan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan, baik yang dilakukan perusahaan maupun yang dilaksanakan oleh lembaga-lembaga pendidikan dan pelatihan. Pengembangan secara formal dilakukan perusahaan karena tuntutan pekerjaan saat ini ataupun masa datang yang sifatnya non-karier atau peningkatan karier seorang karyawan.

5. Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia

Pelatihan merupakan sebuah proses dimana orang mendapatkan kapabilitas untuk membantupencapaian tujuan organisasional. Pelatihan memberikan pengetahuan, keterampilan sertamengubah sikap yang spesifik dan dapat diidentifikasi untuk digunakan dalam pekerjaan mereka disebuah organisasi. Adanya pengetahuan danketrampilan diharapkan agar seseorang dapat melakukan pekerjaan atau tugas yang menjaditanggung jawabnya dengan menggunakan sumber daya yang maksimal untuk

mencapai hasil yang diinginkan sesuai waktu yang ditentukan dalam organisasi. Program pelatihan harus mencakup sebuah pengalaman belajar dan merupakan kegiatan organisasional yang dirancang dan dirumuskan sebagai rancangan organisasi yang efektif terdiri dari tiga faktor utama, yaitu tahap identifikasi kebutuhan pelatihan, tahap pelaksanaan pelatihan dan tahap evaluasi pelatihan (Mathis dan Jackson, 2006).

Sebagai pemenuhan kebutuhan tenaga kerja yang bermutu dan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, maka salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah dengan program pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk pengembangan sumber daya manusia, hal itu perlu dilaksanakan oleh setiap perusahaan secara berkesinambungan, agar tenaga kerja yang dimiliki benar-benar bermutu, tepat dan mempunyai keahlian serta keterampilan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaannya. Menurut Yuniarsih dan Suwanto (2008:133) pendidikan dan pelatihan merupakan penciptaan suatu lingkungan dimana para pegawai dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku yang spesifik berkaitan dengan pekerjaan. Hasibuan (2009:70) menambahkan, pendidikan dan latihan sama dengan pengembangan yang merupakan proses peningkatan keterampilan kerja, baik teknis maupun manajerial. Pendidikan berorientasi pada teori, dilakukan di dalam kelas dan berdurasi lama, sedangkan latihan berorientasi pada praktik yang dilakukan langsung ke lapangan dan berlangsung singkat. Definisi tersebut

dapat di sederhanakan bahwa pendidikan dan pelatihan tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Pendidikan dan pelatihan adalah unsur sentral dalam pengembangan karyawan dan dapat meningkatkan keterampilan, serta sikap pegawai yang lebih terfokus pada aspek teknis dan konseptual.

a. Tujuan Pendidikan dan Pelatihan

Sebuah organisasi yang menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, terlebih dahulu telah menetapkan tujuan utama dari program diklat tersebut. Agar tujuan pendidikan dan pelatihan dapat berjalan dengan efektif, sebaiknya penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan harus benar-benar dilaksanakan, sehingga tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan dapat terencana dengan baik. Menurut Siagian (2008:183-185), tujuan utama dari pendidikan dan pelatihan adalah sebagai berikut:

- 1) Manfaat bagi organisasi, peningkatan produktivitas kerja organisasi sebagai keseluruhan antara lain karena tidak terjadinya pemborosan, terwujudnya hubungan yang serasi antara atasan dan bawahan dalam hal pendelegasian wewenang, interaksi saling menghargai serta kesempatan bawahan untuk berfikir inovatif, terjadinya proses pengambilan keputusan yang lebih cepat dan cermat, meningkatkan semangat kerja seluruh organisasi.
- 2) Manfaat bagi karyawan, dapat membuat keputusan yang lebih baik, meningkatkan kemampuan, timbulnya dorongan dalam diri pekerja, peningkatan kemampuan pegawai untuk mengatasi stress, frustasi, dan konflik.
- 3) Manfaat bagi pertumbuhan dan pemeliharaan hubungan yang serasi anantara anggota organisasi, terjadi komunikasi yang efektif, adanya persepsi yang sama, terdapat iklim yang baik bagi pertumbuhan seluruh organisasi, menjadikan organisasi sebagai tempat yang menyenangkan untuk bekerja.

b. Prinsip-Prinsip Pendidikan dan Pelatihan

Siagian (2014:189), menjelaskan ada beberapa prinsip dari proses pendidikan dan pelatihan, yaitu:

- 1) Partisipasi, mengarahkan peserta agar ikut aktif di dalam program pendidikan dan pelatihan, dengan berpartisipasi maka peserta akan lebih cepat mengetahui dan menguasai apa yang telah diberikan.
- 2) Repetisi, merupakan pengulangan-pengulangan penyampaian materi dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan, guna lebih cepat untuk diingat dan dipahami.
- 3) Relevansi, yaitu materi yang ada sebaiknya diterangkan secara menyeluruh serta didukung oleh makna kongkret, supaya para peserta dapat menerima materi tersebut dengan rasa keyakinan dalam diri mereka bahwa pengetahuan yang diterima berguna bagi pekerjaan yang akan dilakukan.
- 4) Pengalihan, artinya pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh melalui penyampaian materi harus dapat diaplikasikan secara nyata dalam pekerjaan yang sebenarnya.
- 5) Umpan Balik, setelah program pendidikan dan pelatihan berakhir, para peserta dapat diberi informasi mengenai hasil yang telah capai. Sehingga diharapkan dapat memberi motivasi tinggi bagi peserta untuk lebih baik lagi di dalam proses pembelajaran

c. Metode Pendidikan dan Pelatihan

Metode pendidikan dan pelatihan adalah suatu cara yang sistematis untuk memberikan deskripsi secara luas, serta dapat mengondisikan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan dalam mengembangkan kecakapan tenaga kerja terhadap tugasnya. Menurut Gary Dessler (2010:297) adapun metode yang digunakan suatu organisasi untuk mendukung proses pendidikan dan pelatihan yang telah berlangsung, antara lain adalah:

- 1) Metode Praktis (*On the Job Training*) adalah metode yang paling banyak digunakan, karena karyawan dilatih mengenai pekerjaan yang baru dengan supervisi langsung dari seorang

pelatih yang berpengalaman. Metode ini digunakan dalam praktik sebagai berikut;

- a) Rotasi Jabatan, memberikan kepada karyawan pengetahuan mengenai bagian-bagian organisasi yang berbeda dan praktek dari berbagai macam keterampilan dan manajerial.
 - b) Latihan Intruksi Pekerjaan, suatu petunjuk pengerjaan yang diberikan secara langsung kepada pekerjaan yang digunakan terutama untuk melatih para karyawan mengenai cara pelaksanaan suatu pekerjaan.
 - c) Magang, suatu proses belajar dari seseorang atau beberapa orang lebih dan pengalaman. Pendekatan ini dikombinasikan dengan latihan *off-the-job*.
 - d) *Coaching*, pemberian bimbingan dan pengarahan dari atasan atau penyedia, kepada karyawan dalam pelaksanaan kerja.
 - e) Penugasan Sementara, penempatan karyawan pada posisi manajerial atau sebagai anggota panitia tertentu dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Karyawan terlibat dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah-masalah organisasi.
- 2) Metode-metode Simulasi (*Off The Job Training*). Pendekatan ini karyawan sebagai peserta pendidikan dan pelatihan menerima representasi tiruan yaitu suatu aspek organisasi dan diminta untuk menanggapi seperti dalam keadaan yang sebenarnya. Diantara metode-metode simulasi yang paling umum digunakan adalah;
- a) Metode Studi Kasus, karyawan yang terlibat dalam tipe pelatihan ini, mengidentifikasi masalah-masalah, menganalisa situasi dan meumuskan penyelesaian alternatif. Metode studi kasus ini dapat mengembangkan kemampuan karyawan dalam pengambilan keputusan.
 - b) *Role Playing*, teknik ini merupakan suatu peralatan yang memungkinkan para peserta pelatihan untuk memainkan peran yang berbeda. Efektivitas metode ini bergantung pada kemampuan peserta dalam memainkan peranan yang ditugaskan kepadanya.
 - c) *Bussines Games*, suatu simulasi pengambilan keputusan skala kecil yang dibuat sesuai dengan situasi kehidupan bisnis nyata. Permainan disusun dengan aturan-aturan tertentu sehingga diperoleh teori ekonomi atau studi bisnis, dengan cara para peserta memainkan *game* dengan memutuskan harga produk yang akan dipasarkan. Tujuannya adalah untuk melatih para karyawan dalam pengambilan keputusan dan cara mengolah kegiatan operasional perusahaan.

- d) *Laboratory Training*, teknik ini adalah suatu bentuk latihan kelompok yang terutama digunakan untuk mengembangkan keterampilan antar pribadi. Latihan ini berguna untuk pengembangan berbagai perilaku bagi tanggung jawab pekerjaan di waktu yang akan datang.
- e) Program-program Pengembangan Eksekutif, program ini biasanya diadakan di universitas atau lembaga pendidikan lainnya. Organisasi bisa mengirimkan para karyawannya untuk mengikuti paket-paket khusus yang ditawarkan atau bekerja sama dengan suatu lembaga pendidikan untuk menyelenggarakan secara khusus bentuk penataran, pendidikan atau pelatihan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

6. Kinerja Karyawan

Prestasi kerja atau kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas pengalaman, kesungguhan, serta jangka waktu yang telah ditempuh (Hasibuan, 2009:87). Menurut Bangun (2012:231) berpendapat bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (*job standard*). Mangkunegara (2012:9) menambahkan kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Beberapa pengertian serta pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan atau kinerja sumber daya manusia adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) yang dapat dicapai oleh seseorang atau

sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Baik yang menghasilkan *output* dalam bentuk kuantitas maupun kualitas yang dicapai SDM berdasarkan pengalaman, kesungguhan, dan jangka waktu yang ditempuh, serta sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

a. Penilaian Kinerja Karyawan

Hasibuan (2009:87) menyatakan penilaian kinerja adalah kegiatan perusahaan melalui manajer untuk mengevaluasi perilaku kinerja karyawan guna menetapkan kebijakan selanjutnya. Penilaian ini pada dasarnya merupakan proses untuk mengestimasi dan menentukan nilai keberhasilan pelaksanaan tugas para karyawan, serta alat untuk membandingkan realisasi nyata dengan standar (*required performance*) yang dicapai karyawan. Mangkuprawira (2011:231) juga menyatakan bahwa, penilaian kinerja adalah proses yang dilakukan perusahaan dalam mengevaluasi kinerja seseorang, di mana penilaian kinerja meliputi dimensi kinerja karyawan dan akuntabilitas.

b. Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Bangun (2012: 232), penilaian kinerja dalam suatu perusahaan memiliki berbagai manfaat, antara lain:

- 1) Evaluasi Antar Individu dalam Organisasi, penilaian kinerja dapat bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi. Tujuan ini dapat memberi manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi. Kepentingan lain atas tujuan ini adalah sebagai dasar dalam memutuskan pemindahan pekerjaan (*job transferring*) pada posisi yang

tepat, promosi pekerjaan, mutasi atau demosi sampai tindakan pemberhentian.

- 2) Pengembangan Diri Setiap Individu dalam Organisasi, penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan. Setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan baik melalui pendidikan maupun pelatihan. Karyawan yang berkinerja rendah disebabkan kurangnya pengetahuan atas pekerjaannya akan ditingkatkan pendidikannya, sedangkan bagi karyawan yang kurang terampil dalam pekerjaannya akan diberi pelatihan yang sesuai.
- 3) Pemeliharaan Sistem, berbagai sistem yang ada dalam organisasi, setiap subsistem yang ada saling berkaitan antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Salah satu subsistem yang tidak berfungsi dengan baik akan mengganggu jalannya subsistem yang lain. Oleh karena itu, sistem dalam organisasi perlu dipelihara dengan baik. Tujuan pemeliharaan sistem akan memberi beberapa manfaat antara lain, pengembangan perusahaan dari individu, evaluasi pencapaian tujuan oleh individu atau tim, perencanaan sumber daya manusia, penentuan dan identifikasi kebutuhan pengembangan organisasi, dan audit atas sistem sumber daya manusia.
- 4) Dokumentasi, penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa akan datang. Manfaat penilaian kinerja disini berkaitan dengan keputusan-keputusan manajemen sumber daya manusia, pemenuhan secara legal manajemen sumber daya manusia, dan sebagai kriteria pengujian validitas.

c. Unsur-Unsur Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Hasibuan (2009:95), kinerja karyawan dapat dikatakan

baik atau dapat dinilai dari beberapa hal, yaitu :

- 1) Kesetiaan, kinerja dapat diukur dari kesetiaan karyawan terhadap tugas dan tanggung jawabnya dalam organisasi.
- 2) Prestasi Kerja, hasil kerja karyawan baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan dari pekerjaannya.
- 3) Kejujuran, kejujuran karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.
- 4) Kedisiplinan, kedisiplinan karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.

- 5) Kreativitas, kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitas dan mengeluarkan potensi yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- 6) Kerja Sama, diukur dari kesediaan karyawan dalam berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain sehingga hasil pekerjaannya akan semakin baik.
- 7) Kepemimpinan, kemampuan karyawan untuk memimpin, berpengaruh, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain untuk bekerja secara efektif.
- 8) Kepribadian, dinilai dari sikap perilaku karyawan, seperti sopan, disukai, memberi kesan menyenangkan, memperlihatkan sikap yang baik, serta berpenampilan simpatik dan wajar.
- 9) Prakarsa, dinilai dari kemampuan karyawan dalam berpikir secara orisinil dan berdasarkan inisiatif sendiri dalam menganalisis serta membuat keputusan dalam penyelesaian masalah yang dihadapi.
- 10) Kecakapan, dinilai dari kecakapan karyawan dalam menyatukan dan menyelaraskan bermacam-macam elemen yang terlibat di dalam penyusunan kebijaksanaan dan di dalam situasi manajemen.
- 11) Tanggung Jawab, kinerja karyawan juga dapat diukur dari kesediaan karyawan dalam mempertanggungjawabkan pekerjaan dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakan serta perilaku kerjanya.

d. Indikator Penilaian Kinerja

Bangun (2012:233), menyatakan bahwa untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Suatu pekerjaan dapat diukur melalui 5 dimensi, yaitu:

- 1) Kuantitas pekerjaan.
Hal ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan, yang termasuk didalamnya adalah:
 - a) Melakukan pekerjaan sesuai dengan target output yang harus dihasilkan perorang per satu jam kerja.
 - b) Melakukan pekerjaan sesuai dengan jumlah siklus aktifitas yang diselesaikan.

- 2) Kualitas pekerjaan. Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu, yang termasuk didalamnya adalah:
 - a) Melakukan pekerjaan sesuai dengan *operation* manual.
 - b) Melakukan pekerjaan sesuai dengan *inspection* manual.
- 3) Ketepatan waktu. Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Yang termasuk didalamnya adalah:
 - a) Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan deadline yang telah ditentukan.
 - b) Memanfaatkan waktu pengerjaan secara optimal untuk menghasilkan output yang diharapkan oleh perusahaan.
- 4) Kehadiran. Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan.
 - a) Datang tepat waktu.
 - b) Melakukan pekerjaan sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan.
- 5) Kemampuan kerja sama. Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu karyawan saja, untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerja sama dengan rekan sekerja lainnya.
 - a) Membantu atasan dengan memberikan saran untuk peningkatan produktivitas perusahaan.
 - b) Menghargai rekan kerja satu sama lain.
 - c) Bekerja sama dengan rekan kerja secara baik.

7. Pariwisata

a. Pengertian Pariwisata

Pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat yang lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha untuk mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam, dan ilmu (J. Spillane, 1987:21). Pengertian lain dijelaskan oleh Leiper dengan mengatakan bahwa :

“Tourism Comprises the sides and opinions people hold which shape their decisions about going on trips, about where to go (and where not to go) and what to do or not to do, about how to relate to other tourist, locals and service personnel. And it is all the bahavioural manifestations of those ideas and opinions.”(Lieper, 1995, dalam Pitana dan Diarta, 2009:45)

Pernyataan di atas memiliki maksud bahwa, pariwisata merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan seseorang berdasarkan keputusan mengenai perjalanan yang dipilih, mengenai tempat mana yang dituju, rencana kegiatan apa yang akan dilakukan pada tujuan destinasi tersebut, dan tentunya akan melibatkan hubungan interaksi dengan sesama wisatawan, penyedia jasa wisata, serta masyarakat setempat.

Pariwisata dalam arti modern adalah fenomena zaman sekarang yang didasarkan pada kebutuhan akan kesehatan dan pergantian hawa, penilaian dalam menumbuhkan cinta pada alam, kesenangan dan kenikmatan alam semesta pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan bangsa dan kelas dalam masyarakat manusia sebagai hasil perkembangan perniagaan, industri, perdagangan, dan adanya semakin sempurna alat-alat pengangkutan (Nyoman S.Pendit, 1999:32). Pada hakikatnya berpariwisata adalah suatu proses bepergian sementara oleh seseorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain seperti sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar (Suwantoro, 2004:3).

Sesuai dengan telaah definisi pariwisata yang telah diuraikan, terdapat berbagai variasi pengertian dan variasi batasan di dalam menyebutkan arti dari pariwisata. Sehingga definisi pariwisata memiliki pengertian yang cukup luas. Namun ada beberapa komponen pokok yang secara umum disepakati di dalam batasan pariwisata (khususnya pariwisata internasional), yaitu sebagai berikut:

- 1) *Traveler*, yaitu orang yang melakukan perjalanan antar dua atau lebih lokalitas.
- 2) *Visitor*, yaitu orang yang melakukan perjalanan ke daerah yang bukan merupakan tempat tinggalnya, kurang dari 12 bulan, dan tujuan perjalanannya bukanlah untuk terlibat dalam kegiatan untuk mencari nafkah, pendapatan, atau penghidupan di tempat tujuan.
- 3) *Tourist*, yaitu bagian dari *visitor* yang menghabiskan waktu paling tidak satu malam (24jam) di daerah yang dikunjungi.

Semua definisi yang dikemukakan oleh para ahli selalu mengandung beberapa unsur pokok, yaitu :

- 1) Adanya unsur *travel* (perjalanan), yaitu pergerakan manusia dari satu tempat ke tempat yang lain.
- 2) Adanya unsur tinggal sementara di tempat yang bukan merupakan tempat tinggal yang biasanya.
- 3) Tujuan utama dari pergerakan manusia tersebut bukan untuk mencari penghidupan/pekerjaan di tempat yang di tuju (Richardson and Fluker 2004:5).

b. Jenis Pariwisata

Kebanyakan batasan pariwisata telah merinci motif-motif yang mendorong seseorang untuk mengadakan perjalanan wisata. Terutama pada international tourism, motif- motif tersebut sangat bervariasi dan mempunyai pengaruh yang menentukan pada daerah tujuan wisata yang akan dikunjunginya. Perbedaan motif-motif tersebut tercermin dengan adanya berbagai jenis pariwisata. Karena suatu daerah maupun suatu destinasi pada umumnya dapat memnyajikan berbagai atraksi wisata. Walaupun banyak jenis wisata di tentukan menurut motif tujuan perjalanan, dapat pula di bedakan dengan adanya beberapa jenis pariwisata khusus. Menurut J. Spillane (1987: 29-31) menyebutkan beberapa jenis pariwisata sebagai berikut:

- 1) Pariwisata untuk menikmati perjalanan (*pleasure tourism*), bentuk pariwisata ini dilakukan oleh orang-orang yang meninggalkan tempat tinggalnya untuk berlibur, untuk memenuhi kehendak ingintahunya, untuk melihat sesuatu yang baru, untuk menikmati keindahan alam, dan untuk mendapatkan ketenangan dan kedamaian di tempat tujuannya berwisata. Jenis pariwisata ini didasari oleh rasa yang mendalam oleh pelakunya bukan hanya sekedar berwisata, tetapi menyangkut rasa kenikmatan dan *pleasure* yang akan diperoleh selama melakukuakan kegiatan wisata. Kenikmatan tersebut akan di cari sesuai dengan cara dan karakter kepribadian individu.
- 2) Pariwisata untuk rekreasi (*recreation tourism*), jenis pariwisata ini dilakukan oleh orang-orang yang menghendaki pemanfaatan hari-hari liburnya untuk beristirahat, untuk memulihkan kembali kesegaran jasmani dan rohaninya. Mereka akan tinggal selama mungkin di tempat yang dianggapnya benar-benar menjamin tujuan-tujuan rekreasi tersebut dengan maksud untuk menemukan kenikmatan yang di perlukan.
- 3) Pariwisata untuk kebudayaan (*cultural tourism*), jenis wisata ini di tandai oleh adanya rangkaian motivasi, seperti keinginan untuk belajar di puast-pusat pengajaran dan riset, untuk

mempelajari adat istiadat, kelembagaan, dan cara hidup masyarakat di luar tempat tinggalnya.

- 4) Pariwisata untuk olah raga (*sport tourism*), jenis ini di bagi menjadi dua kategori, yaitu:
 - a) *Big sport events*, pariwisata yang menyajikan peristiwa-peristiwa olahraga besar seperti, *Olympiade Games*, kejuaraan sepak bola dunia, kejuaraan tinju dunia, dan lain-lain. Penikmatnya tidak hanya tertarik pada objek olah raga yang dimainkannya tetapi juga dari segi keramaian penonton dan unsur-unsur lain pendukung industri olah raga tersebut.
 - b) *Sporting tourism of the practitioners*, yaitu pariwisata olah raga yang di praktikan secara langsung oleh individu maupun kelompok, seperti pendakian gunung, berkuda, memancing, dan lain sebagainya.
 - c) Pariwisata untuk urusan usaha dagang (*business tourism*), pariwisata yang berfokus pada keperluan bisnis ataupun transaksi usaha dan biasanya di lakukan pada waktu dan tempat yang telah di tentukan.
 - d) Pariwisata untuk berkovensensi (*convention tourism*), wisata yang berupa penyediaan tempat pertemuan dan konvensi dengan fasilitas penunjang yang di perlukan untuk efisiensi operasi konvensi, pariwisata jenis ini telah mengalami perkembangan yang cukup pesat di Indonesia.

c. Daya Tarik Wisata

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 tahun 2009, Daya Tarik Wisata dijelaskan sebagai segala sesuatu yang memiliki keunikan, kemudahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau kunjungan wisatawan. Ismayanti (2009:147) memaparkan bahwa daya tarik wisata merupakan fokus utamapenggerak pariwisata di sebuah destinasi. Dalam arti, daya tarik wisata sebagai penggerak utama yang memotivasi wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat. Potensi daya tarik wisata memiliki beberapa tujuan diantaranya adalah; (1) memperoleh keuntungan baik dari segi ekonomi berupa devisa negara

dan pertumbuhan ekonomi serta dari segi sosial berupapeningkatan kesejahteraan rakyat dan menghapuskan kemiskinan; (2) menghapuskan kemiskinan dengan pembukaan lapangan pekerjaan dan mengatasi pengangguran; (3) memenuhi kebutuhan rekreasi masyarakat, sekaligus mengangkat citra bangsa dan memperkuat jati diri bangsa, memupuk rasa cinta tanah air melalui pengusaha daya tarik dalam negeri; (4) melestarikan alam, lingkungan dan sumber daya, sekaligus memajukan kebudayaan melalui pemasaran pariwisata; (5) dan mempererat persahabatan antar bangsa dengan memahami nilai agama, adat istiadat dan kehidupan masyarakat.

8. Sumber Daya Manusia Pariwisata

Sumber daya manusia diakui sebagai salah satu komponen yang penting dalam pembangunan pariwisata. Hampir setiap tahap dan elemen pariwisata memerlukan sumber daya manusia untuk menggerakkannya. Singkatnya, faktor sumber daya manusia sangat menentukan eksistensi pariwisata. Sebagai salah satu industri jasa, sikap dan kemampuan *staff* akan berdampak krusial terhadap bagaimana pelayanan pariwisata yang diberikan kepada wisatawan dan secara langsung akan berdampak pada kenyamanan, kepuasan, serta kesan atas kegiatan wisata yang dilakukannya (Pitana dan Diarta, 2009:72).

Sumber Daya Manusia Pariwisata (SDM pariwisata) dalam pengertian ini adalah potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk

mewujudkan peranannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif di dalam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan di bidang kepariwisataan. Dari batasan pengertian tersebut, maka SDM pariwisata pada dasarnya juga dapat dipahami sebagai semua orang yang berkecimpung dan atau menyumbangkan tenaga dan pikirannya pada seluruh potensi yang terkandung di dalam usaha pariwisata, demi tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan. SDM pariwisata pada intinya dapat digolongkan berdasarkan institusinya, yaitu; (1) Institusi pemerintah; (2) Institusi swasta/ industry; (3) Masyarakat.

Menurut Koster (dalam Sunaryo 2013:201) Kemampuan atau kompetensi yang dibutuhkan oleh SDM pariwisata dalam berbagai tingkatan, diantaranya adalah:

- 1) Akademisi/ Peneliti/ Ilmuwan; SDM yang harus memiliki kompetensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan kepariwisataan.
- 2) Teknokrat; SDM yang harus memiliki kompetensi untuk mengembangkan rancang bangun, kebijakan, diversifikasi produk wisata dan pemasaran pariwisata.
- 3) Professional; SDM yang harus memiliki keahlian untuk mengelola dan mengembangkan usaha pariwisata.
- 4) Tenaga teknis; SDM yang harus memiliki kompetensi berupa ketrampilan untuk melaksanakan tugas-tugas yang bersifat teknis dalam pariwisata.

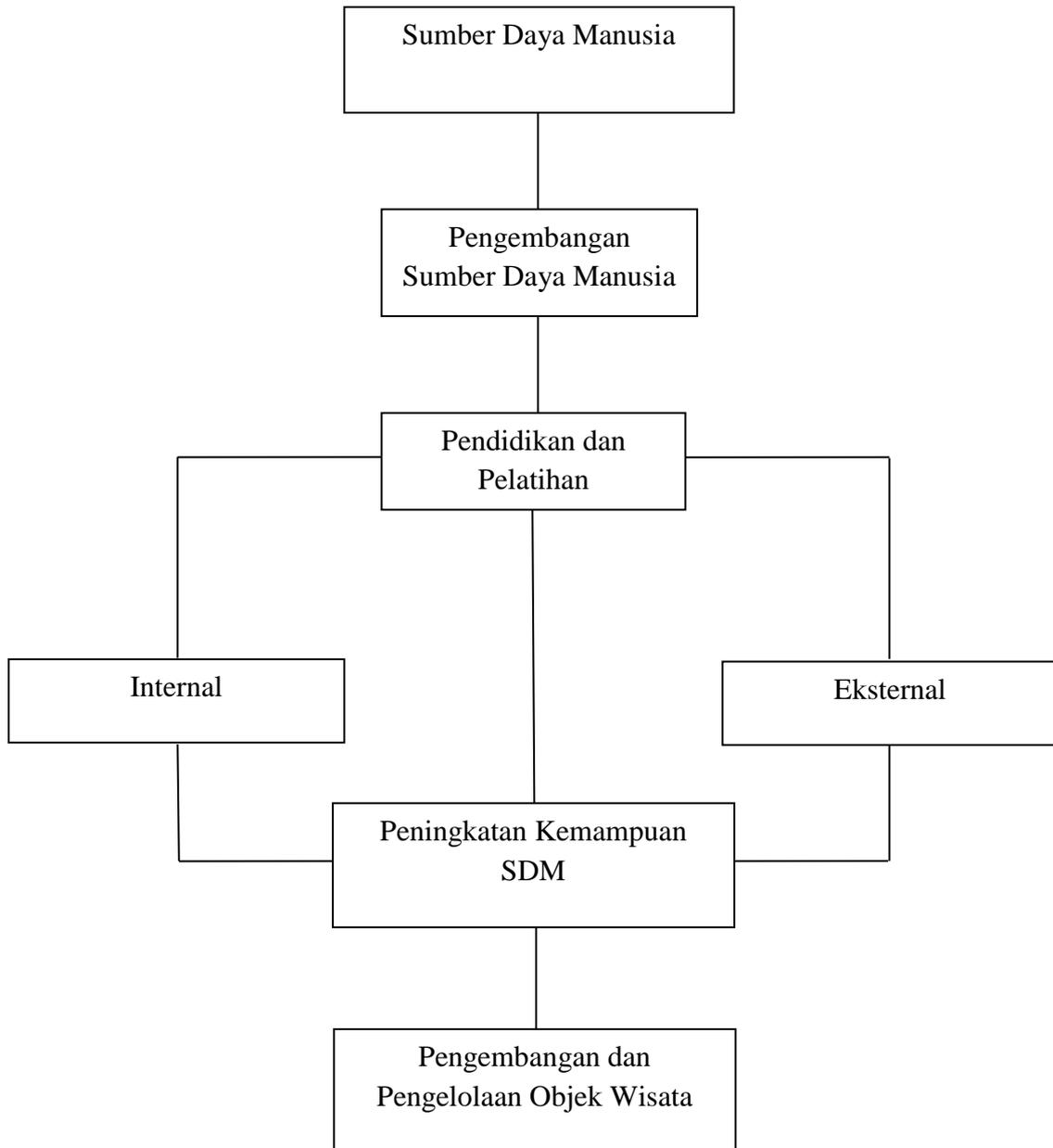
Menurut Sunaryo (2013:202) yang menjadi ruang lingkup atau area pengembangan SDM pariwisata, diantaranya meliputi:

- 1) Kompetensi, yang dimaksud dengan kompetensi dalam pengertian ini adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek; pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Indikator kinerja kompetensi ini dapat berupa perilaku di tempat kerja. Kompetensi atau kemampuan harus terdiri atas kriteria

yang jelas dan dapat dikembangkan. Pada prinsipnya kompetensi merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan karakteristik yang dapat mendorong efektifitas kinerja.

- 2) Pelatihan, merupakan bagian dari pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ketrampilan diluar sistem pendidikan yang berlaku, dalam waktu yang relatif singkat dan metodenya mengutamakan praktek dari pada teori. Proses kegiatan pelatihan pada dasarnya adalah suatu proses di mana SDM akan mendapatkan kapabilitas dalam rangka untuk mempercepat pencapaian tujuan organisasi.
- 3) *Training Skill*, pembelajaran yang diberikan kepada karyawan untuk membantu mereka meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mengerjakan pekerjaan mereka saat ini. Disamping itu, program training juga dapat digunakan sebagai metode *retraining* atau penyegaran ketika sistem-sistem baru atau proses baru diperkenalkan.
- 4) Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek; pengetahuan, keterampilan, dan atau keahlian serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 5) Sertifikasi, merupakan proses pemberian sertifikasi kepada usaha dan pekerja pariwisata untuk mendukung peningkatan mutu produk pariwisata, pelayanan, dan pengelolaan kepariwisataan.

C. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2017)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, cara ilmiah tersebut mengindikasikan kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Metodologi penelitian adalah sebuah alat yang digunakan dalam rangka pemecahan masalah yang dilakukan peneliti melalui cara mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisis, dan menginterpretasikan fakta-fakta yang diperoleh agar dapat menjawab permasalahan-permasalahan atau fenomena yang terjadi. Metode penelitian yang baik dan rasional sangat di perlukan agar hasil penelitian dapat tercapai sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan. Sehingga dalam proses pelaksanaan penelitian memerlukan metode yang sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan.

Sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan, maka jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, kondisi, sistem pemikiran ataupun peristiwa pada masa sekarang. Tipe penelitian ini berusaha menerangkan fenomena sosial tertentu. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian

yang dibatasi hanya pada penggambaran atau pendeskripsian data melalui pemahaman, pemecahan, pengantisipasi masalah (Sugiyono, 2012:5).

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2006:3) menyatakan bahwa pendekatan kualitatif sebagai berikut:

“penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sehingga dari pengertian kualitatif tersebut dapat mewujudkan bahwa pendekatan kualitatif mengarah pada latar dan individu sebagai bagian dari suatu bagian yang utuh”.

Menurut Sugiyono (2010:15), menambahkan bahwa pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post-positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penulis melalui penelitian ini akan menjelaskan, mendeskripsikan, dan menguraikan, mengenai analisis perkembangan kemampuan SDM (Sumber Daya Manusia) pada objek wisata Kampung Coklat. Serta dalam proses penelitian ini akan melakukan pengumpulan data yang diperoleh dari wawancara, dokumentasi, dan observasi.

B. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian adalah pemusatan garis besar dari pengamatan penelitian guna membatasi pokok studi yang akan diteliti, sehingga observasi dan analisa penelitian lebih terarah. Fokus penelitian menurut Moleong (2006:7) adalah sebagai pusat perhatian yang dimaksud untuk membatasi suatu permasalahan yang diteliti agar tidak terjadi pembiasan dengan mempersepsikan maupun mengkaji permasalahannya. Pada dasarnya masalah dalam penelitian kualitatif bertumpu pada suatu fokus. Spardley dalam Sugiyono (2010) mengungkapkan bahwa fokus penelitian merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang di telah di tentukan, dalam penilitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Perkembangan kemampuan SDM (Sumber Daya Manusia) di objek wisata Kampung Coklat.
2. Peningkatan kemampuan SDM (Sumber Daya Manusia) di objek wisata Kampung Coklat.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau letak dimana peneliti melakukan penelitian. Berdasarkan lokasi ini, peneliti akan memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan tema, masalah, serta fokus penelitian. Lokasi penelitian terletak di area objek wisata Kampung Coklat, Jalan Benteng

Blorok No. 18, Desa Plosorejo, Kecamatan Kademangan, Kabupaten Blitar, sekitar \pm 20 km ke arah selatan dari pusat kota Blitar.

D. Jenis dan Sumber Data

Moleong (2012:157) mendefinisikan sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berdasarkan hal tersebut data penelitian di bedakan menjadi dua jenis sebagai berikut:

1. Sumber data primer.

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung, bersumber dari lapangan penelitian. Sumber tersebut diperoleh dari pihak yang terkait sebagai informan dalam objek penelitian. Data diperoleh dari hasil wawancara peneliti dengan pihak yang terkait. Adapun sumber data primer yang di peroleh dari penilitian ini adalah:

- a. Manajer bidang sumber daya manusia dan personalia.
- b. Manajer bidang operasional dan event.
- c. Karyawan bidang kepeemanduan.
- d. Karyawan bidang kantor/ GRO (Guest Reception Officer)

2. Sumber data sekunder.

Data sekunder adalah data yang sumbernya diluar kata dan tindakan yang merupakan sumber kedua, akan tetapi data sekunder tidak bisa diabaikan. Dilihat dari sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi dari sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dikumen pribadi dan dokumen resmi. Selain itu data sekunder

dapat dikatakan sebagai data yang lebih dulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang di luar peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sebenarnya adalah data yang asli.

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari kantor pengelola objek wisata Kampung Coklat seperti, data struktur organisasi kampung coklat, visi dan misi Kampung Coklat, data standar operasional prosedur karyawan Kampung Coklat, data standar operasional prosedur karyawan bidang resepsionis atau guest reception officer, dan data tahap-tahap materi didalam kepemanudan paket edukasi wisata Kampung Coklat.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Arikunto (2006:134) adalah cara peneliti untuk mengumpulkan data, cara tersebut menunjuk pada suatu yang abstrak, tidak dapat mewujudkan dalam kasat mata tetapi dapat dipertontonkan penggunaannya. Menurut Sugiyono (2010:62) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Moleong (2012:186) wawancara merupakan percakapan dengan mengajukan pertanyaan. Percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*Interviewer*) dan terwawancara (*interviewees*). Pewawancara memberikan pertanyaan kepada terwawancara untuk

memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan. Maka dari itu wawancara diperoleh melalui tanya jawab secara langsung dengan beberapa orang yang berkompeten untuk mendapatkan segala sesuatu yang berhubungan penelitian. Menurut Sugiyono (2010:194), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Melalui wawancara, peneliti dapat melakukan *face to face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan nara sumber, atau terlibat dalam *focus group interview* (*interview* dalam kelompok tertentu). Wawancara seperti itu memerlukan pertanyaan-pertanyaan yang secara umum tidak terstruktur atau acak dan bersifat terbuka yang di rancang untuk memunculkan pandangan dan opini dari nara sumber (Creswell, 2013: 267). Wawancara dilakukan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan, data dan informasi tersebut diperoleh dari narasumber yaitu pelaku serta pemangku kepentingan sebagai objek penelitian. Dalam penelitian ini penulis mewawancarai beberapa informan penting dari pihak interes objek wisata Kampung Coklat, yaitu sebagai berikut:

- a. Bapak Mustakim, Manajer Bidang Personalia Kampung Coklat, wawancara dilakukan pada hari Rabu, 13 September 2017, pukul 10:36 WIB

- b. Bapak Akhsin, Manajer Bidang Operasional/ Event Kampung Coklat, wawancara dilakukan pada hari Rabu, 30 Agustus 2017, pukul 13:17 WIB)
- c. Deni Syahputra, karyawan Kampung Coklat Divisi Kepemanduan, wawancara dilakukan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)
- d. Asri Nurul Utami, karyawan Kampung Coklat Divisi Guest Reception Officer (GRO), wawancara dilakukan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

2. Observasi

Menurut Creswell (2013:267) observasi merupakan kegiatan yang dapat dilakukan oleh peneliti untuk secara langsung turun ke lapangan/objek penelitian dan melakukan pengamatan guna memperoleh data yang diperlukan. Didalam pengamatan ini dapat melakukan perekaman dan pencatatan atas kejadian-kejadian yang terjadi. Dalam penelitian ini pengamatan dilakukan pada area objek wisata Kampung Coklat Kabupaten Blitar. Serta melakukan pengamatan pada lokasi sekitar objek wisata Kampung Coklat yang terkait dengan kebutuhan penelitian, dengan cara melihat dan mencatat hal-hal yang dianggap penting dalam penelitian ini.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari, mencatat, dan mengumpulkan dokumen-dokumen berupa arsip-arsip dan catatan-catatan yang menjadi bahan masukan dalam

penyusunan penelitian yang di anggap penting dan relevansi dengan masalah yang diteliti. Menurut Moleong (2012:217) dokumentasi merupakan bahan tertulis ataupun film, dokumentasi yang digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan. Peneliti mengumpulkan data atau informasi dalam bentuk gambar dan data tertulis terkait penelitian yang di lakukan di Kampung Coklat, seperti bagian struktur organisasi Kampung Coklat, dokumentasi kegiatan pelatihan karyawan, dan dokumentasi fasilitas Kampung Coklat.

F. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:222) mengungkapkan bahwa terdapat dua hal utama yang memengaruhi kualitas penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Oleh karena itu instrumen penelitian sangat penting dalam suatu penelitian. Instrumen penelitian adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah, mengolah dan menganalisa serta menyajikan data-data secara obyektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan. Jadi semua alat yang bisa mendukung suatu penelitian disebut instrumen penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti sendiri

Hal ini sesuai dengan metode penelitian yang di pakai yaitu metode penelitian kualitatif, dimana pengumpulan data lebih tergantung pada diri

peneliti sendiri. Disini peneliti sebagai instrumen utama (*instrumen guide*) dengan menggunakan panca indra untuk menyaksikan dan mengamati proyek atau fenomena dalam penelitian ini.

2. Pedoman wawancara

Pedoman wawancara merupakan serangkaian pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden untuk digunakan sebagai petunjuk pada saat melakukan wawancara.

3. Catatan lapangan

Catatan ini dibuat setelah peneliti mengadakan pengamatan ataupun wawancara. Catatan ini merupakan hasil penelitian yang didengar, dilihat, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi data dalam penelitian kualitatif.

4. Alat Pendukung Lainnya

Peneliti akan menggunakan buku catatan lapangan dan *recorder* yang digunakan untuk mencatat dan merekam informasi yang diperoleh selama penelitian di lapangan.

G. Analisis Data

Analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola mensintesis, mencari dan menemukan pola, menemukan yang penting dan yang dipelajari serta memutuskan yang dapat diceritakan kepada orang lain (Bogdan dan Biklen dalam Moleong

2012:248). Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles and Huberman. Berikut adalah langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2014:246) yang meliputi:

1. Pengumpulan data
Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.
2. Reduksi Data
Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Reduksi data bisa dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada dalam data penelitian. Dengan kata lain proses reduksi data ini dilakukan oleh peneliti secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan catatan-catatan inti dari data yang diperoleh dari hasil penggalian data. Dengan demikian, tujuan dari reduksi data ini adalah untuk menyederhanakan data yang diperoleh selama penggalian data di lapangan.
3. Penyajian data
Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Langkah ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. hal ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya.
4. Kesimpulan atau verifikasi
Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut.

H. Keabsahan Data

Penelitian kualitatif akan dikatakan absah bila mengandung nilai-nilai terpercaya. Teknik pemeriksaan diperlukan untuk menetapkan keabsahan

(*trustworthiness*) data. Triangulasi adalah cara yang paling umum digunakan dalam penjaminan validitas data dalam penelitian kualitatif. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan data atau sebagai pembanding terhadap data itu. Menurut Moleong (2012:330-332) triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Data tersebut digunakan untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain bahwa dengan triangulasi, peneliti dapat melihat ulang temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode atau teori. Untuk itu maka peneliti dapat melakukannya dengan jalan:

1. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
2. Mengeceknnya dengan berbagai sumber data
3. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

Penelitian kualitatif memiliki beberapa macam teknik pemeriksaan keabsahan data (triangulasi), yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, triangulasi penyidik, dan triangulasi teori (Moleong, 2007:330-331). Peneliti telah memilih salah satu dari beberapa jenis teknik pemeriksaan keabsahan

tersebut yaitu triangulasi sumber. Triangulasi sumber dipilih berdasarkan alasan paling tepat untuk diterapkan dalam penelitian ini. Triangulasi sumber adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang dapat dilakukan dengan jalan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang dengan latar belakang yang berbeda.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kampung Coklat

Gambaran umum Kampung Coklat merupakan penjelasan mengenai Objek Wisata Kmapung Coklat yang memberikan informasi tentang organisasi secara umum. Kampung Coklat merupakan sebuah tujuan atraksi wisata baru di Kabupaten Blitar yang berdiri pada bulan April 2014. Objek wisata ini menyediakan sebuah wisata yang memberikan pengetahuan atau wisata edukasi. Sesuai namanya, Kampung Coklat memberikan pengalaman berwisata yang berorientasi seputar coklat. Mulai dari proses pembibitan, perawatan pohon coklat, pengolahan biji kakao, hingga proses produksi, serta menjual berbagai olahan produk coklat. Gambar berikut ini menunjukkan kondisi terkini objek wisata Kampung Coklat.



Gambar 2. Kondisi Terkini Objek Wisata Kampung Coklat

Sumber: Dokumentasi Peneliti (2017)

1. Sejarah Perusahaan

Berawal saat peternakan ayam petelur milik Bapak Kholid Mustofa (Pimpinan Kampung Coklat) mengalami kerugian besar akibat terjangkit virus Flu Burung pada tahun 2004. Kebun seluas 750 m² milik keluarga yang sudah ditanami Kakao sejak tahun 2000 menjadi inspirasi awal. Ketiadaan pekerjaan dan tuntutan ekonomi mengantar Bapak Kholid Mustofa lebih fokus dikebun kakao tersebut. Hasil panen Kakao pertama dijual ke Sumber Pucung dengan harga Rp9.000,-/kg. Harga tersebut menjadi motivasi, beliau berfikir; “Yang tidak dirawat saja bisa laku segitu apalagi jika dirawat”. Akhirnya beliau memutuskan untuk mendalami budidaya kakao dengan magang di PTPN XII Blitar dan Puslit Koka Jember.

Setelah mengikuti magang di PTPN XII Blitar dan Puslit Koka Jember, akhirnya beliau menekuni budidaya kakao dengan mengajak beberapa rekan yang kemudian membentuk Gapoktan (Gabungan Kelompok Tani) Guyub Santoso. Gapoktan Guyub Santoso berdiri sejak 1 Januari 2005. Pada perkembangannya Gapoktan Guyub Santoso membentuk badan hukum UD, CV dan KSU yang kesemuanya bernama Guyub Santoso dan bergerak di bidang pemasaran biji Kakao baik di pasar regional, nasional maupun ekspor. Gapoktan Guyub Santoso melakukan pengembangan dengan memulai memproduksi olahan coklat sejak tahun 2013. Coklat dengan cita rasa original ber-merk GuSant menjadi produk unggulan Guyub Santoso. Coklat GuSant merupakan coklat berbahan

original yang memiliki cita rasa khas yang berbeda dengan coklat dipasaran Indonesia pada umumnya. Dengan bekerja sama dengan marketing professional produk coklat GuSant pernah dipasarkan di beberapa bandara, diantaranya Surabaya, Solo dan Yogyakarta.

Produksi olahan coklat yang dirasa bisa diterima oleh masyarakat tersebut, mendorong Bapak Kholid Mustofa yang sekaligus merupakan ketua kelompok tani Guyub Santoso mempunyai inisiatif mengembangkan potensi yang ada untuk dikembangkan ke ranah pengelolaan wisata. Sehingga setahun berselang, tepatnya pada tahun 2014 Kampung Coklat berdiri dan memulai pengembangan dan pengelolaan usaha pada bidang pariwisata yang dikelola oleh Bapak Kholid Mustofa sebagai pimpinan serta mengajak beberapa rekan. Pada mulanya lahan yang dimanfaatkan untuk pengembangan Kampung Coklat adalah tanah milik Bapak Mustofa sendiri. Lahan itu merupakan area kebun kakao yang sekaligus disampingnya terdapat mesin pengolahan coklat milik kelompok tani Guyub Santosa. Dengan adanya kebun kakao dan sekaligus tersediannya alat pengolahan kakao, menciptakan ide untuk membuat paket edukasi mengenai budidaya coklat dan edukasi untuk membuat produk olahan coklat.

Sebagai cara awal untuk memperkenalkan paket edukasi itu pada mulanya Bapak Kholid Mustofa beserta rekan kerjanya menawarkan ke sebuah Taman Kanak-Kanak (TK) untuk dapat belajar mengenai budidaya coklat di area pengolahan coklat yang dulunya masih dimiliki oleh

kelompok tani Guyub Santosa tersebut. Sekitar 40 anak TK yang datang ke kebun dan pengolahan coklat tersebut ternyata menikmati terhadap pembelajaran atau edukasi yang dilakukan, dan guru dari rombongan murid TK itu mengutarakan ketertarikannya terhadap konsep edukasi yang ditawarkan. Kemudian guru tersebut juga berencana melakukan kunjungan kembali dengan membawa orang tua murid dari siswa TK. Setelah mereka datang berkunjung dengan orang tua murid, respon orang tua murid yang berkunjung-pun juga mengutarakan ketertarikannya. Mereka juga mengajukan beberapa permintaan terhadap fasilitas dan memberikan masukan kepada Bapak Kholid Mustofa untuk penciptaan sebuah objek wisata. Berawal dari hal itu, informasi dari orang tua murid dan guru tersebut mengenai kunjungan mereka ke pengelolaan coklat Guyub Santosa akhirnya menyebar luas, kemudian banyak murid TK dari sekolah lain yang berkunjung dan banyak pula masyarakat umum yang datang.

Menyadari respon masyarakat yang tertarik dan semakin banyak dikunjungi, Bapak Kholid Mustofa kemudian mengajak beberapa rekannya membentuk manajemen atau kelompok kerja untuk memperbaiki kondisi area kebun dan membangun beberapa fasilitas. Setelah hal tersebut dilakukan jumlah kunjungan semakin bertambah banyak, kemudian dibentuklah Objek Wisata Kampung Coklat yang berkonsep wisata edukasi pada Tahun 2014. Selanjutnya pihak manajemen-pun bekerja keras untuk terus melakukan perbaikan fasilitas dan jasa yang ditawarkan.

Hal tersebut memang perlu dilakukan untuk menjaga eksistensi dari keberadaan Objek Wisata Kampung Coklat, serta dapat meningkatkan kualitas dan mutu Kampung Coklat yang masuk dalam fase perkembangan.

2. Visi dan Misi Perusahaan

Visi adalah suatu pandangan jauh tentang perusahaan, tujuan-tujuan perusahaan dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut pada masa yang akan datang. Visi dari Kampung Coklat adalah sebagai berikut:

- a. Mengedukasi masyarakat Indonesia yang cerdas, mandiri, berdaya dan sejahtera.
- b. Tumbuhnya perekonomian masyarakat Indonesia yang berkeadilan.

Untuk mencapai dan merealisasikan visi yang telah dijabarkan tersebut, perlu adanya sebuah misi. Misi merupakan pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh perusahaan dalam usaha mewujudkan visi yang telah ditetapkan. Misi yang dimiliki oleh Kampung Coklat adalah:

- a. Mengedukasi masyarakat Indonesia akan pentingnya komoditas kakao Indonesia.
- b. Mendorong pertumbuhan produksi kakao dan coklat olahan Indonesia.
- c. Menumbuhkan generasi penerus yang peka terhadap kearifan lokal dan pemanfaatannya untuk kesejahteraan masyarakat.
- d. Menjadikan Indonesia sebagai tuan rumah bagi coklat terlezat didunia.

3. Jasa Yang Ditawarkan

Sebagai objek wisata yang menjalankan kegiatan pengelolaan dan operasionalnya, Kampung Coklat menawarkan jasa paket wisata edukasi dan jasa penyewaan tempat untuk forum dan acara. Paket yang ditawarkan ke konsumen atau wisatawan tersebut tentunya juga memiliki beberapa pilihan spesifikasi harga dengan pelayanan dan fasilitas yang berbeda. Paket wisata tersebut antara lain:

a. Paket Edukasi

- 1) Paket A, untuk PAUD dan TK, biaya/ peserta: Rp 17.500.

Fasilitas: Tiket masuk Kampung Coklat, Pemandu wisata (pengenalan budidaya kakao atau coklat), Free minuman coklat, Menghias coklat di *Cooking Class* (hasil dibawa pulang), Sertifikat wisata edukasi Kampung Coklat.

- 2) Paket B, untuk SD dan SMP, biaya/ peserta: Rp 22.500.

Fasilitas: Tiket masuk Kampung Coklat, Pemandu wisata tentang pengenalan budidaya kakao (pembenihan, budidaya, panen, paska panen, sampai menjadi coklat olahan), Free minuman coklat dan snack olahan coklat, Menghias coklat hasil dibawa pulang, Sertifikat wisata edukasi Kampung Coklat.

- 3) Paket C, untuk SMA dan Universitas, biaya/ peserta: Rp 32.500.

Fasilitas: Tiket masuk Kampung Coklat, Pemandu wisata tentang pengenalan budidaya kakao (pembenihan, budidaya, panen, paska panen, sampai menjadi coklat olahan), Free minuman coklat dan

snack olahan coklat, Menghias coklat hasil dibawa pulang, Bibit kakao siap tanam, Sesi diskusi dengan Manajemen Kampung Coklat dengan materi “*Succes Story* Kampung Coklat” Sertifikat wisata edukasi Kampung Coklat.

b. Paket Forum/ Meeting

1) Paket A, paket sewa tempat dengan AC, biaya: Rp 30.000.

Fasilitas: Tiket masuk Kampung Coklat, Meja, Kursi, Sound System.

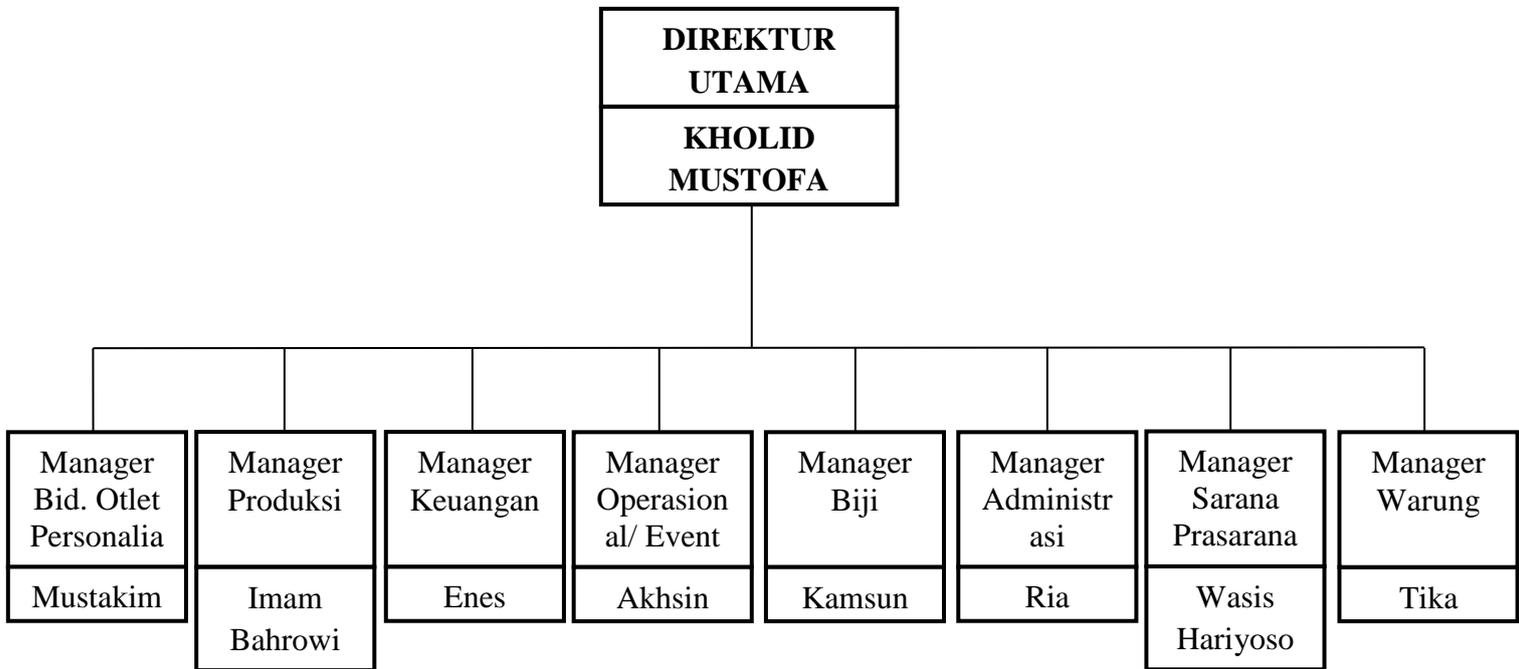
2) Paket B, paket sewa non AC, biaya: Rp 25.000.

Fasilitas: Tiket masuk Kampung Coklat, Tiket masuk Kampung Coklat, Meja, Kursi, Sound System. Biaya sewa LCD Proyektor + Screen: Rp 150.000.

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah gambaran yang memperlihatkan suatu susunan logis, tertib, dan serasi, yang menunjukkan sebuah alur informasi, wewenang, dan tanggung jawab. Struktur Kampung Coklat ditunjukkan pada gambar di bawah ini.

Struktur Organisasi Objek Wisata Kampung Coklat



Gambar 3. Bagan Susunan Organisasi Objek Wisata Kampung Coklat

Sumber : Kampung Coklat (2017)

B. Penyajian Data dan Fokus Penelitian

1. Kemampuan Karyawan Pada Objek Wisata Kampung Coklat

a. Kondisi Kemampuan Karyawan Pada Awal Perekrutan

1) Keterampilan atau Keahlian

Kampung Coklat merupakan salah satu objek wisata yang menawarkan paket edukasi mengenai budidaya penanaman kakao, pemanenan kakao, hingga proses pengolahan hasil paska panen sampai menjadi produk siap jual. Kampung Coklat juga memiliki berbagai macam fasilitas pendukung lainnya guna mendukung pemenuhan kebutuhan serta pelayanan kepada wisatawan, maka dari itu Kampung Coklat adalah salah satu perusahaan yang termasuk bergerak di bidang industri pariwisata. Pengelolaan dan pengembangan perusahaan tentunya sudah dilakukan sejak awal berdiri sampai saat ini, dengan dukungan dan hasil kerja yang dilakukan oleh para karyawan yang ada. Peran SDM di dalam pengelolaan dan pengembangan Kampung Coklat tersebut tentunya sangat penting guna membentuk pelayanan dan produk yang berkualitas serta berdaya saing, sehingga diperlukan SDM yang memiliki keterampilan atau keahlian pada bidang pariwisata ataupun dalam bidang keahlian lainnya, yang menjadi fokus bidang pekerjaan di Kampung Coklat.

Pada sisi lain, Kampung Coklat memiliki prioritas untuk mewujudkan pengembangan dan pengelolaan usaha yang

berorientasi pada pemberdayaan masyarakat setempat. Keadaan tersebut mempengaruhi didalam hal perekrutan karyawan yang tidak memberlakukan sistem seleksi dengan kriteria keahlian, keterampilan, atau pengalaman kerja tertentu.

“....Pada perekrutan karyawan pada mulanya ya memang mengutamakan dari kampung atau warga sekitar sini ya, khususnya masyarakat Desa Ploso Rejo sini, kan memang kami juga bertujuan untuk dapat memperdayakan dan mengajak masyarakat di sini untuk sama-sama bekerja sama dan dapat memperoleh manfaat dan keuntungan dari Kampung Coklat ini. Sehingga yang di ambil atau di rekrut tidak di latarbelakangi dengan status pendidikan atau didasari dengan pengalaman dan *skill* yang sudah ahli ya, jadi kami memang betul-betul menerima apa adanya dari masyarakat sekitar yang memang memiliki niat dan kemauan tinggi untuk sama-sama belajar dengan kita....” (wawancara dengan Bapak Mustakim manajer bidang Personalia Kampung Coklat pada hari Rabu, 13 September 2017, pukul 10:36 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bisa diketahui bahwa pada awalnya Kampung Coklat memang tidak melakukan proses seleksi di dalam penerimaan karyawan. Kampung Coklat bertujuan untuk memperdayakan dan memaksimalkan keberadaan masyarakat Desa Ploso rejo untuk dapat di dorong menjadi karyawan yang mampu bekerja di dalam pengelolaan objek wisata Kampung Coklat. Diharapkan nantinya karyawan dan pengembang akan sama-sama mendapat manfaat serta keuntungan dari pengelolaan Kampung Coklat yang dilakukan. Karyawan yang diterima sebagian besar berasal dari masyarakat setempat yang belum memiliki keterampilan atau keahlian di bidang pariwisata maupun bidang pekerjaan lainnya yang di butuhkan di Kampung Coklat. Pada mula perekrutan

karyawan, pihak pengembang atau manajer hanya memiliki keyakinan bahwa masyarakat setempat dapat mempunyai niat dan kemauan yang tinggi untuk dapat dibimbing dan diajak belajar bersama-sama di dalam peningkatan kemampuan mereka.

Kondisi kemampuan karyawan Kampung Coklat yang dulunya tidak didasari dengan keterampilan dan keahlian di bidangnya itu, juga diakui oleh Bapak Akhsin selaku manajer bagian operasional dan event.

“.....Kalau kita terus terang natural ya. Artinya berawal dari tidak bisa, berawal dari *low Eksperient* ya, terus *skill* juga kami sangat minim. Jadi untuk awalnya kita merekrut karyawan langsung kita terima tanpa adanya sistem seleksi, pokoknya didasari dengan kemauan dan kesungguhan untuk sama-sama belajar di sini. Mereka semua ya direkrut tidak langsung kami tugaskan pada bidang pekerjaan tertentu, karena pada mulanya kita juga belum membentuk sistem struktur bidang pekerjaan yang seperti sekarang. Jadi dulunya karyawan ini bekerja dengan *rolling* yang intens, tidak ada bagian atau divisi yang baku, dengan tujuan untuk menemukan dia itu kemampuannya dimana, di bidang apa, sambil kita nilai dari kedisiplinannya, perilakunya, dari situ kita memutuskan karyawan ini bisa bekerja di bagian apa, begitu.....” (wawancara dengan Bapak Akhsin manajer bidang Operasional/ Event Kampung Coklat pada hari Rabu, 30 Agustus 2017, pukul 13:17 WIB)

Hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa kondisi keterampilan atau keahlian karyawan pada mulanya memang apa adanya tanpa dilatar belakangi oleh keahlian pekerjaan pada bidang pariwisata ataupun keahlian bidang lainnya. Para manajer yang menjadi inisiatif dan juga sekaligus sebagai mentor pengembangan pengelolaan Kampung Coklat, bertanggung jawab untuk membimbing dan mendampingi karyawan di dalam setiap tugas kerja yang diberikan.

Pada saat itu Kampung Coklat juga belum memiliki struktur bidang pekerjaan atau divisi pekerjaan yang terorganisasi seperti sekarang. Sehingga karyawan bekerja sesuai dengan pekerjaan yang ada dan sesuai tugas yang diberikan tanpa adanya divisi pekerjaan yang baku. Akan tetapi keadaan itu justru dijadikan sebagai alat seleksi bagi para manajer untuk melihat kemampuan dan keahlian karyawan tersebut pada bidang apa. Saat itu karyawan tidak hanya menangani satu tugas pekerjaan tetapi bisa langsung ditugaskan pada pekerjaan yang lainnya. Melalui sistem pertukaran pekerjaan yang *intens* itu, akan diketahui karyawan tersebut memiliki kemampuan pekerjaan pada salah satu bidang yang diberikan, serta manajer dapat menentukan bidang pekerjaan sesuai dengan keahlian karyawan.

Kondisi keterampilan kerja yang tidak dimiliki oleh karyawan itu juga dapat dilihat dari kemampuan kerja sama di antara karyawan yang ada. Kemampuan kerja sama dan bekerja secara tim merupakan bagian penting yang perlu dilakukan oleh karyawan di dalam menyelesaikan pekerjaan tertentu. Kemampuan kerja yang minim tersebut tentunya juga akan mempengaruhi karyawan di Kampung Coklat di dalam melakukan penyelesaian kerja yang harus diselesaikan dengan bersama-sama.

“.....Kalau dulu kemampuan kerja samanya ya masih belum selisih sekarang pastinya. Pada awal kita melakukan pengelolaan dengan karyawan yang mempunyai kemampuan apa adanya itu, ya memang tantangan bagi kami pada saat itu. Jadi awalnya karyawan masih banyak yang mengeluh mengenai pekerjaan yang masih baru di hadapinya, terus masih

sering salah paham dengan rekan kerja, kalau temenya ada yang bekerja malah di tinggal ngobrol. Itu keadaanya dulu seperti itu, jadi memang kekompakan kerja samanya tidak seperti sekarang.....” (wawancara dengan Bapak Mustakim manajer bidang Personalia Kampung Coklat pada hari Rabu, 13 September 2017, pukul 10:36 WIB)

Melalui hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kemampuan untuk berkerja sama diantara karyawan Kampung Coklat belum menunjukkan kekompakan. Karyawan masih belum terampil didalam menangani pekerjaan yang membutuhkan kerja sama tim. Sebagian besar karyawan masih kesulitan jika dihadapkan dengan pekerjaan yang harus diselesaikan secara bersama. Kesulitan itu disebabkan karena karyawan yang ada memang belum terbiasa dengan lingkungan kerja, dan masih baru mengenali pekerjaan yang mereka hadapi. Didalam kerja sama karyawan masih sering melakukan kesalahpahaman dengan rekan kerja, yang rawan timbulnya perselisihan diantara mereka. Untuk itu para manajer bertanggung jawab untuk selalu mengarahkan dan membimbing secara terus menerus.

Keterampilan yang belum dimiliki oleh karyawan juga mempengaruhi daya tanggap serta kesigapan di dalam menerima atau merespon pekerjaan yang diberikan. Karyawan di Kampung Coklat pada mulanya juga memiliki kekurangan didalam daya tanggap terhadap tugas yang diberikan. Tentunya hal itu kan mempengaruhi kualitas kerja dan target perusahaan yang akan dicapai.

“.....Kalau dulu karyawan belum memiliki daya tanggap yang baik memang didalam mengatasi pekerjaan yang diberikan. Jadi masih kurag percaya diri didalam menangani setiap pekerjaan yang ada. Sehingga mempengaruhi renspon mereka terhadap tugas yang harus dikerjakan, artinya dulu harus diarahkan kerjanya itu harus bagaimana, harus di intruksikan dulu. Kalau sekarang kan tanpa ada intruksi mereka sudah tahu untuk melakukan tugas-tugas di setiap pekerjaan yang mereka lakukan.....” (wawancara dengan Bapak Mustakim manajer bidang Personalia Kampung Coklat pada hari Rabu, 13 September 2017, pukul 10:36 WIB)

Melalui hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa karyawan yang bekerja masih sering mengalami kebingungan terhadap tugas-tugas yang diberikan. Karyawan masih belum cakatan dan belum percaya diri didalam melakukan pekerjaan, sehingga bila ada pekerjaan yang harus ditangani karyawan belum dapat langsung tanggap untuk langsung menyelesaikannya. Karyawan pada saat itu masih perlu didampingi oleh manajer dan perlu adanya intruksi yang diberikan pada setiap penanganan pekerjaan.

2) Pengetahuan

Pengetahuan merupakan informasi yang dimiliki oleh seseorang pada bidang pekerjaan tertentu guna mendukung kualitas dan kemampuannya dalam melakukan pekerjaan. Pengetahuan tentunya juga sangat penting untuk dimiliki oleh seorang karyawan didalam menciptakan standar kerja yang diinginkan oleh perusahaan. Karyawan di Kampung Coklat sendiri, sebetulnya memerlukan karyawan yang dapat memiliki pengetahuan pada bidang pekerjaan tertentu, seperti pengetahuan dan penguasaan informasi pada bidang

pariwisata secara umum. Seperti yang dijelaskan, karena Kampung Coklat merupakan perusahaan yang melakukan pengelolaan pada bidang pariwisata serta memiliki konsep wisata edukasi.

Sistem perekrutan yang dilakukan tentunya juga akan mempengaruhi pengetahuan dari karyawan itu sendiri. Kampung Coklat memang tidak melakukan sistem perekrutan secara seleksi ataupun menggunakan standar tertentu didalam penerimaan karyawan. Kampung Coklat bertujuan untuk memperdayakan masyarakat setempat untuk diajak bekerja sama didalam pengelolaan perusahaan. Keadaan tersebut menyebabkan pengetahuan pada setiap karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan. Bisa dikatakan pada saat awal perekrutan tidak ada karyawan yang memiliki pengetahuan pada bidang pariwisata atau pengetahuan pada bidang lain yang dibutuhkan oleh perusahaan, hal itu juga ditambah dengan kualitas pendidikan karyawan yang rendah dengan rata-rata merupakan lulusan SMP (Sekolah Menengah Pertama).

“....Ya itu juga bisa dikatakan sangat minim lah, kan kami memang benar-benar berangkat dari nol, karyawan di kampung coklat pada awalnya berasal dari desa plosorejo dan sekitarnya sini, jadi dari segi pengetahuan dan kemampuan ya alakadarnya dan tidak ada latar belakang yang sudah ahli di bidang pekerjaannya seperti sekarang. Ya memang yang bekerja disini berproses dari yang tidak bisa apa-apa harus terus bisa belajar hingga bisa mengelola Kampung Coklat sampai mengalami perkembangan seperti ini....” (wawancara dengan Bapak Akhsin manajer bidang Operasional/ Event

Kampung Coklat pada hari Rabu, 30 Agustus 2017, pukul 13:17 WIB)

Melalui hasil wawancara tersebut dapat dijelaskan bahwa karyawan di Kampung Coklat pada mulanya tidak memiliki pengetahuan mengenai bidang pekerjaan tertentu, seperti di bidang pariwisata maupun pekerjaan bidang lainnya yang dibutuhkan perusahaan pada saat itu. Perekrutan karyawan dilakukan tanpa seleksi, karena mengedepankan pemberdayaan masyarakat setempat. Kondisi tersebut menuntut karyawan untuk dapat berproses, berawal dari yang tidak bisa harus dapat terus belajar untuk menjadi karyawan yang mampu diandalkan oleh perusahaan sesuai dengan kebutuhan.

Kondisi pengetahuan karyawan yang minim juga disampaikan oleh manajer Outlet dan Personalia Kampung Coklat, yang juga termasuk menangani masalah pengembangan karyawan.

“.....Pengetahuan dasarnya ya kembali ke rekrutmen yang tadi, pada mulanya kita kan tidak menyeleksi karyawan sesuai dengan bidangnya, intinya masyarakat yang mau berkontribusi di sini kita ajak untuk sama-sama bekerja. Jadi pengetahuan dasar mereka pada pekerjaan yang akan dilakukan belum nampak ya, atau bahkan sama sekali belum mempunyai pengetahuan dasar, sehingga kita sebagai mentor belum menentukan pembagian kerja dan belum ada divisi kerja di sini, kami menyesuaikan dengan perkembangan usaha yang ada di sini dan karyawan yang ada kami kerjakan pada bagian yang ada pada waktu itu karena belum terstruktur seperti sekarang ini.....” (wawancara dengan Bapak Mustakim manajer bidang Personalia Kampung Coklat pada hari Rabu, 13 September 2017, pukul 10:36 WIB)

Sesuai dengan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa karyawan Kampung Coklat sejak awal direkrut memang tidak memiliki pengetahuan kerja pada bidang tertentu. Kampung Coklat memang tidak merekrut karyawan sesuai dengan kualifikasi pengetahuan dan latar belakang ilmu pendidikan. Pada saat karyawan mulai bekerja, tidak ada pembagian kerja dan bidang pekerjaan tertentu yang diisi oleh karyawan sesuai keilmuan dan pengetahuannya. Karyawan bekerja sesuai dengan kebutuhan pekerjaan yang ada di Kampung Coklat, pada saat itu memang belum ada struktur bidang pekerjaan yang sudah ada dan mengalami perkembangan seperti sekarang.

3) Sikap Kerja

Sikap merupakan nilai-nilai yang berasal dari individu pekerja, sikap dari seseorang akan mempengaruhi perilaku didalam melakukan suatu pekerjaan. Karyawan Kampung Coklat yang memiliki keterbatasan didalam kualitas pendidikan dan pengetahuan, tentunya akan mempengaruhi sikap mereka dalam menangani dan menyikapi pekerjaan yang diberikan oleh manajer. Pada awal pengelolaan Kampung Coklat, karyawan yang bekerja pada saat itu mengakui adanya kesulitan. Karyawan banyak yang mengeluh terhadap tugas-tugas dan intruksi yang diberikan. Sikap yang ditunjukkan tersebut merupakan ketidaksiapan karyawan terhadap lingkungan baru, serta belum terbiasa untuk menangani pekerjaan yang baru mereka hadapi.

“.....Ya kurang lebih juga seperti itu tadi ya, saya ini menjawab melihat secara umum karyawan di sini lho ya. Jadi kalau saya lihat karyawan dulunya memang seringkali mengungkapkan ketidaknyamanan terhadap tugas yang diberikan. Contohnya untuk menggunakan perlengkapan kerja misalnya, kita kan pada saat ada aturan untuk memakai seragam dan memakai alas kaki tidak terus langsung berjalan lancar ya. Jadi karyawan juga merasa ada yang tidak nyaman, ada yang masih enggan untuk memakai perlengkapan kerja itu. Terus yang nampak memang menurut saya di resepsionis dan kependuan, kalau ada wisatawan yang datang itu karyawan masih malu untuk menyambut dengan senyuman atau memberi salam duluan kepada mereka.....” (wawancara dengan Bapak Akhsin manajer bidang Operasional/ Event Kampung Coklat pada hari Rabu, 30 Agustus 2017, pukul 13:17 WIB)

Melalui hasil dari wawancara tersebut diketahui bahwa pada awal pengelolaan Kampung Coklat, para karyawan yang bekerja masih banyak yang mengeluh didalam menyikapi tugas-tugas yang diberikan. Karyawan merasa kesulitan untuk menangani pekerjaan tertentu yang berhubungan dengan pelayanan terhadap wisatawan serta pekerjaannya di pengolahan produk. Keluhan pada karyawan tersebut, merupakan sikap yang terjadi akibat belum adanya kemampuan dan keahlian yang seharusnya dimiliki oleh karyawan. Keadaan itu pada mulanya juga menimbulkan rasa kurang percaya diri bagi karyawan yang bekerja. Keadaan itu mengakibatkan karyawan kurang optimal didalam melayani wisatawan, serta kurang optimal di dalam melakukan pekerjaan. Sikap tersebut juga mengakibatkan aturan-aturan atau prosedur didalam pelaksanaan kerja tidak dijalankan dengan baik. Karyawan saat itu memang belum memahami mengenai sikap yang harus dilakukan didalam

melakukan pekerjaan. Belum mempunyainya pengatuhan dan keahlian para karyawan pada bidang pekerjaan tertentu mengakibatkan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan dalam pelayanan kepada wisatawan menjadi tidak maksimal, sehingga juga menyebabkan pelayanan wisatawan yang dilakukan di bagian kepanduaan dan resepsionis tidak berjalan semestinya.

“.....Dulu pada awalnya memang seperti masih menutup diri atau tidak terlalu percaya diri ya, kalau ada wisatawan yang bertanya mengenai fasilitas dan hal-hal terkait dengan kampung coklat atau menanyakan terkait permintaan lainnya. Para karyawan dulu masih canggung ya dan selalu langsung mengarahkan wisatawan yang bertanya itu ke koordinator atau manajernya. Kalau sekarang yang saya lihat jauh berbeda, sekarang sebagian besar karyawan kalau ada pertanyaan, permintaan dan itu bahkan ada yang komplain, karyawan di sini bisa menghadapi itu dan semakin percaya diri untuk menghadap itu. Dan karyawan sadar juga kalau wisatawan merupakan tamu yang harus dihormati dan mereka sebagian besar tahu kalau harus menyambut wisatawan dengan sopan dan ramah.....” (wawancara dengan Bapak Mustakim manajer bidang Personalia Kampung Coklat pada hari Rabu, 13 September 2017, pukul 10:36 WIB)

Hasil wawancara tersebut juga menyatakan bahwa, keahlian dan keterampilan yang belum dimiliki oleh para karyawan di Kampung Coklat pada awal pengelolaan, menyebabkan mereka tidak percaya diri untuk melayani dan berhubungan dengan wisatawan. Pada saat itu karyawan terkesan menutup diri jika ada wisatawan yang membutuhkan pelayanan atau bantuan. Jika ada pertanyaan dari wisatawan mengenai seluk-beluk Kampung Coklat dan terkait budidaya coklat, karyawan belum bisa menjawab secara jelas dan lebih mengarahkan wisatawan tersebut untuk menanyakan ke para

manajer yang ahli pada bidangnya. Keadaan itu terjadi karena karyawan belum memiliki pengetahuan dan keahlian seperti sekarang.

4) Kerja sama

Karyawan Kampung Coklat perlu melakukan kerja sama secara baik untuk memberikan hasil kerja dan pelayanan yang optimal kepada pengunjung yang datang. Terlebih lagi, Kampung Coklat memberikan penawaran berupa produk olahan coklat dan produk paket edukasi pengelolaan coklat bagi pengunjung. Tentunya keadaan itu menuntut karyawan dapat saling bekerja sama secara tim, namun kenyataannya kerja sama yang dilakukan pada awal pengelolaan Kampung Coklat tidak berjalan secara baik. Para pekerja banyak yang mengalami kesalahpahaman dengan rekan kerja di saat menangani tugas secara kelompok.

“.....Kalau dulu kemampuan kerjasamanya ya masih belum selihai sekarang pastinya. Pada awal kita melakukan pengelolaan dengan karyawan yang mempunyai kemampuan apa adanya itu, ya memang tantangan bagi kami pada saat itu. Jadi awalnya karyawan masih banyak yang mengeluh mengenai pekerjaan yang masih baru di hadapinya, terus masih sering salah paham dengan rekan kerja, kalau temenya ada yang bekerja malah di tinggal ngobrol. Itu keadaanya dulu seperti itu, jadi memang kekompakan kerja samanya tidak seperti sekarang.....” (wawancara dengan Bapak Akhsin manajer bidang Operasional/ Event Kampung Coklat pada hari Rabu, 30 Agustus 2017, pukul 13:17 WIB)

Melalui wawancara tersebut diketahui bahwa, kemampuan kerja sama karyawan pada awalnya tidak dapat berjalan secara optimal. Para karyawan tidak nyaman dengan tugas-tugas yang diberikan, dan sering muncul kesalahpahaman dengan sesama

pekerja lainnya pada saat melakukan tugas secara tim. Keadaan itu, menyebabkan proses pelayanan kepada wisatawan tidak berjalan secara efektif dan optimal.

5) **Kuantitas**

Kuantitas dari segi produk dan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Kampung Coklat tidak terpenuhi secara baik pada awal pengelolaan. Kekurangan tersebut menyebabkan pelayanan dan kebutuhan yang harus diberikan kepada wisatawan menjadi tidak maksimal. Kondisi karyawan yang belum terlatih menyebabkan proses pelayanan dan produksi olahan coklat tidak berjalan secara efektif.

“.....Kalau dulu itu pada saat tahap awal pengembangan Kampung Coklat ini, kita sangat kerepotan sekali untuk menangani permintaan pengunjung yang semakin tinggi dan itu bahkan diluar perkiraan kami ya. Permintaan pengunjung untuk produk olahan coklat, pada saat itu sering mengalami kekurangan, karena dari kami belum mampu meningkatkan jumlah produksi. Menurut saya hal itu dikarena selain kurangnya jumlah tenaga kerja, juga kita memang belum siap ya untuk menambah dan memperluas area dan fasilitas kita. Karena perluasan area itu masih dalam proses pekerjaan tapi pengunjung terus mengalami peningkatan.....” (wawancara dengan Bapak Akhsin manajer bidang Operasional/ Event Kampung Coklat pada hari Rabu, 30 Agustus 2017, pukul 13:17 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa pada mula pengelolaan, karyawan di Kampung Coklat tidak bisa memenuhi kebutuhan wisatawan yang berkunjung. Produk coklat yang diproduksi belum mampu mencukupi kebutuhan wisatawan, karena belum tersedianya peralatan yang lengkap. Terbatasnya

jumlah pekerja juga menjadi penyebab kurangnya jumlah produk coklat yang di produksi. Pelayanan terhadap kebutuhan wisatawan yang lain pun juga mengalami kendala, karena Kampung Coklat masih dalam proses pengembangan dan perluasan usaha.

6) Kualitas

Kondisi kemampuan karyawan yang belum terampil juga akan mempengaruhi kualitas hasil kerja. Pengelolaan yang baru dilakukan disertai kondisi karyawan yang baru memasuki dunia kerja, mengakibatkan kualitas pelayanan dan produk yang diberikan belum memiliki standarisasi secara baik. Produk olahan coklat yang diproduksi masih dalam tahap pengembangan, pelayanan yang diberikan terkait dengan paket edukasi budidaya coklat belum terkoordinasi dengan baik. Kepemanduan yang dilakukan pada awalnya hanya ditangani oleh manajer yang ahli pada bidangnya saja, tanpa melibatkan karyawan lain.

“.....Kalau dulu ya memang apa adanya ya, jadi belum bisa di ukur secara kualitas. Jadi pada tahap awal pengelolaan usaha ini pasti ada prosesnya, ya sehingga produk coklat yang kami jual masih terbatas di sini saja. Karena memang dari segi olahan dan kemasan produk coklat masih dalam tahap pengembangan. Kemudian dalam pelayanan pengunjung, dulu kita selalu kuwalahan dan belum berjalan secara efektif. Contohnya di kasir itu, karyawannya banyak yang belum cekatan di dalam melayani pembelian yang banyak dari pengunjung.....” (wawancara dengan Bapak Mustakim manajer bidang Personalia Kampung Coklat pada hari Rabu, 13 September 2017, pukul 10:36 WIB)

Melalui wawancara di atas dapat diketahui bahwa, kualitas produk dan pelayanan yang dihasilkan oleh karyawan belum memiliki kualitas yang baik. Produk olahan coklat belum memiliki standarisasi, dan masih dijual di area Kampung Coklat saja.

keterbatasan kemampuan karyawan menyebabkan kualitas pelayanan juga tidak berjalan optimal. Karyawan di bagian kasir tidak dapat menjalankan tugas secara optimal karena keterbatasan kemampuan menggunakan perangkat kerja dan belum mampu cekatan didalam menangani pelanggan yang banyak.

7) Ketepatan Waktu

Karyawan di kampung Coklat tidak dapat secara optimal memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh wisatawan sesuai dengan waktu atau pemesanan yang dipilih oleh konsumen/ wisatawan. Karyawan yang baru bekerja belum mampu beradaptasi dan belum memiliki kelihaihan didalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Kesalahpahaman sering dilakukan diantara karyawan, sehingga pemenuhan kebutuhan wisatawan tidak terealisasi secara baik.

“.....Kalau di awal kami terbentuk, kami memang belum mampu menyediakan kebutuhan wisatawan seperti sekarang. Contohnya untuk produk coklat, kami dulu sering kehabisan *stock* ya karena proses produksi coklatnya belum memenuhi dan karyawannya juga kurang. Kemudian pada segi pelayanan rombongan, kami awalnya juga sering kuwalahan didalam menangani rombongan yang besar. Karyawan belum cekatan didalam memandu dan menyambut wisatawan yang datang, sehingga sering terjadi kemoloran dari *schedule* acara yang sudah direncanakan.....” (wawancara dengan Bapak Mustakim manajer bidang Personalia Kampung Coklat pada hari Rabu, 13 September 2017, pukul 10:36 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa, karyawan di kepanduan dan resepsionis tidak dapat melakukan koordinasi secara baik. Kondisi itu, menyebabkan pemenuhan kebutuhan wisatawan yang telah dipesan tidak dapat terpenuhi sesuai

dengan jadwal yang ditentukan. Penanganan rombongan yang datang tidak tertangani dengan profesional, dan kemoloran jadwal masih sering terjadi. Akibatnya wisatawan tidak dapat memperoleh pelayanan yang mereka inginkan. Produk olahan coklat yang seharusnya dapat memenuhi permintaan dari wisatawan yang berkunjung juga sering mengalami kekurangan.

b. Kondisi Kemampuan Karyawan Setelah Mendapat Program Pendidikan dan Pelatihan

Pengelolaan Kampung Coklat yang terus dilakukan sampai saat ini, pastinya diiringi dengan program pengembangan dan peningkatan kemampuan SDM yang bekerja didalamnya. Hal itu ditunjukkan dengan pengembangan perluasan area, pengembangan fasilitas wisata dan peningkatan kuantitas produk coklat beserta kualitasnya, yang tentunya telah dilakukan sampai sekarang. Perkembangan yang dilakukan itu pastinya tidak akan terlaksana bila tidak ada dukungan dari kemampuan pekerja yang mengalami perbaikan kualitas didalam bekerja. Walaupun memang pada awal perekrutan karyawan perusahaan tidak memuat unsur keterampilan dan keahlian pada setiap karyawan yang diterima, namun para manajer dan karyawan dapat saling bahu-membahu untuk bekerja sama didalam membimbing dan melatih para pekerja yang ada. Kerjasama dan pendampingan yang terus dilakukan kepada karyawan itu mengakibatkan pengelolaan Kampung Coklat sampai saat ini dapat terus dilakukan, melalui hasil

kinerja karyawan yang diharapkan dapat memenuhi target perusahaan untuk mencukupi permintaan dan kebutuhan wisatawan.

1) Keterampilan atau Keahlian

Keterampilan karyawan Kampung Coklat diakui semakin baik seiring dengan perkembangan beberapa pelatihan dan bimbingan yang dilakukan. Bimbingan yang dilakukan secara langsung oleh para manajer mempengaruhi keterampilan karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan. Karyawan dapat bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan, serta menghasilkan olahan produk dan pelayanan yang semakin baik.

“.....Ada peningkatan, terus ada peningkatan ya, jadi saya lihat keterampilan karyawan yang ada di sini terus mengalami kemajuan. Sebagai contoh dari segi keahlian mereka menggunakan peralatan produksi pada proses pengolahan coklat itu sekarang semakin mempunyai ya buktinya kerja yang dihasilkan dengan alat-alat itu semakin efektif. Serta mereka, karyawan itu semakin sadar kalau pada setiap divisi pekerjaan di sini itu memang harus menaanti untuk menggunakan alat perlengkapan kerja demi keselamatan ya, seperti kaus tangan, clemek, penutup kepala. Terus di kepeemanduan sekarang mereka sudah terbiasa dan semakin nyaman menjalankan perannya sebagai pemandu dan tidak grogi saat menghadapi wisatawan dalam jumlah besar.....” (wawancara dengan Bapak Mustakim manajer bidang Personalia Kampung Coklat pada hari Rabu, 13 September 2017, pukul 10:36 WIB)

Melalui hasil wawancara di atas diketahui bahwa, untuk saat ini karyawan diakui dapat menggunakan alat produksi di dalam proses pembuatan produk coklat secara efektif. Karyawan juga memperhatikan prosedur kelengkapan kerja, guna memperoleh hasil produksi yang berkualitas. Karyawan di kepeemanduan juga semakin

nyaman dan profesional didalam memandu dan mengkoordinasi rombongan yang datang. Keadaan itu menunjukkan keterampilan karyawan telah mengalami perkembangan, dan dapat meningkatkan mutu kerja mereka.

2) Pegetahuan

Pengetahuan yang diperoleh oleh karyawan di Kampung Coklat tentunya juga semakin bertambah. Melalui bimbingan dan pelatihan yang dilakukan akan memberikan wawasan dan informasi kepada karyawan. Saat ini karyawan juga dapat mengerti bahwa yang mereka kerjakan bertujuan untuk memberikan pelayanan dan kepuasan bagi wisatawan dan konsumen yang berkunjung ke Kampung Coklat.

“.....Ya secara keseluruhan semakin baik ya pengetahuannya, terutama pengetahuan mereka pada aspek pelayanan tamu. Contohnya di resepsionis dan kepeemanduan, sekarang mereka sudah sadar bahwa usaha yang kita jalankan ini sangat bergantung pada kedatangan wisatawan. Jadi mereka sekarang sangat menghormati dengan menjaga kenyamanan pengunjung. Mereka dapat menyambut tamu dengan sopan dan ramah, dan tanpa malu memberikan bantuan kepada pengunjung yang datang. Kemudian karyawan juga telah mendapatkan modal sertifikasi ekowisata untuk mendukung kemampuan mereka didalam memandu.....” (wawancara dengan Bapak Mustakim manajer bidang Personalia Kampung Coklat pada hari Rabu, 13 September 2017, pukul 10:36 WIB)

Melalui hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa, secara keseluruhan karyawan semakin mengerti dan memahami didalam melakukan pekerjaan mereka. Terutama mengenai perihal kepuasan dan kenyamanan wisatawan, karyawan dapat bertanggung

jawab untuk berperilaku sopan dan ramah kepada setiap pengunjung yang datang. Kondisi tersebut menunjukkan pengetahuan yang diperoleh semakin baik pada ranah pelayanan wisatawan. Kemudian beberapa karyawan juga telah mendapatkan modal pengetahuan untuk memandu wisatawan melalui bimbingan dan pelatihan kepemanduan yang dilakukan oleh pihak Kampung Coklat.

3) Sikap Kerja

Sikap yang di tunjukkan para karyawan Kampung Coklat secara besar ataupun kecil untuk saat ini pasti mengalami perubahan yang lebih baik didalam menyikapi atau menanggapi tugas-tugas yang diberikan. Keadaan itu disebabkan karena faktor pengembangan karyawan melalui pelatihan kerja serta proses bimbingan yang terus dilakukan kepada karyawan. Sikap kerja ini tentunya sangat penting untuk meningkatkan etos kerja karyawan, sehingga diharapkan dapat memberikan hasil kinerja yang lebih baik. Untuk mencapai hasil kerja yang optimal dan dapat mencapai target perusahaan, karyawan tentunya harus memiliki tanggung jawab dan kesetiaan didalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan. Hal tersebut penting dilakukan karena sebagai dasar bagi karyawan untuk menciptakan sikap kerja yang semakin professional.

“.....Mereka ini sih, apa namanya saya menjawab secara umum aja ya, artinya mereka akan menjadi semakain termotivasi jelas, kemudian mereka tambah loyal juga ya, karena pastilah bagi mereka ketika mendapat dan mengikuti pelatihan kerja serta bimbingan yang dilakukan itu juga akan berdampak bagi mereka menjadi tambah loyal untuk bekerja disini, kinerjanya

ada peningkatan juga. Jadi saya rasa kalau seperti itu menjadi keniscayaan lah, mereka pastinya loyal.....” (wawancara dengan Bapak Mustakim manajer bidang Personalia Kampung Coklat pada hari Rabu, 13 September 2017, pukul 10:36 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa karyawan yang bekerja di Kampung Coklat semakin termotivasi untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik. Motivasi yang dimiliki karyawan itu disebabkan oleh proses bimbingan dan pendampingan yang diberikan oleh manajer didalam menyelesaikan pekerjaan, serta karena faktor pelatihan yang pernah diikuti oleh karyawan. Melalui bimbingan dan pelatihan tersebut menjadikan karyawan menjadi lebih percaya diri dan termotivasi untuk melakukan kinerja yang lebih baik. Karyawan menjadi semakin loyal dengan tugas dan pekerjaan yang diberikan, dengan kelayakan yang dimiliki karyawan juga akan semakin bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang mereka lakukan.

Munculnya rasa tanggung jawab serta kelayakan dari para karyawan itu, akan mempengaruhi sikap dan perilaku mereka didalam bekerja. Salah satunya karyawan akan semakin terbuka serta jujur didalam melaksanakan setiap pekerjaan dan menjalankan setiap intruksi atau aturan yang diberikan.

“.....Yang pasti itu merupakan hal utama ya untuk semua yang menjadi bagian dari Kampung Coklat ini. Kita semua tentunya saling terbuka satu sama lain, kalau terbuka itu kan berarti harus jujur kan ya. Kita dengan karyawan juga sangat dekat ya, jadi kita sering ada *sharing* satu sama lain perihal pekerjaan yang ada di sini atau bahkan mengenai masalah yang lain dan itu menyangkut dirinya. Perlu saya sampaikan juga kita tidak

seperti perusahaan yang lain, yang sangat formal seperti itu ya, jadi kita itu mengedepankan kekeluargaan disini, semua yang terlibat disini kita rangkul bersama.....” (wawancara dengan Bapak Mustakim manajer bidang Personalia Kampung Coklat pada hari Rabu, 13 September 2017, pukul 10:36 WIB)

Kejujuran dan keterbukaan menjadi keharusan dan menjadi hal utama di lingkungan kerja kampung coklat. Manajer dan karyawan yang bekerja tidak memiliki gab yang memberikan jarak didalam bekerja. Walaupun berbeda didalam jabatan struktur organisasi, tetapi semua karyawan di bagian manajer dan staf karyawan disetiap divisi dapat saling bekerja sama serta saling terbuka didalam menyelesaikan pekerjaan. Karyawan di Kampung Coklat juga mengusung latar belakang kekeluargaan di lingkungan pekerjaan mereka. Karyawan selalu mementingkan keterbukaan dan kejujuran diantara karyawan satu dengan karyawan lainnya di dalam menyelesaikan setiap permasalahan pekerjaan.

Karyawan yang bekerja tentunya juga harus memiliki kedisiplinan didalam mentaati segala peraturan terkait pelaksanaan pekerjaan yang ditetapkan oleh perusahaan. Tanggung jawab dan kestiaan kerja yang dimiliki oleh karyawan Kampung Coklat, tentunya juga akan mempengaruhi mereka didalam menyikapi setiap peraturan dan prosedur kerja yang diterapkan oleh Kampung Coklat. Sikap disiplin untuk mentaati segala peraturan dan SOP yang ada itu, juga dipengaruhi oleh meningkatnya kemampuan keterampilan karyawan didalam bekerja. Peningkatan keterampilan tersebut,

tentunya dipengaruhi oleh proses pendidikan dan pelatihan yang dilakukan, Sehingga dapat disederhanakan bahwa proses pelatihan dan pendidikan dapat mempengaruhi sikap karyawan untuk semakin baik.

“.....Harus ya, mereka disiplin dan mentaati SOP yang ada. Ya itu tadi, sejauh ini seberapa besar karyawan melaksanakan dan mentaati semua intruksi ya.....” (wawancara dengan Bapak Mustakim manajer bidang Personalia Kampung Coklat pada hari Rabu, 13 September 2017, pukul 10:36 WIB)

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa karyawan yang bekerja dapat bersikap dengan semakin baik terhadap peraturan dan SOP kerja yang dibuat oleh Kampung Coklat. Sikap tersebut meningkatkan kedisiplinan karyawan untuk mengikuti setiap prosedur kerja Kampung Coklat, baik SOP secara keseluruhan dan SOP di setiap divisi kerja yang ada. Sebagian besar karyawan saat ini semakin sadar didalam menggunakan perlengkapan kerja dan mentaati aturan-aturan yang ada. Salah satu contohnya adalah, karyawan di bagian produk saat ini telah mematuhi untuk memakai perlengkapan kerja didalam proses produksi Karyawan secara tertib telah memakai perlengkapan kerja seperti, masker, sarung tangan, clemek, dan penutup kepala. Sementara di kepeandangan, karyawan yang bekerja memakai perlengkapan seperti seragam kerja lengkap, alas sepatu, dan berpenampilan menarik.

Tanggung jawab kerja dan kedisiplinan yang ditunjukkan oleh para karyawan, juga akan mempengaruhi sikap mereka didalam menyelesaikan permasalahan pekerjaan.

“.....Pastinya hal itu dilakukan ya oleh karyawan, mereka secara otomatis akan melakukan pekerjaan sesuai bimbingan dan arahan yang dilakukan dengan inisiatifnya sendiri. Karena setelah adanya arahan dan bimbingan mereka akan mencoba memahami dan pastinya mereka akan melakukannya secara mandiri didalam menyelesaikan pekerjaan. Buktinya mereka saat ini itu kalau ada permasalahan yang harus diselesaikan, mereka tidak langsung menghubungi atasannya ya, jadi mereka berusaha menyelesaikan dengan mengajak kerja sama dengan teman ynag lain.....” (wawancara dengan Bapak Akhsin manajer bidang Operasional/ Event Kampung Coklat pada hari Rabu, 30 Agustus 2017, pukul 13:17 WIB)

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa karyawan di Kampung Coklat mempunyai inisiatif untuk mengerjakan dan menyelesaikan permasalahan kerja secara mandiri. Karyawan saat ini berusaha dengan kemampuannya sendiri untuk meghadapi permasalahan pekerjaan yang ada. Karyawan yang bekerja di resepsionis dan kependuan, saat ini dapat menyikapi permasalahan berupa keluhan dan komplain dari wisatawan. Mereka berusaha untuk mengatasi komplain tersebut dengan mengajak rundingan terlebih dahulu dengan sesama rekan kerja.

4) Kerja Sama

Kerja sama yang dilakukan oleh karyawan tentunya juga mengalami perbaikan seiring dengan pelaksanaan beberapa program pelatihan serta bimbingan yang diikuti dan diterima oleh karyawan Kampung Coklat. Melalui bimbingan dan pelatihan yang di dapat,

akan menyebabkan karyawan yang bekerja menjadi lebih percaya diri dan termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan secara tim atau kelompok. Kemampuan karyawan didalam melakukan kerja sama tim ini, nantinya juga akan memberikan dampak terhadap kualitas dan hasil kinerja karyawan.

“.....Semakin baik ya dan itu yang membesarkan kita, malah itu mungkin nilai apa namanya nilai plus itu disitu. Karena kita sering ada pekerjaan yang harus diselesaikan secara tim karena ada event juga kan. Jadi pada saat event itu berapa divisi yang harus bekerja sama, artinya yang bertugas atau tim untuk melaksanakan event itu di tunjuk dari beberapa perwakilan pada setiap divisi yang ada disini.....” (wawancara dengan Bapak Akhsin manajer bidang Operasional/ Event Kampung Coklat pada hari Rabu, 30 Agustus 2017, pukul 13:17 WIB)

Melalui hasil wawancara tersebut diketahui bahwa kemampuan kerja sama yang dilakukan oleh karyawan semakin kompak dan terkoordinasi. Para manajer Kampung Coklat memang menekankan untuk melakukan penyelesaian kerja dengan melibatkan kerja sama di antara karyawan. Salah satu contohnya, untuk memberikan pelayanan yang maksimal didalam mewujudkan dan memenuhi segala keinginan konsumen yang memesan penyewaan tempat untuk menyelenggarakan suatu acara. Pada penanganan pelayanan tersebut, karyawan sudah semakin tanggap dan professional untuk menyiapkan kelengkapan acara sesuai keinginan pemesan.

Penyelesaiannya memang membutuhkan kerja sama tim untuk mendekor dan menkonsep ruangan atau panggung yang digunakan. Setiap kali ada *booking* tempat, manajer operasional dan event akan

mengeluarkan *bunket event order* untuk karyawan. Tujuannya adalah untuk menentukan kelompok atau tim kerja untuk bekerja membuat konsep dan menyediakan perlengkapan acara yang telah dipesan. Jadi pada setiap pembentukan tim kerja tersebut, karyawan diwakili dari beberapa divisi kerja yang ditunjuk melalui sistem *bunket event order* tersebut. Walaupun pada awal pelaksanaan sistem itu masih banyak yang mengeluh dan salah paham diantara karyawan, namun karena sekarang sudah terbiasa dan selalu mendapatkan bimbingan serta perbaikan, karyawan semakin kompak dan semakin baik dengan kerja sama tim tersebut.

“.....Jauh berbeda kalau sekarang ya. Sekarang mereka sudah mengerti lah dalam menyikapi setiap pekerjaan yang diberikan, yang harus diselesaikan secara tim. Mereka ini ya sekarang mereka sangat terbuka, kalau ada pekerjaan di divisi lain perlu bantuan, dengan tidak perlu diintruksikan sebelumnya mereka dengan inisiatifnya sendiri menawarkan bantuan dan ikut berkontribusi di tugas itu.....” (wawancara dengan Bapak Mustakim manajer bidang Personalia Kampung Coklat pada hari Rabu, 13 September 2017, pukul 10:36 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diaku bahwa kemampuan karyawan didalam merenspon kerja secara tim memang mengalami perbaikan di banding dengan kondisi yang dulu. Untuk saat ini karyawan sudah semakin nyaman untuk bekerja secara kelompok. Diantara karyawan sangat terbuka untuk saling membantu pekerjaan. Bahkan jika ada permasalahan dan perlu adanya bantuan pekerjaan pada divisi tertentu, karyawan yang lain dengan inisiatifnya

sendiri berusaha untuk membantu menyelesaikan pemmasalahan pekerjaan tersebut.

5) Kuantitas

Kuantitas menunjukkan jumlah pekerjaan yang harus dihasilkan karyawan baik perorangan maupun secara tim didalam pemenuhan kebutuhan produk ataupun pelayanan yang di targetkan perusahaan. Target perusahaan tersebut perlu di realisasikan melalui hasil kinerja karyawan untuk memenuhi kebutuhah serta pelayanan kepada konsumen. Begitu pula dengan Kampung Coklat, yang juga memliki kebutuhan didalam hal kuantitas produk dan pelayanan yang perlu di penuhi sesuai dengan permintaan wisatawan yang berkunjung.

Perkembangan yang dilakukan oleh Kampung Coklat hingga saat ini, tentunya juga sebagai langkah pemenuhan kebutuhan dan permintaan wisatawan yang mengalami peningkatan. Hal itu tentunya juga harus dapat diantisipasi dengan peningkatan kuantitas produk olahan coklat maupun peningkatan pelayanan yang sesuai dengan permintaan wisatawan. Keadaan itu mengakibatkan karyawan Kampung Coklat dituntut untuk dapat menyelesaikan jumlah pekerjaan tertentu sesuai dengan target perusahaan.

“.....Saya rasa sudah sesuai ya kalau saat ini, bisa dilihat sendiri kalau dulu itu pada saat tahap awal pengembangan Kampung Coklat ini kita sangat kerepotan sekali untuk menangani permintaan pengunjung yang semakin tinggi dan itu bahkan diluar perkiraan kami ya. Jadi waktu itu kita kuwalahan untuk menampung pengunjung yang datang kesini,

sehingga kenyamanan dan pelayanan mereka sangat terganggu, serta di tambah pelayanan dari kita yang tidak optimal tentunya. Menurut saya hal itu dikarenakan selain kurangnya jumlah tenaga kerja, juga kita memang belum siap ya untuk menambah dan memperluas area dan fasilitas kita, karena perluasan area itu masih dalam proses pekerjaan tapi pengunjung terus mengaami peningkatan. Terus juga kami akui bahwa hal itu juga ditambah dengan faktor kualitas SDM yang belum optimal ya, kan juga masih berjalan beberapa tahun jadi proses pelatihan karyawan juga masih belum terasa. Namun saat ini buktinya kita sudah memenuhi itu semua ya, contohnya pada kondisi liburan pun kami sudah tidak kuwalahan lagi menangani pengunjung dan sekaligus melayani permintaan pengunjung itu. Ditambah dengan sistem lembur kita dapat mencukupi kebutuhan produk coklat yang kami jual di sini maupun yang di pasarkan ke luar.....” (wawancara dengan Bapak Akhsin manajer bidang Operasional/ Event Kampung Coklat pada hari Rabu, 30 Agustus 2017, pukul 13:17 WIB)

Melalui hasil kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa peningkatan kuantitas dalam hal produk maupun pelayanan, sebagian besar telah dipenuhi oleh Kampung Coklat. Pencapaian pemenuhan kuantitas produk dan layanan tersebut, dapat diwujudkan karena dipengaruhi oleh kondisi kemampuan kinerja karyawan yang dirasa mengalami perbaikan. Peningkatan kualitas SDM melalui bimbingan dan pelatihan yang dilakukan sejak awal pengelolaan perusahaan, telah memberikan dampak terhadap kinerja karyawan yang semakin baik. Kondisi kemampuan karyawan dapat menyesuaikan dengan tuntutan perusahaan, karyawan dapat melakukan kinerja melalui peningkatan kuantitas produk dan pelayanan kepada wisatawan. Penanganan kebutuhan serta permintaan wisatawan dapat di penuhi dengan baik, melalui

peningkatan jumlah produksi coklat yang dijual ke wisatawan. Selain itu dari segi pelayanan, karyawan dapat mempersiapkan dan menyediakan permintaan dari jumlah rombongan wisatawan yang datang.

Kemampuan karyawan di dalam pemenuhan kuantitas produk olahan coklat dan peningkatan pelayanan tersebut juga diakui oleh manajer bidang personalia. Terutama dapat dilihat dari tercukupinya produk coklat yang dapat di sediakan guna memenuhi permintaan wisatawan yang semakin tinggi di saat musim liburan dan *high season*.

“.....Menurut saya sudah, buktinya kita sekarang sudah bisa mencukupi. Kalau tahun lalu masih terjadi kemoloran ya, seperti ini apa kalau akan memasuki musim liburan, kita seluruh bagian divisi di sini sering kuwalahan untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan wisatawan. Hal itu di sebabkan karena sebelum menyambut musim libur itu kita tidak menyiapkan terlebih dahulu, dan memang karyawan belum bekerja seefektif sekarang dan dulu belum ada jam lembur ya. Tapi sekarang dari manajemen pun sudah bisa mnegatasi kalau memasuki musim liburan itu, dengan didukung dengan kemampuan karyawan yang semakin baik dan berpengalaman ya, karena sudah melewati itu sebelumnya.....” (wawancara dengan Bapak Mustakim manajer bidang Personalia Kampung Coklat pada hari Rabu, 13 September 2017, pukul 10:36 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kondisi penyediaan produk maupun layanan yang dilakukan oleh karyawan dirasa memang mengalami perbaikan. Keadaan itu ditunjukkan oleh kesiapan yang dilakukan oleh para karyawan guna mengantisipasi permintaan yang tinggi pada saat liburan, serta menyiapkan diri agar semakin professional untuk melayani dan mengkoordinasi jumlah

rombongan wisatawan yang datang. Terutama untuk memenuhi produk olahan coklat, saat ini manajer di Kampung Coklat memperlakukan sistem lembur bagi karyawan untuk membuat produk olahan coklat dengan jumlah yang lebih banyak. Sistem lembur tersebut dilakukan pada saat menjelang musim liburan yang akan datang atau pada saat menyambut waktu akhir pekan.

6) Kualitas

Produk yang ditawarkan maupun pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tentunya memerlukan kualitas yang memiliki standar tertentu. Produk yang berkualitas dibutuhkan untuk memberikan output yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen terhadap barang yang akan di konsumsi ataupun jasa yang akan digunakan. Kampung Coklat merupakan salah satu perusahaan yang mengelola usahanya di bidang pariwisata, yang memiliki barang produksi berupa produk olahan coklat dan juga menyediakan pelayanan kepada wisatawan berupa paket wisata edukasi serta penyediaan tempat yang dapat digunakan untuk berbagai acara dan pertemuan kerja. Penawaran produk dan penyediaan jasa tersebut tentunya juga harus didukung oleh kualitas karyawan yang baik, serta memiliki persyaratan tertentu didalam setiap bidang pekerjaan yang di butuhkan guna menciptakan hasil kerja yang sesuai standar yang telah ditentukan.

“.....Ya sekarang pastinya semakin baik secara kualitas, terutama pada produk kami kan sudah memiliki SNI untuk

produk coklat itu, dan sudah tersertifikasi dan lolos uji dari BPOM juga ya. Kalau dari segi pelayanan kita ada SOP di GRO atau resepsionis. Terus untuk di kepeemanduan, agar wisatawan yang mengikuti paket wisata edukasi paham dan dapat memberikan pengetahuan mengenai budidaya dan pengolahan coklat, pada setiap pemandu pastinya diberikan materi dan pelatihan sebelumnya dan diberikan aturan mengenai urutan materi yang akan di sampaikan.....” (wawancara dengan Bapak Mustakim manajer bidang Personalia Kampung Coklat pada hari Rabu, 13 September 2017, pukul 10:36 WIB)

Melalui hasil wawancara tersebut diketahui bahwa kondisi karyawan di Kampung Coklat untuk saat ini telah mengalami perbaikan seara kualitas didalam penyelesaian pekerjaan. Kondisi itu terbukti dengan terpenuhinya persyaratan tertentu didalam proses penanganan atau pembauatan produk dan jasa. Untuk menghasilkan produk olahan coklat yang berstandar dan siap jual, Kampung Coklat telah memiliki persyaratan untuk menghasilkan produk yang terstandar. Persyaratan tersebut adalah telah lolos uji dan telah tersertifikasi dari Standar Nasional Indonesia atau SNI untuk produk, selain itu juga telah tersertifikasi dan teruji oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan. Untuk pelayanan, Kampung Coklat telah memiliki SOP sendiri yang digunakan oleh resepsionis untuk menyambut wisatawan yang datang beserta tata cara didalam penanganan komplain yang muncul dari wisatawan itu sendiri. Pada divisi kepeemanduan juga sudah mempunyai aturan mengenai tahap-tahap alur memandu dan ada materi tersendiri sesuai topik yang diperlukan.

Begitu pula yang disampaikan oleh manajer operasional Kampung Coklat, yang mengakui adanya perbaikan secara kualitas dari proses pengolahan produk coklat dan penanganan pelayanan kepada wisatawan.

“.....Kalau dari segi produk saya jamin itu sudah sesuai standar ya. Karena di produk pengolahan coklat itu kan sudah melewati beberapa tahap untuk memperoleh standar produk yang layak. Seperti tadi kami sudah memiliki SNI produk, sertifikasi halal, dan sertifikasi dari Badan Pengawas Obat dan Makanan. Terus kalau pelayanan seperti di bagian resepsionis atau GRO dan kepemanduan itu lebih fleksibel ya. Kan kalau pelayanan yang bisa menilai wisatawannya sendiri. Tapi kami pun adan SOP untuk melakukan penanganan wisatawan atau pengunjung di divisi tersebut.....” (wawancara dengan Bapak Akhsin manajer bidang Operasional/ Event Kampung Coklat pada hari Rabu, 30 Agustus 2017, pukul 13:17 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa untuk produk coklat juga telah mendapatkan sertifikasi halal dari Majelis Ulama Indonesia atau MUI. Standarisasi yang dilakukan tersebut mengakibatkan produk yang dijual memiliki jaminan secara layak dan dapat di konsumsi oleh masyarakat luas, selain itu tentunya karyawan yang bekerja di bagian produk juga telah memenuhi persyaratan didalam menjaga standar kerja. Karyawan pada bagian resepsionis dan kepemanduan yang melakukan pelayanan kepada konsumen juga secara bertahap telah melakukan pelayanan sesuai prosedur dan standar kerja. Keadaan itu dibuktikan dengan dibentuknya SOP untuk menangani kebutuhan wisatawan, dan untuk di kepemanduan selain juga ada aturan-aturan dalam tahapan memandu, mereka juga telah mengikuti sertifikasi ekowisata yang

dapat digunakan sebagai peningkatan mutu dan kualitas didalam memandu.

7) Ketepatan Waktu

Kemampuan karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan merupakan salah satu unsur yang penting untuk memenuhi permintaan konsumen. Seperti di Kampung Coklat, karyawan di tuntut untuk dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh perusahaan. Terlebih lagi Kampung Coklat juga menawarkan paket wisata edukasi dan penyediaan jasa penyewaan tempat untuk *meeting* dan berbagai acara lainnya, sehingga karyawan dituntut untuk dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu pemesanan yang ditentukan, dan tentunya harus sesuai dengan keinginan dan permintaan yang diinginkan oleh pemesan atau wisatawan.

“.....Saya lihat mampu ya. Terlihat kalau ada rombongan yang datang itu karyawan sudah semakin sigap didalam mempersiapkan kebutuhan wisatawan yang akan datang terebut. Terus kalau ada *booking* tempat untuk acara, secara kerja tim karyawam mampu menyelesaikan sesuai hari pelaksanaan kegiatan atau acara. Terus di produk sekarang tidak ada namanya itu kekurangan atau kehabisan stok produk coklat pada saat musim liburan, karena kami sudah bisa mengantisipasi dengan menambah kerja karyawan di bagian produksi pada saat akan memasuki musim liburan.....”
(wawancara dengan Bapak Mustakim manajer bidang Personalia Kampung Coklat pada hari Rabu, 13 September 2017, pukul 10:36 WIB)

Melalui hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa karyawan di Kampung Coklat dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai

dengan waktu yang ditentukan. Keadaan itu terlihat terutama pada penyediaan pelayanan kepada wisatawan yang memesan paket wisata edukasi dan penyediaan layanan kepada konsumen yang membooking tempat untuk melaksanakan acara atau event. Untuk saat ini karyawan semakin sigap dan tanggap didalam menyiapkan serta mengkoordinasi rombongan wisatawan yang datang. Pada waktu kedatangan wisatawan, semua keinginan dan kebutuhan melalui paket yang dipilih sudah disiapkan dengan baik dan terencana. Untuk pemesanan tempat, para karyawan juga dapat menyelesaikan sesuai dengan hari penyelenggaraan yang ditentukan oleh pemesan. Karyawan secara keja tim dapat menyiapkan perlengkapan dan kebutuhan yang di minta sesuai acara yang akan diselenggarakan.

“.....Sejauh ini sudah, menurut saya sejauh ini kita bisa menangani permintaan dari konsumen atau wisatawan sesuai tanggal acara ya. Jadi kalau ada rombongan yang akan datang kesini karyawan sudah semakin baik untuk menyiapkan itu, terus kalau ada pemesanan tempat untuk event atau acara karyawan secara tim sejauh ini dapat menyelesaikan dengan tepat waktu.....” (wawancara dengan Bapak Akhsin manajer bidang Operasional/ Event Kampung Coklat pada hari Rabu, 30 Agustus 2017, pukul 13:17 WIB)

Hasil wawancara dari manajer personalia tersebut juga menyatakan bahwa, karyawan Kampung Coklat telah dapat menangani dan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan permintaan dan pemesanan yang ditentukan oleh konsumen atau wisatawan. Terutama dapat dilihat dari segi penyediaan kebutuhan wisatawan

dari paket-paket wisata yang dipilih. Karyawan saat ini dapat mempersiapkan kebutuhan wisatawan yang akan datang di Kampung Coklat, rombongan wisatawan yang datang semakin nyaman dan dapat menikmati paket wisata edukasi yang telah di pilih. Acara yang diselenggarakan di Kampung Coklat sejauh ini juga dapat berjalan sesuai waktu yang di tentukan oleh konsumen atau pemesan yang mengadakan acara tersebut. Kondisi itu tidak terlepas dari meningkatnya kemampuan karyawan yang semakin sigap dan tanggap untuk meyiapkan kebutuhan dan permintaan yang harus diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan oleh wisatawan atau konsumen.

c. Kemampuan Karyawan Pada Objek Wisata Kampung Coklat

Sesuai SKKNI Bidang Pariwisata

1) Unit Kemampuan Umum/ General

a) Bekerja Sama dengan Rekan Kerja dan Wisatawan

i. Berkomunikasi di Tempat Kerja

Karyawan yang bekerja pada bidang pariwisata tentunya dituntut untuk dapat beradaptasi dengan lingkungan pekerjaannya. Usaha pariwisata yang di jalankan seperti halnya di Kampung Coklat, mengharuskan karyawannya untuk memiliki tanggung jawab yang serius untuk menjaga hubungan baik dengan masyarakat setempat, hubungan sesama karyawan, dan tentunya yang paling utama adalah menjaga hubungan

serta sikap yang baik kepada wisatawan. Kerjasama dan hubungan yang harus dilakukan tersebut, tidak lain untuk membuat rasa nyaman dan aman kepada wisatawan yang datang serta menjaga relasi yang kondusif di lingkungan kerja dan lingkungan masyarakat setempat. Keberadaan dan eksistensi objek wisata Kampung Coklat juga akan dapat berjalan sesuai pengelolaan yang direncanakan, dan mendapatkan dukungan yang optimal dari karyawan, masyarakat sekitar, dan wisatawan.

Kerja sama untuk menjalin hubungan yang baik itu, tentunya harus diawali oleh kemampuan para karyawan Kampung Coklat dalam berkomunikasi. Kemampuan karyawan di Kampung Coklat didalam berkomunikasi dengan rekan kerja dan wisatawan, tentunya juga akan mempengaruhi hasil kerja dan pelayanan yang diberikan kepada wisatawan. Kemampuan berkomunikasi di lingkungan kerja juga akan mempengaruhi kepuasan dan kenyamanan para wisatawan yang datang berkunjung.

“.....Yang pasti, kita sebagai karyawan selalu melakukan komunikasi secara tim dengan anggota karyawan yang lainnya di dalam kegiatan yang berhubungan dengan tugas dan program kerja yang telah ditentukan. Selain itu kita juga melakukan komunikasi dengan wisatawan yang terkait dengan koordinasi jadwal kedatangan rombongan di dalam pelaksanaan paket edukasi serta permintaan dan pelayanan kepada wisatawan. Ada juga, kami sebagai karyawan juga dituntut untuk selalu menjaga komunikasi dan hubungan baik dengan kolega atau para mitra dari

Kampung Coklat ini. Dan saya rasa tentunya karyawan yang bekerja di sini dalam berkomunikasi itu ramah dan apa adanya ya kalau berurusan dengan kerja mereka. Apalagi dengan wisatawan mereka sekarang semakin berani untuk menawarkan bantuan, tidak minder kayak dulu, dan tentunya menghargai lah dengan pengunjung.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Melalui hasil wawancara diatas diketahui bahwa sebagian besar karyawan mengaku dapat melakukan komunikasi secara baik dengan rekan kerja ataupun wisatawan. Karyawan di Kampung Coklat selalu melakukan komunikasi dengan sesama karyawan didalam pemecahan masalah atau mendiskusikan pekerjaan yang akan dikerjakan. Karyawan juga memiliki kesadaran untuk melakukan komunikasi dengan ramah dan menghargai terhadap setiap wisatawan yang datang. Terlebih karyawan pada bidang kepemanduan dan resepsionis, yang secara langsung sering bertatap muka serta berhubungan dengan pengunjung. Mereka saat ini semakin percaya diri untuk menyambut kedatangan wisatawan, selain itu mereka dapat menawarkan bantuan terkait kebutuhan dan keinginan wisatawan yang berkunjung.

“.....Ya kami tentunya kalau ada wisatawan yang datang dengan inisiatif diri sendiri pasti menyesuaikan dengan melakukan pelayanan yang maksimal ya. Dan tentunya kami di tuntut untuk ramah, karena kami sendiri paham bahwa wisatawan merupakan pelanggan kami ya. Jadi kami harus bisa berkomunikasi dengan ramah dan sopan agar mereka nyaman dan puas dengan lingkungan maupun pelayanan yang ada disini. Dan tentunya kami

juga menjaga komunikasi dengan sesama karyawan itu dengan baik ya. Kalau ada permasalahan kerja dan tugas kami selalu diskusi dan rundingan dengan terbuka, dan kami memang menjaga komunikasi ya dengan karyawan di sini, karena kami di sini itu merasa satu keluarga dan sama-sama menanggung pekerjaan yang sama.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Karyawan pada bagian resepsionis juga menyadari bahwa berhubungan baik dengan wisatawan yang berkunjung merupakan suatu keharusan. Sebagai karyawan yang berhubungan dengan wisatawan secara langsung, mereka memiliki inisiatif untuk menyesuaikan diri didalam melakukan penanganan dan pealayan terhadap wisatwan yang datang. Karyawan di Kampung Coklat juga menjaga komunikasi dengan baik diantara sesama karyawan. Hal tersebut perlu dilakukan untuk menjalin kerjasama yang harmonis untuk menyelesaikan pekerjaan, karena penanganan pekerjaan memerlukan kerja sama secara tim atau kelompok, sehingga karyawan harus selalu menjaga hubungan komunikasi dengan karyawan lainnya didalam kegiatan diskusi untuk menangani dan mencari solusi permasalahan suatu pekerjaan.

Sebagian besar karyawan di Kampung Coklat di dalam melakukan aktivias sehari-hari akan berhubungan dengan wisatawan ataupun berhubungan dengan sesama karyawan. Komunikasi yang dilakukan oleh karyawan tersebut, tentunya

perlu didukung oleh penggunaan bahasa tubuh untuk mempermudah dan memperjelas proses komunikasi. Terlebih lagi wisatawan yang berkunjung di Kampung Coklat saat ini banyak juga yang berasal dari luar daerah Jawa Timur, dan bahkan ada wisatawan yang datang dari luar negeri. Keadaan tersebut mengakibatkan karyawan yang utamanya di bagian kependudukan dan resepsionis dituntut untuk dapat melakukan komunikasi dengan baik, yang didukung oleh penggunaan isyarat tubuh atau bahkan memerlukan kemampuan untuk dapat berbahasa asing.

“.....Iya, tapi memang tidak semuanya ya, sebagai contoh kalau ada wisatawan asing yang datang ke sini, Kampung Coklat menyiapkan karyawan di divisi saya yaitu kependudukan untuk mendampingi dan menjelaskan wisata atau fasilitas kita ke mereka. Jadi tidak semua karyawan mendapatkan pelatihan dan ilmu untuk berbahasa asing. Tapi saya lihat kalau pun karyawan di divisi lain bertemu atau ditanya oleh wisatawan asing itu, mereka sakarang semakin berani ya untuk menyambut dan menjawab dengan bahasa inggris yang sebisa mereka ketahui. Ya contoh seperti *where you come from, welcome to Kampung Coklat*, walaupun ala kadarnya, tapi mereka berusaha dan berani. Dan sebagian besar karyawan pun memang menggunakan bahasa tubuh ya untuk membantu mereka berkomunikasi dengan wisatawan atau rekan kerja.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa karyawan pada bagian kependudukan sering menggunakan bahasa atau isyarat tubuh di dalam berkomunikasi. Sesuai

dengan pengalaman, jika ada wisatawan asing yang berkunjung, wisatawan tersebut langsung diarahkan ke bagian kepeemanduan untuk dilakukan pendampingan guna menjelaskan atraksi atau daya tarik yang ada di Kampung Coklat. Para pemandu pada saat mendampingi turis tersebut, sering menggunakan isyarat tubuh didalam melakukan komunikasi. Walaupun memang sebagian besar pemandu di Kampung Coklat telah mendapatkan pendidikan ataupun pelatihan untuk berbahasa asing (terutama bahasa inggris), tetapi mereka merasa bahwa penggunaan bahasa tubuh itu perlu dilakukan guna mendukung pemahaman terhadap komunikasi atau informasi yang disampaikan oleh pemandu. Selain karyawan di kepeemanduan, sebagian besar karyawan yang lain pun juga dapat menggunakan isyarat tubuh jika bertemu dengan wisatawan asing. Meskipun tidak memiliki kemampuan bahasa asing, tetapi para karyawan berani menyapa dengan bahasa inggris yang sebatas mereka ketahui, dan dengan bantuan penggunaan isyarat tubuh tersebut.

Karyawan di Kampung Coklat juga harus dapat menjaga komunikasi yang baik dengan sesama karyawan dan dengan para wisatawan. Komunikasi yang aktif dan efektif diperlukan di dalam hubungan kerja di antara karyawan dan juga harus dilakukan didalam melakukan komunikasi dengan wisatawan.

Melalui komunikasi yang dilakukan dengan aktif dan efektif, nantinya akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan atau konsumen.

“.....Seperti yang saya sampaikan sebelumnya, kita sesama karyawan selalu melakukan koordinasi terlebih dahulu di dalam menghadapi tugas dan program yang akan atau sedang dikerjakan. Untuk contoh dengan wisatawan kita juga terlebih dahulu selalu melakukan tanya jawab atau menanyakan terlebih dahulu terkait dengan paket yang akan di pilih, dari mana rombongan itu berasal, jadwal tiba, dan wisatawan juga dapat bertanya kepada karyawan terkait dengan fasilitas yang disediakan ataupun permintaan khusus lainnya.....”
(wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Melalui hasil wawancara tersebut diketahui bahwa sebagian besar karyawan di Kampung Coklat sering melakukan komunikasi secara aktif dengan rekan sesama pekerja. Karyawan selalu melakukan koordinasi atau diskusi terlebih dahulu didalam menghadapi tugas yang akan dikerjakan. Sebagai contoh, jika akan ada rombongan wisatawan yang datang, karyawan resepsionis akan melakukan komunikasi dan kerja sama dengan karyawan pada bagian kependuan. Koordinasi tersebut perlu dilakukan untuk menyiapkan segala kebutuhan dan permintaan yang diinginkan oleh wisatawan yang datang, terkait dengan paket edukasi yang di pilih atau keinginan yang lainnya. Untuk komunikasi dengan wisatawan, karyawan di bagian resepsionis selalu melakukan komunikasi

guna menanyakan perihal waktu kegiatan yang akan dilakukan di Kampung Coklat, jumlah rombongan, serat penawaran paket yang bisa di pilih wisatawan. Wisatawan atau calon pemesan juga dapat bertanya balik kepada karyawan, untuk menanyakan perihal fasilitas yang ditawarkan.

Komunikasi yang dilakukan diantara sesama karyawan maupun komunikasi yang dilakukan dengan wisatawan di lingkungan kerja, pastinya tidak akan selalu berjalan dengan lancar. Kegiatan komunikasi tersebut akan menimbulkan potensi kesalah pahaman diantara teman kerja dan wisatawan. Artinya didalam berlangsungnya proses komunikasi yang dilakuakn tersebut, akan menciptakan potensi konflik di antara karyawan maupun wisatawan. Keadaan itu tentunya harus dapat diantisipasi dan dikendalikan dengan tanggap oleh para karyawan Kampung Coklat, agar kesalah pahaman diantara rekan kerja dan wisatawan tidak menjadi semakin buruk. Pada akhirnya pelayanan yang optimal kepada wisatawan dapat terus dijalankan dan dilakukan.

“.....Tentunya kalau kami dengan karyawann atau dengan wisatawan ada selisih paham, pasti kita rundingkan dengan temen-temen di dalam satu divisi atau bahkan dengan divisi lainnya. Kami disetiap divisi itu juga ada koordinasinya juga, yang nantinya dapat di sampaikan ke manajer. Jadi kalau ada permasalahan atau ada kesalahpahaman antara kita dengan wisatawan, kita akan selalu tanggap dan melakukan diskusi terlebih dulu dengan teman kerja kami untuk menetralsisir keadaan itu. Karena kami juga sadar, wisatawan merupakan tanggung

jawab kami, dan kami sebagai karyawan harus dapat membuat mereka nyaman tentunya. Jadi kalau ada salah paham kami berusaha untuk langsung menyelesaikan itu.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa karyawan di Kampung Coklat selalu akan berusaha untuk mengatasi kesalah pahaman, yang dapat menimbulkan konflik diantara rekan ataupun wisatawan. Karyawan akan melakukan diskusi dengan rekan kerja bila ada kesalah pahaman di antara mereka terkait dengan pekerjaan. Apabila memang serius, manajer akan dilibatkan guna menengahi dan mencari solusi yang tepat. Jika itu terjadi dengan wisatawan, karyawan juga akan langsung mengambil tindakan dengan berusaha menangani kesalahpahaman yang terjadi. Karyawan yang mendapat keluhan karena kesalahpahaman tersebut, akan berdiskusi dengan rekan kerja dan dengan atasannya untuk menetralsir keadaan itu. Karyawan di Kampung Coklat juga tidak menginginkan terjadinya konflik dengan wisatawan, dan mereka paham hal itu dapat menimbulkan ketidak nyamanan serta akan berdampak terhadap pelayanan yang diberikan.

ii. Menyediakan Bantuan Kepada Wisatawan

Karyawan yang bekerja di Kampung Coklat tentunya juga akan dituntut untuk dapat menyediakan bantuan kepada wisatawan. Maksud dari bantuan tersebut adalah dalam bentuk

pelayanan yang perlu diberikan kepada wisatawan, terkait dengan permintaan dan keinginan wisatawan. Pemenuhan permintaan yang diinginkan itu, tentunya didasari oleh penawaran yang dilakukan oleh Kampung Coklat itu sendiri. Melalui kinerja karyawan, Kampung Coklat harus dapat memenuhi ketersediaan kualitas produk dan pelayanan yang ditawarkan ke konsumen atau wisatawan.

“.....Tentunya kita terbuka dengan keinginan dan pelayanan kepada wisatawan, Kita ada beberapa pintu untuk melayani dan usaha untuk memenuhi permintaan wisatawan. Contohnya untuk kegiatan *event*, kami membuka reservasi kepada para calon pemesan untuk melakukan *booking* tempat dan melakukan koordinasi terlebih dahulu terkait konsep acara yang akan dilakukan, jadwal kegiatan, kegiatan apa saja yang akan dilakukan, dan tentunya kami berusaha untuk melakukan pelayanan yang maksimal. Sedangkan untuk produk kita ada dua outlet untuk menampung produk-produk olahan coklat untuk di jual dan dipasarkan kepada pembeli atau wisatawan, di setiap outlet tersebut ada beberapa karyawan yang bertugas untuk melayani wisatawan yang berkunjung.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut diketahui bahwa karyawan Kampung Coklat terbuka dengan permintaan dan keinginan dari wisatawan. Karyawan pada bagian resepsionis diuntut untuk bisa melayani dengan maksimal, terkait dengan penawaran produk dan paket wisata yang ada di Kampung Coklat. Tujuan dari hal tersebut, tentunya ingin memenuhi semua kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh

wisatawan. Sebagai contoh, jika ada pemesan yang ingin menyewa tempat untuk menyelenggarakan acara, karyawan bagian resepsionis akan melakukan koordinasi terlebih dahulu dengan pemesan tersebut. Melalui koordinasi itu karyawan dapat menawarkan paket yang bisa dipilih, serta bagi pemesan kesempatan tersebut dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan keinginan dan kebutuhan yang perlu disiapkan oleh pihak Kampung Coklat. Keadaan itu tentunya membantu karyawan di dalam memahami dan mempersiapkan kebutuhan yang diminta oleh wisatawan atau konsumen, dan pada akhirnya kebutuhan dan harapan konsumen atau wisatawan tersebut dapat terpenuhi secara optimal.

“.....Ya tentunya kami selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan itu dengan tepat waktu, kan juga pasti ada kekurangan, tidak semuanya merasa puas terhadap apa yang kami berikan. Tetapi kami berusaha untuk selalu responsif dan selalu mengutamakan permintaan dan kemauan wisatawan ya. Kami kan juga ada reservasi seperti yang saya sampaikan tadi. Contoh yang nampak itu ya pada penanganan rombongan wisatawan yang akan ke sini ya, sejauh ini kami semakin baik didalam mempersiapkan permintaan yang mereka inginkan, melalui pemesanan di reservasi tadi. Jadi tidak lagi kemoloran kegiatan yang ada di sini. Karyawan juga selalu menyiapkan terlebih dahulu keinginan atau paket wisata yang telah di pilih sebelumnya ya, jadi ketika wisatawan tiba di Kampung Coklat, semau sudah di siapkan.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Kebutuhan dan permintaan dari konsumen atau wisatawan tersebut, tentunya memerlukan waktu dan proses didalam menyiapkannya. Karyawan di Kampung Coklat juga berusaha untuk mempersiapkan kebutuhan dan permintaan wisatawan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan melalui pemesanan atau reservasi. Sebagai contoh, jika ada resevasi atau pemesanan terkait dengan rombongan wisatawan yang akan datang, karyawan berusaha untuk mempersiapkan kebutuhan yang diminta oleh wisatawan tersebut melalui paket wisata yang telah dipilih. Biasanya karyawan bagian resepsionis melakukan koordinasi dengan para pemandu untuk mempersiapkan materi dan perlengkapan pemandu, selain itu juga berkoordinasi dengan bagian warung perihal kesiapan konsumsi yang telah dipesan sebelumnya. Karyawan juga mengaku dapat bekerja semakin baik didalam menyiapkan kebutuhan dan harapan wisatawan tersebut, sehingga saat ini karyawan sudah semakin nyaman dan profesional didalam melakukan persiapan pemenuhan kebutuhan wisatawan, sebelum tiba di Kampaung Coklat.

“.....Kalau untuk kedepannya itu kemarin saya mendengar bahwa yang program SNI kerja itu, jadi untuk SNI itu bukan untuk kualitas produk yang ada di sini aja tapi juga memang untuk meningkatkan kualitas pelayanan kita ya. Jadi untuk kedepanya masih ada kegiatan-kegiatan untuk mengikuti *upgraiding* atau pelatihan terkait kualitas pelayanan itu ya, dan itu di fokuskan pada karyawan di bagian resepsionis dan

kepemanduan. Cuman memang enggak tau itu pelaksanaannya kapan. Terus hampir semua karyawan yang bekerja di sini pada setiap minggunya itu di sini ada apel pagi yang dilaksanakan pada setiap hari jumat, di apel pagi itu setiap manajer pasti memberikan evaluasi dan bimbingan kepada karyawan, diantaranya terkait juga dengan cara-cara melayani dan menyambut wisatawan itu tadi ya.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Pemenuhan kebutuhan dan keinginan tersebut, merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh karyawan Kampung Coklat terhadap wisatawan atau konsumen yang telah memesan dan menggunakan jasa yang ditawarkan. Untuk itu peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan guna meminimalisir keluhan dan komplain dari wisatawan, serta pentingnya untuk memberikan rasa puas bagi wisatawan. Karyawan di kampung coklat perlu mengikuti dan mendapatkan program pelatihan serta pengetahuan terkait dengan peningkatan layanan tersebut. Karyawan di kampung coklat direncanakan akan mengikuti program SNI kerja, jadi SNI tersebut tidak hanya diperuntukkan untuk produk olahan coklat saja. Akan tetapi program SNI tersebut juga digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan yang berkunjung, seperti tata cara untuk menyambut dan melayani tamu. Kemudian ada program dari pihak interen Kampung Coklat sendiri yang sudah berjalan hingga saat ini,

yaitu kegiatan apel pagi yang dilaksanakan setiap minggu. Kegiatan itu diikuti oleh sebagian besar karyawan Kampung Coklat, dengan tujuan untuk mengevaluasi kinerja karyawan termasuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Usaha didalam pemenuhan produk dan jasa yang dilakukan oleh Kampung Coklat untuk mewujudkan permintaan wisatawan merupakan tujuan perusahaan yang mutlak dilakukan. Namun dilain sisi, penilaian dan respon dari wisatawan terhadap pelayanan dan produk yang diberikan akan berbeda-beda. Artinya pemenuhan produk dan pelayanan yang diberikan akan menimbulkan keluhan dan kritik yang muncul dari konsumen. Sebagai perusahaan di bidang pariwisata, Karyawan yang bekerja didalamnya perlu memiliki kesiapan didalam menangani keluhan dan kritik dari wisatawan mengenai permintaan yang belum bisa diwujudkan.

“.....Kalau keadaan disini yang saya tahu, semua keluhan dapat diselesaikan dengan baik tanpa menimbulkan masalah yang besar. Karena karyawan ketika mendapat keluhan dari wisatawan langsung berusaha untuk menyelesaikannya atau meminta bantuan kepada rekan kerja dan atasan. Oh iya, kami kan juga menyediakan kotak saran, lha itu kan juga masukan untuk kami supaya ada perbaikan.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Melalui wawancara tersebut diketahui bahwa karyawan di Kampung Coklat pada umumnya dapat menangani keluhan

yang disampaikan oleh wisatawan. Karyawan yang mendapati keluhan dari wisatawan berusaha untuk langsung menyelesaikannya dengan mencari bantuan kepada rekan kerja dan atasannya guna memperoleh solusi yang tepat dan cepat. Pada area objek wisata Kampung Coklat sendiri juga telah disediakan kotak saran untuk membantu dan mempermudah wisatawan didalam menyampaikan segala bentuk saran dan keluhan yang dialami selama berwisata di Kampung Coklat.



Gambar 4. Kotak Saran di Area Kampung Coklat
Sumber: Kampung Coklat (2017)

iii. Memelihara Standar Kerja Pribadi

Pemenuhan kebutuhan wisatawan yang optimal dan berkualitas merupakan tujuan dari Kampung Coklat, melalui pelayanan dan produk yang telah disediakan. Untuk merealisasikan hal itu, perlu didukung dengan kemampuan dan kualitas kinerja karyawan. Agar kinerja yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik, tentunya juga harus didukung dengan penggunaan penerapan standar kerja pada saat melakukan proses pekerjaan tersebut. Penerapan standar kerja

tersebut diantaranya harus memperhatikan penggunaan perlengkapan kerja serta penggunaan persyaratan kerja tertentu, yang didukung dengan kesehatan dan keselamatan kerja karyawan.

“.....Iya ya, contohnya di sini pada divisi kerja tertentu sudah mempunyai SOP sendiri untuk menggunakan perlengkapan kerja guna memenuhi keselamatan dan kesehatan ya. Secara keseluruhan tentunya karyawan di sini harus memakai seragam kampung coklat dan harus beralas kaki berupa sepatu, terus kuku tidak boleh panjang ya. Terus pada bagian lapangan atau karyawan bagian pengembangan dalam melakukan pekerjaan merawat dan mengelola fasilitas disini harus menggunakan topi dan sarung tangan. Terus kalau pada bagian produksi harus memakai penutup kepala, masker, dan clemek.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Melalui hasil wawancara tersebut diketahui bahwa Kampung Coklat telah memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) yang diperuntukkan bagi karyawan secara keseluruhan. Pada divisi atau bagian tertentu juga memiliki SOP atau peraturan yang harus diaplikasikan oleh karyawan pada saat bekerja. Untuk peraturan secara menyeluruh, karyawan diwajibkan untuk memakai baju seragam Kampung Coklat dengan celana berwarna hitam, harus beralas kaki dengan menggunakan sepatu, untuk wanita di haruskan memakai kerudung, dan bagi seluruh karyawan tidak diperkenankan untuk berkuku panjang. Karyawan yang bekerja

untuk proses produksi coklat juga diwajibkan untuk memakai penutup kepala, masker, dan clemek, dengan tujuan untuk menjaga kualitas dan kebersihan produk tersebut.

“.....Kami di setiap divisi atau bagian memiliki SOP masing masing contohnya pada bagian produksi, karyawan diharuskan untuk memakai masker, sarung tangan, clemek dan penutup kepala. Kalau di kepeemanduan tentunya kita harus berpakaian rapi, harus berpenampilan menarik, terus menggunakan pengeras suara untuk membantu penyampaian informasi.....”
(wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Karyawan pada divisi kepeemanduan juga memiliki aturan dan prosedur kerja tersendiri. Para pemandu diharuskan untuk dapat berpakaian rapi dan menarik, bagi perempuan disarankan berdandan dengan sewajarnya. Ketika proses memandu dilakukan, pemandu harus menggunakan pengeras suara atau *megaphone* untuk memperjelas suara. Penggunaan alat tersebut dapat digunakan pada saat menangani atau memandu rombongan wisatawan yang banyak, sehingga informasi yang disampaikan pada saat memandu dapat dipahami oleh seluruh wisatawan.



Gambar 5. Seragam Karyawan Kampung Coklat
Sumber: Kampung Coklat (2017)

iv. Bekerja dalam Satu Tim

Dukungan dari manajer dan seluruh karyawan yang bekerja di Kampung Coklat juga diperlukan untuk mewujudkan hasil kerja yang optimal, sehingga pelayanan dan segala kebutuhan yang diharapkan oleh wisatawan atau konsumen dapat dipenuhi dengan baik. Karyawan yang bekerja juga harus dapat saling menunjukkan rasa saling percaya dan saling menghormati, sehingga pada akhirnya seluruh pekerjaan dapat diselesaikan dengan bersama-sama dan semua dapat berkontribusi secara optimal.

“.....Jadi di sini itu manajer dengan karyawan itu ya seperti kayak sesama karyawan dengan status yang sama. Jadi tidak ada gab yang memisahkan antara bawahan dan atasan. Dan kami tentunya saling terbuka, saling menghormati, dan kita saling percaya di antara para karyawan ya. Ya kembali lagi ke yang tadi, kita kan ini merintis bener-bener dari bawah dan karyawan pun awalnya memang kita ajak belajar dan berkembang bersama untuk bisa menjadi seperti sekarang ini. Jadi pasti saling percaya dan mendukung.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Melalui hasil wawancara tersebut diketahui bahwa dukungan dan rasa hormat ditunjukkan oleh sebagian besar karyawan Kampung Coklat. Hubungan antara manajer dengan karyawan bisa dikatakan sangat dekat, karena tidak ada gab di antara mereka, walaupun berbeda dalam posisi struktur organisasi. Karyawan yang bekerja di Kampung Coklat juga saling mendukung dan saling terbuka antara satu dengan lainnya. Diakui oleh karyawan bahwa masalah mengenai dukungan, kepercayaan, dan rasa hormat, sudah terbentuk dari awal Kampung Coklat berdiri. Kondisi tersebut dikarenakan pada awal mula Kampung Coklat berdiri, karyawan yang bekerja di ajak merintis dari bawah untuk sama-sama belajar dan berkembang didalam melakukan pengelolaan, sehingga karyawan saling mendukung dan saling percaya satu sama lain.

Selain dukungan dan kepercayaan di antara karyawan, tujuan perusahaan (Kampung Coklat) terkait dengan visi misi juga perlu diketahui dan dipahami secara bersama oleh para karyawan. Pemahaman tersebut berguna untuk mewujudkan kerja sama secara tim yang penting dilakukan diantara karyawan, untuk memperbaiki kualitas kerja dan memberikan dampak positif terhadap perkembangan Kampung Coklat.

“.....Tentunya sudah ya. Seluruh karyawan pada awal direkrut atau pada awal bekerja di sini pasti sudah mendapatkan briefing terlebih dahulu mengenai latar

belakang perusahaan, konsep perusahaan, serta visi misi Kampung Coklat. Selain itu kami juga ada SOP seperti yang saya sampaikan tadi pada bagian kerja masing-masing ya. Seperti saya di GRO itu ada SOP-nya juga, jadi kami tahu harus melakukan kerja seperti apa dan tentunya harus berdampak pada kemajuan Kampung Coklat ini.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut diakui oleh karyawan bahwa secara umum karyawan yang bekerja di Kampung Coklat pada awal direkrut sudah mendapatkan pengarahan dan informasi mengenai tujuan perusahaan, konsep, serta visi misinya. Karyawan dapat bertanggung jawab atas semua yang dikerjakan demi kemajuan Kampung Coklat. Karyawan juga akan semakin paham didalam melakukan pekerjaannya, karena telah ada SOP yang perlu ditaati oleh para karyawan.

b) Bekerja di Lingkungan Sosial yang Berbeda

i. Berkomunikasi dengan Wisatawan dari Latar belakang yang Berbeda

Sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang pengelolaan pariwisata, tentunya bertujuan untuk menarik wisatawan sebanyak mungkin untuk mengunjunginya. Begitu pula pada objek wisata Kampung Coklat, setelah beberapa tahun berkembang jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung semakin meningkat. Wisatawan yang berkunjung

tidak hanya datang dari wilayah sekitar Jawa Timur saja, melainkan sudah banyak yang datang dari luar kota dan bahkan turis asing ada yang beberapa pernah berkunjung ke Kampung Coklat. Keadaan tersebut harus di sambut dengan baik oleh semua yang terlibat dalam pengelolaan Kampung Coklat, baik para karyawan maupun masyarakat setempat. Terutama bagi karyawan yang betatap muka secara langsung dengan para wisatawan tersebut, harus memiliki rasa menghargai dan menunjukkan rasa hormat kepada seluruh wisatawan yang berkunjung. Meskipun latarbelakang budaya wisatawan berbeda-beda, karyawan Kampung Coklat yang berperan sebagai tuan rumah harus dapat menyesuaikan hal itu dengan menyambut dan melayani wisatawan tanpa melihat perbedaan tersebut.

“.....Iya, itu terbukti dengan wisatawan yang datang kesini kan tidak hanya berasal dari daerah Jawa Timur saja kan ya, melainkan juga berasal dari luar kota atau ada juga yang berasal dari pulau luar jawa juga. Dengan fenomena itu karyawan di sini sebgaiian besar bisa menyesuaikan lah, mereka dapat menawarkan bantuan kepada wisatawan, menyapa mereka. Bahkan kalau ada wisata asing pun karyawan di sini yang utamanya bagian kepeemanduan sangat tanggap juga untuk langsung melayani dan mengarahkan mereka saat tiba di sini ya. Kalau dulu memang karyawan belum percaya diri ya untuk meyambut tamu yang datang apalagi yang dari luar negeri, mereka saat itu masih belum berani untuk langsung memberi bantuan, atau mengajak ngobrol duluan. Tetapi sekarang mereka sudah semakin berani dan percaya diri.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception

Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Melalui wawancara tersebut dapat diketahui bahwa karyawan di Kampung Coklat tentunya dapat menerima dan menghargai setiap wisatawan yang berkunjung. Karyawan dapat menawarkan bantuan dan menyambut wisatawan dengan ramah dan sopan tanpa membedakan latarbelakang atau asal wisatawan. Namun jika ada wisatawan manca negara atau turis yang datang, tidak semua karyawan dapat menyambut dan memberikan pendampingan. Sesuai pengalaman yang terjadi bila ada turis yang berkunjung, turis tersebut langsung ditangani oleh karyawan yang ada di kepanaman dan yang memiliki kemampuan berbahasa asing. Akan tetapi tidak semua karyawan dapat menguasai bahasa asing dengan baik di divisi kepanaman tersebut, sehingga hanya beberapa karyawan di kepanaman yang dapat menguasai bahasa inggris untuk mendampingi dan memandu wisatawan asing. Artinya hal itu juga masih menjadi pekerjaan rumah bagi manajer untuk meningkatkan kemampuan pemandu, agar supaya semua bisa professional berbahasa asing dan dapat melayani wisatawan dengan optimal.

“.....Kalau saya lihat memang begitu. Jadi kalau karyawan secara umum yang tidak memiliki pengetahuan bahasa asing dan ditanyai oleh turis, sejauh ini yang saya lihat mereka menggunakan bahasa tubuh ya, dan ada memang yang bisa bahasa inggris walaupun alakadarnya.

Dan kalau di kepeemanduan kalau ada wisatwan yang datang tidak bisa berbahasa inggris dengan baik, ya kami menghadapinya juga dengan bantuan bahasa tubuh.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Kemampuan berbahasa asing yang minim di akui oleh karyawan Kampung Coklat sendiri. Karyawan sering kesulitan untuk berkomunikasi dengan wisatawan asing atau turis yang berkunjung. Untuk mengurangi permasalahan komunikasi itu, karyawan berusaha untuk menggunakan bahasa inggris semampu mereka dan menggunakan bahasa tubuh atau isyarat agar pembicaraan yang dilakukan dapat dipahami oleh turis tersebut. Hal tersebut juga terjadi di divisi kepeemanduan, jika wisatawan asing tidak bisa berbahasa inggris dengan baik, pemandu yang mendampingi juga menggunakan isyarat tubuh untuk membantu proses komunikasi. Tujuannya agar dapat dipahami oleh wisatawan asing tersebut, walaupun pasti akan mengalami kesulitan didalam penyampaian informasi atau penjelasan mengenai materi edukasi Kampung Coklat.

Untuk menangani hambatan atau keterbatasan kemampuan bahasa asing pada karyawan tersebut, Kampung Coklat melakukan bebarapa program peltihan dan bimbingan guna meningkatkan kemampuan berbahasa asing dan meningkatkan kemampuan didalam memandu.

“.....Kalau kita sebagai pemandu pelatihan dari luar itu ya sertifikasi ekowisata itu ya sebagai modal untuk kita memandu. Dulu itu dilakukan di Kampung Coklat, jadi tuan rumahnya kami sendiri, dan diikuti oleh sekitar 30 karyawan yang didominasi oleh GRO dan Kepemanduan. Dan belakangan ini pihak manajer itu juga mendatangkan turis yang dapat tinggal beberapa hari di sini seperti sebagai relawan dan belajar mengenai Kampung Coklat, dan di situ kami sebagai pemandu ditugaskan untuk berlatih mendampingi mereka menggunakan bahasa Inggris ya umumnya. Dengan sistem itu kan pemandu lebih bisa untuk praktek berbahasa asing dengan turis langsung ya.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Karyawan di Kampung Coklat sudah pernah mengikuti kegiatan sertifikasi ekowisata. Kegiatan tersebut dilakukan di area Kampung Coklat sendiri, dengan diikuti oleh sekitar 30 orang yang didominasi karyawan dari divisi kepemanduan dan resepsionis atau GRO (Guest Reception Officer). Pada kegiatan tersebut, karyawan mendapat pelatihan dan materi mengenai ilmu kepemanduan pada bidang ekowisata. Hasil akhirnya karyawan diberikan sertifikasi sebagai modal untuk melakukan kegiatan kepemanduan sesuai dengan standar yang berlaku. Manajer juga mengadakan program *volunnteer* yang dipuruntukan bagi wisatawan asing yang mau tinggal beberapa hari di Kampung Coklat. Pada kesempatan tersebut karyawan di kepemanduan diintruksikan untuk mendampingi dan memandu turis tersebut selama beberapa hari. Melalui program

tersebut karyawan dapat berlatih memandu dan berlatih berbahasa asing dengan turis secara langsung.

ii. Menghadapi Kesalahpahaman Antar Budaya

Wisatawan yang berkunjung dari asal daerah dan latarbelakang yang berbeda-beda, akan menimbulkan potensi kesalahpahaman diantara wisatawan dengan karyawan di Kampung Coklat yang berusaha untuk memberikan pelayanan dan sambutan. Oleh karena itu karyawan harus dapat mengantisipasi jika terjadi kesalahpahaman dengan wisatawan untuk memberikan kenyamanan bagi wisatawan yang berkunjung.

“.....Saya rasa sudah, jadi setiap ada permasalahan yang timbul dari wisatawan, baik itu kesalahpahaman atau komplain yang diarahkan ke kita. Sebagai karyawan kita melakukan identifikasi dengan mengajak rundingan rekan kita dulu enaknnya gimana, kalau memang masalahnya cukup serius ya kita juga mengajak koordinator atau manajer juga. Karena pengalaman di Kampung Coklat ini juga seperti itu ya. Jadi kalau ada masalah dengan wisatawan, karyawan tidak bisa menangani komplain atau tidak bisa menjawab pertanyaan dari wisatawan, karyawan di sini pasti langsung bertindak dengan menghubungi temen kerjanya atau langsung ke atasan kita agar cepat di ambil solusi.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Melalui hasil wawancara tersebut diketahui bahwa sesuai pengalaman yang terjadi di Kampung Coklat, jika karyawan mendapat komplain atau terjadi kesalah pahaman dengan wisatawan, karyawan berusaha untuk melakukan identifikasi

dengan mengajak diskusi rekan kerja. Karyawan menyadari bahwa, komplain dan kesalah pahaman dengan wisatawan harus dapat diminimalisir dan secepatnya dilakukan antisipasi, sehingga kenyamanan untuk berwisata di Kampung Coklat dapat dirasakan oleh wisatawan. Maka dari itu, karyawan mengakui memang berusaha untuk mengatasi setiap potensi kesalah pahaman yang terjadi, dengan melakuakn diskusi yang melibatkan rekan sesama kerja dan manajer untuk mendapatkan solusi yang tepat.

c) Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan di Tempat Kerja

Peraturan atau prosedur kerja yang berkaitan dengan kesehatan, keselamatan, dan keamanan harus dipahami dan diaplikasikan oleh karyawan yang bekerja. Seperti di Kampung Coklat, prosedur tersebut juga perlu diaplikasikan didalam proses pelayanan terhadap wisatawan ataupun didalam proses pengolahan produk olahan coklat. Tentunya hal itu berguna untuk meningkatkan kualitas kinerja, sehingga output pelayanan yang diberikan dapat berjalan optimal dan juga hasil produk olahan coklat semakin berkualitas dan berstandar.

“.....Heem sudah, seperti yang di sampaikan tadi kami sudah memiliki SOP terkait dengan kesehatan dan keamanan kerja. Pihak Kampung Coklat juga akan menyediakan BPJS untuk kita karyawan walaupun masih sebagian dan belum semuanya meneriama. Dan itu pada setiap ruangan tertentu kami juga menyediakan PKKK dan

juga ada tabung merah sebagai penanganan pertama jika terjadi potensi kebakaran.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut diketahui bahwa sebagian besar karyawan di Kampung Coklat telah melakukan penerapan prosedur keselamatan dan kesehatan pada saat bekerja. Seperti pada pembahasan sebelumnya, Kampung Coklat telah memiliki SOP yang ditujukan bagi seluruh karyawannya guna mengaplikasikan atura-aturan yang sesuai dengan standar kerja serta mempertimbangkan keselamatan dan keamanan. Untuk kesehatan dan keselamatan bagi karyawan, pihak Kampung Coklat juga menyediakan asuransi kesehatan yaitu BPJS. Namun sampai saat ini hanya sebagian karyawan yang sudah memperoleh asuransi itu. Kampung Coklat mengakui bahwa alasan bagi karyawan yang belum menerima asuransi tersebut disebabkan karena masih dalam proses penyelesaian. Kemudian di lingkungan tempat kerja, Kampung Coklat juga menyediakan kotak PKKK yang berada di ruangan tertentu, seperti di ruang proses produksi coklat. Kampung Coklat juga menyediakan tabung untuk memadamkan api guna meminimalisir kebakaran, yang diletakkan pada ruangan *Cokelat Galery*.

Peraturan mengenai prosedur kerja melalui SOP yang telah dibuat, tentunya harus dipahami dan ditaati oleh seluruh karyawan

Kampung Coklat. Hal itu perlu dipertahankan untuk menjaga kualitas kinerja agar tetap sesuai standar yang telah dicapai. Melalui hal tersebut juga diharapkan para karyawan dapat melakukan tugas-tugasnya dengan baik, yang didukung dengan pengaplikasian faktor kesehatan dan keamanan di lingkungan kerja. Semua karyawan diharapkan untuk dapat menjaga peraturan yang ada, seluruh elemen karyawan juga harus sama-sama mengingatkan dan cepat melakukan tindakan bila ada potensi atau pelanggaran terhadap prosedur keselamatan kerja tersebut.

“.....Iya, kita misalkan saja kalau ada karyawan yang tidak memakai perlengkapan kerja pada saat dia bekerja, maka karyawan itu akan langsung mendapat teguran dari ketua atau bagian koordinator divisi. Contohnya di bagian produk kami menerapkan aturan yang jelas, sehingga kalau ada karyawan yang tidak memakai perlengkapan kerja, pasti tidak akan diperbolehkan masuk dan disuruh memakai perlengkapan terlebih dahulu. Terus kalau untuk karyawan lain seperti di kantor dan kepeemanduan pasti juga mendapat teguran, kalau tidak memakai seragam kerja yang sudah ditentukan di SOP kita ya.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Melalui wawancara tersebut dapat diketahui bahwa karyawan di Kampung Coklat juga telah berusaha untuk menjaga dan mempertahankan SOP yang telah dibuat. Jika karyawan tidak memakai seragam atau kelengkapan kerja sesuai dengan peraturan, mereka juga akan mendapatkan teguran dari atasannya. Prosedur kerja yang paling menonjol adalah peraturan pada divisi produksi di Kampung Coklat, karena mereka memiliki peraturan khusus

terkait dengan penggunaan kelengkapan kerja demi keselamatan dan kesehatan didalam bekerja. Peraturan itu mengharuskan karyawannya untuk memakai masker, clemek, jas putih, dan alas kaki, pada saat memasuki ruangan produksi. Sesuai pengalaman di Kampung Coklat, jika karyawan dibagian produksi tidak mengenakan salah satu dari perlengkapan kerja tersebut, maka akan mendapatkan teguran dan tidak diperkenankan untuk memasuki ruangan kerja.



Gambar 6. Pakaian Kerja Karyawan Bagian Produksi
Sumber: Kampung Coklat (2017)

“.....Iya sudah, untuk kesehatan dalam berpakaian, keseluruhan karyawan di haruskan untuk berpakaian yang bersih dan rapi dan tidak boleh untuk berkuku panjang. Terus kami mempunyai baju seragam sendiri dan diwajibkan untuk karyawan cewek memakai kerudung atau penutup kepala. Dan kebetulan banget kami seluruh karyawan barusan mendapatkan hadiah dari perusahaan berupa sepatu yang seragam juga.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Pengaplikasian atau penggunaan terkait prosedur keamanan dan kesehatan kerja tersebut, juga didukung dengan penerapan

penampilan di tempat kerja oleh karyawan Kampung Coklat. Secara keseluruhan, karyawan di Kampung Coklat diharuskan menggunakan pakaian yang bersih dan rapi melalui seragam kerja yang sudah disediakan, serta para karyawan tidak diperkenankan untuk berkuku panjang. Baik karyawan laki-laki maupun perempuan dianjurkan untuk memakai penutup kepala. Karyawan juga mengakui bahwa seluruh karyawan diwajibkan untuk menggunakan sepatu pada saat melakukan aktivitas di area Kampung Coklat.

d) Menangani Situasi Konflik

i. Mengidentifikasi Situasi Konflik

Karyawan yang berkerja di bidang pengelolaan pariwisata, tentunya akan menghadapi dan bertemu dengan berbagai latar belakang wisatawan yang berbeda-beda. Seperti halnya di Kampung Coklat, wisatawan yang berkunjung berasal dari berbagai daerah dan beragam jenis kalangan dan usia. Hal tersebut akan menimbulkan potensi kesalah pahaman diantara karyawan dan wisatawan, jika para karyawan tidak berusaha untuk menyesuaikan dengan kondisi wisatawan yang dihadapi. Selain potensi kesalahpahaman dengan wisatawan, para karyawan yang bekerja di Kampung Coklat juga harus menjaga hubungan harmonis dengan rekan kerja. Dikarenakan didalam lingkungan kerja juga dapat menghadirkan potensi

konflik atau permasalahan yang terjadi diantara sesama rekan kerja sendiri.

“.....Ya dengan prosedur yang kita pahami itu tentunya membantu untuk mencegah konflik itu. Jadi karyawan GRO dan kependuan ini biasanya kalau menerima keluhan dan kritik dari wisatawan atau bahkan ada salah paham, karyawan langsung memanggil rekannya untuk langsung di ajak rundingan dan menyampaikan kepada atasannya ya. Saya rasa juga pasti begitu kok.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Melalui hasil wawancara tersebut diketahui bahwa karyawan sudah diberikan arahan untuk menangani timbulnya potensi konflik akibat adanya kesalah pahaman. Sesuai dengan pengalaman yang terjadi di Kampung Coklat, jika terjadi kesalahpahaman dengan wisatawan, maka karyawan dapat menyadari untuk berusaha menangani permasalahan tersebut dengan sigap. Karyawan dapat melakukan identifikasi dengan mengajak rundingan teman kerja atau atasan mereka, guna menetralsir keadaan dan mencari solusi yang tepat untuk menyelesaikan sebelum timbulnya konflik yang lebih serius.

“.....Ya kalau mungkin ada permasalahan dari wisatawan ataupun dari sesama karyawan mereka pastinya terlebih dahulu ingin mencari solusi dan menyelesaikannya sendiri ya, mungkin dengan diskusi yang dilakukan antar karyawan. Tetapi sebageian besar di sini saya rasa kalau ada komplain seperti itu dan ada permasalahan antar karyawan misalnya, mereka akan selalu menyampaikan ke atasan atau koordinator divisi ya guna rembukan untuk mencari solusi.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Karyawan juga selalu melakukan koordinasi dengan para manajer bila mendapat komplain dari pelanggan ataupun menghadapi permasalahan diantara karyawan. Penanganan setiap permasalahan untuk mencari solusi dilakukan secara terbuka dan mempertimbangkan semua masukan yang diberikan oleh karyawan. Melalui hal tersebut diharapkan solusi untuk menetralsir permasalahan yang timbul dari wisatawan maupun dari sesama karyawan dapat ditemukan secara tepat, tanpa merugikan salah satu pihak.

ii. Menanggapi Keluhan Konsumen

Keberadaan wisatawan merupakan unsur pendukung yang penting didalam keberlanjutan suatu pengelolaan dan pengembangan sebuah objek wisata atau daya tarik wisata. Begitu pula dengan Kampung Coklat, keberadaan wisatawan yang terus berdatangan untuk berwisata harus dapat dipertahankan dan ditingkatkan oleh pihak perusahaan sendiri, sehingga dapat memberikan dampak secara ekonomi dan memberikan pemasukan bagi perusahaan serta masyarakat setempat. Pada akhirnya, proses operasional dan pengembangan usaha akan dapat terus dilakukan. Keberadaan wisatawan harus dapat disambut dan dilayani dengan optimal oleh para karyawan Kampung Coklat, agar mereka mendapatkan rasa nyaman dan kepuasan dalam berwisata.

Dilain sisi, dengan kedatangan para wisatawan yang berasal dari berbagai latar belakang juga akan menimbulkan potensi terjadinya komplain dan keluhan. Hal tersebut sangat wajar, karena proses pelayanan dan pemenuhan keinginan dari wisatawan tidak sepenuhnya dapat dilakukan oleh pihak Kampung Coklat secara optimal. Keadaan itu menuntut karyawan untuk dapat mengantisipasi dan menangani segala bentuk keluhan dari wisatawan akibat pelayanan yang kurang maksimal tersebut.

“.....Iya pasti kita harus sopan. Dan tidak boleh memotong pembicaraan wisatawan pada saat menyampaikan komplain itu. Kalau semua sudah di sampaikan, baru kita tanggapi dengan sopan. Terus kita harus cepat tanggap untuk mengatasi komplain mereka dengan berusaha memenuhi permintaan mereka.....”
(wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Melalui hasil wawancara diatas diketahui bahwa, sebagian besar karyawan di Kampung Coklat dapat melakukan penanganan terhadap komplain wisatawan dengan ramah dan sopan. Sesuai dengan peraturan yang diterapkan oleh Kampung Coklat, karyawan yang menghadapi keluhan atau komplain dari wisatawan harus dapat mendengarkan segala keluhan yang di sampaikan dengan baik-baik dan tidak diperkenankan memotong pembicaraan sampai keluhan selesai disampaikan. Kemudian setelah mendengarkan keluhan yang terjadi,

wisatawan harus dapat mengambil tindakan melalui penawaran berbagai opsi dan solusi. Diharapkan keluhan dapat ditangani dan dapat dikendalikan secara tepat dengan berusaha memenuhi keinginan wisatawan.

“.....Iya seperti yang saya utarakan barusan. Kami tentunya sangat tanggung jawab untuk menangani keluhan dan komplain dari wisatawan. Karena itu menyangkut nama baik Kampung Coklat dan untuk menjaga kualitas pelayanan kita agar semakin baik.....”
(wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Karyawan juga mengakui bahwa didalam proses menangani keluhan yang disampaikan oleh wisatawan juga didasari dengan rasa tanggung jawab dan penuh keseriusan. Karyawan menyadari hal tersebut harus dilakukan, karena untuk mempertahankan nama baik dan reputasi Kampung Coklat didalam pelayanan yang dilakukan kepada wisatawan. Tujuannya agar Kampung Coklat dapat memenuhi permintaan yang diinginkan oleh wisatawan, dan pada akhirnya wisatawan mendapatkan kepuasan dan kenyamanan berwisata di objek wisata Kampung Coklat.

e) Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Industri

Pariwisata

i. Mencari Informasi pada Industri Pariwisata

Semua elemen yang terlibat didalam pengelolaan dan pengembangan objek pariwisata ataupun daya tarik wisata,

tentunya perlu memiliki pengetahuan dalam bidang pariwisata secara umum atau pengetahuan dengan spesifik tertentu. Pengetahuan itu perlu dimiliki untuk menunjang pekerjaan didalam pengelolaan objek wisata, sehingga pengembangan yang dilakukan memiliki kualitas yang dapat bersaing di ranah industri pariwisata yang ada. Kampung Coklat juga merupakan perusahaan yang pengelolaannya memiliki latar belakang wisata edukasi, sehingga termasuk didalam kategori perusahaan yang bergerak dibidang pariwisata. Keberadaan karyawan sebagai elemen yang terlibat didalam pengelolaan Kampung Coklat, perlu memiliki pengetahuan pariwisata secara umum guna menunjang pekerjaannya.

“.....Menurut saya kalau informasi dan pengetahuan karyawan mengenai pariwisata secara umum dan lebih luas saya rasa tidak semuanya menguasai itu ya, hanya sebagaian itu. Sebagai contoh di bidang kepeemanduan itu mereka tentunya harus kurang lebih tahu terkait perkembangan pariwisata Indonesia, kondisi pariwisata, serta itu kondisi wisata di wilayah blitar sini. Karena itu kan juga salah satu materi yang di sampaikan dalam kepeemanduan di sini atau juga ya. Seperti saya dulu kan memang besiknya bukan di pariwisata, dan rata-rata karyawan di sini memang tidak memiliki basik pariwisata, jadi kita memperoleh informasi dan pengetahuan pariwisata dari manajer kita. Kalau pemandu yang langsung membimbing itu Pak Akhsin yang mempunyai latar belakang sebagai pemandu. Terus kalau karyawan keseluruhan ya mereka tahunya mengenai informasi dan pengetahuan tentang pengetahuan tempat ini saja, seperti fasilitas-fasilitas yang ada di sini mereka semua tahu.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepeemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa karyawan di Kampung Coklat tidak semuanya mendapatkan informasi atau pengetahuan mengenai kepariwisataan secara umum. Hanya beberapa karyawan yang ditempatkan pada bagian tertentu, yang memiliki pengetahuan mengenai kepariwisataan. Seperti di bidang ke pemanduan di Kampung Coklat, mereka memiliki pengetahuan mengenai keadaan pariwisata dan kondisi pariwisata secara umum di Indonesia, atau kondisi pariwisata di wilayah Kabupaten Blitar yang merupakan daerah disekitar Kampung Coklat sendiri. Pengetahuan tersebut didapat dari proses bimbingan dan pelatihan pernah diikuti. Sebagai contoh kegiatan workshop ekowisata, yang dalam kegiatannya karyawan mendapatkan pelatihan meamandu sesuai standar yang berlaku dan penyampaian materi ke pemanduan di ranah ekowisata.

ii. Memperbarui Pengetahuan Industri Pariwisata

Guna meningkatkan kinerja dan keterampilan karyawan didalam bekerja, tentunya pihak Kampung Coklat dapat melakukan beberapa program pelatihan dan bimbingan yang diikuti karyawan. Keterampilan dan pengetahuan pada bidang pariwisata perlu ditingkatkan oleh karyawan, karena Kampung Coklat memiliki divisi kerja yang berfokus pada bidang pariwisata yaitu ke pemanduan. Ke pemanduan juga salah satu

bidang pekerjaan pariwisata yang mengedepankan keterampilan berkomunikasi dan kegiatan pelayanan yang harus diberikan kepada wisatawan. Untuk itu, peningkatan dan pembaruan pengetahuan serta keterampilan sangat perlu dilakukan guna memberikan pelayanan yang optimal.

“.....Ya kalau peningkatan kemampuan di bidang pariwisata itu yang paling di fokuskan memang di kepemanduan dan di bagian GRO ya. Karena kita yang sering melayani langsung kedatangan wisatawan. Ya cara peningkatannya sejauh ini di kepemanduan yang terakhir itu ya berlatih memandu dengan turis yang menjadi *volunteer* di sini tadi. Dan kami juga masih melakukan latihan dan bimbingan yang dilakukan langsung oleh atasan kami untuk meningkatkan keterampilan pemandu, dengan cara berlatih langsung di sini khususnya bagi mereka yang baru masuk di kepemanduan ya. Jadi ada yang berperan jadi pemandu dan temennya yang lain berperan sebagai wisatawan. Kalau secara umum kita ada briefing setiap minggu untuk mengevaluasi dan pembaruan konsep. Jadi di briefing itu yang menyangkut mengenai pengetahuan karyawan di pariwisata, ya memang di ranah cara menyambut tamu dan cara menangani pelayanan wisatawan agar supaya semakin baik.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Melalui hasil kutipan wawancara tersebut diketahui bahwa, Kampung Coklat melakukan beberapa program untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan pariwisata kepada karyawan. Salah satu program pelatihan tersebut ditujukan untuk karyawan di bidang kepemandu dan GRO (Guest Reception Officer), yang merupakan divisi kerja paling sering untuk berhadapan dan melayani wisatawan. Pelatihan yang

dilakukan diantaranya adalah program *volunteer* untuk meningkatkan karyawan kependuan dari segi berkomunikasi bahasa asing dengan wisatawan asing. Program tersebut melibatkan wisatawan asing yang datang ke Kampung Coklat, dan mau menjadi relawan dengan tinggal beberapa hari. Karyawan di kependuan ditugaskan untuk mendampingi dan menjelaskan informasi mengenai fasilitas serta budidaya coklat kepada wisatawan asing tersebut dengan bahasa Inggris. Selain itu karyawan kependuan juga di bimbing oleh manajer untuk berlatih memandu yang melibatkan teman kerjanya. Didalam proses bimbingan tersebut, karyawan kependuan ada yang berperan sebagai pemandu dan teman lainnya berperan sebagai wisatawan yang dipandu.

2) Unit Kompetensi Khusus/ Spesifikasi Pendukung

a) Berkomunikasi Melalui Telepon

i. Menjawab Telepon

Karyawan yang bekerja di Kampung coklat khususnya pada bidang resepsionis dan kependuan, perlu juga memiliki pengetahuan dan keterampilan didalam berkomunikasi melalui telepon. Dikarenakan karyawan pada bidang tersebut memiliki intensitas yang tinggi untuk berhubungan dengan wisatawan secara langsung maupun tidak langsung, dengan melalui komunikasi telepon tersebut. Hubungan tersebut memang

menjadi suatu kewajaran, karena karyawan dituntut untuk melakukan pelayanan kepada wisatawan atau calon konsumen yang akan memesan paket-paket dan produk yang ditawarkan oleh Kampung Coklat. Oleh karena itu, karyawan dituntut untuk dapat mengetahui tata cara didalam berkomunikasi melalui telepon dengan baik dan sopan.

“.....Iya kita melakukan pengulangan pada saat pembicaraan di telepon. contohnya pada saat ada reservasi atau *booking* dari wisatawan yang ingin memesan tempat untuk mengadakan suatu acara di sini, kami selalu mengulang atau menanyakan kembali terkait hal-hal yang diperlukan guna menghindari salah paham. Dan juga terkait dengan data-data dari calon wisatawan atau calon pengunjung yang mengikuti event atau acara tersebut, kami juga akan mengecek kembali melalui pertanyaan singkat di telepon terkait kebenaran data yang diberikan.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Melalui hasil wawancara tersebut diketahui bahwa karyawan di bagian resepsionis melakukan pengulangan pembicaraan atau menanyakan kembali terkait hal-hal penting yang disampaikan oleh pemesan. Hal tersebut perlu dilakukan untuk meminimalisir terjadinya kesalahpahaman, sehingga permintaan dari konsumen dapat dipenuhi secara optimal sesuai dengan keinginan yang disampaikan. Seperti pernyataan diatas, karyawan sering melakukan tata cara itu pada saat menangani calon konsumen atau pemesan yang akan mengadakan acara atau forum di Kampung Coklat. Karyawan

memang perlu mengulangi pembeicaraan mengenai permintaan dan paket-paket yang di pilih, terkait dengan acara apa yang dilakukan, kegiatan apa yang akan dilakukan, konsumsi, dan jumlah orang yang mengikuti acara tersebut.

“.....Iya kita selalu punya buku memo sendiri-sendiri. Jadi kita dari setiap karyawan yang bertugas di kantor atau bagian GRO ini mempunyai buku memo sendiri, guna mencatat hal-hal penting yang menjadi keinginan dan kebutuhan dari wisatawan yang di minta melalui telepon.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Karyawan di resepsionis juga menggunakan buku memo atau catatan kecil untuk membantu didalam pencatatan hal-hal penting yang disampaikan oleh konsumen. Pada saat konsumen memesan paket dan produk yang ditawarkan melalui telepon, karyawan dapat langsung mencatat dan meneliti kembali keinginan dan permintaan yang telah disampaikan.

“.....Iya heem pasti, kita mengarahkan dan menawarkan paket wisata edukasi baru atau wahana baru yang ada di sini pada saat proses telepon dengan wisatawan. Meskipun kita sudah melakukan promosi atau iklan melalui beberapa media termasuk melalui website dan media sosial. Sehingga pada saat kita di telepon wisatawan atau konsumen, secara tidak langsung kita juga tetap melakukan promosi melalui telepon itu.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Karyawan di resepsionis juga mengkui sebisa mungkin menyempatkan untuk melakukan promosi didalam melakukan

komunikasi telepon. Karyawan di resepsionis mengakui promosi yang dilakukan melalui telepon tersebut dilakukan di sela-sela proses pembicaraan dilakukan dengan konsumen. Pada saat konsumen memesan paket dan produk yang ada, karyawan akan berusaha menawarkan dan mengarahkan paket-paket atau produk yang baru atau belum diketahui oleh konsumen atau wisatawan.

ii. Melakukan Panggilan Telepon

Modal untuk melakukan prosedur yang benar pada saat melakukan telepon juga perlu diperhatikan oleh karyawan di resepsionis. Hal itu diperlukan juga untuk mengurangi kesalahan pada saat akan menghubungi mitra kerja atau konsumen.

“.....Jadi sebelum menelepon biasanya temen-temen di resepsionis atau bagian kantor ini membuat catatan terlebih dahulu ya. Sehingga tujuannya pada saat menelepon tidak binggung untuk hal-hal yang akan di sampaikan.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB

Melalui hasil wawancara tersebut karyawan mengakui ketika akan melakukan telepon, biasanya terlebih dahulu membuat catatan-catatan mengenai hal-hal yang akan di sampaikan. Hal itu bertujuan untuk mempermudah penyampaian pesan yang dibicarakan melalui telepon, serta mengurangi kesalahpahaman.

“.....Iya pastinya kita ada aturan juga, pada saat kita menelepon kita pada awal pembicaraan pasti menyampaikan asal perusahaan kita dulu. Ya contohnya kita salam dulu terus kemudian baru bicara kalau kita dari Kampung Coklat terus dilanjut dengan inti pembicaraan.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB

Kemudain aturan selanjutnya, karyawan juga akan mengawali pembicaraan ditelepon dengan menegucapkan salam, selanjutnya menyampaikan asal perusahaan, dan kemudian di lanjut dengan inti atau maksud dari pembicaraan.

“.....Pasti ya, di sini karyawan di GRO sadar akan hal itu. Jadi kalau karyawan akan melakukan telepon atau menerima telepon, saya dan temen-temen harus selalu menjaga kesopanan dan keramahan saat berkomunikasi melalui telepon tersebut.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Para karyawan yang berkomunikasi melalui telepon tentunya juga menyadari untuk selalu menjaga kesopanan dan keramahan di saat berbicara. Hal itu merupakan cerminan atau unsur utama dari karyawan resepsionis didalam memberikan kenyamanan bagi para karyawan atau mitra kerja di Kampung Coklat.

3) Unit Kompetensi Bidang Kepemanduan Wisata

a) Bekerja Sebagai Pemandu Wisata

i. Menerapkan Pengetahuan Kepemanduan Wisata

Objek wisata Kampung Coklat merupakan alternatif tujuan wisata baru yang menawarkan konsep wisata edukasi dengan objek budidaya kakao atau budidaya coklat. Fasilitas yang diberikan di area objek wisata Kampung Coklat tentunya juga menyesuaikan dengan edukasi budidaya kakao tersebut, di antaranya terdapat kebun pembibitan coklat, proses pemetikan buah coklat, *Cooking Class* yang digunakan oleh wisatawan untuk membuat kreasi olahan coklat, proses produksi olahan coklat, serta berbagai macam makanan dan minuman dari bahan baku coklat yang dapat dinikmati oleh wisatawan. Oleh sebab itu, Kampung Coklat perlu menyampaikan dan mengarahkan kepada setiap wisatawan yang ingin mengetahui budidaya dan proses produksi olahan coklat yang dilakukan. Penyampaian informasi atau pelaksanaan edukasi budidaya coklat itu, memerlukan karyawan khusus di bidang pemanduan, untuk bertugas memandu wisatawan dan melayani wisatawan yang memilih paket edukasi yang telah disediakan. Tentunya pemandu yang bekerja harus memiliki pengetahuan dan keahlian didalam memandu secara umum dan perlu memiliki keahlian khusus didalam penyampaian materi mengenai pengolahan dan budidaya coklat.

“.....Iya, seperti di sini mengapa kita sebagai pemandu itu di sarankan untuk bisa mendapatkan sertifikasi ekowisata, itu karena meraka memandu dalam bidang edukasi pengolahan sekaligus budidaya coklat. Jadi kan

ekowisata atau *ecotourism* itu juga di dalamnya membahas mengenai budidaya kan, cara penanaman, cara mengolah, terus ada produk juga seperti itu. Tapi sebetulnya tidak cukup hanya sebatas sertifikat ekowisata saja karena kita juga memproses sampai menjadi produk siap jual juga kan.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa karyawan di bidang kepemanduan memiliki keahlian memandu yang terfokus pada ranah pengetahuan budidaya coklat. Oleh karena itu, pemandu di Kampung Coklat mendapatkan pelatihan dan bimbingan mengenai ilmu ekowisata dan juga mendapatkan sertifikasi ekowisata. Hal itu diperlukan untuk mendukung karyawan didalam kegiatan memandu wisatawan. Karena ilmu ekowisata tersebut juga mempelajari mengenai budidaya sautu tanaman, sehingga pengetahuan dan sertifikasi ekowisata tersebut merupakan dasar untuk meningkatkan kemampuan memandu di ranah budidaya tanaman coklat.

Selain pengetahun khusus di pengelolaan dan budidaya coklat, pemandu di Kampung Coklat sedikit atau lebih juga memerlukan pengetahuan umum pada bidang pariwisata. Tentunya hal tersebut membantu didalam malakukan pekerjaan sebagai pemandu, karena menambah wawasan dan pengetahuan untuk meningkatkan kualitas penyampaian materi kepada wisatawan.

“.....Iya pasti ya kalau itu, saya yang pernah juga di kepemanduan juga di berikan pengetahuan dan materi mengenai pariwisata maupun kondisi pariwisata secara umum ya. Karena itu merupakan modal kita untuk memandu, kan kampung coklat sendiri juga bergerak di bidang wisata, jadi pada saat memandu sedikit atau lebih pasti pemandu akan membahas isu-isu pariwisata atau keadaan pariwisata secara umum.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Melalui wawancara tersebut diketahui pemandu di Kampung Coklat juga memiliki pengetahuan mengenai kondisi pariwisata dan isu-isu pariwisata secara umum. Karyawan menyadari hal tersebut merupakan modal yang dapat dimanfaatkan untuk menambah isi dari penyampaian informasi pada saat memandu para wisatawan. Kampung Coklat sendiri juga merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang pariwisata, sehingga karyawan khususnya dikepemanduan perlu memiliki pengetahuan kepariwisataan secara umum tersebut. Pengetahuan itu diharapkan dapat membantu pekerjaannya untuk mengembangkan dan meningkatkan kinerja pada pengelolaan objek wisata Kampung Coklat.

“.....Kurang lebih memang berguna dan digunakan didalam kegiatan memandu di Kampung Coklat ini ya. Karena pada saat saya dulu masih di bidang kepemanduan, pengetahuan dan wawasan yang kami dapat ya memang keahlian memandu untuk interen Kampung Coklat ini sendiri ya. Jadi kalau pengetahuannya itu tentang wisata Kampung Coklat itu sendiri dan pengetahuan mengenai budidaya coklat dan pengolahan coklat. Pelatihan dan materi terkait memandu itu ya dari manajer kita sendiri. Selain itu dengan adanya sertifikasi

ekowisata yang dilakukan oleh ASIDEWI itu juga cukup membantu pemandu didalam meningkatkan mutu dan membuat pemandu semakin professional dalam bekerja.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Karyawan di bidanag kepemanduan juga mengakui, pengetahuan dan wawasan yang dikuasai saat ini memang membantu dan berguna didalam pelaksanaan memandu wisatawan. Pengetahuan mengenai budidaya coklat dan pengolahannya merupakan modal dasar yang perlu dikuasai didalam memandu di Kampung Coklat, karena karyawan pada bidang kepemanduan hanya melakukan tugasnya di interen Kampung Coklat sendiri yang memiliki latar belakang edukasi mengenai budidaya coklat. Adanya sertefikasi ekowisata yang pernah diikuti juga membantu para pemandu untuk meningkatkan kinerja dan membuat semakin professional didalam malakukan pelayanan sebagai pemandu yang diberikan kepada wisatawan.

ii. Melaksanakan Tugas Kepemanduan Wisata Sesuai dengan Persyaratan Keselamatan

Proses didalam melakuakan kepemanduan terhadap wisatawan, secara umum perlu memperhatikan peraturan mengenai langkah-langkah untuk memandu dengan memperhatikan keselamatan dan keamanan peserta atau

wisatawan. Peraturan tersebut merupakan prosedur yang di buat oleh Kampung Coklat sebagai perusahaan yang melakukan pengelolaan usah di bidang pariwisata. Prosedur tersebut dapat berupa pedoman atau tahapan didalam proses memandu wisatawan.

“.....Iya ya, Karena kami Kampung Coklat juga ada SOP-nya sendiri terkait kepemanduan itu. Itu tentunya menyangkut konten kita atau isi dari tema kepemanduan yang kami berikan di sini, serta juga terkait dengan alur atau tahapan kita didalam memandu wisatawan nantinya.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa, Kampung Coklat memiliki aturan melalui standar operasional kepemanduan yang dibuat dan diterapkan oleh para pemandu pada setiap kegiatan kepemanduan dilakukan. Prosedur tersebut berisikan mengenai konten atau tahapan memandu didalam aspek edukasi budidaya dan pengelolaan kakao. Topik yang harus disampaikan sesuai prosedur tersebut diantaranya adalah, yang pertama pemandu harus memberikan sambutan dan pengenalan kepada wisatawan yang baru tiba dilokasi Kampung Coklat. Kemudian dilanjutkan dengan briefing mengenai informasi atau kegiatan yang akan dilakukan, dilanjutkan dengan isi materi kepemanduan tentang budidaya dan pengelolaan coklat. Prosedur yang telah dibuat tersebut perlu diaplikasikan dan dipertahankan oleh para pemandu di

Kampung Coklat, hal itu berguna untuk memberikan standar kerja kependuan yang jelas, serta dapat meningkatkan kualitas didalam penyampaian materi kepada wisatawan.

“...Kalau untuk hal tersebut saya lihat wisatawan yang datang kesini selalu aman ya. Karena belum pernah wisatawan sampai mengalami gangguan dan kejadian yang mengancam pada waktu mengikuti wisata edukasi di sini. Ya karena memang pelaksanaannya diwilayah atau di area Kampung Coklat ini saja. Jadi kita sebagai pemandu itu lebih fokus untuk mengkoordinasi wisatawan agar semua itu mendengarkan yang kita sampaikan dan kita informasikan, dan juga pelayanan wisatawan yang utama....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Terkait dengan persyaratan keselamatan dan keamanan wisatawan didalam kegiatan kependuan, Kampung Coklat tidak memiliki aturan atau prosedur yang mengikat. Seperti yang diketahui, proses kependuan yang dilakukan di Kampung Coklat hanya dilakukan didalam area objek wisata Kampung Coklat itu sendiri. Fasilitas untuk mendukung proses kependuan wisata edukasi terkait dengan budidaya coklat, juga telah disediakan oleh pihak Kampung Coklat sendiri. Sebagai pendukung wisata edukasi yang dilakukan diantaranya adalah, kebun pembibitan dan tanaman kakao, proses produksi olahan coklat, *Cooking Class* sebagai tempat pembelajaran pembuatan olahan coklat, dan tersedianya beberapa minuman

dan makanan coklat. Selain itu, memang juga paket atau jenis wisata edukasi yang ditawarkan tidak tergolong wisata yang ekstrim, sehingga pemandu terfokus pada pengkoordinasian untuk mengatur wisatawan agar mengikuti proses kepemanduan dengan baik, serta paraturan untuk memakai kelengkapan kerja berupa, clemek, masker, dan penutup kepala, disaat wisatawan memasuki ruangan pengolahan bahan baku coklat untuk mengetahui dan memperlihatkan kinerja pembuatan produk coklat yang sedang dilakukan.

iii. Mengembangkan Pengetahuan dan Keterampilan Kepemanduan Wisata

Para pemandu di Kampung Coklat memerlukan pembaruan dan pengembangan pengetahuan dibidang pariwisata secara umum dan pengetahuan pada materi budidaya coklat itu sendiri. Selain itu, mereka juga harus dapat meningkatkan keterampilan sebagai seorang pemandu secara umum. Hal tersebut berguna untuk meningkatkan kualitas dan membuat kinerja sebagai pemandu semakin professional. Sehingga pemandu di Kampung Coklat dapat mencari informasi dan pengetahuan melalui beberapa media yang tersedia. Dan juga perlu mengikuti pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan keterampilan memandu, yang dapat diikuti didalam dan diluar perusahaan.

“.....Iya pasti ya, sampai sekarang pun mereka kita masih melakukan itu. Sebagai contoh kita pastinya sebagai pemandu akan mencari entah itu melalui *browsing* di internet atau mungkin melalui buku. Kita tentunya akan mencari informasi di media itu, ya terkait informasi perihal kondisi pariwisata itu sendiri, terus sikap sebagai pemandu harus bagaimana, dan juga isi materi itu sendiri kan bisa di cari sendiri ya. Terus ya dengan sertifikasi itu kan berrati juga salah satu niat kami untuk meningkatkan kualitas kami sebagai pemandu. Artinya sertifikasi itu digunakan untuk mengukur layak atau tidaknya pemandu itu untuk memandu wisatawan itu. Kasarnya sertifikasi itu digunakan sebagai SIM-nya para pemandu untuk melakukan kegiatan kepemanduan itu.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat Divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Melalui hasil kutipan wawancara tersebut diketahui bahwa karyawan di kepemanduan mengkau melakukan pembaruan pengetahuan mengenai materi yang akan disampaikan didalam memandu tersebut. Pencarian materi itu, sesekali juga dilakukan melalui media internet untuk menggunggah materi kepemanduan yang dibutuhkan. Selian itu, yang paling utama pemandu di Kampung Coklat sebagian besar memang telah mempelajari pedoman atau materi mengenai budidaya coklat tersebut, yang dibuat dan di susun oleh Kampung Coklat sendiri. Untuk mendukung dan meningkatkan etos kerja didalam memandu, karyawan di kepemanduan juga telah memiliki sertifikasi ekowisata. Melalui sertifikasi ekowisata tersbut, pemandu telah mengikuti pelatihan mengenai materi ekowisata yang terfokus pada tema budidaya

dan pengolahan komoditas tanaman, serta pelatihan ke pemanduan yang dilakukan oleh Asosiasi Desa Wisata.

“.....Ya itu ada, diantaranya ada *training of trainer*, di situ kita melakukan pendidikan di kelas ya atau didalam ruangan wujudnya itu pendidikan bahasa asing. Tapi sekarang lebih efektif langsung praktik ya, jadi lebih banyak ke praktiknya untuk pelatihan pemandu itu, sekitar 40 di banding 60 lah, jadi yang 60 itu ke praktiknya, lebih banyak praktiknya. Jadi mereka di beri sedikit materi dan langsung ke praktiknya kemudian mereka ada *roleplay* atau bermain peran ada yang memandu dan ada yang sebagai wisatawan.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Pihak interen Kampung Coklat juga memberikan pelatihan kepada para pemandu untuk meningkatkan dan mengembangkan keterampilan didalam memandu tersebut. Program yang pernah dilakukan adalah melakukan pendidikan bahasa asing dengan mendatangkan guru bahasa inggris. Akan tetapi karyawan mengakui sekarang lebih efektif untuk melakukan praktik langsung dilapangan, dengan melakukan pergantian peran diantara rekan kerja sebagai pemandu tersebut. Jadi pemandu ada yang bertindak untuk memandu menyampikan materi edukasi, dan karyawan lainnya bertindak sebagai wisatawan.

“.....Dan kami juga mengundang *volunteer* dari luar negeri. Itu malah saya rasa paling efektif ya, karena mereka langsung ngomong dengan bahasa inggris, jadi langsung ke praktik berhadapan dengan wisatawan asing ya.” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan

Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Manajer Kampung Coklat juga mendatangkan relawan dari wisatawan asing yang datang dan mau beberapa hari untuk tinggal di Kampung Coklat. Pada kesempatan tersebut, pemandu ditugaskan untuk mendampingi dan memandu wisatawan asing itu. Pada umumnya wisatawan asing yang datang ingin mengetahui objek wisata Kampung Coklat dan ingin mengetahui budidaya pengolahan coklat yang dilakukan, sehingga karyawan secara langsung dapat berlatih memandu, dengan menghadapi turis secara langsung melalui penggunaan bahasa Inggris. Diharapkan para pemandu tersebut kedepannya juga dapat menjelaskan materi edukasi serta dapat mendampingi wisatawan asing yang mulai banyak berdatangan ke Kampung Coklat.

Guna menambah wawasan dan pengetahuan didalam keterampilan, pemandu di Kampung Coklat juga memerlukan pengetahuan dan wawasan dari para kolega yang memiliki kesamaan profesi di bidang kepemanduan. Secara umum pekerjaan sebagai seorang pemandu memiliki ikatan kerja yang disebut Himpunan Kepemanduan Wisata Indonesia (HPI). Hal itu dapat dimanfaatkan untuk menguatkan visi dan misi sebagai seorang pemandu, dan sebagai wadah untuk bertukar pikiran

serta menambah wawasan melalui pengalaman yang pernah dilakukan diantara sesama pemandu.

“.....Tidak ya kalau itu. Karena kami untuk sekarang membentuk kepemanduan ini ditujukan hanya untuk memenuhi kebutuhan kami sendiri saja.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Karyawan mengakui bahwa, para pemandu di Kampung Coklat tidak sampai ke ranah untuk mengikuti ikatan kepemanduan wisata tersebut. Dikarenakan para pemandu hanya bertugas untuk memandu di interen objek wisata Kampung Coklat itu sendiri, Sehingga karyawan di kepemanduan belum sampai memikirkan untuk bergabung ke organisasi tersebut. Selain itu, pemandu di Kampung Coklat hanya menguasai keahlian untuk memandu wisata edukasi yang berkaitan dengan budidaya coklat dan dilakukan oleh Kampung Coklat sendiri. Pemandu yang ada juga belum pernah mealakukan pengalaman memandu wisatawan di luar area Kampung Coklat.

b) Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum Kepemanduan Wisata

i. Mencari Informasi

Sebagai karyawan Kampung Coklat yang bertugas untuk memandu, materi untuk memperoleh pengetahuan di bidang kepemanduan perlu dipahami dan dikuasai secara baik.

Pemandu memerlukan materi atau pedoman mengenai pengetahuan kepemanduan yang diperlukan, Sehingga pemandu dapat mencari atau menggunakan materi yang ada dengan mudah, serta dapat di digunakan didalam setiap kegiatan memandu di Kampung Coklat.

“.....Untuk materinya kita yang menyusun ya, di SOP kepemanduan itu tadi. Jadi aturan-aturan itu di buat oleh manajer kita dan dari rundingan atau rapat yang diikuti oleh beberapa karyawan yang memberikan masukan. Materi itu juga disesuaikan dengan segmen wisatawan yang mengikuti wisata edukasi disini. Di situ ada materi-materi pada setiap pos tahapan memandu. Jadi di budidaya penanaman ada materi sendiri, di *cooking class* ada sendiri, terus di pengeolahan ada juga.....”
(wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Melalui hasil wawancara diatas diketahui bahwa materi kepemanduan yang terdapat di Kampung Coklat mengarah pada materi di bidang budidaya dan pengelolaan coklat. Materi tersebut dibentuk oleh Kampung Coklat sendiri dengan menyesuaikan kebutuhan edukasi yang ada. Sebagian besar pemandu berpedoman dan menggunakan materi budidaya coklat tersebut didalam pelaksanaan kepemanduan di Kampung Coklat. Didalam materi yang digunakan tersebut terdapat konten atau bagian tertentu pada setiap tahapan memandu. Sebagai contoh ada petunjuk dan cara penyampaian yang disampaikan secara sendiri-sendiri sesuai tahapan memandu, seperti pada penyampaian materi untuk penanaman dan

pembibitan coklat, perawatan coklat, proses pemanenan, hingga proses pengolahan hasil panen menjadi produk siap jual.

“.....Iya namanya apa itu, segmenya sudah disesuaikan ya. Jadi pemandu sudah mengetahui kalau menghadapi anak-anak itu isi materinya harus menghibur dan menyenangkan kalau dewasa harus begini, itu sudah kami sesuaikan.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Pemandu juga menggunakan pendekatan yang berbeda didalam penyampian materi sesuai dengan kebutuhan wisatawan. Maksud kebutuhan disini artinya adalah kebutuhan dilihat dari segmen wisatawan, mulai dari anak-anak, remaja, dan dewasa. Pemandu dapat menyesuaikan dengan jenis segmen wisatawan, serta dapat memahami untuk menyampaikan materi dengan cara berbeda pada setiap jenis wisatawan yang dihadapi.

Informasi mengenai bahan materi kepemanduan di Kampung Coklat perlu juga untuk disimpan atau diarsipkan secara baik. Hal tersebut untuk memberikan akses yang mudah untuk mencari materi kepemanduan tersebut.

“.....Iya kan seperti tadi itu sudah ada dokumennya secara tertulis kan, seperti contohnya SOP memandu tadi. Terus tahap-tahap memandu awal sampai akhir itu juga sudah ada peraturannya secara tertulis, dan materinya juga ada. Semuanya itu di kami sudah ada dan di simpan, itu kan juga merupakan dokumen dan arsip juga. Tetapi saya dan temen-temen pemandu disini saya rasa sudah diluar kepala ya kalau bertugas untuk memandu wisatawan. Karena sudah berulang kali dilakukan, jadi dokumen terkait dengan prosedur kepemanduan sudah

dipahami betul tanpa harus membuka atau mencari dokumen itu. Selain itu juga memang materi memandu terus akan di ulang ya, karena memang kita memandu dengan materi budidaya coklat yang ada di sini. Jadi materinya hanya itu saja, yang kita bisa inovasikan itu ya cara penyampaiannya bagaimana agar lebih menarik. Terus untuk wisatawan yang ingin secara mendalam mempelajari mengenai budidaya coklat ataupun pengolahan produk, kita menanganinya dengan memberikan program forum untuk membahas materinya secara lebih detail. Dan itu pastinya ditangani oleh manajer yang ada di sini, karena mereka lebih *expert* di bidangnya.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa materi yang dipergunakan didalam kepemanduan di Kampung Coklat merupakan prosedur operasional yang dimuat didalam kepemanduan itu sendiri. Materi yang ada tersebut memang telah digunakan untuk proses memandu wisatawan sehari-hari dan disimpan oleh masing-masing pemandu, serta juga telah menjadi dokumen didalam operasional perusahaan. Isi dari kepemanduan tersebut adalah materi mengenai edukasi budidaya coklat, dan memang sebagai pedoman bagi pemandu di Kampung Coklat itu sendiri. Kemudian materi yang dipergunakan hanya satu jenis yang telah dipakai sampai sekarang, sehingga Karyawan pun mengakui sudah paham dan menguasai tahapan dan penyampaian materi yang digunakan secara berulang kali tersebut.

ii. Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan

Sebagai seorang pemandu, menambah wawasan dan mengembangkan pengetahuan mengenai bidang kepariwisataan sangat perlu dilakukan untuk meningkatkan kemampuannya didalam penyampaian materi didalam memandu. Pengetahuan yang dibutuhkan dapat menyangkut perluasan pengetahuan secara formal ataupun informal. Artinya pemandu dapat memperoleh informasi dari media, seperti buku, berita, isu-isu pariwisata, dan bahkan melakukan pengamatan secara langsung terhadap keadaan dan kondisi kepariwisataan saat ini.

“.....Sudah mengusai, tapi hanya sekilas mengenai gambaran secara umumnya saja ya. jadi tidak terlalu mendetail, dan ini ya kita dan teman-teman dikepemanduan memang belum pernah belajar dan mengetahui secara langsung mengenai kondisi-kondisi pariwisata di Blitar sini. Artinya mereka belum pernah survey atau langsung mendatangi tempat-tempat itu secara menyeluruh, kan itu sebetulnya juga penting ya guna menambah wawasan kita. Tapi dari pihak Kampung Coklat juga ada rencana untuk melakukan survey keluar dan untuk mempelajari perkembangan wisata Indonesia melalui seminar-seminar gitu. Kami akan seperti itu, tapi masih kita bicarakan ya enaknya itu kapan.....”
(wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Melalui hasil wawancara tersebut diketahui bahwa pemandu di Kampung Coklat mengakui dapat menguasai beberapa informasi dan pengetahuan secara umum terkait dengan kondisi kepariwisataan, isu-isu pariwisata nasional, kondisi daerah setempat dan keadaan pariwisata di wilayah Kabupaten Blitar. Pengetahuan atau informasi tersebut didapat

melalui media, seperti melalui internet, berita-berita yang tersedia, dan penjelasan dari bimbingan yang pernah dilakukan oleh manajer kepada karyawan di kepeemanduan. Para pemandu di Kampung Coklat belum pernah untuk melakukan kegiatan survey keluar untuk mengikuti seminar atau pelatihan yang diadakan diluar perusahaan, serta belum pernah mengadakan kegiatan untuk mengenal dan mempelajari beberapa potensi objek wisata secara langsung disekitar Kampung Coklat sendiri.

c) Menkoordinasi dan Mengoperasikan Perjalanan Wisata

i. Merencanakan Kegiatan Wisata

Kegiatan didalam kepeemanduan pada umumnya juga menyangkut mengenai penyelenggaraan dan perencanaan kegiatan wisata yang akan dilakukan. Penyelenggaraan tersebut dilakukan dengan tujuan untuk memperlancar kegiatan wisata yang dilakukan oleh penyelenggara wisata atau *Tour Leader*. Para pemandu di Kampung Coklat secara umum juga melakukan hal tersebut, namun dalam ruang lingkup diarea *interen* Kampung Coklat saja. Dalam artian, para pemandu di Kampung Coklat merencanakan kegiatan wisata yang dilakukan didalam objek wisata Kampung Coklat sendiri, dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan atau

rombongan yang akan datang untuk melaksanakan kegiatan edukasi di Kampung Coklat.

“.....Sudah ya jadi pemandu wisata sudah mengetahui. Seperti seumpama besok itu akan ada rombongan yang akan mengikuti kepemanduan itu berapa orang, apa saja yang harus disiapkan, terus acara atau kegiatan yang akan di lakukan disini itu nantinya apa saja, mereka sebelumnya harus mengetahui itu ya. Dan pemandu mengetahui dari kami ya di GRO, karena kami yang berhubungan dengan rombongan dan penyelenggara wisata itu tadi. Jadi kalau ada rencana kunjungan ke sini, kami yang menerima pertama kali melalui pemesanan dan pilihan paket yang di pesan.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

“.....Sudah ya itu, ya kalau di sini pemandu berhubungan dengan bagian GRO ya. Terkait dengan informasi mengenai jadwal tiba, terus segmen wisatawanannya itu anak-anak atau orang dewasa, dari latar belakang pendidikan apa, terus jumlahnya berapa. Kan waktu pemesanan langsung ke GRO ya. Jadi GRO yang tau untuk itu, ya yang berhubungan dengan penyelenggara wisata ya di GRO itu, menyangkut rombongan yang akan datang dari mana, terus permintaannya apa aja atau paket apa yang di pilih.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Berdasarkan hasil beberapa wawancara diatas diketahui bahwa para pemandu melakukan koordinasi dengan karyawan yang bertugas di bagian resepsionis untuk melakukan persiapan guna menyambut wisatawan yang akan datang. Koordinasi tersebut dilakukan, karena yang bertugas untuk mencatat segala kebutuhan dan permintaan yang dipesan oleh wisatawan atau penyelenggara wisata langsung ditangani pada bagian

resepsionis Kampung Coklat. Para pemandu di Kampung Coklat tentunya juga mengetahui dan merencanakan penyelenggaraan kepemanduan yang akan dilakukan, dengan bertanya terkait dokumen atau catatan yang dimiliki oleh karyawan GRO/ resepsionis. Persiapan yang dilakukan oleh pemandu tersebut terkait dengan pemenuhan kebutuhan yang diinginkan pada saat melakukan kegiatan edukasi. Diantaranya adalah, mempersiapkan peralatan dan materi kepemanduan, mengkoordinasikan jumlah rombongan yang datang, mempersiapkan permintaan khusus pada saat proses kepemanduan, serta perlunya mengetahui latar belakang atau segmen dari wisatawan yang akan datang tersebut, untuk menyiapkan penyampaian kepemanduan yang dirasa cocok dengan jenis rombongan yang datang.

ii. Memberikan Penjelasan Singkat Kepada Wisatawan

Pada umumnya para pemandu yang melakukan kegiatan kepemanduan akan mengintruksikan atau menginformasikan terkait dengan tata cara kepemanduan yang akan dilakukan. Penyampaian intruksi tersebut menyangkut mengenai kegiatan yang akan diperoleh pada saat mengikuti kepemanduan, prosedur keselamatan dan keamanan, serta aturan-aturan yang harus ditaati terkait dengan kearifan lokal dan budaya disekitar objek wisata. Terkait hal tersebut, kepemanduan yang

dilakukan di Kampung Coklat juga memiliki prosedur dan aturan yang perlu di taati oleh wisatawan, serta aturan itu disampaikan oleh pemandu ditahap awal kepemanduan. Akan tetapi peraturan tersebut tidak sepenuhnya ditekankan dan dibuat secara baku.

“.....Iya tentu itu ya, karena sebelum melakukan pemanduan kita itu pasti melakukan briefing dulu dengan para wisatawan. Ya terkait dengan kita akan mempelajari apa saja, terus kita juga pastinya akan menyampaikan peraturan yang harus digunakan, tapi itu tidak kaku ya. Artinya di sini yang paling utama ya kita menyampaikan aturan pemakaian perlengkapan pada saat di pembelajaran pembuatan produk coklat ya, di situ kita harus memakai clemek dan penutup kepala. Dan terkait hal itu kita sebagai pemandu harus sampaikan ke para pengunjung.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Melalui hasil wawancara tersebut diketahui bahwa pemandu di Kampung Coklat mengakui melakukan briefing terlebih dahulu untuk menyampaikan informasi dan aturan pada saat akan melakukan kepemanduan. Hal itu dilakukan pada tahap awal setelah menyambut rombongan yang datang. Informasi yang disampaikan tersebut terkait dengan topik dan kegiatan apa saja yang akan diperoleh melalui edukasi yang dilakukan, serta aturan untuk menggunakan kelengkapan yang harus dipakai pada saat memasuki ruangan tertentu pada saat mengikuti kepemanduan budidaya coklat. Seperti aturan yang harus ditaati oleh wisatawan untuk memakai kelengkapan kerja

seperti clemek, masker, dan penutup kepala, pada saat memasuki ruangan produksi coklat.

“.....Relatif ini sih ya, kalau mungkin di banyak tempat atau di objek lain ada yang menyampaikan aturan secara baku atau aturan-aturan yang melarang pengunjung untuk melakukan hal-hal yang memang di larang di objek itu. Tapi terkait hal itu kami tidak menjelaskan secara detail dan menjadi sebuah keharusan bagi kami. Jadi karena memang objek kita itu tidak mengarah ke tipe yang ekstrim ya. jadi aturan atau larangan itu di sampaikan kalau memang ada pertanyaan dari wisatawan dan kalau memang ada hal-hal yang betu-betul *urgent*, jadi kami fleksibel terkait hal itu.....” (wawancara dengan Asri Nurul Utami karyawan Kampung Coklat divisi Guest Reception Officer pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 09:10 WIB)

Terkait dengan peraturan yang merujuk pada keselamatan dan keamanan wisatawan didalam kegiatan kependuan, para pemandu tidak menjelaskan secara detail terkait aturan tersebut. Kampung Coklat juga memang tidak memiliki aturan yang mengikat terkait dengan prosedur keamanan dan keselamatan wisatawan. Hal tersebut dikarenakan, wisata edukasi yang ditawarkan tidak tergolong kedalam jenis wisata yang ekstrim. Kepemanduan yang dilakukan hanya terfokus diarea objek wisata Kampung Coklat saja, sehingga para pemandu meyakini bahwa wisatawan yang mengikuti kegiatan wisata edukasi tidak memiliki potensi ancaman yang dapat mengganggu jalannya kependuan yang dilakukan.

iii. Menjalinkan Hubungan dengan Kalangan Industri Pariwisata

Berprofesi sebagai seorang pemandu, pada umumnya akan melakukan kerjasama dan berhubungan dengan beberapa relasi yang terkait dengan penyelenggaraan kegiatan wisata. Hubungan yang dilakukan tersebut biasanya terkait dengan biro perjalanan, penyelenggara wisata, penyedia akomodasi, serta masyarakat sekitar objek wisata. Hubungan dan kerja sama tersebut dilakukan tentunya untuk memperlancar rencana kegiatan wisata yang akan dilakukan. Para pemandu di Kampung Coklat tentunya juga melakukan kerja sama tersebut untuk menyiapkan dan merencanakan proses kepemanduan yang akan dilakukan, agar berjalan dengan baik sesuai keinginan wisatawan. Akan tetapi kerja sama tersebut dilakukan hanya didalam internal Kampung Coklat dengan melibatkan beberapa peran dari masyarakat setempat. Artinya pemandu di Kampung Coklat tidak berperan atau bekerja seperti pemandu pada umumnya, yang melakukan kepemanduan secara luas.

“.....Ya kalau kita sebagai pemandu memang harus berhubungan baik ya. Ya kalau dengan biro atau penyelenggara wisata itu yang menangani memang di resepsionis atau GRO itu tadi. Di situ menangani terkait jadwal kedatangan, dan paket atau permintaan apa saja yang dipilih. Jadi saya hubungannya dengan GRO itu tadi untuk mengetahui latar belakang wisatawan yang akan datang dan paket yang di pilih. Sehingga kami bisa mempersiapkan secara baik untuk menyambut mereka nantinya. Kalau masyarakat ya kita sebatas mengonfirmasikan untuk penyediaan lahan parkir saja ya, guna menampung bus-bus rombongan yang akan datang.

Karena untuk parkir kita serahkan ke warga setempat. Terus kalau yang memilih paket makan di sini, kita juga melakukan kerja sama dengan warga yang ada di sekitar sini untuk menyediakan makanan yang kami taruh di stan warung di sini.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa pemandu di Kampung Coklat tidak berhubungan langsung dengan relasi di ranah penyelenggara wisata, seperti yang dilakukan oleh seorang pemandu secara umum. Pemandu di Kampung Coklat hanya berkoordinasi dengan karyawan di bagian resepsionis. Karena karyawan di resepsionis yang menangani pemesanan yang dilakukan oleh penyelenggara wisata atau biro wisata terkait dengan paket wisata dan keniginan yang dipesan sebelumnya. Para pemandu mengkoordinasikan dengan resepsionis terkait dengan mempersiapkan untuk menyambut kedatangan rombongan wisatawan. Terkait dengan hubungan yang dilakukan dengan masyarakat setempat, karyawan di kepemanduan berkoordinasi dengan masyarakat yang menyediakan lahan parkir guna mempersiapkan tempat yang lebih luas jika rombongan yang datang dalam jumlah besar dengan menggunakan kendaraan berupa bus, sehingga diharapkan proses kedatangan wisatawan dapat berjalan sesuai jadwal.

d) Menyiapkan dan Menyajikan Informasi Wisata

i. Menyajikan Informasi Kepada Wisatawan

Penyampaian materi yang dilakukan oleh pemandu di Kampung Coklat tentunya juga harus dapat memiliki cakupan yang akurat, relevan, dan sesuai dengan topik kepeemanduan yang dilakukan. Hal tersebut diperlukan untuk memberikan kejelasan informasi dan edukasi kepada wisatawan, dimana sebelumnya telah memutuskan untuk mengetahui wisata edukasi yang telah dipilih. Begitu pula di Kampung Coklat, para pemandu dituntut untuk dapat menjelaskan penyampaian materi kepeemanduan yang dilakukan sesuai dengan tema edukasi budidaya dan pengolahan kakao.

“.....Iya di kepeemanduan itu ada SOP sendiri ya terkait dengan aturan-aturan atau tahapan memandu di sini. Topik materinya itu kita ada sendiri dan dibuat sesuai kebutuhan paket edukasi yang ada di sini. Jadi seperti yang saya sampaikan tadi, di aturan atau SOP mengenai tahapan materi yang disampaikan di kepeemanduan itu sudah ada ya. Jadi pemandu menyesuaikan dengan tahapan topik yang disampaikan. Ya kalau yang pertama itu kita melakukan orientasi lapangan untuk menyambut kedatangan wisatawan. Kemudian dilanjut dengan materi budidaya coklat, mulai dari pembenihan, perawatan, pemanenan, dan seterusnya sampai ke tahap produksi. Jadi itu kami sudah mempunyai alur memandu di aturan materi kepeemanduan itu tadi.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepeemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Melalui hasil wawancara tersebut diketahui seperti yang telah dibahas pada poin sebelumnya, para pemandu di

Kampung Coklat telah memiliki materi ke pemanduannya sesuai dengan topik tentang pengenalan budidaya kakao. Materi yang ada tersebut diatur didalam operasional prosedur ke pemanduan di Kampung Coklat yang memiliki aturan penyampaian sendiri pada setiap tahap proses edukasi dilakukan. Isi dari penyampaian materi tersebut meliputi, pembenihan, proses budidaya, panen, pengolahan paska panen, dan pengenalan mengenai proses pengolahan bahan baku coklat sampai ke tahap pengemasan untuk siap jual.

Untuk memberikan rasa kenyamanan kepada wisatawan terkait dengan model penyampain materi yang dilakukan, para pemandu dapat melakukan improvisasi terhadap pembawaan meraka melalui materi yang diberikan. Karena setiap dari rombongan yang datang memiliki jenis dan segmen yang berbeda dari segi usia. Hal itu lah yang mendasari penyampaian materi perlu dilakukan secara berbeda sesuai dengan latar belakang wisatawan.

“.....Yang pasti kita memang harus mengetahui itu ya. Kita sebagai pemandu juga sudah paham kalau menangani segmen anak-anak harus dengan kesabaran dan harus dengan keceriaan. Terus untuk yang lebih dewasa kita harus lebih serius dan harus jelas didalam menyampaikan informasi. Tapi gini ya, saya seringkali memang memnadu pada segmen anak-anak dan segmen wisatawan yang tidak mempunyai latar belakang pendidikan tinggi ya. Kalau rombongan itu dari perguruan tinggi atau mahasiswa itu yang menangani langsung ke Pak Kahsin.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi

Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Karyawan kepemanduan di Kampung Coklat mengakui sebagian besar pemandu memahami dan menyadari bahwa, untuk menyampaikan materi kepemanduan harus melihat segmen wisatawan yang ditangani. Para pemandu sudah mengaplikasikan cara penyampaian yang berberbeda-beda pada setiap latar belakang wisatawan. Kalau untuk memandu anak-anak cara penyampainnya harus didasarai dengan pembawaan yang menghibur, dan tentunya berbeda dengan penyampaian kepada wisatawan dewasa, yang perlu menyampaikan topik kepemanduannya secara lebih serius.

“.....Pastinya kami mengutamakan itu ya. Selain kami diuntut untuk dapat menghibur agar tidak bosan pemandu juga di tekankan agar melakukan prosedur kepemanduan dengan rileks dan fleksibel kepada wisatawan ya, jadi tidak ada peraturan yang kaku. Terus kami tentunya melakukan pendekatan secara pembelajaran ya. Karena kami menjual paket wisata edukasi, jadi didalam proses memandu kita pasti mengarahkan dan menginformasikan mengenai bagaimana cara berbudidaya coklat, dari menanam sampai panen. Kemudian kami juga memberikan pembelajaran terkait bagaimana proses pengeolahan coklat itu dilakukan di sini, sampai menjadi produk coklat siap jual. Dan kami juga ada fasilitas *Cooking Class*, di situ kita memberikan pembelajaran bagaimana untuk membuat berbagai macam olahan coklat ya, dan wisatawan dapat langsung mempraktikannya serta hasil dari pembuatan kreasi coklat itu dapat dibawa pulang oleh wisatawan sendiri.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Para pemandu di Kampung Coklat menerapkan aspek pembelajaran dan menghibur didalam penyampaian materi pengenalan budidaya kakao kepada wisatawan secara umum. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk menarik minat setiap wisatawan yang dipandu agar mengikuti dan memahami materi yang disampaikan. Kampung Coklat juga merupakan objek wisata yang memiliki latar belakang wisata edukasi, sehingga para pemandu dituntut untuk dapat memberikan aspek pembelajaran dan sekaligus dapat memberikan kesan yang menghibur terhadap wisatawan yang dipandu.

“.....Iya kita pasti tidak datar ya didalam menyampaikan materi itu. Kita sebagai pemandu itu didalam menyampaikan materi harus dapat menarik perhatian wisatawan. Ya kita menggunakan humor dan candaan, terus kita juga sesekali bertanya balik ke mereka. Dan yang paling utama untuk anak-anak itu kita harus dapat menarik perhatian mereka ya dengan pendekatan yang menghibur.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Guna mewujudkan materi yang menarik dan menghibur para wisatawan tersebut, pemandu di Kampung Coklat melakukan penyampaian materi dengan cara penggunaan humor atau candaan di sela-sela penyampaian materi. Para pemandu juga berusaha untuk melibatkan langsung wisatawan yang mengikuti kegiatan kepemanduan tersebut, untuk membangkitkan antusiasme wisatawan didalam mengikuti setiap tahapan penyampaian materi edukasi yang dilakukan.

“.....Sudah ya, jadi dari awal kita di breifing dan dilatih sebagai pemandu disini, kita langsung mempraktikkan penggunaan alat memandu yang diterapkan di Kampung Coklat ini. Alatnya itu ada *mega phone*, ya seperti pengeras suara yang kita bawa itu, terus ada *microfone*, terus HT juga untuk bekerja sama dengan teman kita untuk menangani jumlah rombongan yang besar.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Untuk mendukung seluruh kegiatan penyampaian materi didalam kepemanduan tersebut, para pemandu dikampung coklat juga menggunakan perlengkapan pendukung lainnya guna membantu mempermudah penyampaian materi kepada wisatawan. Pemandu mengakui menggunakan alat bantu seperti *microfone* yang dijinjing guna memperjelas suara mereka. Kemudahan mereka bisanya menggunakan alat HT untuk melakukan koordinasi dan komunikasi dengan sesama pemandu didalam memandu serta mengkoordinasi atau mengatur jumlah rombongan wisatawan yang banyak.

ii. Berinteraksi dengan Wisatawan

Proses kepemanduan yang dilakukan oleh seorang pemandu, tentunya perlu memperhatikan atau perlu melibatkan peran aktif dari wisatawan yang dipandu. Hal tersebut diperlukan untuk mencairkan suasana dan dapat menarik minat wisatawan yang mengikuti kegiatan kepemanduan itu. Pemandu dapat melibatkan wisatawan melalui proses tanya

jawab yang dilakukan disela-sela penyampaian materi atau pada akhir proses penyampaian materi dilakukan.

“.....Ya kalau kita sebagai pemandu pastinya bertujuan agar supaya rombongan yang kita pandu tidak bosan ya. Contohnya bisanya saya dan temen-temen itu memiliki inisiatif yang menghibur dan memberikan hadiah ya ke wisatawan. Yang paling sering itu ke anak-anak, jadi agar mereka itu tertarik dengan materi yang disampaikan, dalam proses memandu kita akan mengasih premen atau coklat.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

“.....Seperti yang tadi, kami pemandu itu juga pastinya mempersilahkan wisatawan untuk melakukan pertanyaan kalau ada yang kurang jelas, dan kami berusaha untuk menjawabnya. Tapi kalau memang yang ditanyakan itu lebih spesifik kami arahkan ke manajer yang ahli ya, untuk menjawab itu.....” (wawancara dengan Deni Syahputra karyawan Kampung Coklat divisi Kepemanduan pada hari Jumat, 15 September 2017, pukul 14:08 WIB)

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara tersebut diketahui bahwa pemandu di Kampung Coklat mengaplikasikan sistem tanya jawab pada saat proses memandu. Pemandu mempersilahkan kepada wisatawan untuk melakukan pertanyaan terkait materi yang diberikan. Hal itu juga bertujuan untuk menumbuhkan keaktifan bagi wisatawan dalam kegiatan kepemanduan tersebut, sehingga wisatawan merasa dilibatkan didalam setiap penyampaian materi edukasi. Pemandu di Kampung Coklat juga memberikan hadiah kepada wisatawan yang dapat mengikuti proses kepemanduan dengan baik, atau kepada wisatawan yang dapat menjawab pertanyaan

dari pemandu tersebut. Metode tersebut sering dilakukan pada saat memandu anak-anak, karena pemandu mengakui hal itu dirasa paling efektif untuk membangkitkan minat anak-anak didalam kepemanduan yang dilakukan.

2. Peningkatan Kemampuan Sumber Daya Manusia Pada Objek Wisata Kampung Coklat

a. Pendidikan dan Pelatihan SDM yang Dilakukan

Perkemabangan dan peningkatan kemampuan yang ditunjukkan oleh para karyawan melalui hasil kerja mereka, tentunya terwujud kerena faktor pengembangan karyawan mealalui bimbingan dan program yang dialkuakn oleh Kampung Coklat. Bimbingan yang dilakukan oleh para menajer Kampung Coklat sedikit atau lebih dapat memberikan perbaikan terhadap kemampuan kinerja karyawan, dikarenakan bimbingan tersebut dilakukan sejak karyawan Kampung Coklat direkrut dan sebagian merupakan karyawan yang diajak bekerja sama dengan niatan untuk belajar bersama-sama pada tahap awal pengelolaan Kampung Coklat. Beberapa program yang dialakuakan oleh Kampung Coklat tentunya bertujuan untuk meningkatkan kualiatas karyawan dalam bekerja di setiap bidangnya. Program yang dilakukan berupa proses pelatihan dan pendidikan yang diberikan kepada karyawan, dengan mencangkup pelatihan dari segi internal maupun eksternal.

1) Internal

Pelatihan dan pendidikan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan dapat datang dari segi internal. Artinya proses pelatihan dan pendidikan karyawan dilakukan dari dalam perusahaan itu sendiri. Begitu pula dengan yang dilakukan oleh Kampung Coklat, mereka juga melakukan beberapa program pelatihan dan pendidikan yang dilakukan langsung oleh pihak Kampung Coklat sendiri, dengan tujuan untuk dapat membimbing para karyawan, sehingga perbaikan kinerja dapat diwujudkan.

“.....Untuk program pengembangan SDM sekaligus untuk membentuk karyawan yang berdaya saing, kebetulan sekarang kita dari pihak Kampung Coklat sendiri menunjuk Arta Raya Konsultan dari Surabaya untuk menjadi konsultan perusahaan kami. Tentunya mereka bertugas memberikan program-program bimbingan dan pelatihan kepada karyawan disini. Dan mereka minimal dua minggu sekali pasti datang kesini untuk melakukan bimbingan itu. Selain itu mereka juga membimbing dan mengenalkan sistem manajemen di kantor kita. Terus pendampingan sistem manajemen keuangan, sistem informasi, dan pengelolaan sistem pajak kita ya. Mereka juga sudah pernah melakukan tes IQ yang diikuti oleh beberapa perwakilan karyawan dari seluruh divisi yang ada di kampung coklat ini.....” (wawancara dengan Bapak Mustakim manajer bidang Personalia Kampung Coklat pada hari Rabu, 13 September 2017, pukul 10:36 WIB)



Gambar 7. Bimbingan dan Pelatihan dari Arta Raya
Sumber: Kampung Coklat (2017)

Melalui hasil wawancara tersebut diketahui bahwa Kampung Coklat telah menggandeng Arta Raya Konsultan dari Surabaya untuk dijadikan sebagai konsultan perusahaan mereka. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kualitas karyawan dan untuk mendampingi Kampung Coklat didalam setiap program pengembangan dan pengelolaan karyawan yang akan dilakukan. Pihak pembimbing dari Arta Raya tersebut, sudah secara rutin untuk mendampingi program pengembangan karyawan di Kampung Coklat. Setiap dua minggu sekali perwakilan dari Arta Raya akan melakukan monitoring dan bimbingan karyawan di Kampung Coklat. Pihak dari Arta Raya juga melakukan bimbingan terhadap sistem manajerial di Kampung Coklat.

Selain program pengembangan karyawan yang dilakukan oleh Arta Raya, pihak manajer Kampung Coklat juga sudah memiliki program peningkatan karyawan sendiri. Program tersebut dilakukan lebih dulu, sebelum menunjuk Arta Raya sebagai konsultan perusahaan tersebut.

“.....Dan perlu diketahui bahwa kami juga mengadakan penguatan personal karyawan terutama penguatan kepribadian dan pembentukan sikap yang baik bagi karyawan melalui program pengajian pada setiap hari sabtu. Itu dilaksanakan setiap pukul tujuh pagi di area kampung coklat ini, di situ karyawan akan mendapatkan masukan-masukan yang dapat memotivasi diri dan materi pembentukan aqlak yang baik. Serta di sisipkan informasi dan tema-tema yang berhubungan dengan arah tujuan perusahaan ini juga.....” (wawancara dengan Bapak Akhsin manajer bidang Operasional/ Event Kampung Coklat pada hari Rabu, 30 Agustus 2017, pukul 13:17 WIB)



Gambar 8. Kegiatan Pengajian

Sumber: Kampung Coklat (2017)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa pihak manajemen Kampung Coklat melakukan program peningkatan karyawan dari segi penguatan kepribadian dan pembentukan sikap atau ahlak dari setiap individu karyawan. Program yang dilakukan tersebut adalah pengadaan pengajian rutin setiap hari sabtu pagi. Kegiatan pengajian tersebut diikuti oleh seluruh karyawan Kampung Coklat dan diikuti beberapa masyarakat sekitar Kampung Coklat. Didalam pengajian tersebut akan disampaikan pengetahuan mengenai pembentukan ahlak seseorang dan juga akan disampaikan tujuan dan pengembangan perusahaan yang akan dilakukan.

“.....Kalau program secara rutin kita ada program apel pada setiap hari jumat pagi. Di situ kita duduk bareng untuk breifing membahas mengenai kinerja yang ditempuh dalam seminggu dan diikuti oleh seluruh karyawan. Lha dari situ kita pasti mendapatkan persoalan dan langsung dievaluasi, kan dari situ secara langsung termasuk juga membimbing karyawan supaya kinerjanya lebih baik lagi.....” (wawancara dengan Bapak Akhsin manajer bidang Operasional/ Event Kampung Coklat pada hari Rabu, 30 Agustus 2017, pukul 13:17 WIB)



Gambar 9. Kegiatan Apel Pagi

Sumber: Kampung Coklat (2017)

Guna meningkatkan etos kerja serta untuk meningkatkan layanan dan produk kepada wisatawan, Kampung Coklat juga mengadakan program evaluasi kerja. Evaluasi tersebut dilakukan secara menyeluruh terhadap karyawan Kampung Coklat yang dinamai dengan kegiatan apel pagi. Kegiatan tersebut dilakukan setiap minggu pada hari jumat, didalam kegiatan itu akan dilakukan evaluasi dan diskusi terkait hasil kerja yang telah dilakukan oleh karyawan.

Kampung Coklat juga melakukan beberapa sistem didalam meperlakukan tugas pekerjaan karyawannya. Hal itu bertujuan untuk mengetahui dan membentuk karyawan agar dapat melakukan pekerjaan yang dibutuhkan di Kampung Coklat.

“.....Seperti yang diketahui bahwa kita awalnya terbentuk itu kan tidak langsung memiliki divisi kerja yang terstruktur seperti sekarang. Sehingga karyawan pada awal mulanya dulu memang bekerja di Kampung Coklat mengerjakan bagian kerja yang ada. Ya awalnya yang paling banyak di produksi, terus di pecah lagi di kepeemanduan, di *cooking class* juga, terus sampai ada divisi-divisi lain seperti yang sekarang. Jadi karyawan di sini itu rata-rata pernah kerja di semua divisi yang ada disini, dan itu memang sistem kami untuk merotasi karyawan. Kan memang kami dulunya tidak merkrut karyawan sesuai dengan keahlian ya, jadi bener-bener kita belajar dari awal di sini.....”
(wawancara dengan Bapak Mustakim manajer bidang

Personalia Kampung Coklat pada hari Rabu, 13 September 2017, pukul 10:36 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa manajemen Kampung Coklat memperlakukan sistem rotasi kerja pada karyawannya. Sistem tersebut dilakukan sejak awal pemberntukan dan pengelolaan Kampung Coklat. Hal tersebut dilakukan kerana juga dilatarbelakangi dengan keadaan karyawan yang pada mulanya tidak memiliki kemampuan dan keahlian pada pekerjaan yang dibutuhkan, sehingga manajemen tidak memperlakukan pembagian kerja pada awal pengelolaan Kampung Coklat. Keadaan itu justru dimanfaatkan untuk melihat kemampuan karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dan dapat mengetahui kesungguhan karyawan didalam bekerja. Dari situlah manajemen dapat meningkatkan kinerja, hingga pada akhirnya saat ini karyawan dapat berkeja sesuai bidang yang ada di Kampung Coklat, dan sampai saat ini pun sistem rotasi tersebut masih sering untuk dilakukan.

2) Eksternal

Peningkatan kemampuan karyawan untuk meningkatkan kualitas pelyanan dan kualitas produk yang diberikan kepada wisatawan, tentunya juga diperlukan pelaksanaan program yang berorientasi dari luar perusahaan. Kampung coklat telah melakukan beberapa pelatihan dan pendidikan yang disediakan oleh pihak luar kampung coklat yang ditujukan kepada karyawannya.

“.....Terus kita untuk meningkatkan kualitas produk, kita sudah mengikuti beberapa sertifikasi yang dilakukan langsung oleh BSN (Badan Standarisasi Nasional) yang meliputi *Good Manufacturing Product*, sertifikasi halal, dan SNI untuk produk. Selain itu juga kami telah tersertifikasi di dalam BPPOM.....” (wawancara dengan Bapak Akhsin manajer bidang Operasional/ Event Kampung Coklat pada hari Rabu, 30 Agustus 2017, pukul 13:17 WIB)

Melalui hasil wawancara tersebut diketahui bahwa Kampung Coklat telah melakukan standarisasi produk untuk dapat bersaing dan memasarkan produk olahan coklatnya secara luas. Kampung Coklat juga telah melakukan sertifikasi terhadap kualitas produk tersebut, diantaranya telah mengikuti sertifikasi dari Badan Sertifikasi Nasional (BSN) untuk produk, dengan melakukan tes terhadap proses produksi yang melibatkan beberapa karyawannya.

“.....Saya tambahkan juga untuk yang eksternal tadi contoh pelatihannya yang pernah diikuti berupa *worksop guiding* yang dilakukan oleh Asosiasi Desa Wisata. Dengan output karyawan memperoleh sertifikasi ekowisata yang diikuti oleh karyawan 30 orang dengan didominasi dari divisi kependamuan yang ada di sini.....” (wawancara dengan Bapak Akhsin manajer bidang Operasional/ Event Kampung Coklat pada hari Rabu, 30 Agustus 2017, pukul 13:17 WIB)

Untuk peningkatan kualitas pada kependamuan budidaya kakao, manajemen Kampung Coklat juga memberikan kesempatan kepada karyawan di kependamuan untuk mengikuti sertifikasi ekowisata. Sertifikasi tersebut dilakukan oleh pihak Asosiasi Desa Wisata (ASIDEWI), dengan melakukan kegiatan seminar mengenai ilmu ekowisata dan pelatihan terhadap kemampuan memandu. Didalam program sertifikasi ekowisata tersebut, memuat topik

pembahasan yang tefokus pada materi pembelajaran budidaya suatu komoditas, sehingga dirasa cocok dengan pemandu di Kampung Coklat yang bertugas untuk menyampaikan kepeemanduan di bidang budidaya kakao.

“.....Ya gimana ya, saya rasa tidak sering ya, mungkin dalam setahun itu kita hanya mengikuti dua atau tiga kali lah. Itu kita mengirimkan beberapa karyawan untuk mengikuti pelatihan atau pendidikan seperti seminar itu ya. Kita sekarang kan itu tadi sudah bekerja sama dengan konsultan untuk mendampingi peningkatan kemampuan SDM di sini, yang itu tadi Arta Raya. Itu kan secara *intens* memang kita menggunakan jasa mereka sebagai konsultan perusahaan kami dalam fokus meningkatkan kualitas SDM yang ada di sini. Jadi ya kita mengurangi juga untuk mungkin ikut pelatihan ke luar ya.....” (wawancara dengan Bapak Mustakim manajer bidang Personalia Kampung Coklat pada hari Rabu, 13 September 2017, pukul 10:36 WIB)

Akan tetapi pihak manajemen mengakui bahwa, pelatihan dan pendidikan yang diikuti oleh karyawan di eksternal perusahaan memang jarang dilakukan. Dalam kurun waktu setahun karyawan hanya mengikuti dua atau tiga kali pelatihan ataupun seminar yang dilakukan oleh pihak luar Kampung Coklat. Manajemen beralasan, hal tersebut terjadi karena pihak Kampung Coklat sendiri telah memiliki konsultan yang menangani beberapa program pelatihan dan bimbingan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan karyawannya.

C. Analisis dan Interpretasi.

1. Kemampuan Karyawan Pada Objek Wisata Kampung Coklat

a. Kondisi Kemampuan Karyawan Pada Awal Perekrutan

1) Keterampilan atau Keahlian

Menurut Spencer (dalam Moehariono, 2010:13) Keterampilan atau keahlian (*skill*) merupakan salah satu karakteristik yang dapat dijadikan indikator untuk menganalisis kemampuan atau kompetensi seseorang didalam bekerja. Teori tersebut dapat diaplikasikan didalam menganalisis keterampilan karyawan di Kampung Coklat pada awal pengelolaan usaha. Sesuai penelitian yang dilakukan di Kampung Coklat ditemukan bahwa kondisi keterampilan atau keahlian yang dimiliki oleh karyawan Kampung Coklat tergolong sangat minim. Bisa diketahui bahwa pada awalnya Kampung Coklat memang tidak melakukan proses seleksi di dalam penerimaan karyawan. Kampung Coklat bertujuan untuk memperdayakan dan memaksimalkan keberadaan masyarakat Desa Ploso rejo untuk dapat di dorong menjadi karyawan yang mampu bekerja di dalam pengelolaan objek wisata Kampung Coklat. Karyawan yang diterima sebagian besar berasal dari masyarakat setempat yang belum memiliki keterampilan atau keahlian di bidang pariwisata maupun bidang pekerjaan lainnya yang di butuhkan di Kampung Coklat. Pada mula perekrutan karyawan, pihak pengembang atau manajer hanya memiliki keyakinan bahwa masyarakat setempat dapat mempunyai niat dan kemauan yang tinggi untuk dapat dibimbing

dan diajak belajar bersama-sama di dalam peningkatan kemampuan mereka.

Para manajer yang menjadi inisiatif dan juga sekaligus sebagai mentor pengembangan pengelolaan Kampung Coklat, bertanggung jawab untuk membimbing dan mendampingi karyawan di dalam setiap tugas kerja yang diberikan. Pada saat itu Kampung Cokla juga belum memiliki struktur bidang pekerjaan atau divisi pekerjaan yang terorganisasi seperti sekarang. Sehingga karyawan bekerja sesuai dengan pekerjaan yang ada dan sesuai tugas yang diberikan tanpa adanya divisi pekerjaan yang baku. Akan tetapi keadaan itu justru dijadikan sebagai alat seleksi bagi para manajer untuk melihat kemampuan dan keahlian karyawan tersebut pada bidang apa. Saat itu karyawan tidak hanya menangani satu tugas pekerjaan tetapi bisa langsung ditugaskan pada pekerjaan yang lainnya.

2) Pengetahuan

Spencer (dalam Moeheriono, 2010:13) menambahkan pengetahuan (*knowledge*) seseorang merupakan indikator yang dapat dijadikan untuk menganalisis kemampuan pekerja. Aspek pengetahuan tersebut dapat digunakan untuk menganalisis kondisi kemampuan karyawan di Kampung Coklat. Melalui hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa, karyawan di Kampung Coklat pada mulanya tidak memiliki pengetahuan mengenai bidang pekerjaan tertentu, seperti di bidang pariwisata maupun pekerjaan

bidang lainnya yang dibutuhkan perusahaan pada saat itu. Kampung Coklat memang tidak merekrut karyawan sesuai dengan kualifikasi pengetahuan dan latar belakang ilmu pendidikan. Pada saat karyawan mulai bekerja, tidak ada pembagian kerja dan pembagian bidang pekerjaan tertentu yang diisi oleh karyawan sesuai keilmuan dan pengetahuannya.

Kondisi tersebut menuntut karyawan untuk dapat berproses, berawal dari yang tidak bisa harus dapat terus belajar untuk menjadi karyawan yang mampu diandalkan oleh perusahaan sesuai dengan kebutuhan. Pada saat karyawan mulai bekerja, tidak ada pembagian kerja dan bidang pekerjaan tertentu yang diisi oleh karyawan sesuai keilmuan dan pengetahuannya. Karyawan bekerja sesuai dengan kebutuhan pekerjaan yang ada di Kampung Coklat, pada saat itu memang belum ada struktur bidang pekerjaan yang sudah ada dan mengalami perkembangan seperti sekarang.

3) Sikap Kerja

Spencer (dalam Moehariono, 2010:13) juga memasukkan sikap (*self-concept*) didalam melakukan pekerjaan menjadi salah satu karakteristik yang dapat dijadikan indikator untuk menganalisis kemampuan seseorang. Indikator tersebut juga dapat dijadikan pedoman untuk menganalisis kemampuan pekerja di Kampung Coklat. Melalui penelitian yang dilakukan di ditemukan bahwa, pada awalnya para karyawan yang bekerja masih banyak yang mengeluh

didalam menyikapi tugas-tugas yang diberikan. Karyawan merasa kesulitan untuk menangani pekerjaan tertentu yang berhubungan dengan pelayanan terhadap wisatawan serta pekerjaan di pengolahan produk. Keluhan pada karyawan tersebut, merupakan sikap yang terjadi akibat belum adanya kemampuan dan keahlian yang seharusnya dimiliki oleh karyawan.

Keadaan itu pada mulanya juga menimbulkan rasa kurang percaya diri bagi karyawan yang bekerja, yang mengakibatkan karyawan kurang optimal didalam melayani wisatawan, serta kurang optimal di dalam melakukan pekerjaan. Sikap tersebut juga mengakibatkan aturan-aturan atau prosedur didalam pelaksanaan kerja tidak dijalankan dengan baik. Karyawan pada awal mula bekerja di Kampung Coklat juga tidak memiliki kepercayaan diri untuk melayani dan berhubungan dengan wisatawan. Pada saat itu karyawan terkesan menutup diri jika ada wisatawan yang membutuhkan pelayanan atau bantuan. Jika ada pertanyaan dari wisatawan mengenai seluk beluk Kampung Coklat dan terkait budidaya coklat, karyawan belum bisa menjawab secara jelas dan lebih mengarahkan wisatawan tersebut untuk menanyakan ke para manajer atau atasannya.

4) Kerja Sama

Kerja sama merupakan indikator penilaian kerja yang dipengaruhi oleh kemampuan atau kompetensi oleh pekerja itu

sendiri. Pernyataan tersebut sesuai dengan teori menurut Bangun (2012:233) yang menjelaskan bahwa untuk penilaian kinerja karyawan secara umum dapat dilihat dari aspek kemampuan kerja sama. Menurut Bangun tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu karyawan saja, untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerja sama dengan rekan kerja lainnya. Begitu pula dengan kondisi pengukuran aspek kerja sama yang dapat diterapkan di Kampung Coklat. Melalui penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa pada awal pengelolaan dan perekrutan, kemampuan kerja sama karyawan di Kampung Coklat tidak dapat berjalan secara optimal. Para karyawan tidak nyaman dengan tugas-tugas yang diberikan, dan sering muncul kesalahpahaman dengan sesama pekerja lainnya pada saat melakukan tugas secara tim. Keadaan itu, menyebabkan proses pelayanan kepada wisatawan tidak berjalan secara efektif dan optimal.

5) Kuantitas

Bangun (2012:233) menyatakan bahwa kuantitas pekerjaan merupakan salah satu aspek yang dapat dilihat guna menilai hasil kinerja karyawan. Melalui kuantitas yang dihasilkan oleh pekerja, akan menunjukkan kemampuan karyawan didalam menyediakan kebutuhan dan permintaan yang di minta oleh konsumen. Indikator

kuantitas pekerjaan ini, dapat dimasukkan sebagai salah satu aspek untuk mengukur kemampuan karyawan di Kampung Coklat. Melalui hasil penelitian diketahui pada awal pengelolaan usaha, karyawan di Kampung Coklat tidak bisa memenuhi kebutuhan wisatawan secara menyeluruh. Sebagai contoh, untuk produk coklat yang diproduksi belum mampu mencukupi kebutuhan wisatawan, karena belum tersedianya peralatan yang lengkap. Kekurangan jumlah pekerja juga menjadi penyebab kurangnya jumlah produk coklat yang diproduksi. Pelayanan terhadap kebutuhan wisatawan yang lain pun juga mengalami kendala, karena kampung coklat masih dalam proses pengembangan dan perluasan fasilitas.

6) Kualitas

Bangun (2012:233) menyatakan bahwa kualitas merupakan aspek yang dapat digunakan untuk menilai hasil kinerja karyawan. Melalui pengukuran kualitas kerja, maka akan diketahui sejauh mana kemampuan atau kompetensi seseorang didalam menyelesaikan sebuah pekerjaan. Indikator kualitas ini juga masuk sebagai alat untuk menganalisis kemampuan karyawan di Kampung Coklat. Melalui hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa, pada awal pengelolaan usaha dan perkrutan karyawan, kualitas produk dan pelayanan yang dihasilkan belum memiliki kualitas yang baik. Produk olahan coklat belum memiliki standarisasi, dan masih dijual di area Kampung Coklat saja. Keterbatasan kemampuan karyawan menyebabkan kualitas pelayanan juga tidak berjalan optimal.

Sebagai contoh, karyawan di bagian kasir tidak dapat menjalankan tugas secara optimal karena keterbatasan kemampuan menggunakan perangkat kerja dan belum mampu cekatan didalam menangani pelanggan yang banyak.

7) Ketepatan Waktu

Bangun (2012:233) menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan salah satu aspek yang dapat digunakan untuk menilai kinerja yang dihasilkan karyawan. Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan deadline yang telah ditentukan, merupakan unsur yang menjadi penilaian didalam indikator ketepatan waktu tersebut. Melalui indikator ketepatan waktu, kemampuan karyawan dapat diketahui dan dianalisis, sehingga dalam penelitian ini juga memasukkan aspek ketepatan waktu yang dijadikan sebagai alat untuk menganalisis kemampuan karyawan di Kampung Coklat pada awal perekrutan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kampung Coklat diketahui bahwa, kondisi karyawan pada awal perekrutan belum bisa memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh wisatawan sesuai dengan waktu atau pemesanan yang telah ditentukan. Sebagai contoh, karyawan di kepanduan dan resepsionis tidak dapat melakukan koordinasi secara baik. Kondisi itu, menyebabkan pemenuhan kebutuhan wisatawan yang telah dipesan tidak dapat terpenuhi sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Penanganan rombongan yang datang

tidak tertangani dengan profesional, dan kemoloran jadwal masih sering terjadi. Akibatnya wisatawan tidak dapat memperoleh pelayanan yang mereka inginkan.

b. Kondisi Kemampuan Karyawan Setelah Mendapat Program Pendidikan dan Pelatihan

1) Keterampilan atau Keahlian

Menurut Spencer (dalam Moehariono, 2010:13) Keterampilan atau keahlian (*skill*) merupakan salah satu karakteristik yang dapat dijadikan indikator untuk menganalisis kemampuan atau kompetensi seseorang didalam bekerja. Berdasarkan teori tersebut, maka untuk menganalisis kemampuan karyawan di Kampung Coklat dapat dimasukkan aspek keterampilan ini sebagai salah satu unsur yang dapat mengukur kemampuan karyawan setelah mendapat beberapa bimbingan dan pelatihan. Melalui penelitian yang di lakukan diketahui bahwa, untuk saat ini karyawan di Kampung Coklat telah memiliki keterampilan dan terus mengalami perkembangan yang lebih baik. Sebagai contoh pada karyawan di bagian produksi diakui dapat menggunakan alat produksi di dalam proses pembuatan produk coklat secara lebih efektif. Karyawan juga telah mengerti untuk memperhatikan prosedur kelengkapan kerja, guna memperoleh hasil produksi yang berkualitas. Karyawan di kepemanduan juga semakin nyaman dan profesional didalam memandu dan mengkoordinasi rombongan yang datang. Para pemandu dapat mengembangkan

kemampuan memandunya melalui bimbingan yang dilakukan oleh manajer mereka secara langsung, disertai dengan pelatihan bahasa yang dilakukan beberapa tahap. Keadaan itu menunjukkan keterampilan karyawan telah mengalami perkembangan, dan dapat meningkatkan mutu kerja mereka.

2) Pengetahuan

Spencer (dalam Moehariono, 2010:13) menambahkan pengetahuan (*knowledge*) seseorang merupakan indikator yang dapat dijadikan untuk menganalisis kemampuan para pekerja. Indikator pengetahuan ini dimasukkan sebagai alat untuk menganalisis kemampuan karyawan di Kampung Coklat setelah diberlakukan pengembangan kemampuan karyawan. Melalui hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa, secara keseluruhan karyawan semakin mengerti dan memahami didalam melakukan pekerjaan mereka. Terutama mengenai perihal kepuasan dan kenyamanan wisatawan, karyawan dapat bertanggung jawab untuk berperilaku sopan dan ramah kepada setiap pengunjung yang datang. Kondisi tersebut menunjukkan pengetahuan yang diperoleh semakin baik pada ranah pelayanan wisatawan. Kemudian beberapa karyawan juga telah mendapatkan modal pengetahuan untuk memandu wisatawan melalui bimbingan dan pelatihan kepemanduan yang dilakukan oleh pihak Kampung Coklat.

3) Sikap Kerja

Sikap kerja karyawan yang bekerja di Kampung Coklat tentunya akan mengalami perubahan setelah mendapatkan beberapa program pelatihan dan bimbingan yang dilakukan hingga saat ini. Menurut Spencer (dalam Moehariono, 2010:13) sikap atau perilaku seseorang didalam bekerja juga merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui kemampuan pekerja. Begitu pula dengan analisis yang dilakukan di Kampung Coklat ini juga menggunakan aspek sikap atau perilaku karyawan untuk melihat kemampuan secara menyeluruh. Berdasarkan penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa karyawan yang bekerja di Kampung Coklat dapat menunjukkan sikap kerja yang semakin baik, dengan meningkatnya motivasi didalam bekerja. Motivasi yang dimiliki karyawan itu disebabkan oleh proses bimbingan dan pendampingan yang diberikan oleh manajer didalam menyelesaikan pekerjaan, serta karena faktor pelatihan yang pernah diikuti oleh karyawan. Karyawan menjadi lebih percaya diri dan termotivasi untuk melakukan kinerja yang lebih baik. Karyawan juga menjadi semakin loyal dengan tugas dan pekerjaan yang diberikan, serta semakin bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Selain itu, karyawan yang bekerja mengakui bahwa mereka dapat saling terbuka dan mengedepankan kejujuran didalam melakukan pekerjaan di Kampung Coklat. Manajer dan karyawan yang bekerja tidak memiliki gap yang memberikan jarak didalam bekerja. Walaupun

berbeda didalam jabatan struktur organisasi, tetapi semua karyawan di bagian manajer dan staf karyawan disetiap divisi dapat saling bekerja sama serta saling terbuka didalam menyelesaikan pekerjaan.

Kondisi keterampilan para pekerja yang meningkat, juga mempengaruhi sikap karyawan terhadap peraturan dan standar operasional prosedur yang diterapkan. Manajer mengakui karyawan yang bekerja dapat bersikap dengan semakin baik terhadap peraturan dan SOP kerja yang dibuat oleh Kampung Coklat. Sikap tersebut dapat meningkatkan kedisiplinan karyawan untuk mengikuti setiap prosedur kerja Kampung Coklat, baik SOP secara keseluruhan dan SOP disetiap divisi kerja yang ada. Sebagian besar karyawan saat ini semakin sadar didalam menggunakan perlengkapan kerja dan mentaati atura-aturan yang ada. Salah satu contohnya adalah, karyawan di bagaian produk saat ini telah mematuhi untuk memakai perlengkapan kerja didalam proses produksi. Karyawan secara tertib dapat memakai perlengkapan kerja seperti, masker, sarung tangan, clemek, dan penutup kepala. Sementara di kepeemanduan, karyawan yang bekerja memakai pelengkapan seperti seragam kerja lengkap, alas sepatu, dan berpenampilan menarik.

Kemudian manajer Kampung Coklat mengakui, untuk saat ini karyawan dapat menyikapi setiap pekerjaan yang diberikan dengan berinisiatif secara mandiri di dalam mengerjakan dan menyelesaikan permasalahan kerja. Karyawan saat ini berusaha dengan

kemampuannya sendiri untuk meghadapi permasalahan pekerjaan yang ada. Karyawan yang bekerja di resepsionis dan kependamuan saat ini dapat menyikapi permasalahan yang muncul, seperti menangani komplain dan keluhan yang disampaikan oleh wisatawan. Mereka berusaha untuk mengatasi komplain tersebut dengan mengajak rundingan terlebih dahulu dengan sesama rekan kerja.

4) Kerja Sama

Bangun (2012:233) menyatakan bahwa untuk penilaian kinerja karyawan secara umum dapat dilihat dari aspek kemampuan kerja sama. Menurut Bangun tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu karyawan saja, untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerja sama dengan rekan kerja lainnya. Indikator kerja sama ini dapat dimasukkan sebagai unsur untuk mengukur kemampuan karyawan di Kampung Coklat didalam melakukan pekerjaan. Melalui penelitian yang dilakukan, para karyawan di Kampung Coklat mengalami peningkatan didalam kemampuan bekerja sama di lingkungan kerja mereka. Manajer Kampung Coklat mengakui bahwa kemampuan kerja sama yang dilakukan oleh karyawan untuk saat ini semakin kompak dan terkoordinasi. Para manajer menekankan untuk melakukan penyelesaian kerja dengan melibatkan kerja sama diantara karyawan. Salah satu contohnya, untuk memberikan

pelayanan yang maksimal didalam mewujudkan dan memenuhi segala keinginan konsumen yang memesan penyewaan tempat untuk meyenggarakan suatu acara. Pada penanganan pelayanan tersebut, karyawan sudah semakin tanggap dan professional untuk menyiapkan kelengkapan acara sesuai keinginan pemesan.

Setiap kali ada *booking* tempat, manajer operasional dan event mengakui akan mengeluarkan *bunket event order* untuk karyawan. Tujuannya adalah untuk menentukan kelompok atau tim kerja untuk bekerja membuat konsep dan menyediakan perlengkapan acara yang telah dipesan. Jadi pada setiap pembentukan tim kerja tersebut, anggotanya adalah karyawan yang diwakili dari beberapa divisi kerja yang ditunjuk melalui sistem *bunket event order* tersebut. Selain itu, untuk sekarang karyawan memang sudah semakin nyaman untuk bekerja secara kelompok. Diantara karyawan sangat terbuka untuk saling membantu pekerjaan. Bahkan jika ada permasalahan dan perlu adanya bantuan pekerjaan pada divisi tertentu, karyawan yang lainnya dengan inisitif sendiri berusaha untuk membantu menyelesaikan permasalahan pekerjaan tersebut.

5) Kuantitas

Bangun (2012:233) menyatakan bahwa kuantitas pekerjaan merupakan salah satu aspek yang dapat dilihat guna menilai hasil kinerja karyawan. Kuantitas menunjukkan jumlah pekerjaan yang

dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan yang di menjadi target perusahaan. Indikator kuantitas ini dapat dimasukkan sebagai salah satu aspek yang digunakan untuk menganalisis kemampuan karyawan kampung coklat melalui hasil pekerjaan yang dihasilkan. Melalui penelitian yang dilakukan karyawan di Kampung Coklat mengalami peningkatan secara kuantitas kerja baik pada aspek produk maupun pelayanan. Manajer Kampung Coklat mengakui bahwa pencapaian pemenuhan kuantitas produk dan layanan tersebut, dapat diwujudkan karena dipengaruhi oleh kondisi kemampuan kinerja karyawan yang dirasa mengalami perbaikan. Peningkatan kualitas SDM melalui bimbingan dan pelatihan yang dilakukan sejak awal pengelolaan perusahaan, telah memberikan dampak terhadap kinerja karyawan yang semakin baik. Kondisi kemampuan karyawan dapat menyesuaikan dengan tuntutan perusahaan, karyawan dapat melakukan kinerja melalui peningkatan kuantitas produk dan pelayanan kepada wisatawan.

. Meningkatnya kinerja dari segi kuantitas produk yang dihasilkan juga ditunjukkan oleh kesiapan yang dilakukan oleh para karyawan guna mengantisipasi permintaan yang tinggi pada saat liburan, serta menyiapkan diri agar semakin professional untuk melayani dan mengkoordinasi jumlah rombongan wisatawan yang datang. Terutama untuk memnuhi produk olahan coklat, saat ini

manajer di Kampung Coklat memperlakukan sistem lembur bagi karyawan untuk membuat produk olahan coklat dengan jumlah yang lebih banyak. Sistem lembur tersebut dilakukan pada saat menjelang musim liburan yang akan datang atau pada saat menyambut waktu akhir pekan.

6) Kualitas

Bangun (2012:233) menyatakan bahwa kualitas merupakan aspek yang dapat digunakan untuk menilai hasil kinerja karyawan. Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan yang berkualitas sesuai standar yang ditetapkan. Begitu halnya di Kampung Coklat, yang juga menggunakan indikator kualitas ini sebagai pengukuran kemampuan karyawan. Melalui penelitian diketahui adanya peningkatan kualitas kerja yang dihasilkan melalui produk dan jasa yang diberikan kepada konsumen. Manajer mengakui bahwa kondisi karyawan di Kampung Coklat untuk saat ini telah mengalami perbaikan secara kualitas didalam penyelesaian pekerjaan. Kondisi itu terbukti dengan terpenuhinya persyaratan tertentu didalam proses penanganan atau pembauatan produk dan jasa. Untuk menghasilkan produk olahan coklat yang berstandar dan siap jual, Kampung Coklat telah memiliki persyaratan untuk menghasilkan produk yang terstandar.

Persyaratan tersebut diantaranya adalah telah lolos uji dan telah tersertifikasi dari Standar Nasional Indonesia atau SNI untuk produk, selain itu juga telah tersertifikasi dan teruji oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan. Kemudian produk olahan coklat yang dijual di Kampung Coklat juga telah mendapatkan sertifikasi halal dari Majelis Ulama Indonesia atau MUI. Standarisasi yang dilakukan tersebut mengakibatkan produk yang dijual memiliki jaminan secara layak dan dapat di konsumsi oleh masyarakat luas, dan tentunya karyawan yang bekerja di bagian produk juga telah memenuhi persyaratan didalam menjaga standar kerja. Sedangkan Untuk pelayanan, Kampung Coklat telah memiliki SOP sendiri yang digunakan oleh resepsionis untuk menyambut wisatawan yang datang beserta tata cara didalam penanganan komplain yang muncul dari wisatawan itu sendiri. Pada divisi kependamuan juga sudah mempunyai aturan mengenai tahap-tahap alur memandu dan ada materi tersendiri sesuai topik yang diperlukan.

7) Ketepatan Waktu

Bangun (2012:233) juga menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan salah satu aspek yang dapat digunakan untuk menilai kinerja yang dihasilkan karyawan. Bangun menyatakan setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Yang termasuk unsur di

dalam ketepatan waktu tersebut di antaranya adalah, menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan deadline yang telah ditentukan, dan memanfaatkan waktu pengerjaan secara optimal untuk menghasilkan output yang diharapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan teori tersebut, maka indikator ketepatan waktu ini dapat digunakan untuk mengetahui dan menganalisis kemampuan karyawan di Kampung Coklat melalui kinerja mereka. Melalui penelitian yang dilakukan di Kampung Coklat diketahui bahwa karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Manajer di Kampung Coklat mengakui bahwa keadaan itu terlihat terutama pada penyediaan pelayanan kepada wisatawan yang memesan paket wisata edukasi dan penyediaan layanan kepada konsumen yang *membooking* tempat untuk melaksanakan acara atau event. Untuk saat ini karyawan semakin sigap dan tanggap didalam menyiapkan serta mengkoordinasi rombongan wisatawan yang datang. Pada waktu kedatangan wisatawan, semua keinginan dan kebutuhan melalui paket yang dipilih sudah disiapkan dengan baik dan terencana. Untuk pemesanan tempat, para karyawan juga dapat menyelesaikan sesuai dengan hari penyelenggaraan yang ditentukan oleh pemesan. Karyawan secara keja tim dapat menyiapkan perlengkapan dan kebutuhan yang di minta sesuai acara yang akan diselenggarakan.

Tabel 12. Kondisi Kemampuan Karyawan Kampung Coklat

Kondisi kemampuan karyawan pada awal perekrutan		
Indikator		Hasil
1	Keterampilan atau Keahlian	Karyawan belum memiliki keterampilan yang dibutuhkan oleh Kampung Coklat. Perekrutan karyawan tidak didasari dengan keterampilan tertentu.
2	Pengetahuan	Karyawan tidak memiliki pengetahuan pada bidang pariwisata ataupun pengetahuan lainnya yang dibutuhkan saat itu.
3	Sikap Kerja	Karyawan banyak yang mengeluh dalam menyikapi tugas yang diberikan. Karyawan kurang percaya diri untuk melayani dan memberikan bantuan kepada pengunjung. Pelayanan yang diberikan kurang optimal.
4	Kerja Sama	Sering muncul kesalahpahaman diantara sesama karyawan pada saat melakukan kerja tim.
5	Kuantitas	Karyawan belum bisa memenuhi kebutuhan wisatawan secara menyeluruh. Pelayanan wisatawan terkendala dengan fasilitas dan peralatan kerja yang masih terbatas.
6	Kualitas	Produk yang dihasilkan belum memiliki standarisasi. Karyawan belum bisa menggunakan perangkat perangka kerja (kompiuter, mesin kasir, dan peralatan produksi coklat) secara baik.
7	Ketepatan Waktu	Karyawan belum bisa memenuhi permintaan pengunjung sesuai waktu yang ditentukan. Karyawan di kepemanduan dan resepsionis tidak dapat berkoordinasi dengan baik. Menyebabkan jadwal kegiatan rombongan wisatawan yang datang sering terjadi kemoloran.
Kondisi kemampuan karyawan setelah adanya bimbingan dan pelatihan		
Indikator		Hasil
1	Keterampilan atau Keahlian	Karyawan memiliki keterampilan yang terus berkembang. Karyawan bagian produksi dapat menggunakan peralatan kerja dengan lebih efektif. Karyawan di kepamduan lebih terampil dalam memandu, dan beberap karyawan dapat memandu wisatawan asing.
2	Pengetahuan	Karyawan lebih paham dan semakin bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pengunjung.

		Pengetahuan melayani tamu lebih baik dan menyadari wisatawan sebagai prioritas utama.
3	Sikap Kerja	Karyawan lebih termotivasi dan percaya diri dalam melaksanakan pekerjaan. Karyawan memiliki kelayakan dan bertanggung jawab. Karyawan semakin disiplin terhadap aturan dan SOP yang berlaku di Kampung Coklat.
4	Kerja Sama	Karyawan semakin kompak dan terkoordinasi. Diberlakukan sistem <i>bunket event order</i> untuk mengkoordinasi karyawan, guna menyiapkan acara atau event yang digelar di Kampung Coklat.
5	Kuantitas	Produk olahan coklat dapat memenuhi permintaan wisatawan. Diberlakukan sistem lembur, untuk menambah produksi olahan coklat sebagai antisipasi musim liburan.
6	Kualitas	Produk coklat telah tersertifikasi SNI, BPOM, dan sertifikasi Halal dari MUI. Karyawan produksi di pekernalkan sistem pengelolaan secara <i>Good Manufacturing Practice</i> . Karyawan kependudukan telah memiliki sertifikasi ekowisata, guna mendukung keterampilan memandu.
7	Ketepatan Waktu	Sebagian besar karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang ditetapkan. Divisi kependudukan dan resepsionis semakin kompak didalam menangani rombongan yang datang. Jadwal kegiatan yang direncanakan dapat terealisasi dengan baik.

Sumber: Data diolah Peneliti (2018)

c. Kemampuan Karyawan Pada Objek Wisata Kampung Coklat Sesuai SKKNI Bidang Pariwisata

1) Unit Kemampuan Umum/ General

a) Bekerjasama dengan Kolega dan Wisatawan. Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja pada sektor industri pariwisata dan hospitalitas yang berhubungan dengan orang lain, berkomunikasi dan melayani wisatawan.

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
1	Berkomunikasi di tempat Kerja	1.1	Berkomunikasi dengan kolega kerja dan wisatawan yang dilakukan secara terbuka, profesional, dan ramah	(Memenuhi). Sesuai dengan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa karyawan di Kampung Coklat dapat melakukan komunikasi secara baik dengan rekan kerja ataupun wisatawan. Karyawan di Kampung Coklat selalu melakukan komunikasi dengan sesama karyawan didalam pemecahan masalah atau mendiskusikan pekerjaan yang akan dikerjakan. Karyawan juga memiliki kesadaran untuk melakukan komunikasi dengan ramah dan menghargai terhadap setiap wisatawan yang datang. Terlebih karyawan pada bidang kepemanduan dan resepsionis, yang secara langsung sering bertatap muka serta berhubungan dengan pengunjung. <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan melakukan komunikasi secara baik dengan rekan kerja dan wisatawan, serta dapat berkomunikasi dengan ramah.
		1.2	Bahasa dan nada suara digunakan dengan tepat	(Memenuhi). Sesuai dengan pengalaman serta dari hasil penelitian yang dilakukan, penggunaan isyarat dan bahasa tubuh tersebut banyak dilakukan oleh karyawan pada divisi kepemanduan didalam memandu wisatawan asing. Pada saat memandu, karyawan kepemanduan sering menggunakan isyarat tubuh didalam
		1.3	Pengaruh bahasa tubuh perlu dipertimbangkan	

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Analisis
		<p>melakukan komunikasi, agar supaya saling memahami terhadap topik komunikasi yang dilakukan. Sebagian besar karyawan yang lain pun juga dapat menggunakan isyarat tubuh jika bertemu dengan wisatawan asing. Meskipun tidak memiliki kemampuan bahasa asing, tetapi para karyawan berani menyapa dengan bahasa inggris yang sebatas mereka ketahui, dan dengan bantuan penggunaan isyarat tubuh tersebut.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan sering menggunakan isyarat tubuh (bahasa tubuh) pada saat berkomunikasi dengan wisatawan asing.
	1.4 Kepekaan akan perbedaan kebudayaan dan sosial diperlihatkan	<p>(Memenuhi). Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan beberapa karyawan, diketahui karyawan di Kampung Coklat sebagian besar dapat menunjukkan sikap toleransi terhadap wisatawan dan sesama rekan kerja. Karyawan tetap melakukan konsistensi di dalam pelayanan dan pemenuhan kebutuhan wisatawan yang datang dari berbagai daerah ataupun wisatawan yang berasal dari luar negeri, yang tentunya memiliki latar belakang budaya berbeda-beda. Selain dengan wisatawan, karyawan dapat melakukan dan menjaga komunikasi dengan baik diantara sesama rekan kerja melalui komunikasi secara aktif. Karyawan selalu melakukan koordinasi atau diskusi terlebih dahulu didalam menghadapi tugas yang akan dikerjakan. Sebagai contoh, jika akan ada rombongan wisatawan yang datang, karyawan resepsionis akan melakukan komunikasi dan kerja sama dengan karyawan pada bagian kependamuan. Koordinasi tersebut perlu dilakukan untuk menyiapkan segala kebutuhan dan permintaan yang diinginkan oleh wisatawan yang datang.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan tetap melakukan konsistensi pelayanan terhadap seluruh wisatawan yang datang dari berbagai asal daerah dan
	1.5 Untuk memastikan efektivitas komunikasi dua arah, mendengarkan dan bertanya dengan aktif	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
				<p>berbagai latar belakang.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan melakukan komunikasi secara aktif dengan rekan kerja dan wisatawan.
		1.6	Potensi dan konflik yang ada diidentifikasi serta mencari solusinya dengan bantuan kolega apabila dibutuhkan	<p>(Memenuhi). Berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa, karyawan selalu berusaha untuk mengatasi kesalahpahaman yang dapat menimbulkan konflik diantara rekan ataupun wisatawan. Karyawan akan melakukan diskusi dengan rekan kerja bila ada kesalahpahaman di antara mereka terkait dengan pekerjaan. Apabila memang serius, manajer akan dilibatkan guna menengahi dan mencari solusi yang tepat. Jika itu terjadi dengan wisatawan, karyawan juga akan langsung mengambil tindakan dengan berusaha menangani kesalahpahaman yang terjadi. Karyawan yang mendapat keluhan karena kesalahpahaman tersebut, akan berdiskusi dengan rekan kerja dan dengan atasannya untuk menetralsisir keadaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan melakukan diskusi dengan rekan kerja untuk mencari solusi, terkait permasalahan yang datang dari rekan kerja dan keluhan yang muncul dari wisatawan.

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
2	Menyediakan bantuan kepada wisatawan di dalam dan di luar perusahaan	2.1	Kebutuhan dan harapan wisatawan diidentifikasi, termasuk kebutuhan khusus, secara benar dan diberikan produk serta layanan yang tepat	<p>(Memenuhi). Melalui penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa karyawan Kampung Coklat terbuka dengan permintaan dan keinginan dari wisatawan. Karyawan pada bagian resepsionis diuntut untuk bisa melayani dengan maksimal, terkait dengan penawaran produk dan paket wisata yang ada di Kampung Coklat. Sebagai contoh, jika ada pemesan yang ingin menyewa tempat untuk menyelenggarakan acara, karyawan bagian resepsionis akan melakukan koordinasi terlebih dahulu dengan pemesan tersebut. Melalui koordinasi itu karyawan dapat menawarkan paket yang bisa dipilih, serta bagi pemesan kesempatan tersebut dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan keinginan dan kebutuhan yang perlu disiapkan oleh pihak Kampung Coklat. Keadaan itu tentunya membantu karyawan di dalam memahami dan mempersiapkan kebutuhan yang diminta oleh wisatawan atau konsumen, dan pada akhirnya kebutuhan dan harapan konsumen atau wisatawan tersebut dapat terpenuhi secara optimal. Karyawan di resepsionis yang melakukan proses komunikasi secara langsung dengan wisatawan atau konsumen tersebut juga menyadari untuk melakukan komunikasi dengan ramah dan sopan. Penelitian yang dilakukan menemukan adanya standar operasional prosedur yang di susun oleh Kampung Coklat untuk memberikan aturan dan arahan kepada karyawan resepsionis didalam berhubungan dengan wisatawan secara sopan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • karyawan bagian resepsionis akan melakukan koordinasi terlebih dahulu dengan pemesan/ wisatawan. • Tersedianya standar operasional prosedur yang di susun oleh Kampung Coklat untuk memberikan aturan dan arahan kepada karyawan resepsionis didalam berhubungan dengan wisatawan secara sopan.
		2.2	Berkomunikasi dengan wisatawan dengan ramah dan sopan	

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Analisis
	2.3 Semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari wisatawan dipenuhi dalam jangka waktu yang dapat diterima perusahaan	<p>(Memenuhi). Penelitian yang telah dilakukan menemukan bahwa Karyawan di Kampung Coklat berusaha untuk mempersiapkan kebutuhan dan permintaan wisatawan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan melalui pemesanan atau reservasi. Sebagai contoh, jika ada reservasi atau pemesanan terkait dengan rombongan wisatawan yang akan datang, karyawan berusaha untuk mempersiapkan kebutuhan yang diminta oleh wisatawan tersebut melalui paket wisata yang telah dipilih. Biasanya karyawan bagian resepsionis melakukan koordinasi dengan para pemandu untuk mempersiapkan materi dan perlengkapan memandu, selain itu juga berkoordinasi dengan bagian warung perihal kesiapan konsumsi yang telah dipesan sebelumnya. Karyawan juga mengaku dapat bekerja semakin baik didalam menyiapkan kebutuhan dan harapan wisatawan tersebut, sehingga pada saat rombongan wisatawan datang semua keinginan dan kebutuhan yang diminta dapat terpenuhi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan berusaha untuk mempersiapkan kebutuhan yang diminta oleh wisatawan melalui paket wisata yang telah dipilih melalui pemesanan atau reservasi.
	2.4 Kesempatan untuk mempertinggi kualitas layanan diidentifikasi dan dilakukan bilamana memungkinkan	<p>(Belum Sepenuhnya Memenuhi). Melalui penelitian yang dilakukan diketahui bahwa Karyawan di Kampung Coklat masih direncanakan akan mengikuti program SNI kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Program SNI tersebut tidak hanya diperuntukkan untuk produk olahan coklat saja, akan tetapi program SNI itu juga digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan yang berkunjung, seperti tata cara untuk menyambut dan melayani tamu. Penelitian yang dilakukan menemukan bahwa untuk saat ini karyawan di respsonian dan</p>

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Analisis
		<p>kepemanduan hanya di bimbing secara langsung oleh pihak interen Kampung Coklat sendiri, yaitu dengan pelaksanaan kegiatan apel pagi yang dilaksanakan setiap minggu. Kegiatan itu diikuti oleh sebagian besar karyawan Kampung Coklat, dengan tujuan untuk mengevaluasi kinerja karyawan termasuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Bimbingan yang dilakukan itu akan lebih baik jika didukung dengan pelatihan dan pendidikan terkait dengan pelayanan yang dilakukan oleh pihak luar Kampung Coklat, sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan yang semakin baik dan terstandarisasi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan di Kampung Coklat masih direncanakan akan mengikuti program SNI kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
	2.5 Ketidakpuasan wisatawan diketahui dengan cepat dan diambil tindakan untuk menyelesaikan masalah, sesuai dengan tingkat tanggung jawab masing-masing dan tata cara perusahaan	<p>(Memenuhi). Melalui penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa sebagian besar karyawan di Kampung Coklat dapat melakukan tindakan dan penyelesaian terhadap keluhan yang timbul dari wisatawan. Karyawan mengakui pada saat menerima keluhan dari wisatawan, mereka berusaha untuk langsung menyelesaikannya dengan meminta bantuan rekan kerja dan atasan atau manajernya. Penelitian yang dilakukan juga menemukan tersedianya kotak saran yang diletakkan di dalam area Kampung Coklat, yang dapat dimanfaatkan oleh wisatawan untuk menyampaikan kritik dan saran guna memberikan masukan kepada pihak Kampung Coklat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jika menerima keluhan, karyawan berusaha untuk langsung menyelesaikannya dengan meminta bantuan rekan kerja dan atasan atau manajernya. • Tersedianya kotak saran, yang dapat dimanfaatkan oleh wisatawan untuk menyampaikan kritik dan saran.

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis	
3	Memelihara standar kinerja pribadi	3.1	Digunakan standar kerja yang tinggi dengan mempertimbangkan :	<p>(Memenuhi). Penelitian yang telah dilakukan menemukan bahwa Kampung Coklat telah memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) yang diperuntukkan bagi karyawan secara keseluruhan. Untuk peraturan secara menyeluruh, karyawan diwajibkan untuk memakai baju seragam Kampung Coklat dengan celana berwarna hitam, harus beralas kaki dengan menggunakan sepatu, untuk wanita di haruskan memakai kerudung, dan bagi seluruh karyawan tidak diperkenankan untuk berkuku panjang. Karyawan yang bekerja di dalam proses pengolahan produksi coklat juga diwajibkan untuk memakai penutup kepala, masker, dan clemek, dengan tujuan untuk menjaga kualitas dan kebersihan produk tersebut. Kemudian bagi para pemandu diharuskan untuk dapat berpakaian rapi dan menarik, bagi perempuan disarankan berdandan dengan sewajarnya. Ketika proses memandu dilakukan, pemandu juga diharuskan untuk menggunakan pengeras suara atau <i>megaphone</i> untuk memperjelas suara.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kampung Coklat telah memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) yang diperuntukkan bagi karyawan secara keseluruhan, terkait dengan perturan dan kelengkapan didalam bekerja. 	
			3.1.1		tempat kerja
			3.1.2		masalah kesehatan dan keselamatan
			3.1.3		pengaruh dari jenis wisatawan yang berbeda-beda
3.1.4	persyaratan kinerja presentasi khusus untuk fungsi pekerjaan khusus				
4	Bekerja dalam satu tim	4.1	Kepercayaan, dukungan, dan rasa hormat ditunjukkan kepada anggota tim di dalam melakukan kegiatan sehari-hari	<p>(Memenuhi). Melalui penelitian yang dilakukan karyawan mengakui bahwa hubungan antara manajer dengan karyawan bisa dikatakan sangat dekat, karena tidak ada gab di antara mereka, walaupun berbeda dalam posisi struktur organisasi. Karyawan yang bekerja di Kampung Coklat juga saling mendukung dan saling terbuka antara satu dengan lainnya. Diakui juga oleh karyawan bahwa masalah mengenai dukungan, kepercayaan, dan rasa hormat, sudah terbentuk dari awal Kampung Coklat berdiri. Kondisi tersebut</p>	
		4.2	Perbedaan kebudayaan diakomodasi di antara		

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
			tim	<p>dikarenakan pada awal mulanya, karyawan yang bekerja di ajak merintis dari bawah untuk sama-sama belajar dan berkembang didalam melakukan pengelolaan, sehingga karyawan saling mendukung dan saling percaya satu sama lain.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Masalah mengenai dukungan, kepercayaan, dan rasa hormat, sudah terbentuk dari awal Kampung Coklat berdiri. • Karyawan yang bekerja saling mendukung dan saling terbuka antara satu dengan lainnya.
		4.3	Tujuan kerja tim diidentifikasi bersama-sama	<p>(Memenuhi). Berdasarkan penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa karyawan yang bekerja di Kampung Coklat pada awal direkrut sudah mendapatkan pengarahan dan informasi mengenai tujuan perusahaan, konsep, serta visi misinya. Karyawan dapat bertanggung jawab atas semua yang dikerjakan demi kemajuan Kampung Coklat. Karyawan juga akan semakin paham didalam melakukan pekerjaannya, karena telah ada SOP yang perlu ditaati oleh para karyawan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan yang bekerja pada awal perekrutan sudah mendapatkan pengarahan dan informasi mengenai tujuan perusahaan, konsep, serta visi misinya.

b) Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda. Unit ini berkenaan dengan kepedulian terhadap budaya yang diperlukan bagi semua orang yang bekerja pada sektor industri pariwisata dan hospitalitas, termasuk kepedulian akan budaya yang diperlukan dalam melayani wisatawan dan rekan kerja di tempat kerja yang datang dari berbagai latar belakang.

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
1	Komunikasi dengan Wisatawan dan Kolega dari Berbagai Latar Belakang	1.1	Para wisatawan dan kolega dari berbagai latar belakang budaya dihargai dan diperlakukan dengan hormat dan tenggang rasa	<p>(Belum Sepenuhnya Memenuhi). Melalui penelitian yang dilakukan diketahui bahwa karyawan di Kampung Coklat memang dapat menerima dan menghargai setiap wisatawan yang berkunjung. Karyawan dapat menawarkan bantuan dan menyambut wisatawan dengan ramah dan sopan tanpa membedakan latarbelakang atau asal wisatawan. Namun jika ada wisatawan manca negara atau turis yang datang, tidak semua karyawan dapat menyambut dan memberikan pendampingan. Sesuai pengalaman yang terjadi bila ada turis yang berkunjung, turis tersebut langsung ditangani oleh karyawan yang ada di kepondokan yang memiliki kemampuan berbahasa asing. Akan tetapi tidak semua karyawan dapat menguasai bahasa asing dengan baik di divisi kepondokan tersebut, sehingga hanya beberapa karyawan di kepondokan yang dapat menguasai bahasa Inggris untuk mendampingi dan memandu wisatawan asing.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jika ada wisatawan manca negara atau turis yang datang, tidak semua karyawan dapat menyambut dan memberikan pendampingan.
		1.2	Adanya perbedaan budaya dalam berkomunikasi, baik secara lisan maupun secara tertulis dipertimbangkan	

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Analisis
	1.3 Diupayakan penggunaan komunikasi melalui isyarat tubuh atau memakai kata-kata sederhana dalam bahasa orang yang diajak bicara bilamana terdapat hambatan dalam bahasa	<p>(Memenuhi). Melalui penelitian yang dilakukan diketahui bahwa untuk mengurangi hambatan komunikasi itu, karyawan berusaha untuk menggunakan bahasa inggris semampu mereka dan menggunakan bahasa tubuh atau isyarat agar pembicaraan yang dilakukan dapat dipahami oleh turis atau wisatawan asing yang berkunjung. Hal tersebut juga terjadi di divisi kependamuan, jika wisatawan asing tidak bisa berbahasa inggris dengan baik, pemandu yang mendampingi juga menggunakan isyarat tubuh untuk membantu proses komunikasi. Tujuannya agar dapat dipahami oleh wisatawan asing tersebut, walaupun pasti akan mengalami kesulitan didalam penyampaian informasi atau penjelasan mengenai materi edukasi Kampung Coklat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan berusaha untuk menggunakan bahasa inggris semampu mereka dan menggunakan bahasa tubuh atau isyarat agar pembicaraan yang dilakukan dapat dipahami oleh turis atau wisatawan asing yang berkunjung.
	1.4 Bantuan dari kolega, buku referensi, atau organisasi luar diupayakan bilamana diperlukan	<p>(Memenuhi). Melalui peneltian yang dilakukan diketahui bahwa Pihak Kampung Coklat melakukan program dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa dan meningkatkan kemampuan didalam memandu wisatawan. Manajer mengakui telah mengadakan program <i>volunnteer</i> yang diperuntukkan bagi wisatawan asing yang mau tinggal beberapa hari di Kampung Coklat. Pada kesempatan tersebut karyawan di kependamuan diintruksikan untuk mendampingi dan memandu turis tersebut selama beberapa hari. Melalui program tersebut karyawan dapat berlatih memandu dan berlatih berbahasa asing dengan turis secara langsung.</p>

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
				<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan program <i>Volunteer</i> yang diperuntukkan bagi pemandu, agar dapat melatih kemampuan bahasa Inggris.
2	Menghadapi Kesalahpahaman Antar budaya	2.1	Persoalan yang mungkin mengakibatkan konflik atau kesalahpahaman diidentifikasi di tempat kerja	<p>(Memenuhi). Melalui penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa sesuai pengalaman yang terjadi di Kampung Coklat, jika karyawan mendapat komplain atau terjadi kesalahpahaman dengan wisatawan, karyawan berusaha untuk melakukan identifikasi dengan mengajak diskusi rekan kerja. Karyawan menyadari bahwa, komplain dan kesalahpahaman dengan wisatawan harus dapat diminimalisir dan secepatnya dilakukan antisipasi, sehingga kenyamanan untuk berwisata di Kampung Coklat dapat dirasakan oleh wisatawan. Karyawan juga mengakui memang berusaha untuk mengatasi setiap potensi kesalahpahaman yang terjadi, dengan melakukan diskusi yang melibatkan rekan sesama kerja dan manajer untuk mendapatkan solusi yang tepat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jika karyawan mendapat komplain atau terjadi kesalahpahaman dengan wisatawan, karyawan berusaha untuk melakukan identifikasi dengan mengajak diskusi rekan kerja.
		2.2	Kesulitan disampaikan kepada orang yang tepat dan mencari bantuan dari pimpinan tim/atasan	
		2.3	Kemungkinan adanya perbedaan budaya dipertimbangkan apabila ditemui kesulitan atau kesalahpahaman	
		2.4	Berupaya memecahkan kesalahpahaman yang terjadi dengan mempertimbangkan budaya	
		2.5	Persoalan dan masalah yang timbul diserahkan kepada pimpinan tim / penyelia untuk ditindaklanjuti	

c) **Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan di Tempat Kerja.** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja, dan berlaku untuk semua orang yang bekerja di bidang industri pariwisata dan hospitalitas.

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
1	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan di Tempat Kerja	1.1	Prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan diikuti dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi	<p>(Belum Sepenuhnya Memenuhi). Berdasarkan penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa sebagian besar karyawan di Kampung Coklat memang telah melakukan penerapan prosedur keselamatan dan kesehatan pada saat bekerja. Diketahui Kampung Coklat telah memiliki SOP yang ditujukan bagi seluruh karyawannya guna mengaplikasikan atura-aturan yang sesuai dengan standar kerja serta mempertimbangkan keselamatan dan keamanan. Sebagai contoh, Kampung Coklat menyediakan kotak PKKK yang berada di ruangan tertentu, seperti di ruang proses produksi coklat. Kampung Coklat juga menyediakan tabung merah untuk memadamkan api guna meminimalisir kebakaran, yang diletakkan pada ruangan <i>Cokelat Galery</i>. Akan tetapi untuk perihal asuransi kesehatan dan keselamatan bagi pekerja, pihak Kampung Coklat masih dalam proses penyempurnaan. Sampai saat ini hanya sebagian karyawan yang sudah memperoleh asuransi tersebut, Kampung Coklat mengakui bahwa alasan bagi karyawan yang belum menerima asuransi tersebut disebabkan karena masih dalam proses penyelesaian.</p> <ul style="list-style-type: none"> Perihal asuransi kesehatan dan keselamatan bagi pekerja, pihak Kampung Coklat masih dalam proses penyempurnaan.

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
		1.2	Pelanggaran terhadap prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan diidentifikasi dan dilaporkan	<p>(Memenuhi). Melalui penelitian yang dilakukan diketahui bahwa karyawan di Kampung Coklat juga telah berusaha untuk menjaga dan mempertahankan SOP yang telah dibuat. Jika karyawan tidak memakai seragam atau kelengkapan kerja sesuai dengan peraturan, mereka juga akan mendapatkan teguran dari atasannya. Prosedur kerja yang paling menonjol adalah peraturan pada divisi produksi di Kampung Coklat, karena mereka memiliki peraturan khusus terkait dengan penggunaan kelengkapan kerja demi keselamatan dan kesehatan didalam bekerja. Peraturan itu mengharuskan karyawannya untuk memakai masker, clemek, sarung tangan, penutup kepala, dan alas kaki, pada saat memasuki ruangan produksi. Sesuai pengalaman di Kampung Coklat, jika karyawan dibagian produksi tidak mengenakan salah satu dari perlengkapan kerja tersebut, maka akan mendapatkan teguran dan tidak diperkenankan untuk memasuki ruangan kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan di Kampung Coklat berusaha untuk menjaga dan mempertahankan SOP yang telah dibuat. • Jika karyawan tidak memakai seragam atau kelengkapan kerja sesuai dengan peraturan, mereka akan mendapatkan teguran dari atasannya.
		1.3	Segala bentuk perilaku dan kejadian yang mencurigakan dilaporkan kepada yang berwenang	
2	Mempertahankan Standar Penampilan Pribadi	2.1	Penampilan pribadi di tempat kerja harus senantiasa memperhatikan hal-hal mengenai lingkungan kerja, kesehatan ,dan keselamatan kerja, meliputi:	<p>(Memenuhi). Melalui penelitian yang dilakukan diketahui bahwa secara keseluruhan karyawan di Kampung Coklat diharuskan menggunakan pakaian yang bersih dan rapi melalui seragam kerja yang sudah disediakan, dan para karyawan tidak diperkenankan untuk berkuku panjang. Baik karyawan laki-laki maupun perempuan dianjurkan untuk memakai penutup kepala, karyawan juga mengakui bahwa seluruh karyawan diwajibkan untuk menggunakan sepatu pada saat melakukan aktivitas di area Kampung Coklat.</p>

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
		2.1.1	cara berdandan yang rapi dengan memperhatikan kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> Secara keseluruhan karyawan di Kampung Coklat diharuskan menggunakan pakaian yang bersih dan rapi melalui seragam kerja yang sudah disediakan.
		2.1.2	berpakaian dan menggunakan alas kaki yang tepat	

d) Menangani Situasi Konflik. Unit ini berkenaan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk menangani situasi yang berhubungan dengan orang lain, baik dengan wisatawan maupun dengan rekan kerja.

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
1	Mengidentifikasi Situasi Konflik	1.1	Potensi konflik diidentifikasi secepatnya dan diambil tindakan secara cepat dan bijaksana agar konflik tidak bertambah buruk	(Memenuhi). Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa karyawan sudah diberikan arahan untuk menangani timbulnya potensi konflik akibat adanya kesalahpahaman. Sesuai dengan pengalaman yang terjadi di Kampung Coklat, jika terjadi kesalahpahaman dengan wisatawan, maka karyawan dapat menyadari untuk berusaha menangani permasalahan tersebut dengan sigap. Karyawan dapat

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Analisis
	1.2 Situasi yang mungkin dapat mengancam keamanan pribadi konsumen atau kolega diidentifikasi dengan cepat dan segera dicari bantuan yang tepat	<p>melakukan identifikasi dengan mengajak rundingan teman kerja atau atasan mereka, guna menetralsir keadaan dan mencari solusi yang tepat untuk menyelesaikan sebelum timbulnya konflik yang lebih serius.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan dapat melakukan identifikasi dengan mengajak rundingan teman kerja atau atasan mereka, guna menetralsir keadaan dan mencari solusi.
	1.3 Bertanggung jawab untuk memecahkan konflik yang terjadi sebatas tanggung jawab masing-masing	<p>(Memenuhi). Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa karyawan di Kampung Coklat berusaha melakukan koordinasi dengan para manajer bila mendapat komplain dari pelanggan ataupun menghadapi permasalahan diantara karyawan. Penanganan setiap permasalahan untuk mencari solusi dilakukan secara terbuka dan mempertimbangkan semua masukan yang diberikan oleh karyawan. Melalui hal tersebut diharapkan solusi untuk menetralsir permasalahan yang timbul dari wisatawan maupun dari sesama karyawan dapat ditemukan secara tepat, tanpa merugikan salah satu pihak.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan berusaha melakukan koordinasi dengan para manajer bila mendapat komplain dari pelanggan ataupun menghadapi permasalahan diantara karyawan. • Penanganan setiap permasalahan dilakukan secara terbuka dan mempertimbangkan semua masukan.

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
2	Menanggapi Keluhan Konsumen	2.1	Keluhan ditangani secara sensitif, sopan, dan bijaksana	<p>(Memenuhi). Dilihat dari hasil penelitian diketahui bahwa, sebagian besar karyawan di Kampung Coklat dapat melakukan penanganan terhadap komplain wisatawan dengan ramah dan sopan. Sesuai dengan peraturan yang diterapkan oleh Kampung Coklat, karyawan yang menghadapi keluhan atau komplain dari wisatawan harus dapat mendengarkan segala keluhan yang di sampaikan dengan baik-baik dan tidak diperkenankan memotong pembicaraan sampai keluhan selesai disampaikan. Kemudian setelah mendengarkan keluhan yang terjadi, wisatawan harus dapat mengambil tindakan melalui penawaran berbagai opsi dan solusi. Diharapkan keluhan dapat ditangani dan dapat dikendalikan secara tepat dengan berusaha memenuhi keinginan wisatawan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • karyawan harus dapat mendengarkan segala keluhan yang di sampaikan dengan baik-baik dan tidak diperkenankan memotong pembicaraan sampai keluhan selesai disampaikan.
		2.2	Bertanggung jawab untuk menangani keluhan	<p>(Memenuhi). Karyawan mengakui bahwa didalam proses menangani keluhan yang disampaikan oleh wisatawan juga didasari dengan rasa tanggung jawab dan penuh keseriusan. Karyawan menyadari hal tersebut harus dilakukan, karena untuk mempertahankan nama baik dan reputasi Kampung Coklat didalam pelayanan yang dilakukan kepada wisatawan. Tujuannya agar Kampung Coklat dapat memenuhi permintaan yang diinginkan oleh wisatawan, dan pada akhirnya wisatawan mendapatkan kepuasan dan kenyamanan berwisata di objek wisata Kampung Coklat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan menangani keluhan didasari dengan rasa tanggung jawab dan penuh keseriusan, karyawan menyadari hal tersebut harus dilakukan untuk mempertahankan nama baik dan reputasi Kampung Coklat.
		2.3	Keadaan dan rincian keluhan dijelaskan serta disepakati bersama dengan Wisatawan	
		2.4	Diambil tindakan yang tepat untuk mengatasi keluhan demi kepuasan konsumen sejauh hal itu memungkinkan	

e) **Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Industri Pariwisata.** Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk mendapatkan, meningkatkan, dan memperbarui pengetahuan dalam industri pariwisata, termasuk mengenai peranan berbagai sektor industri, organisasi, dan peraturan inti. Pengetahuan ini mendukung kinerja yang efektif pada semua sektor dan berlaku bagi semua orang yang bekerja pada sektor industri pariwisata, sehingga tidak diperlukan pengetahuan yang mendalam.

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
1	Mencari Informasi pada Industri Pariwisata	1.1	Sumber informasi mengenai industri pariwisata diidentifikasi dan didapatkan dengan benar	(Belum Sepenuhnya memenuhi). Diketahui bahwa karyawan di Kampung Coklat tidak semuanya mendapatkan informasi atau pengetahuan mengenai kepariwisataan secara umum. Hanya beberapa karyawan yang ditempatkan pada bagian tertentu, yang memiliki pengetahuan mengenai kepariwisataan. Seperti di bidang kepanduan di Kampung Coklat, mereka memiliki pengetahuan mengenai keadaan pariwisata dan kondisi pariwisata secara umum di Indonesia, atau kondisi pariwisata di wilayah Kabupaten Blitar yang merupakan daerah disekitar Kampung Coklat sendiri. Pengetahuan tersebut didapat dari proses bimbingan dan pelatihan pernah diikuti. Sebagai contoh kegiatan <i>workshop</i> ekowisata, yang dalam kegiatannya karyawan mendapatkan pelatihan memandu sesuai standar yang berlaku dan penyampaian materi kepanduan di ranah ekowisata. Sedangkan karyawan yang lainnya, mereka mengakui hanya
		1.2	Didapatkan informasi spesifik mengenai sektor pekerjaan	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
		1.3	Diterapkan informasi industri dengan benar dalam pekerjaan sehari-hari	menguasai mengenai informasi tentang konsep wisata dan fasilitas yang disediakan di Kampung Coklat. <ul style="list-style-type: none"> • Tidak semua karyawan mendapatkan informasi atau pengetahuan mengenai kepariwisataan secara umum, hanya karyawan di kepanduan yang mendapat pengetahuan kepariwisataan tersebut.
2	Memperbarui Pengetahuan Industri Pariwisata	2.1	Digunakan pendidikan baik secara formal maupun informal, untuk memperbaharui pengetahuan umum di bidang industri pariwisata	<p>(Memenuhi). Diketahui bahwa Kampung Coklat melakukan beberapa program untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan pariwisata kepada karyawan. Salah satu program pelatihan tersebut ditujukan untuk karyawan di bidang kepanduan dan GRO (<i>Guest Reception Officer</i>), yang merupakan divisi kerja paling sering untuk berhadapan dan melayani wisatawan. Pelatihan yang dilakukan diantaranya adalah program <i>volunteer</i> untuk meningkatkan karyawan kepanduan dari segi berkomunikasi bahasa asing dengan wisatawan asing. Program tersebut melibatkan wisatawan asing yang datang ke Kampung Coklat, dan mau menjadi relawan dengan tinggal beberapa hari. Karyawan di kepanduan ditugaskan untuk mendampingi dan menjelaskan informasi mengenai fasilitas serta budidaya coklat kepada wisatawan asing tersebut dengan bahasa inggris. Selain itu karyawan kepanduan juga di bimbing oleh manajer untuk berlatih memandu yang melibatkan teman kerjanya. Didalam proses bimbingan tersebut, karyawan kepanduan ada yang berperan sebagai pemandu dan teman lainnya berperan sebagai wisatawan yang dipandu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kampung Coklat melakukan program guna memberikan pengetahuan dan keterampilan pariwisata kepada karyawan, diantaranya program <i>trainer by volunteer</i> untuk peningkatan kemampuan bahasa asing.
		2.2	Pengetahuan yang baru dibagikan kepada wisatawan dan kolega dan diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari	

2) Unit Kompetensi Khusus/ Spesifikasi Pendukung.

a) **Berkomunikasi Melalui Telepon.** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan dalam berkomunikasi melalui telepon secara efektif. Ini adalah pengetahuan yang penting bagi sebagian besar orang yang bekerja di sektor pariwisata atau hospitalitas.

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
1	Menjawab Telepon	1.1	Telepon dijawab dengan cepat, tepat, jelas, dan sopan sesuai dengan standar perusahaan	<p>(Memenuhi). Melalui penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa karyawan di bagian resepsionis melakukan pengulangan pembicaraan atau menanyakan kembali terkait hal-hal penting yang disampaikan oleh pemesan pada saat berkomunikasi melalui telepon. Hal itu dilakukan untuk meminimalisir terjadinya kesalahpahaman, sehingga permintaan dari konsumen dapat dipenuhi secara optimal sesuai dengan keinginan yang disampaikan. Karyawan di resepsionis sering melakukan tata cara itu pada saat menangani calon konsumen atau pemesan yang akan mengadakan acara atau forum di Kampung Coklat. Karyawan mengakui perlu mengulangi pembicaraan mengenai permintaan dan paket-paket yang di pilih, terkait dengan acara apa yang dilakukan, kegiatan apa yang akan dilakukan, konsumsi, dan jumlah orang yang mengikuti acara tersebut. Karyawan yang melayani reservasi dan melakukan kegiatan komunikasi melalui telepon tersebut, juga menyadari dan mentaati peraturan mengenai tata cara berkomunikasi dengan mengedepankan kesopanan dan keramahan.</p>
		1.2	Bantuan ditawarkan kepada penelepon dengan ramah, dan menangkap tujuan penelepon dengan tepat	

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Analisis
	1.3 Isi pembicaraan diulang agar tidak terjadi salah pengertian	<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan resepsionis menyadari dan mentaati peraturan mengenai tata cara berkomunikasi dengan mengedepankan kesopanan dan keramahan.
	1.4 Pertanyaan penelepon dijawab atau diteruskan kepada orang yang tepat	<p>(Memenuhi). Melalui wawancara yang dilakukan karyawan pada bagian resepsionis mengakui selalu menyampaikan pesan dan informasi yang diperoleh melalui telepon untuk langsung disampaikan kepada orang yang berhak menerimanya. Karyawan di resepsionis juga menggunakan buku memo atau catatan kecil untuk membantu didalam pencatatan hal-hal penting yang disampaikan oleh konsumen. Pada saat konsumen memesan paket edukasi, memesan produk yang ditawarkan melalui telepon, ataupun perihal lainnya, karyawan dapat langsung mencatat dan meneliti kembali keinginan dan permintaan yang telah disampaikan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan resepsionis selalu menyampaikan pesan dan informasi untuk langsung disampaikan kepada orang yang berhak menerimanya.
	1.5 Permohonan/permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan kepada departemen/orang yang dimaksud untuk ditindaklanjuti	
	1.6 Produk dan jasa perusahaan dipromosikan apabila ada kesempatan	<p>(Memenuhi). Karyawan di resepsionis juga mengakui sebisa mungkin menyempatkan untuk melakukan promosi didalam melakukan komunikasi telepon. Karyawan di resepsionis mengakui promosi yang dilakukan melalui telepon tersebut dilakukan di sela-sela proses pembicaraan dengan konsumen. Pada saat konsumen memesan paket dan produk yang ada, karyawan akan berusaha menawarkan dan mengarahkan paket-paket atau produk yang baru atau belum diketahui oleh konsumen atau wisatawan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan resepsionis melakukan promosi dilakukan pada saat proses koordinasi melalui telepon.

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
2	Melakukan Panggilan Telepon	2.1	Didapatkan nomor telepon yang benar	<p>(Memenuhi). Melalui hasil penelitian yang dilakukan karyawan resepsionis tentunya sudah menyiapkan nomer telepon terlebih dahulu untuk memastikan tujuan yang telah ditentukan, serta sudah dapat menggunakan perangkat telepon dengan baik dan benar. Karyawan juga mengakui bahwa ketika akan melakukan telepon, biasanya terlebih dahulu membuat catatan-catatan mengenai hal-hal yang akan di sampaikan. Hal itu bertujuan untuk mempermudah penyampaian pesan yang dibicarakan melalui telepon, serta mengurangi kesalahpahaman.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan sudah menyiapkan nomer telepon dan dapat menggunakan perangkat telepon dengan benar.
		2.2	Maksud dirumuskan dengan tepat sebelum menelepon	
		2.3	Telepon digunakan dengan benar agar dapat menghubungi nomor telepon yang dituju	
		2.4	Nama perusahaan dan alasan menelepon disampaikan dengan jelas	<p>(Memenuhi). Karyawan di resepsionis mengakui selalu akan mengawali pembicaraan ditelepon dengan menegucapkan salam, selanjutnya menyampaikan asal perusahaan, dan kemudian di lanjut dengan inti atau maksud dari pembicaraan. Para karyawan yang berkomunikasi melalui telepon tentunya juga menyadari untuk selalu menjaga kesopanan dan keramahan di saat berbicara. Hal itu merupakan cerminan atau unsur utama dari karyawan resepsionis didalam memberikan kenyamanan bagi para wisatawan atau mitra kerja di Kampung Coklat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan sudah menyiapkan nomer telepon dan dapat menggunakan perangkat telepon dengan benar.
		2.5	Senantiasa menjaga sopan santun bertelepon pada setiap saat menggunakan telepon	

3) Unit Kompetensi Bidang Kepemanduan wisata

a) **Bekerja Sebagai Pemandu Wisata (Pengetahuan Dasar dan Etika).** Unit ini menguraikan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan untuk menjamin kinerja yang efektif dari seorang pemandu wisata.

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
1	Menerapkan Pengetahuan Kepemanduan Wisata	1.1	Bekerja sehari-hari berdasarkan berbagai jenis kepemanduan wisata dan hubungannya dengan berbagai sektor industri lain	<p>(Belum Sepenuhnya Memenuhi). Melalui penelitian diketahui bahwa karyawan di bidang kepemanduan memiliki keahlian memandu yang terfokus pada ranah pengetahuan budidaya coklat. Oleh karena itu, pemandu di Kampung Coklat mendapatkan pelatihan dan bimbingan mengenai ilmu ekowisata dan juga mendapatkan sertifikasi ekowisata. Hal itu diperlukan untuk mendukung karyawan didalam kegiatan memandu wisatawan. Karena ilmu ekowisata tersebut juga mempelajari mengenai budidaya sautu tanaman, sehingga pengetahuan dan sertifikasi ekowisata tersebut merupakan dasar untuk meningkatkan kemampuan memandu di ranah budidaya tanaman coklat. Akan tetapi pemandu yang bekerja hanya bertugas untuk memandu wisatawan di dalam objek wisata Kampung Coklat saja dan tidak berhubungan secara luas dengan pihak-pihak atau industri pariwisata lainnya.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemandu yang bekerja hanya bertugas untuk memandu wisatawan di dalam objek wisata Kampung Coklat saja dan tidak berhubungan secara luas dengan pihak-pihak atau industri pariwisata lainnya.
		1.2	Diidentifikasi Informasi dan hubungan industri serta menggunakannya jika diperlukan	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
		1.3	Wawasan industri digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kekepemanduan wisatawan yang diberikan	<p>(Memenuhi). Melalui hasil penelitian Karyawan pada bidang kepemanduan mengakui bahwa pengetahuan dan wawasan yang dikuasai saat ini memang membantu dan berguna didalam pelaksanaan memandu wisatawan. Pengetahuan mengenai budidaya coklat dan pengolahannya merupakan modal dasar yang perlu dikuasai didalam memandu di Kampung Coklat, karena karyawan pada bidang kepemanduan hanya melakukan tugasnya di interen Kampung Coklat sendiri yang memiliki latar belakang edukasi mengenai budidaya coklat. Adanya sertifikasi ekowisata yang pernah diikuti juga membantu para pemandu untuk meningkatkan kinerja dan membuat semakin professional didalam malakukan pelayanan sebagai pemandu yang diberikan kepada wisatawan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sertifikasi ekowisata yang pernah diikuti membantu para pemandu untuk meningkatkan kinerja.
2	Melaksanakan tugas Kepemanduan wisata sesuai dengan Hukum, dan Persyaratan Keselamatan	2.1	Kekepemanduan wisata dilaksanakan sehari-hari sesuai dengan Peraturan yang ada di Industri	<p>(Memenuhi). Melalui hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa, Kampung Coklat memiliki aturan melalui standar operasional kepemanduan yang dibuat dan diterapkan oleh para pemandu pada setiap kegiatan kepemanduan dilakukan. Prosedur tersebut berisikan mengenai konten atau tahapan memandu didalam aspek edukasi budidaya dan pengelolaan kakao. Prosedur yang telah dibuat tersebut dihasilkan melalui diskusi dan musyawarah yang dilakukan oleh sesama manajer di pihak</p>

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Analisis
	2.2 Perjalanan wisata dipandu sesuai dengan Kode Etik Kepemanduan wisata Indonesia dan pertimbangan-pertimbangan etis tertentu untuk perjalanan wisata tertentu	<p>Kampung Coklat sendiri, tanpa adanya campur tangan pihak luar. Artinya peraturan kepemanduan tersebut tidak seperti yang dilakukan pada sistem kepemanduan pada umumnya. Peraturan yang di buat hanya ditujukan kepada pemandu yang bekerja di lingkungan Kampung Coklat, dan tidak berhubungan dengan industri pariwisata secara luas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kampung Coklat memiliki SOP kepemanduan yang memuat konten tahapan memandu didalam aspek edukasi budidaya dan pengelolaan kakao.
	2.3 Perjalanan wisata dipandu sesuai dengan persyaratan keselamatan dan dengan cara mengurangi risiko wisatawan dan teman sejawat.	<p>(Memenuhi). Melalui penelitian dihasilkan bahwa Kampung Coklat memang tidak memiliki aturan atau prosedur yang mengikat terkait persyaratan keselamatan. Hal tersebut dikarenakan proses kepemanduan yang dilakukan di Kampung Coklat hanya dilakukan didalam area objek wisata Kampung Coklat itu sendiri, dan memang juga paket atau jenis wisata edukasi yang ditawarkan tidak tergolong wisata yang ekstrim, sehingga pemandu terfokus pada pengkoordinasian untuk mengatur wisatawan agar mengikuti proses kepemanduan dengan baik. Peraturan yang perlu ditaati oleh wisatawan hanya peraturan berupa penggunaan kelengkapan kerja seperti, clemek, masker, dan penutup kepala, disaat memasuki ruangan pengolahan bahan baku coklat untuk mengetahui dan memperlihatkan kinerja pembuatan produk coklat yang sedang dilakukan. Agar supaya proses produksi tetap steril sesuai standar yang ditetapkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan yang perlu ditaati oleh wisatawan meliputi kelengkapan kerja berupa, clemek, masker, dan penutup kepala, disaat memasuki ruangan pengolahan bahan baku coklat.

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
3	Mengembangkan Pengetahuan dan Keterampilan Kepemanduan wisata	3.1	Berbagai kesempatan digunakan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan oleh kepemanduan wisata	<p>(Memenuhi). Melalui hasil kutipan wawancara tersebut diketahui bahwa karyawan di kepemanduan mengkaui melakukan pembaruan pengetahuan mengenai materi yang akan disampaikan didalam memandu tersebut. Pencarian materi itu, sesekali juga dilakukan melalui media internet untuk menggunggah materi kepemanduan yang dibutuhkan. Pemandu di Kampung Coklat sebagian besar memang telah mempelajari pedoman atau materi mengenai budidaya coklat tersebut, yang dibuat dan di susun oleh Kampung Coklat sendiri. Untuk mendukung dan meningkatkan etos kerja didalam memandu, karyawan di kepemanduan juga telah memiliki sertifikasi ekowisata. Dengan sertifikasi ekowisata tersbut, pemandu telah mengikuti pelatihan mengenai materi ekowisata yang terfokus pada tema budidaya dan pengolahan komiditas tanaman, serta pelatihan kepemanduan yang dilakukan oleh Asosiasi Desa Wisata.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pencarian materi kepemanduan melalui internet. • Pelatihan kepemanduan dan pemberian sertifikasi ekowisata.

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Analisis
	3.2 Sumber-sumber bantuan dan dukungan untuk ke pemanduan wisata diidentifikasi dan digunakan, jika diperlukan.	<p>(Memenuhi). Pihak interen Kampung Coklat memang telah memberikan pelatihan kepada para pemandu untuk meningkatkan dan mengembangkan keterampilan didalam memandu tersebut. Program yang pernah dilakukan adalah melakukan pendidikan bahasa asing dengan mendatangkan guru bahasa inggris. Karyawan mengakui sekarang lebih efektif untuk melakukan praktik langsung dilapangan, dengan melakukan pergantian peran diantara rekan kerja sebagai pemandu tersebut. Jadi pemandu ada yang bertindak untuk memandu menyampaikan materi edukasi, dan karyawan lainnya bertindak sebagai wisatawan. Pihak manajer Kampung Coklat juga mendatangkan relawan dari wisatawan asing yang datang dan mau beberapa hari untuk tinggal di Kampung Coklat. Pada kesempatan tersebut, pemandu ditugaskan untuk mendampingi dan memandu wisatawan asing itu. Diharapkan dengan pendampingan tersebut pemandu dan wisatawan dapat saling melakukan komunikasi, sehingga pemandu dapat belajar dan berlatih menggunakan bahasa inggris secara langsung didalam proses ke pemanduan tersebut.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pendidikan bahasa asing dengan mendatangkan guru bahasa inggris. • Pendampingan yang dilakukan pemandu secara langsung terhadap wisatawan asing melalui program <i>volunteer</i>.

b) Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang Diperlukan oleh Pemandu Wisata. Unit ini menguraikan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan untuk menyelidiki informasi yang dibutuhkan oleh semua kependudukan wisata. Ini mengutamakan kebutuhan untuk penyelidikan yang terus-menerus guna memutakhirkan dan melebarkan pengetahuan para kependudukan wisata.

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
1	Mencari Informasi	1.1	Sumber informasi yang sering digunakan dikenalkan dan diakses oleh para kependudukan wisata secara akurat	<p>(Memenuhi). Melalui penelitian yang dilakukan diketahui bahwa materi kependudukan yang terdapat di Kampung Coklat mengarah pada materi di bidang budidaya dan pengelolaan coklat. Materi tersebut dibentuk oleh Kampung Coklat sendiri dengan menyesuaikan kebutuhan edukasi yang ada. Sebagian besar pemandu berpedoman dan menggunakan materi budidaya coklat tersebut didalam pelaksanaan kependudukan di Kampung Coklat. Didalam materi yang digunakan tersebut terdapat konten atau bagian tertentu pada setiap tahapan memandu. Sebagai contoh ada petunjuk dan cara penyampaian yang disampaikan secara sendiri-sendiri sesuai tahapan memandu, seperti pada penyampaian materi untuk penanaman dan pembibitan coklat, perawatan coklat, proses pemanenan, hingga proses pengolahan hasil panen menjadi produk siap jual.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materi kependudukan yang terdapat di Kampung Coklat mengarah pada materi di bidang budidaya dan pengelolaan coklat.
		1.2	Kredibilitas dan kebenaran sumber informasi diuji	
		1.3	Informasi diperoleh dengan jalan yang tepat sesuai budaya dan lingkungan	

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Analisis
	1.4 Dinilai dan dipilih informasi sesuai kebutuhan wisatawan	<p>(Memenuhi). Berdasarkan penelitian yang dilakukan pemandu juga mengakui menggunakan pendekatan yang berbeda didalam penyampian materi sesuai dengan kebutuhan wisatawan. Kebutuhan tersebut adalah kebutuhan dilihat dari segmen wisatawan, mulai dari anak-anak, remaja, dan dewasa. Pemandu dapat menyesuaikan dengan jenis segmen wisatawan, serta dapat memahami untuk menyampaikan materi dengan cara berbeda pada setiap jenis wisatawan yang dihadapi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materi kepemanduan disesuaikan menurut segmen wisatawan, mulai dari anak-anak, remaja, dan dewasa.
	1.5 Apabila diperlukan, referensi pribadi dibuat dan diperbaharui dengan menggunakan sistem kualifikasi/arsip sehingga dapat dicari dan diakses secepatnya	<p>(Belum Sepenuhnya Memenuhi). Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa materi yang dipergunakan didalam kepemanduan di Kampung Coklat merupakan prosedur operasional yang dimuat didalam kepemanduan itu sendiri. Materi yang ada tersebut memang telah digunakan untuk proses memandu wisatawan sehari-hari dan disimpan oleh masing-masing pemandu, serta juga telah menjadi dokumen didalam operasional perusahaan. Isi dari kepemanduan tersebut adalah materi mengenai edukasi budidaya coklat, dan memang sebagai pedoman bagi pemandu di Kampung Coklat itu sendiri. Akan tetapi sampai saat ini materi yang dipergunakan hanya satu jenis saja tanpa adanya pembaruan atau inovasi, sehingga materi yang dipergunakan sejak awal mula kegiatan kepemanduan masih sama seperti yang dipergunakan seperti sekarang.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materi yang dipergunakan hanya satu jenis saja tanpa adanya pembaruan atau inovasi.

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
2	Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan	2.1	Riset formal dan informal digunakan untuk memutakhirkan pengetahuan umum mengenai: Indonesia (perkembangan ekonomi dan politik), daerah setempat, peristiwa menarik bagi para tamu yang terus-menerus berubah, fasilitas setempat	<p>(Belum Sepenuhnya Memenuhi). Melalui penelitian diketahui bahwa pemandu di Kampung Coklat mengakui memang dapat menguasai beberapa informasi dan pengetahuan secara umum terkait dengan kondisi kepariwisataan, isu-isu pariwisata nasional, kondisi daerah setempat dan keadaan pariwisata di wilayah Kabupaten Blitar. Pengetahuan atau informasi tersebut didapat melalui media, seperti melalui internet, berita-berita yang tersedia, dan penjelasan dari bimbingan yang pernah dilakukan oleh manajer kepada karyawan di kepemanduan. Namun para pemandu di Kampung Coklat mengakui belum pernah untuk melakukan kegiatan survey keluar untuk mengikuti seminar atau pelatihan yang diadakan diluar perusahaan, serta belum pernah mengadakan kegiatan untuk mengenal dan mempelajari beberapa potensi objek wisata secara langsung disekitar Kampung Coklat sendiri.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemandu di Kampung Coklat belum pernah melakukan kegiatan survey keluar untuk mengikuti seminar atau pelatihan yang diadakan diluar perusahaan. • Belum pernah mengadakan kegiatan untuk mengenal dan mempelajari beberapa potensi objek wisata secara langsung disekitar Kampung Coklat sendiri.

- c) **Mengkoordinasi dan Mengoperasikan Perjalanan Wisata.** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dituntut untuk menjalankan kegiatan wisata yang meliputi bermacam-macam produk dan jasa dari seorang kepemanduan wisata secara perspektif dengan sebenarnya.

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
1	Merencanakan Kegiatan Wisata	1.1	Kegiatan wisata direncanakan sesuai dengan petunjuk dan dokumen penyelenggara wisata	<p>(Memenuhi). Melalui penelitian diketahui bahwa para pemandu juga melakukan perencanaan kegiatan sesuai dengan jadwal dan penyelenggaraan yang ditetapkan oleh biro wisata yang sebelumnya telah memesan paket wisata di Kampung Coklat. Artinya para pemandu merencanakan dan menyiapkan kebutuhan yang diminta oleh penyelenggara wisata tersebut, namun didalam area Kampung Coklat sendiri. Pemandu mengakui melakukan koordinasi dengan karyawan yang bertugas di bagian resepsionis untuk melakukan persiapan guna menyambut wisatawan yang akan datang. Persiapan yang dilakukan oleh pemandu tersebut diantaranya adalah, mempersiapkan peralatan dan materi kepemanduan, mengkoordinasikan jumlah rombongan yang datang, mempersiapkan permintaan khusus pada saat proses kepemanduan, serta perlunya mengetahui latar belakang atau segmen dari wisatawan yang akan datang tersebut, untuk menyiapkan penyampaian kepemanduan yang dirasa cocok dengan jenis rombongan yang datang.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemandu melakukan koordinasi dengan karyawan yang bertugas di bagian resepsionis untuk melakukan persiapan guna menyambut wisatawan yang akan datang. • Persiapan yang dilakukan oleh pemandu adalah mempersiapkan peralatan dan materi kepemanduan, mengkoordinasikan jumlah rombongan yang datang, mempersiapkan permintaan khusus pada saat proses kepemanduan..
		1.2	Perencanaan disesuaikan dengan faktor-faktor berikut : Jenis wisatawan. Keinginan khusus wisatawan. Ukuran dari rombongan wisata. Permintaan khusus. Pertimbangan lingkungan dan budaya, dan Lokasi wisata.	

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
2	Memberikan Penjelasan Singkat kepada Wisatawan	2.1	Wisatawan disambut dalam penyelenggaraan wisata dan memberikan penjelasan singkat tentang persoalan wisata dalam pelaksanaan, termasuk hal-hal berikut : Prosedur kesehatan dan keselamatan. Peraturan-peraturan lokal. Prosedur di tempat-tempat khusus. Pertimbangan lingkungan. Pertimbangan kebudayaan. Adat istiadat khusus dan etika kesopanan yang berlaku.	<p>(Memenuhi). Melalui hasil penelitian diketahui bahwa pemandu di Kampung Coklat mengakui melakukan briefing terlebih dahulu untuk menyampaikan informasi dan aturan pada saat akan melakukan kepemanduan. Hal itu dilakukan pada tahap awal setelah menyambut rombongan yang datang. Informasi yang disampaikan tersebut terkait dengan topik dan kegiatan apa saja yang akan diperoleh melalui edukasi yang dilakukan, serta aturan untuk menggunakan kelengkapan yang harus dipakai pada saat memasuki ruangan tertentu pada saat mengikuti kepemanduan budidaya coklat. Seperti aturan yang harus ditaati oleh wisatawan untuk memakai kelengkapan kerja seperti clemek, masker, dan penutup kepala, pada saat memasuki ruangan produksi coklat. Akan tetapi memang terkait dengan peraturan yang merujuk pada keselamatan dan keamanan wisatawan didalam kegiatan kepemanduan, para pemandu tidak menjelaskan secara detail terkait aturan tersebut. Hal tersebut dikarenakan, wisata edukasi yang ditawarkan tidak tergolong kedalam jenis wisata yang ekstrim. Kepemanduan yang dilakukan hanya terfokus diarea objek wisata Kampung Coklat saja, sehingga para pemandu meyakini bahwa wisatawan yang mengikuti kegiatan wisata edukasi tidak memiliki potensi ancaman yang dapat mengganggu jalannya kepemanduan yang dilakukan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemandu melakukan briefing terlebih dahulu untuk menyampaikan informasi dan aturan pada saat akan melakukan kepemanduan.

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
3	Menjalin hubungan dengan kalangan industri pariwisata	3.1	Dijaga kelancaran suatu tur/ wisata sehingga dapat berjalan baik melalui hubungan dengan rekan-rekan industri seperti yang ditetapkan berikut ini: masyarakat setempat, kantor perusahaan perjalanan, pengemudi kendaraan/bus, biro penyelenggara wisata.	<p>(Belum Sepenuhnya Memenuhi). Melalui hasil penelitian diketahui bahwa pemandu di Kampung Coklat memang tidak berhubungan secara langsung dengan relasi di ranah penyelenggara wisata, seperti yang dilakukan oleh seorang pemandu secara umum. Pemandu di Kampung Coklat hanya berkoordinasi dengan karyawan di bagian resepsionis. Karena karyawan di resepsionis yang menangani pemesanan yang dilakukan oleh penyelenggara wisata atau biro wisata terkait dengan paket wisata. Untuk hubungan yang dilakukan dengan masyarakat setempat, karyawan di kepemanduan berkoordinasi dengan masyarakat yang menyediakan lahan parkir guna mempersiapkan tempat yang lebih luas jika rombongan yang datang dalam jumlah besar dengan menggunakan kendaraan berupa bus, sehingga diharapkan proses kedatangan wisatawan dapat berjalan sesuai jadwal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemandu di Kampung Coklat tidak berhubungan secara langsung dengan relasi di ranah penyelenggara wisata, seperti yang dilakukan oleh seorang pemandu secara umum. Pemandu di Kampung Coklat hanya berkoordinasi dengan karyawan di bagian resepsionis.

d) Menyiapkan dan Menyajikan Informasi Wisata. Unit ini berkaitan dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan untuk menyiapkan dan menyajikan informasi kepada wisatawan.

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
1	Menyajikan Informasi kepada Wisatawan	1.1	Informasi yang diberikan adalah informasi yang mutakhir, akurat, dan relevan.	<p>(Memenuhi). Sesuai dengan penelitian dihasilkan bahwa para pemandu di Kampung Coklat telah memiliki materi kepemanduannya sesuai dengan topik tentang pengenalan budidaya kakao. Materi yang ada tersebut diatur didalam operasional prosedur kepemanduan di Kampung Coklat yang memiliki aturan penyampaian sendiri pada setiap tahap proses edukasi dilakukan. Isi dari penyampaian materi tersebut meliputi, pembenihan, proses budidaya, panen, pengolahan paska panen, dan pengenalan mengenai proses pengolahan bahan baku coklat sampai ke tahap pengemasan untuk siap jual.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemandu di Kampung Coklat memiliki materi kepemanduan sesuai dengan topik tentang pengenalan budidaya kakao.
		1.2	Kedalaman dan keluasan informasi yang disajikan harus sesuai dengan kebutuhan wisatawan.	<p>(Memenuhi). Melalui Penelitian diketahui bahwa karyawan kepemanduan di Kampung Coklat mengakui sebagian besar pemandu memahami dan menyadari bahwa untuk menyampaikan materi kepemanduan harus melihat segmen wisatawan yang ditangani. Para pemandu sudah mengaplikasikan cara penyampaian yang berberbeda-beda pada setiap latar belakang wisatawan. Kalau untuk memandu anak-anak cara penyampaiannya harus didasarai dengan pembawaan yang menghibur, dan tentunya berbeda dengan penyampaian kepada wisatawan dewasa, yang perlu menyampaikan topik kepemanduannya secara lebih serius. Kemudian sesuai dengan pengalaman di Kampung Coklat, jika wisatawan yang mengikuti wisata edukasi adalah wisatawan dengan latar belakang pendidikan tinggi, maka pemandu langsung mengarahkannya ke pihak manajer atau atasan yang lebih menguasai materi pada bidang tertentu untuk memandu mereka.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemandu mengaplikasikan cara penyampaian yang berberbeda-beda pada setiap latar belakang wisatawan. • Penyampaian materi dari manajer yang lebih menguasai materi tertentu.

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Analisis
	1.3 Penyajian informasi dilakukan dengan menggabungkan pendekatan yang menghibur dan pendekatan pembelajaran.	<p>(Memenuhi). Melalui hasil penelitian diketahui para pemandu di Kampung Coklat menerapkan aspek pembelajaran dan menghibur didalam penyampaian materi pengenalan budidaya kakao kepada wisatawan secara umum. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk menarik minat setiap wisatawan yang dipandu agar mengikuti dan memahami materi yang disampaikan. Kampung Coklat merupakan objek wisata yang memiliki latar belakang wisata edukasi, sehingga para pemandu dituntut untuk dapat memberikan aspek pembelajaran dan sekaligus dapat memberikan kesan yang menghibur terhadap wisatawan yang dipandu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemandu menerapkan aspek pembelajaran dan menghibur didalam penyampaian materi pengenalan budidaya kakao kepada wisatawan secara umum.
	1.4 Bahasa yang digunakan dapat dimengerti oleh rombongan wisatawan.	
	1.5 Teknik presentasi digunakan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan.	<p>(Memenuhi). Sesuai dengan penelitian diketahui bahwa untuk mewujudkan materi yang menarik dan menghibur para wisatawan tersebut, pemandu di Kampung Coklat mengakui melakukan penyampaian materi dengan cara penggunaan humor atau candaan di sela-sela penyampaian materi. Para pemandu juga berusaha untuk melibatkan langsung wisatawan yang mengikuti kegiatan kepemanduan tersebut, untuk membangkitkan antusiasme wisatawan didalam mengikuti setiap tahapan penyampaian materi edukasi yang dilakukan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemandu di Kampung Coklat melakukan penyampaian materi dengan cara penggunaan humor atau candaan di sela-sela penyampaian materi.

Elemen Kompetensi		Kriteria Unjuk Kerja		Analisis
		1.6	Peralatan/perengkapan digunakan dengan tepat selama presentasi.	<p>(Memenuhi). Pemandu mengakui untuk mendukung seluruh kegiatan penyampaian materi didalam kepemanduan tersebut, pemandu juga menggunakan perlengkapan pendukung lainnya guna membantu mempermudah penyampaian materi kepada wisatawan. Pemandu mengakui menggunakan alat bantu seperti <i>megafone</i> yang dijinjing guna memperjelas suara mereka. Kemudaian mereka bisanya menggunakan alat HT untuk melakukan koordinasi dan berkomunikasi dengan sesama pemandu didalam memandu serta mengkoordinasi atau mengatur jumlah rombongan wisatawan yang banyak.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemandu menggunakan <i>megaphone</i> dan HT dalam proses memandu wisatawan.
2	Berinteraksi dengan Wisatawan	2.1	Partisipasi wisatawan dibangkitkan.	<p>(Memenuhi). Melalui hasil penelitian diketahui bahwa pemandu di Kampung Coklat mengaplikasikan sistem tanya jawab pada saat proses memandu. Pemandu mempersilahkan kepada wisatawan untuk melakukan pertanyaan terkait materi yang diberikan. Hal itu juga bertujuan untuk menumbuhkan keaktifan bagi wisatawan dialam kegiatan kepemanduan tersebut, sehingga wisatawan merasa dilibatkan didalam setiap penyampaian materi edukasi. Pemandu di Kampung Coklat juga memberikan hadiah</p>
		2.2	Pertanyaan dan umpan balik diminta dari wisatawan.	

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Analisis
	2.3 Pertanyaan dijawab dengan sopan dan benar dan, jika perlu, semua anggota rombongan dilibatkan dengan mengulang pertanyaan dan menyampaikan jawabannya, sehingga dapat didengar semua.	<p>kepada wisatawan yang dapat mengikuti proses kepemanduan dengan baik, atau kepada wisatawan yang dapat menjawab pertanyaan dari pemandu tersebut. Metode tersebut sering dilakukan pada saat memandu anak-anak, karena pemandu mengakui hal itu dirasa paling efektif untuk membangkitkan minat anak-anak didalam kepemanduan yang dilakukan.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> • Pemandu di Kampung Coklat mengaplikasikan sistem tanya jawab pada saat proses memandu. • Pemandu mempersilahkan kepada wisatawan untuk melakukan pertanyaan terkait materi yang diberikan. </div>
	2.4 Jika jawaban atas suatu pertanyaan tidak diketahui, ditawarkan jawabannya akan diberikan pada kesempatan berikutnya atau wisatawan diarahkan kepada sumber informasi lainnya.	

2. Peningkatan Kemampuan Sumber Daya Manusia Pada Objek Wisata Kampung Coklat

a. Pendidikan dan Pelatihan Yang Telah Dilakukan

1) Internal

Melalui penelitian yang dilakukan Kampung Coklat telah mengadakan beberapa pendidikan dan pelatihan yang dibentuk oleh pihak Kampung Coklat sendiri atau sebagai program internal perusahaan guna meningkatkan kualitas karyawannya. Program yang dilakukan diantaranya adalah dengan menggandeng Arta Raya Konsultan dari Surabaya untuk dijadikan sebagai konsultan perusahaan mereka. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kualitas karyawan dan untuk mendampingi Kampung Coklat didalam setiap program pengembangan dan pengelolaan karyawan yang akan dilakukan. Pihak pembimbing dari Arta Raya tersebut, sudah secara rutin untuk mendampingi program pengembangan karyawan di Kampung Coklat. Setiap dua minggu sekali perwakilan dari Arta Raya akan melakukan monitoring dan bimbingan karyawan di Kampung Coklat. Pihak dari Arta Raya juga melakukan bimbingan terhadap sistem manajerial di Kampung Coklat.

Program internal yang dilakukan oleh Kampung Coklat tersebut sesuai dengan pernyataan yang di utarakan oleh Gary Dessler (2010:297), yang menyatakan bahwa terdapat beberapa metode yang digunakan suatu organisasi untuk mendukung proses

pendidikan dan pelatihan karyawannya. Metode tersebut diantaranya adalah *Coaching*, yaitu pemberian bimbingan dan pengarahan dari atasan atau penyedia, kepada karyawan dalam pelaksanaan kerja. Sesuai dari hasil penelitian ditemukan bahwa penyedia atau pihak konsultan dari Arta Raya secara rutin turut serta mendampingi pelatihan dan membimbing secara langsung kepada karyawan. Bimbingan tersebut dilakukan secara rutin minimal dua minggu sekali. Selain itu program yang dilakukan juga mengandung unsur latihan intruksi pekerjaan, yaitu suatu petunjuk pengerjaan yang diberikan secara langsung dan digunakan terutama untuk melatih para karyawan mengenai cara pelaksanaan suatu pekerjaan. Hal itu terbukti dengan petunjuk dan pemberian materi yang diberikan oleh pihak Arta Raya terkait dengan pelatihan manajerial seperti, pelatihan sistem keuangan, sistem pajak, serta sistem informasi.

Berdasarkan hasil penelitian pihak Kampung Coklat juga melakukan program pendidikan karyawan yang dilakukan secara rutin. Pendidikan ini lebih untuk membentuk karakter dan penguatan kepribadian karyawan. Program yang dilakukan tersebut adalah pengadaan pengajian rutin setiap hari sabtu pagi. Kegiatan pengajian tersebut diikuti oleh seluruh karyawan Kampung Coklat dan diikuti beberapa masyarakat sekitar Kampung Coklat. Didalam pengajian tersebut akan disampaikan pengetahuan mengenai pembentukan ahlak seseorang dan juga akan disampaikan tujuan dan pengembangan

perusahaan yang akan dilakukan. Sedangkan untuk meningkatkan etos kerja dan untuk meningkatkan layanan dan produk kepada wisatawan, Kampung Coklat juga mengadakan program evaluasi kerja. Evaluasi tersebut dilakukan secara menyeluruh terhadap karyawan Kampung Coklat yang dinamai dengan kegiatan apel pagi. Kegiatan tersebut dilakukan setiap minggu pada hari jumat, didalam kegiatan itu akan dilakukan evaluasi dan diskusi terkait hasil kerja yang telah dilakukan oleh karyawan.

Program lain yang diterapkan oleh Kampung Coklat secara internal adalah memperlakukan sistem rotasi kerja pada seluruh karyawan yang di intruksikan langsung oleh para manajer . Sistem tersebut dilakukan sejak awal pemberntukan dan pengelolaan Kampung Coklat. Hal tersebut dilakukan kerana juga dilatarbelakangi dengan keadaan karyawan yang pada mulanya tidak memiliki kemampuan dan keahlian pada pekerjaan yang dibutuhkan, sehingga manajemen tidak memperlakukan pembagian kerja pada awal pengelolaan Kampung Coklat. Keadaan itu justru dimanfaatkan untuk melihat kemampuan karyawan didalam menyelasiakan pekerjaan yang diberikan dan dapat mengetahui kesungguhan karyawan didalam bekerja. Dari situlah manajemen dapat meningkatkan kinerja, hingga pada akhirnya saat ini karyawan dapat berkeja sesuai bidang yang ada di Kampung Coklat, dan sampai saat ini pun sistem rotasi tersebut masih sering untuk dilakukan. Metode

peatihan dan pendidikan yang dilakukan oleh Kampung Coklat tersebut sesuai dengan pernyataan dari oleh Gary Dessler (2010:297), yang menyatakan bahwa Program internal yang dilakukan oleh Kampung Coklat tersebut sesuai dengan pernyataan yang di utarakan oleh Gary Dessler (2010:297), yang menyatakan bahwa metode rotasi jabatan akan memberikan pengetahuan kepada karyawan mengenai bagian-bagian organisasi yang berbeda dan praktek dari berbagai macam keterampilan dan manajerial.

2) Eksternal

Kampung Coklat juga telah mengikuti beberapa program pengembangan karyawan yang dilaksanakan oleh pihak dari luar perusahaan. Program pelatihan yang diikuti karyawan tersebut bersifat formal dengan memanfaatkan peran dari beberapa lembaga yang berasal dari luar perusahaan. Menurut Mangkunegara (2007:67) pengembangan sumber daya manusia dapat dilakukan secara formal. Metode formal merupakan penugasan perusahaan yang ditujukan kepada karyawan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan, baik yang dilakukan perusahaan maupun yang dilaksanakan oleh lembaga–lembaga pendidikan dan pelatihan diluar perusahaan.

Melalui penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa program pengembangan karyawan secara formal yang pernah diikuti oleh karyawan Kampung coklat diantaranya adalah mengikuti sertifikasi dari Badan Sertifikasi Nasional (BSN) untuk produk, dengan

melakukan tes terhadap proses produksi yang melibatkan beberapa karyawannya. Tujuannya agar supaya produk yang dipasarkan memenuhi standar produk secara nasional, sehingga dapat dipasarkan dan dikonsumsi secara luas. Sertifikasi produk tersebut dilakukan oleh tim BSN dari Jakarta secara langsung. Beberapa karyawan terlibat didalam pelaksanaannya, untuk dilatih dan di bimbing guna memperoleh pelatihan mengenai pengolahan produk secara benar sesuai dengan standar yang diujikan.

Kemudian untuk peningkatan kualitas pada kependudukan budidaya kakao, manajemen Kampung Coklat juga memberikan kesempatan kepada karyawan di kependudukan untuk mengikuti sertifikasi ekowisata. Sertifikasi tersebut dilakukan oleh pihak Asosiasi Desa Wisata (ASIDEWI), dengan melakukan kegiatan seminar mengenai ilmu ekowisata dan pelatihan terhadap kemampuan memandu. Didalam program sertifikasi ekowisata tersebut, memuat topik pembahasan yang terfokus pada materi pembelajaran budidaya suatu komoditas, sehingga dirasa cocok dengan pemandu di Kampung Coklat yang bertugas untuk menyampaikan kependudukan di bidang budidaya kakao.

b. Rekomendasi Pendidikan dan Pelatihan Yang Perlu Dilakukan Kedepan

Kampung Coklat telah melaksanakan beberapa program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan karyawannya. Sebagai perusahaan

yang bergerak di bidang kepariwisataan dan sekaligus tempat tujuan wisata, pelatihan dan pendidikan karyawan sangat perlu dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas kerja guna memberikan kontribusi pengelolaan usaha yang optimal. Program pelatihan dan pendidikan yang dilakukan tersebut mencakup program yang dilaksanakan oleh perusahaan sendiri atau internal, serta program yang dilakukan oleh lembaga dari luar perusahaan atau disebut eksternal. Melalui pelaksanaan program pelatihan yang diikuti oleh karyawan Kampung Coklat tersebut, tentunya akan memberikan dampak terhadap peningkatan kemampuan kerja karyawan. Melalui penelitian yang dilakukan memang ditemukan bahwa kondisi kemampuan karyawan Kampung Coklat saat ini telah mengalami peningkatan secara kualitas dan kinerja. Akan tetapi di sisi lain, melalui penelitian dengan pendekatan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) bidang kepariwisataan, ditemukan bahwa kondisi kemampuan kinerja karyawan di Kampung Coklat tidak sepenuhnya memenuhi dan sesuai dengan standar kompetensi kerja di bidang kepariwisataan tersebut. Adanya kekurangan kompetensi tersebut, perlu diperhatikan dengan melaksanakan rencana dan program untuk meningkatkan kemampuan yang belum dimiliki oleh para karyawan di Kampung Coklat. Peningkatan terhadap kemampuan karyawan di Kampung Coklat dapat mencakup pelatihan dan pendidikan yang diselenggarakan oleh pihak internal ataupun eksternal perusahaan.

1) Internal

Melalui penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa Kampung Coklat telah melakukan beberapa program rutin yang dilakukan oleh pihak internal perusahaan sendiri. Program rutin tersebut diantaranya adalah pelaksanaan apel pagi yang dilaksanakan setiap minggu, melalui kegiatan tersebut karyawan dan manajer dapat saling bertukar pikiran dan berdiskusi terhadap hasil kerja di hasilkan, serta merencanakan target yang akan dilakukan. Melalui kegiatan apel itu, karyawan juga akan mendapatkan bimbingan dan masukan dari para manajer. Selain itu, Kampung Coklat juga telah memiliki konsultan perusahaan sendiri, yaitu Arta Raya yang dapat terus melakukan pendampingan dan pelatihan terhadap peningkatan kualitas kompetensi para karyawan. Program yang telah dilakukan tersebut memang memberikan dampak terhadap kinerja karyawan melalui peningkatan pengelolaan kampung Coklat yang semakin baik. Akan tetapi program internal yang sudah ada tersebut perlu ditingkatkan dan ditambah lagi untuk mengurangi kekurangan yang masih ada.

Sehingga program internal yang dapat dilakukan oleh Kampung Coklat untuk menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan karyawan untuk waktu kedepan diantaranya:

- a) Mengadakan pelatihan bahasa asing secara terstruktur dan rutin terhadap karyawan di kependudukan wisata Kampung Coklat, dengan mendatangkan mentor atau praktisi di bidangnya.

- b) Pihak Kampung Coklat perlu meningkatkan program pelatihan kepemanduan melalui peran relawan asing yang sudah pernah dilakukan. Kerena program tersebut dalam kurun satu tahun hanya dilakukan sekitar dua atau tiga kali saja. Program tersebut baiknya perlu dipertahankan dan dijalankan secara rutin, sehingga karyawan di kepemanduan akan mendapatkan pengetahuan serta mendapat praktik secara maksimal untuk memandu wisatawan asing yang menjadi relawan tersebut.
- c) Pihak Kampung Coklat perlu mengundang berbagai lembaga praktisi dan mengadakan acara seminar yang diselenggarakan di Kampung Coklat, terkait dengan konsep pengembangan kepariwisataan secara umum. Sehingga karyawan dapat menyerap ilmu baru yang belum diketahui mengenai pengetahuan kepariwisataan.
- d) Guna meningkatkan kualitas kerja sesuai dengan prosedur keselamatan kerja, Kampung Coklat perlu melaksanakan program asuransi tenaga kerja yang diperuntukkan untuk karyawan pada bagian tertentu yang memiliki resiko kecelakaan kerja. Misalnya diperuntukkan untuk karyawan pada bagian pengelolaan produksi coklat.

2) Ekternal

Selain meningkatkan program pengembangan karyawan secara internal, karyawan Kampung Coklat juga perlu untuk meningkatkan

kompetensi kerja melalui penambahan keikutsertaan program pelatihan yang dilakukan oleh pihak luar perusahaan. Program eksternal yang dapat dilakukan diantaranya adalah:

- a) Mengikuti pelatihan kerja terkait dengan standarisasi pelayanan konsumen, berdasarkan standarisasi SNI yang ditujukan kepada karyawan pada bagian Guest Reception Officer (GRO) dan kependudukan wisata di Kampung Coklat.
- b) Meningkatkan keikutsertaan karyawan untuk aktif didalam kegiatan seminar atau *wrokshop* kepariwisataan yang diselenggarakan oleh lembaga luar perusahaan, dengan mengirimkan beberapa perwakilan karyawan Kampung Coklat secara rutin.
- c) Memfasilitasi dan mendukung karyawan di kependudukan untuk mengembangkan kemampuannya di dalam keterampilan memandu wsiata, melalui pelatihan yang dilakukan oleh lembaga luar perusahaan secara terstruktur.
- d) Bagi karyawan di kependudukan perlu mengikuti organisasi kependudukan wisata secara umum, untuk menambah wawasan dan meningkatkan keterampilannya sebagai pemandu wisata.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian “Analisis Perkembangan Kemampuan Sumber Daya Manusia Pada Objek Wisata (Studi Pada Objek Wisata Kampung Coklat Kabupaten Blitar)” yang dikaji berdasarkan hasil temuan di lapangan dan pembahasan terhadap fokus penelitian, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemampuan Karyawan Pada Objek Wisata Kampung Coklat

a. Kemampuan Karyawan Pada Awal Perekrutan

Awal mula Kampung Coklat melakukan pengelolaan dan memulai pengembangan usaha, tidak didukung oleh kemampuan karyawan yang berkualitas dan sesuai dengan kompetensi pekerjaan yang diperlukan perusahaan pada saat itu. Kondisi kompetensi atau kemampuan karyawan Kampung Coklat pada mulanya memang apa adanya serta tidak memiliki karakteristik keahlian tertentu. Kampung Coklat memiliki inisiatif untuk memperdayakan dan mengoptimalkan sumber daya masyarakat setempat, dengan tujuan untuk memberikan pekerjaan dan meningkatkan ekonomi masyarakat lokal. Perekrutan pekerja yang tidak didasari oleh kriteria

kompetensi tertentu, menyebabkan kondisi keterampilan dan keahlian karyawan di bidang pengelolaan kepariwisataan sangat minim.

Para karyawan yang bekerja, pada mulanya juga tidak memiliki pengetahuan pada bidang kepariwisataan dan pengetahuan bidang kerja lainnya yang di butuhkan oleh Kampung Coklat. Hal tersebut mempengaruhi sikap kerja karyawan yang banyak mengeluh jika mendapatkan tugas atau menyelesaikan tugas dari atasannya. Para manajer juga mengakui, pada mulanya karyawan sempat menghadapi kesulitan pada awal bekerja. Para karyawan belum terbiasa untuk menyelesaikan tugas pekerjaan yang baru mereka kenali, sehingga keadaan itu menjadi Kendala Kampung Coklat didalam pengelolaan usaha, terutama pada proses produksi pengolahan coklat. Akan tetapi, kondisi kompetensi karyawan yang minim itu justru memacu para manajer untuk berkolaborasi dengan karyawan guna bersama-sama belajar didalam pengelolaan usaha.

b. Kondisi Kemampuan Karyawan Setelah Mendapat Program Pendidikan dan Pelatihan

Kondisi kompetensi atau kemampuan karyawan di Kampung Coklat secara umum mengalami peningkatan dan perbaikan setelah mendapatkan beberapa program pelatihan ataupun setelah mendapatkan bimbingan secara langsung. Sikap kerja yang ditunjukkan oleh para karyawan untuk

saat ini sudah semakin baik. Karyawan di Kampung Coklat dapat menyesuaikan dan menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan. Karyawan juga mengakui semakin nyaman bekerja di Kampung Coklat, sehingga tugas-tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik. Karyawan yang bekerja semakin loyal terhadap peraturan dan tugas yang diberikan, mereka juga dapat saling terbuka dan saling memberikan bantuan di antara sesama karyawan.

Kemampuan kerja sama diantara karyawan Kampung Coklat semakin baik. Karyawan dapat melakukan penyelesaian pekerjaan secara tim, penyelesaian pekerjaan seperti menyiapkan acara untuk forum yang digelar oleh pemesan dapat diselesaikan dengan baik serta dapat selesai dengan tepat waktu. Karyawan mengakui semakin kompak dan tidak terjadi kesalahpahaman diantara karyawan didalam bekerja. Selain itu, untuk karyawan di kependudukan dan resepsionis dapat saling bekerja sama dan berkoordinasi dengan baik untuk menyiapkan dan menyambut rombongan wisatawan sesuai dengan permintaan yang sebelumnya telah disampaikan.

Kampung Coklat juga telah menerapkan prosedur kerja dan aturan terkait dengan kelengkapan yang perlu digunakan karyawan pada saat bekerja. Hal itu di aplikasikan untuk meningkatkan kualitas hasil kerja dan produksi. Saat ini Kampung Coklat telah memiliki standarisasi produk

sesui dengan SNI dan telah terdaftar ke dalam Badan Pengawas Obat dan Makanan, sehingga karyawan pada bagian produk pengolahan coklat diuntut untuk bekerja lebih profesional dengan menggunakan kelengkapan yang ditentukan.

c. Kemampuan Karyawan Pada Objek Wisata Kampung Coklat Sesuai SKKNI Bidang Pariwisata

Kemampuan karyawan di Kampung Coklat sebagian besar sesuai dengan standar kompetensi kerja bidang kepariwisataan. Bagi karyawan pada bidang ke pemanduan perlu menambah wawasan terkait dengan keahlian dan keterampilan didalam memandu wisatawan. Pemandu di Kampung Coklat masih kurang didalam hal kedalaman pengetahuan ilmu pemanduan dan kepariwisataan secara umum. Tidak sepenuhnya materi keahlian pemanduan dapat dikuasai, contohnya didalam kemampuan berbahasa asing para pemandu belum sepenuhnya menguasai dan dapat mendampingi wisatawan asing pada saat berkunjung di Kampung Coklat. Karyawan juga perlu mengikuti kegiatan-kegiatan terkait dengan keilmuan pemanduan dan pariwisata yang diadakan oleh lembaga-lembaga luar perusahaan.

2. Peningkatan Kemampuan Sumber Daya Manusia Pada Objek Wisata Kampung Coklat

a. Internal

Kampung Coklat telah melakukan beberapa program guna meningkatkan kemampuan kinerja karyawannya, yang dilakukan oleh internal perusahaan. Kampung Coklat telah memiliki konsultan perusahaan sendiri, yaitu Arta Raya yang diandalkan untuk membentuk dan mengembangkan kemampuan para karyawannya. Arta Raya secara rutin telah melakukan pendampingan dan pelatihan kerja terkait dengan sistem manajerial yang ada di Kampung Coklat, seperti pendampingan terhadap sistem informasi, sistem keuangan, sistem pajak, dan pembentukan struktur manajerial di Kampung Coklat.

Selain mengandalkan Arta raya sebagai konsultan perusahaan, Kampung Coklat juga memiliki program untuk membentuk dan meningkatkan kemampuan karyawannya secara mandiri. Program apel pagi merupakan kegiatan perusahaan yang dilakukan di setiap minggu, di dalam kegiatan tersebut seluruh karyawan di kumpulkan untuk saling berdiskusi serta mengevaluasi hasil kerja yang telah ditempuh. Pada momen tersebut, para manajer juga akan memberikan masukan dan bimbingan kepada seluruh karyawan. Kemudian pihak Kampung Coklat juga mengadakan pengajian rutin yang diadakan setiap sabtu pagi, yang diikuti oleh para karyawan dan masyarakat setempat. Melalui kegiatan pengajian tersebut diharapkan dapat membentuk karakter dan kepribadian karyawan agar semakin baik.

Kampung coklat juga perlu melakukan strategi dan rencana kedepan guna melakukan peningkatan kemampuan karyawan yang dilakukan secara internal. Diantaranya adalah mengadakan pelatihan bahasa asing secara terstruktur dan rutin terhadap karyawan di kependudukan wisata Kampung Coklat, dengan mendatangkan mentor atau praktisi di bidangnya. Pihak Kampung Coklat dapat meningkatkan program pelatihan kependudukan melalui peran relawan asing yang sudah pernah dilakukan, program tersebut perlu dipertahankan dan dijalankan secara rutin. Kemudian Kampung Coklat juga dapat mengundang berbagai lembaga praktisi dan mengadakan acara seminar yang diselenggarakan di Kampung Coklat, terkait dengan konsep pengembangan kepariwisataan secara umum.

b. Eksternal

Program pengembangan secara eksternal untuk meningkatkan mutu kinerja karyawan juga dilakukan oleh Kammpung Coklat. Bagi beberapa karyawan pada bagain produksi, mereka telah diikutsertakan didalam pemenuhan sertifikasi produk yang diselenggarakan oleh Badan Sertifikasi Nasional (BSN) untuk produk. Program tersebut dilaksanakan untuk meningkatkan kinerja karyawan produksi dan untuk meningkatkan kualitas produk olahan coklat agar dapat di pasarkan secara luas. Selain itu, karyawan di kependudukan telah mengikuti sertifikasi dan *Wrokshop Guiding* yang diselenggarakan oleh Asosiasi Desa Wisata (ASIDEWI)

untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan didalam proses kegiatan kepeemanduan yang dilakukan di Kampung Coklat.

Kampung Coklat perlu melakukan peningkatan intensitas pelatihan karyawan yang dilakukan di luar perusahaan, guna memberikan pengetahuan dan pengalaman yang lebih luas bagi karyawannya. Kegiatan yang dapat dilakukan dan ditingkatkan diantaranya adalah, mengikuti pelatihan kerja terkait dengan standarisasi pelayanan konsumen berdasarkan standarisasi SNI. Meningkatkan keikutsertaan karyawan untuk aktif didalam kegiatan seminar atau *wrokshop* kepariwisataan yang diselenggarakan oleh lembaga luar perusahaan. Bagi karyawan di kepeemanduan perlu mengikuti organisasi kepeemanduan wisata secara umum, untuk menambah wawasan dan meningkatkan keterampilannya sebagai pemandu wisata.

B. Saran

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian yang peneliti temukan dilapangan, maka saran dari peneliti sebagai berikut:

1. Meningkatkan hubungan dan kerja sama diantara perusahaan bidang kepariwisataan, untuk dapat meningkatkan perluasan pangsa pasar dan untuk meningkatkan invosi atau perluasan usaha.

2. Meningkatkan pelatihan dan pendidikan karyawan di bidang kependuan, dengan mengirim beberapa karyawan untuk mengikuti program pelatihan yang dilakukan oleh lembaga luar perusahaan.
3. Melakukan perekrutan karyawan baru dengan sistem seleksi dan memperhatikan kriteria kompetensi tertentu, untuk memperoleh karyawan yang berkompeten didalam mengisi jabatan atau posisi yang krusial.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Referensi

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Creswell W. John. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Damanik, Janianton dan Helmunt F. Weber. 2006. *Perencanaan Ekowisata: dari Teori ke Aplikasi*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset.
- Dessler, Gary. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit PT INDEKS.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia No. 57 Tahun 2009 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2012. *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetakan Keenam. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara. Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketiga. Bandung: Penerbit PT. Refika Aditama.
- Mangkuprawira, Sjafrli. 2011. *"Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik"*. Edisi kedua. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Marpaung, Happy. 2002. *Pengantar Pariwisata*. Bandung : Alfabeta.
- Mathis, Robert L & Jackson, John H. 2006. *"Manajemen Sumber daya Manusia"*. Edisi kesepuluh. Diterjemahkan oleh Diana Angelica. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Moleong, Lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Roskadarya.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Roskadarya.
- Mondy, R Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi kesepuluh. Diterjemahkan oleh Bayu Airlangga. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Nawawi, Hadari. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Pendit, N. S. 1999. *Ilmu Pariwisata; Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional.
- Raymond A. Noe. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Mencapai Keunggulan Bersaing*. Jakarta: Salemba Empat.
- Richardson, John I dan Martin Fluker. 2004. *Understanding and Managing Tourism*. Australia: Person Educational Australia, NSW Australia.
- Sammeng, Andi Mappi. 2001. *Cakrawala Pariwisata*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Santoso, Sastropetro. 1998. *Partisipasi, Komunikasi Dan Persuasi Dan Disiplin Dalam Pembangunan Nasional*. Bandung: Alumni.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Spillane, James J. 1987. *Ekonomi Pariwisata*. Edisi pertama. Yogyakarta: Penerbit Kansius.
- Sugiyono. (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & NRD*. Bandung: Alfabeta.

- Sumarsono, Sonny. 2003. *Ekonomi Sumber Daya Manusia Teori dan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunaryo, Bambang. 2013. *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Susilo, W. 2002. *Audit Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Gema Amini.
- Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjokrowinoto, Moeljarto. 2001. *Birokrasi dalam polemik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan.
- Warsitaningsih, Sri A. 2002. *Handout Manajemen Industri Katering*. Bandung: PKK FPTK UPI.
- Yuniarsih, Tjutju dan Suwanto. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: ALFABETA.

Jurnal

- Amir, Azhar. 2015. "Peningkatan SDM Pariwisata Melalui Sertifikasi Kompetensi Dalam Menghadapi MEA : Peluang dan tantangan". *E-journal Perpustakaan Universitas Terbuka*. Vol. 1:1-14.
- Andrian, Geraldus G. 2014. "Kesiapan Sumber Daya Manusia Bidang Pariwisata Indonesia Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean 2015". *Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*. Vol. 1:1-10.
- Kusworo, Adjie Hendrie, dan Danamik Janianton. 2002. "Pengembangan SDM Pariwisata Daerah: Agenda Kebijakan Untuk Pembuat Kebijakan". *Jurnal Ilmu Sosial & Ilmu Politik*. Vol. 6:1-7.
- Larassaty, Lucy Ayu. 2016. "kontribusi sumber daya manusia di bidang industri kreatif untuk meningkatkan kinerja pariwisata (studi kasus pada dinas kebudayaan dan pariwisata kabupaten pasuruan)". *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Bisnis & Call For Paper FEB UMSIDA*.
- Mudana, Wayan I. 2015. "Pemberdayaan Masyarakat Di Daerah Tujuan Wisata Desa Pemuteran Dalam Rangka Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan". *E-Journal Universitas Pendidikan Ganesha*. Vol. 4:1-11.

- Suryani, Made N. L. Noak, Andreas. dan Yudhartha Dharmanu I.P. 2015. “Analisis Manajemen Pengelolaan Obyek Wisata dalam mewujudkan pembangunan Pariwisata yang berkelanjutan melalui Badan usaha milik desa adat (bumda), (studi Kasus obyek wisata pantai pandawa kuta Selatan kabupaten badung)”. *E-Journal Universitas Udayana. Vol. 1:1-6.*
- Tanuwijaya, Linandar. 2015. “Peningkatan Kompetensi SDM Bidang Tata Hidangan Melalui Pelatihan pada Usaha Akomodasi Hotel Bintang Tiga Di Kabupaten Bogor”. *E-journal STP bandung. Vol. 2:1-17.*
- Tilon, Danny A. 2013. *Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Restoran A&W di City Of Tomorrow Surabaya.*Journal of AGORA. Vol. 1(3):1-9.
- Wahyuningsih, Diah Christine, dan Endrawanti, Susilo. 2016 “Studi Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Mengelola Obyek Wisata Taman Margasatwa Mangkang Kota Semarang”. *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang. Vol. 4:1-20.*

Website

- Kementrian PPN Bappenas. 2016. Pembangunan Pariwisata-multilateral meeting 1 updated hasil kesepakatan versi 2 maret 2016 kedeputian bidang ekonomi. <https://www.bappenas.go.id> [24-1-2017].
- Kementrian Pariwisata. 2011. Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010 – 2025. <https://www.kemenpar.go.id> [3-10-2013].

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA KAMPUNG COKLAT BERDASARKAN UNIT STANDARISASI KOMPETENSI (SESUAI SKKNI)

A. Unit Kompetensi Umum/ General.

1. Bekerjasama dengan Kolega dan Wisatawan. Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja pada sektor industri pariwisata dan hospitalitas yang berhubungan dengan orang lain, berkomunikasi dan melayani wisatawan.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Keterangan (v/x)
Berkomunikasi di tempat kerja	1. Apakah sebagian besar karyawan yang bekerja dapat melakukan komunikasi dengan sesama karyawan dan wisatawan secara terbuka, profesional, dan ramah?	
	2. Apakah sudah menggunakan Bahasa dan nada suara dengan tepat saat melakukan komunikasi tersebut?	
	3. Apakah sebagian besar karyawan menggunakan bahasa tubuh dalam komunikasi tersebut?	
	4. Apakah para karyawan dapat menunjukkan sikap kepekaan terhadap perbedaan kebudayaan dan sosial di antara para karyawan serta wisatawan?	
	5. Apakah para karyawan dapat melakukan komunikasi dua arah dengan sesama karyawan dan wisatawan secara efektif dan aktif, melalui cara mendengarkan dan bertanya?	
	6. Apakah para karyawan dapat melakukan identifikasi dan pemecahan masalah secara baik dengan rekan kerja, apabila mendapati permasalahan di dalam pelaksanaan pekerjaan?	
Menyediakan bantuan kepada wisatawan di dalam dan di luar perusahaan	1. Apakah kebutuhan dan harapan wisatawan telah dipenuhi secara tepat, dan tersedianya produk serta layanan yang tepat?	
	2. Apakah para karyawan melakukan komunikasi dengan wisatawan dengan ramah dan sopan?	
	3. Apakah semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari wisatawan dapat dipenuhi oleh perusahaan dalam jangka waktu dan proses tertentu?	
	4. Apakah telah melakukan identifikasi terhadap rencana untuk meningkatkan kualitas layanan kepada wisatawan, dan program seperti apa yang telah diterapkan guna memberi pengetahuan serta keterampilan karyawan terkait pelayanan kepada wisatawan?	
	5. Apakah keluhan yang timbul dari ketidakpuasan wisatawan, dapat di antisipasi secara cepat sesuai dengan tingkat tanggung jawab dan standar operasional perusahaan?	

	6. Apakah keluhan wisatawan tersebut ditangani dengan sungguh-sungguh, peka, dan sopan?	
	7. Apakah keluhan yang terjadi disampaikan kepada orang/karyawan yang tepat, sesuai dengan tingkat tanggung jawabnya?	
Memelihara standar kinerja pribadi	Apakah perusahaan telah menerapkan standar kerja dengan memperhatikan; (a) Kondisi tempat kerja, (b) Masalah kesehatan dan keselamatan, (c) serta persyaratan kinerja pada fungsi bagian pekerjaan tertentu?	
Bekerja dalam satu tim	1. Kepercayaan, dukungan, dan rasa hormat ditunjukkan kepada anggota tim/ Karyawan di dalam melakukan kegiatan pengelolaan usaha/ pekerjaan sehari-hari.	
	2. Apakah tujuan kerja perusahaan telah diidentifikasi bersama-sama dan diketahui seluruh karyawan?	
	3. Apakah karyawan dapat saling menawarkan bantuan dan bekerja sama dengan karyawan lainnya, dalam proses untuk mencapai tujuan perusahaan?	

2. Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda. Unit ini berkenaan dengan kepedulian terhadap budaya yang diperlukan bagi semua orang yang bekerja pada sektor industri pariwisata dan hospitalitas, termasuk kepedulian akan budaya yang diperlukan dalam melayani wisatawan dan rekan kerja di tempat kerja yang datang dari berbagai latar belakang.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Keterangan (v/x)
Komunikasi dengan wisatawan dari berbagai latar belakang	1. Apakah para karyawan meiliki rasa menghargai, tenggang rasa, dan memerlakukan dengan hormat setiap wisatawan yang datang dari berbagai latar belakang yang berbeda-beda?	
	2. Apakah karyawan dapat menggunakan komunikasi melalui isyarat tubuh atau memakai kata-kata sederhana, bilamana mendapat hambatan bahasa dengan wisatawan?	
	3. Terkait dengan keterampilan komunikasi dan hubungan dengan wisatawan tersebut, apakah Perusahaan melakukan pendidikan dan pelatihan karyawan melalui program yang diberikan oleh organisasi luar perusahaan ataupun melakukan penambahan wawasan melalui buku-buku referensi? Kalau ada bentuk pendidikan dan pelatihan seperti apa yang diterapkan?	
Menghadapi kesalahpahaman antar budaya	Apakah karyawan melakukan pemecahan dan identifikasi masalah secara bersama-sama, jika terjadi kesalah pahaman antara karyawan dengan wisatawan?	

3. Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan di Tempat Kerja. Unit ini berkaitan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja. Unit ini berlaku untuk semua orang yang bekerja di bidang industri pariwisata dan hospitalitas.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Keterangan (v/x)
Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja	1. Apakah karyawan dapat mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan, sesuai dengan standar operasional perusahaan dan memenuhi syarat asuransi?	
	2. Jika terjadi pelanggaran terhadap prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan, apakah diambil tindakan dengan diidentifikasi dan dilaporkan?	
Memperhatikan standar penampilan pribadi	Apakah para karyawan telah mengaplikasikan terkait penampilan ditempat kerja harus senantiasa memperhatikan hal-hal mengenai lingkungan kerja, kesehatan, dan keselamatan kerja, yang meliputi; (a) cara berdandan yang rapi dengan memperhatikan kesehatan, dan (b) berpakaian dan menggunakan alas kaki yang tepat?	

4. Menangani Situasi Konflik. Unit ini berkenaan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk menangani situasi yang berhubungan dengan orang lain, baik dengan wisatawan maupun dengan rekan kerja.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Keterangan (v/x)
Mengidentifikasi situasi konflik	1. Apakah karyawan dapat melakukan tindakan secara tepat dan cepat terhadap potensi konflik yang akan terjadi, agar konflik tidak bertambah buruk?	
	2. Apakah karyawan dapat mencari solusi dari potensi permasalahan yang ditimbulkan dari wisatawan/ konsumen ataupun dari sesama karyawan?	
Menanggapi keluhan konsumen	1. Apakah keluhan dari konsumen dapat ditangani secara sensitif, sopan, bijaksana, dan bertanggung jawab?	
	2. Apakah karyawan bertanggung jawab dalam menangani keluhan yang terjadi, serta apakah dapat diambil tindakan yang tepat untuk mengatasi keluhan demi kepuasan wisatawan?	

5. Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Industri Pariwisata. Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk mendapatkan, meningkatkan, dan memperbarui pengetahuan dalam industri pariwisata, termasuk mengenai peranan berbagai sektor industri, organisasi, dan peraturan inti. Pengetahuan ini mendukung kinerja yang efektif pada semua sektor dan berlaku bagi semua orang

yang bekerja pada sektor industri pariwisata, sehingga tidak diperlukan pengetahuan yang mendalam.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Keterangan (v/x)
Mencari informasi pada industri pariwisata	1. Apakah karyawan memperoleh informasi dan pengetahuan mengenai industri pariwisata dengan benar?	
	2. Apakah karyawan mengetahui informasi mengenai pekerjaan di bidang pariwisata secara spesifik?	
	3. Pengetahuan dan keterampilan yang didapat oleh karyawan, apakah telah diterapkan dengan benar dalam pekerjaan sehari-hari?	
Memperbarui pengetahuan industri pariwisata	Apakah perusahaan secara bertahap melakukan pembaruan pengetahuan dan keterampilan mengenai bidang pekerjaan industri pariwisata? Program seperti apa yang diterapkan oleh perusahaan guna meningkatkan keterampilan dan pengetahuan para karyawan?	

B. Unit Kompetensi Khusus/ Spesifikasi Pendukung.

1. Berkomunikasi Melalui Telepon. Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan dalam berkomunikasi melalui telepon secara efektif. Ini adalah pengetahuan yang penting bagi sebagian besar orang yang bekerja di sektor pariwisata atau hospitalitas.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Keterangan (v/x)
Menjawab telepon	1. Apakah cara menjawab telepon dilakukan dengan cepat, tepat, jelas, dan sopan sesuai dengan standar perusahaan?	
	2. Apakah bantuan ditawarkan kepada penelepon dengan ramah, dan menangkap tujuan penelepon dengan tepat?	
	3. Apakah isi pembicaraan diulang agar tidak terjadi salah pengertian?	
	4. Apakah pertanyaan penelepon dijawab atau diteruskan kepada orang yang tepat?	
	5. Apakah permohonan/permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan kepada departemen/orang yang dimaksud untuk ditindak lanjuti?	
	6. Apakah produk dan jasa perusahaan dipromosikan apabila ada kesempatan?	
	7. Apakah pesan disampaikan kepada orang yang berhak menerimanya?	
Melakukan panggilan telepon	1. Didapatkan nomor telepon yang benar	
	2. Apakah karyawan dapat merumuskan maksud dan tujuan dengan tepat sebelum menelepon?	

	3. Apakah karyawan dapat menggunakan telepon dengan benar agar dapat menghubungi telepon yang dituju?	
	4. Apakah nama perusahaan dan alasan menelepon disampaikan dengan jelas?	
	5. Apakah karyawan dapat senantiasa menjaga sopan santun bertelepon pada setiap saat menggunakan telepon?	

C. Unit Kompetensi Bidang Kepemanduan wisata.

1. Bekerja Sebagai Pemandu Wisata (Pengetahuan Dasar dan Etika). Unit ini menguraikan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan untuk menjamin kinerja yang efektif dari seorang pemandu wisata.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Keterangan (v/x)
Menerapkan pengetahuan kepemanduan wisata	1. Apakah pemandu wisata di Kampung Coklat bekerja sesuai dengan jenis dan keahlian kepemanduan wisata yang dimiliki?	
	2. Apakah pemandu wisata di Kampung coklat memiliki pengetahuan mengenai pariwisata secara umum?	
	3. Apakah pengetahuan dan wawasan di bidang pariwisata yang dimiliki, digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepemanduan wisata yang diberikan kepada wisatawan di Kampung Coklat?	
Melaksanakan tugas kepemanduan wisata sesuai dengan hukum, dan persyaratan keselamatan	1. Apakah kepemanduan wisata dilakukan sesuai dengan peraturan dan standar perusahaan?	
	2. Apakah pemandu wisata yang ada telah melakukan kepemanduan wisata yang didasari dengan kode etik kepemanduan wisata pada umumnya?	
	3. Apakah Kegiatan memandu wisatawan didasari dengan persyaratan keselamatan dan dengan cara mengurangi resiko gangguan yang dapat menimpa wisatawan?	
Mengembangkan pengetahuan dan keterampilan kepemanduan wisata	1. Apakah secara bertahap pemandu wisata di Kampung Coklat melakukan peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan sesuai dengan bidang kepemanduannya?	
	2. Bagaimana program-program pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada karyawan bidang kepemanduan wisata tersebut?	
	3. Apakah para karyawan Kampung Coklat pada bidang kepemanduan wisata secara aktif berpartisipasi dalam kegiatan HPI (Himpunan Kepemanduan wisata Indonesia)?	

2. Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang Diperlukan oleh Pemandu Wisata. Unit ini menguraikan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan untuk menyelidiki informasi yang dibutuhkan oleh semua kependudukan wisata. Ini mengutamakan kebutuhan untuk penyelidikan yang terus-menerus guna memutakhiri dan melebarkan pengetahuan para kependudukan wisata.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Keterangan (v/x)
Mencari informasi	1. Apakah Kampung Coklat memiliki pedoman atau materi mengenai kependudukan yang berstandar sesuai dengan bidang kependudukan wisata yang dilakukan?	
	2. Apakah materi tersebut menjadi dasar dari kependudukan yang dilakukan di kampung coklat?	
	3. Apakah isi materi yang ada sesuai dengan kebutuhan wisatawan?	
	4. Apakah Kampung Coklat mengarsipkan materi-materi kependudukan wisata tersebut, guna mempermudah para pemandu wisata untuk mencari informasi/ pengetahuan kependudukan yang dibutuhkan?	
Mengembangkan dan memelihara pengetahuan	Apakah pemandu di Kampung Coklat telah melakukan perluasan wawasan secara formal maupun informal, guna meningkatkan pengetahuan umum mengenai; (a) Indonesia (perkembangan ekonomi dan politik), (b) kondisi daerah setempat, (c) fasilitas setempat/ objek wisata.	

3. Menkoordinasi dan Mengoperasikan Perjalanan Wisata. Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dituntut untuk menjalankan kegiatan wisata yang meliputi bermacam-macam produk dan jasa dari seorang kependudukan wisata secara perspektif dengan sebenarnya.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Keterangan (v/x)
Merencanakan kegiatan wisata	1. Apakah pemandu wisata di Kampung Coklat merencanakan kegiatan kependudukan wisata sesuai dengan dokumen penyelenggara wisata?	
	2. Apakah perencanaan tersebut telah disesuaikan dengan faktor-faktor berikut: Jumlah rombongan/ jumlah yang mengikuti kependudukan wisata edukasi di kampung coklat, keinginan wisatawan, jenis paket yang di pilih.	

Memberikan penjelasan singkat kepada wisatawan	Apakah pemandu wisata di Kampung Coklat menyambut dan menjelaskan secara singkat mengenai cara pelaksanaan kepemanduan wisata edukasi yang akan dilakukan? Penjelasan tersebut diantaranya adalah: penjelasan mengenai kegiatan dan informasi yang akan diperoleh pada saat proses kepemanduan, prosedur dan peraturan yang harus diaati oleh wisatawan, serta peraturan adat istiadat atau etika kesopanan yang harus diterapkan di wilayah objke wisata Kampung Coklat.	
Menjalin hubungan dengan kalangan industri pariwisata	Apakah pemandu wisata di Kampung Coklat menjalin hubungan baik dengan masyarakat setempat, biro penyelenggara wisata, dan tour travel, guna memperlancar proses kedatangan rombongan wisatawan?	

4. Menyiapkan dan Menyajikan Informasi Wisata. Unit ini berkaitan dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan untuk menyiapkan dan menyajikan informasi kepada wisatawan.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Keterangan (v/x)
Menyajikan informasi kepada wisatawan	1. Apakah pemandu wisata di Karpung Coklat memberikan Informasi yang akurat, dan relevan dengan topik kepemanduan yang akan diberikan?	
	2. Apakah Kedalaman dan keluasan informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan wisatawan?	
	3. Apakah materi yang akan diberikan telah di analisis dan siapkan sesuai dengan latar belakang wisatawan, usia, tingkat pendidikan, dan permintaan khusus wisatawan?	
	4. Apakah kegiatan penyampaian materi kepemanduan dilakukan dengan menggabungkan pendekatan yang menghibur dan pendekatan pembelajaran?	
	5. Apakah bahasa yang digunakan dapat dimengerti oleh rombongan wisatawan.	
	6. Apakah pemandu wisata di Kampung Coklat menggunakan teknik di dalam penyampaian materi? Teknik tersebut digunakan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan, antara lain mencakup: humor, bahasa tubuh, teknik bersuara, dan bercerita.	
	7. Apakah peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam memandu wisatawan sudah dioperasikan/ digunakan dengan tepat?	
Berinteraksi dengan wisatwan	1. Apakah pemandu wisata memiliki inisiatif untuk membangkitkan partisipasi wisatawan.	

	2. Apakah pemandu wisata memberlakukan sesi tanya jawab kepada wisatawan terkait materi pemandauan yang diberikan?	
	3. Apakah pertanyaan dijawab dengan sopan dan benar dan semua anggota rombongan dilibatkan dalam tanya jawab?	

PEDOMAN WAWANCARA
(Teori Sumber Daya Manusia Secara Umum)

Dasar Teori	Pertanyaan
<p>A. Analisis Keterbatasan Kemampuan SDM Kampung Coklat.</p>	
<p>Indikator Analisis Kemampuan/ Kompetensi. Spencer (dalam Moehariono, 2010:13), karakteristik indikator untuk menganalisis kemampuan atau kompetensi, terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Watak (<i>traits</i>), yaitu yang membuat seseorang mempunyai sikap perilaku atau bagaimanakah orang tersebut merespon sesuatu dengan cara tertentu, misalnya percaya diri (<i>self-confidence</i>), kontrol diri (<i>self-control</i>), ketabahan atau daya tahan (<i>hardiness</i>). 2) Motif (<i>motive</i>), yaitu sesuatu yang diinginkan seseorang atau secara konsisten dipikirkan dan diinginkan yang mengakibatkan suatu tindakan atau dasar dari dalam yang bersangkutan untuk melakukan suatu tindakan. 3) Bawaan (<i>self-concept</i>), yaitu sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. 4) Pengetahuan (<i>knowledge</i>), yaitu informasi yang dimiliki seseorang pada bidang tertentu dan pada area tertentu. 5) Keterampilan atau keahlian (<i>skill</i>), yaitu kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu, baik secara fisik maupun mental 	<ol style="list-style-type: none"> a. Bagaimana kondisi keterampilan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan Kampung Coklat saat ini? b. Bagaimana pengetahuan dasar yang dimiliki oleh karyawan terhadap setiap bidang pekerjaan yang diberikan? c. Bagaimana sikap karyawan dalam menyikapi setiap pekerjaan yang diberikan? d. Bagaimana perilaku karyawan terhadap wisatawan/pengunjung? e. Motif apa yang mendorong para karyawan untuk melakukan pekerjaan di Kampung Coklat? f. Bagaimana daya tanggap karyawan atas pekerjaan yang di berikan? g. Bagaimana kemampuan kerjasama antar karyawan pada saat bekerja?
<p>B. Analisis Peningkatan Kemampuan SDM Kampung Coklat.</p>	
<p>1. Jenis pengembangan SDM. Gary Dessler (2010:298-300), menyatakan bahwa jenis pengembangan sumber daya manusia terbagi menjadi beberapa bentuk, antara lain; Metode studi kasus, Permainan manajemen, Seminar, Program yang terkait dengan universitas, Permainan peran, dan Penguatan sosial.</p>	<p>Program pengembangan SDM seperti apa yang diterapkan oleh Kampung Coklat?</p>
<p>2. Metode Pendidikan dan Pelatihan. Gary Dessler (2010:297), metode yang digunakan suatu organisasi untuk mendukung proses pendidikan dan pelatihan yang telah berlangsung, antara lain adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Metode Praktis (<i>On the Job Training</i>) adalah metode yang paling banyak digunakan, karena karyawan dilatih mengenai pekerjaan 	<ol style="list-style-type: none"> a. Bagaimana metode Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh karyawan Kampung Coklat? b. Bagaimana proses bimbingan yang dilakukan oleh manajer kepada karyawan? c. Apakah kegiatan pimbingan dan pelatihan kepada karyawan berlangsung secara rutin? d. Materi apa saja yang diberikan kepada

<p>yang baru dengan supervisi langsung dari seorang pelatih yang berpengalaman. Metode ini digunakan dalam praktik sebagai berikut; Rotasi Jabatan, Latihan intruksi pekerjaan, Magang, <i>Coaching</i>, Penugasan Sementara.</p> <p>2) Metode-metode Simulasi (<i>Off The Job Training</i>). Pendekatan ini karyawan sebagai peserta pendidikan dan pelatihan menerima representasi tiruan yaitu suatu aspek organisasi dan diminta untuk menanggapi seperti dalam keadaan yang sebenarnya. Diantara metode-metode simulasi yang paling umum digunakan adalah; Metode studi kasus, <i>Role playing</i>, <i>Business Games</i>, <i>Laboratory Training</i>, Program pengembangan eksekutif.</p>	<p>karyawan guna menunjang bidang pekerjaannya?</p> <p>e. Apakah Kampung Coklat memberlakukan sistem rotasi pekerjaan pada setiap karyawannya?</p> <p>f. Apakah para karyawan Kampung Coklat sering mengikuti pelatihan kerja yang dilakukan diluar perusahaan?</p> <p>g. Pelatihan kerja seperti apa yang pernah diikuti oleh para karyawan?</p>
<p>3. Prinsip Pendidikan dan Pelatihan.</p> <p>Siagian (2014:189), beberapa prinsip dari proses pendidikan dan pelatihan, yaitu:</p> <p>1) Partisipasi, mengarahkan peserta agar ikut aktif di dalam program pendidikan dan pelatihan, dengan berpartisipasi maka peserta akan lebih cepat mengetahui dan menguasai apa yang telah diberikan.</p> <p>2) Repetisi, merupakan pengulangan-pengulangan penyampaian materi dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan, guna lebih cepat untuk diingat dan dipahami.</p> <p>3) Relevansi, yaitu materi yang ada sebaiknya diterangkan secara menyeluruh serta didukung oleh makna kongkret, supaya para peserta dapat menerima materi tersebut dengan rasa keyakinan dalam diri mereka bahwa pengetahuan yang diterima berguna bagi pekerjaan yang akan dilakukan.</p> <p>4) Pengalihan, artinya pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh melalui penyampaian materi harus dapat diaplikasikan secara nyata dalam pekerjaan yang sebenarnya.</p> <p>5) Umpan Balik, setelah program pendidikan dan pelatihan berakhir, para peserta dapat diberi informasi mengenai hasil yang telah capai. Sehingga diharapkan dapat memberi motivasi tinggi bagi peserta untuk lebih baik lagi di dalam proses pembelajaran</p>	<p>a. Bagaimana partisipasi karyawan Kampung Coklat di dalam keikutsertaan program pendidikan dan pelatihan yang dilakukan?</p> <p>b. Bagaimana daya tanggap karyawan terhadap pembinaan yang dilakukan?</p> <p>c. Apakah karyawan memiliki kepercayaan bahwa materi yang diberikan berguna bagi bidang pekerjaannya?</p> <p>d. Apakah pengaplikasian kerja yang dilakukan sampai saat ini sejalan dengan Pendidikan dan Pelatihan yang dilakukan?</p> <p>e. Bagaimana keahlian dan keterampilan karyawan setelah mendapatkan pembelajaran dan pelatihan?</p> <p>f. Apakah karyawan merasa termotivasi setelah melakukan program pembelajaran dan pelatihan?</p>
<p>4. Unsur-Unsur Kinerja Karyawan.</p> <p>Hasibuan (2009:95), kinerja karyawan dapat dinilai dari beberapa unsur berikut:</p>	<p>a. Bagaimana kesetiaan karyawan terhadap tanggung jawab pekerjaan yang diberikan?</p> <p>b. Apakah karyawan dilandasi oleh kejujuran dan</p>

<ol style="list-style-type: none"> 1) Kesetiaan, kinerja dapat diukur dari kesetiaan karyawan terhadap tugas dan tanggung jawabnya dalam organisasi. 2) Prestasi Kerja, hasil kerja karyawan baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan dari pekerjaannya. 3) Kejujuran, kejujuran karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. 4) Kedisiplinan, kedisiplinan karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya. 5) Kreativitas, kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitas dan mengeluarkan potensi yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna. 6) Kerja Sama, diukur dari kesediaan karyawan dalam berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain sehingga hasil pekerjaannya akan semakin baik. 7) Kepemimpinan, kemampuan karyawan untuk memimpin, berpengaruh, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain untuk bekerja secara efektif. 8) Kepribadian, dinilai dari sikap perilaku karyawan, seperti sopan, disukai, memberi kesan menyenangkan, memperlihatkan sikap yang baik, serta berpenampilan simpatik dan wajar. 9) Prakarsa, dinilai dari kemampuan karyawan dalam berpikir secara orisinal dan berdasarkan inisiatif sendiri dalam menganalisis serta membuat keputusan dalam penyelesaian masalah yang dihadapi. 10) Kecakapan, dinilai dari kecakapan karyawan dalam menyatukan dan menyelaraskan bermacam-macam elemen yang terlibat di dalam penyusunan kebijaksanaan dan di dalam situasi manajemen. 11) Tanggung Jawab, kinerja karyawan juga dapat diukur dari kesediaan karyawan dalam mempertanggungjawabkan pekerjaan dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakan serta perilaku kerjanya. 	<p>keterbukaan dalam setiap pekerjaan yang dilakukan?</p> <ol style="list-style-type: none"> c. Apakah karyawan memiliki kedisiplinan terhadap intruksi dan peraturan-peraturan pekerjaan yang diberikan? d. Bagaimana kemampuan kreativitas karyawan di dalam penyelesaian pekerjaan yang diberikan? e. Bagaimana perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan kampung coklat pada saat bekerja? f. Apakah karyawan memiliki inisiatif secara mandiri di dalam menyelesaikan permasalahan/pekerjaan? g. Bagaimana kecakapan karyawan dalam merenpon pekerjaan yang diberikan? h. Bagaimana perilaku karyawan mengenai tanggung jawab mereka terhadap hasil kerja, alat-alat, dan fasilitas pekerjaan yang digunakan?
<p>5. Indikator Penilaian Kinerja. Bangun (2012 : 233), Suatu pekerjaan dapat diukur melalui 5 dimensi, yaitu:</p>	<p>a. Apakah karyawan dapat menyelesaikan jumlah pekerjaan tertentu sesuai dengan tuntutan</p>

<ol style="list-style-type: none"> 1) Kuantitas pekerjaan. Hal ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. 2) Kualitas pekerjaan. Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. 3) Ketepatan waktu. Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya.. 4) Kehadiran. Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. 5) Kemampuan kerja sama. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerja sama dengan rekan sekerja lainnya, di dalam penyelesaian pekerjaan yang harus diselesaikan secara tim/ bersama-sama. 	<p>perusahaan?</p> <ol style="list-style-type: none"> b. Apakah hasil kerja yang diselesaikan oleh karyawan memiliki kualitas sesuai dengan standar perusahaan? c. Apakah karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditetapkan oleh perusahaan? d. Apakah kehadiran karyawan dalam bekerja sesuai dengan waktu yang ditentukan? Bagaimana kemampuan kerja sama yang dilakukan antar karyawan di dalam penyelesaian pekerjaan setelah menerima program pembelajaran dan pelatihan?
--	--

Lampiran 2

HASIL WAWANCARA PENELITIAN OBJEK WISATA KAMPUNG COKLAT BERDASARKAN UNIT STANDARISASI KOMPETENSI BIDANG PARIWISATA (SESUAI SKKNI)

Informan: Asri Nurul Utami karyawan Bidang GRO (Guest Reception Officer)/ Resepsionis dan Kantor.

Hari/Tanggal: 15 September 2017.

Pukul: 9:10 WIB.

A. Unit Kompetensi Umum/ General.

1. Bekerjasama dengan Kolega dan Wisatawan. Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja pada sektor industri pariwisata dan hospitalitas yang berhubungan dengan orang lain, berkomunikasi dan melayani wisatawan.

Elemen Kompetensi	Indikator Penilaian/ Pertanyaan di Kampung Coklat	Jawaban
Berkomunikasi di tempat kerja	1. Apakah sebagian besar karyawan yang bekerja dapat melakukan komunikasi dengan sesama karyawan dan wisatawan secara terbuka, profesional, dan ramah?	Ya kami tentunya kalau ada wisatawan yang datang dengan inisiatif diri sendiri pasti menyesuaikan dengan melakukan pelayanan yang maksimal ya. Dan tentunya kami di tuntut untuk ramah, karena kami sendiri paham bahwa wisatawan merupakan pelanggan kami ya. Jadi kami harus bisa berkomunikasi dengan ramah dan sopan agar mereka nyaman dan puas dengan lingkungan maupun pelayanan yang ada disini. Dan tentunya kami juga menjaga komunikasi dengan sesama karyawan itu dengan baik ya. Kalau ada permasalahan kerja dan tugas kami selalu diskusi dan rundingan dengan terbuka, dan kami memang menjaga komunikasi ya dengan karyawan di sini, karena kami di sini itu merasa satu keluarga dan sama-sama menanggung pekerjaan yang sama.
	2. Apakah sudah menggunakan Bahasa dan nada suara dengan tepat saat melakukan komunikasi tersebut?	Kalau secara umum sudah, yang saya ketahui sebagian besar karyawan dapat menggunakan bahasa dan nada suara dalam berkomunikasi dengan baik.
	3. Apakah sebagian besar karyawan menggunakan bahasa tubuh dalam komunikasi tersebut?	Menurut saya sebagian besar menggunakan bahasa tubuh itu ya. dan yang paling sering itu di kepanduan. Pada divisi kepanduan itu memang selain harus bisa bahasa inggris mereka tentunya menggunakan bahasa tubuh untuk membantu komunikasi dengan wisatawan atau turis supaya lebih paham,

		karena sata juga pernah di kepekaan juga dan menagani wisatawan asing.
	4. Apakah para karyawan dapat menunjukkan sikap kepekaan terhadap perbedaan kebudayaan dan sosial di antara para karyawan serta wisatawan?	Tentunya sudah, wisatawan kampung coklat sendiri datang dari berbagai daerah bukan hanya daerah sekitar Blitar, tetapi sudah mencapai luar pulau jawa dan bahkan mancanegara, sebagai contoh daerah Kalimantan, Sumatra, China, Taiwan dan wisatawan luar asia. Maka dari itu karyawan dituntut untuk menyesuaikan diri dan dapat berkomunikasi dengan baik
	5. Apakah para karyawan dapat melakukan komunikasi dua arah dengan sesama karyawan dan wisatawan secara efektif dan aktif, melalui cara mendengarkan dan bertanya?	Seperti yang saya sampaikan sebelumnya, kita sesama karyawan selalu melakukan koordinasi terlebih dahulu di dalam menghadapi tugas dan program yang akan atau sedang dikerjakan. Untuk contoh dengan wisatawan kita juga terlebih dahulu selalu melakukan Tanya jawab atau menyakan terlebih dahulu terkait dengan paket yang akan di pilih, dari mana rombongan itu berasal, jadwal tiba, dan wisatawan juga dapat bertanya kepada karyawan terkait dengan fasilitas yang disediakan ataupun permintaan khusus lainnya.
	6. Apakah para karyawan dapat melakukan identifikasi dan pemecahan masalah secara baik dengan rekan kerja, apabila mendapati permasalahan di dalam pelaksanaan pekerjaan?	Tentunya kalau kami dengan karyawann atau dengan wisatawan ada selisih paham, pasti kita rundingkan dengan temen-temen di dalam satu divisi atau bahkan dengan divisi lainnya. Kami di setiap disvisi itu juga ada koordinasinya juga, yang nantinya dapat di sampaikan ke manajer. Jadi kalau ada permasalahan atau ada kesalah pahaman antara kita dengan wisatwan, kita akan selalu tanggap dan melakukan diskusi terlebih dulu dengan teman kerja kami untuk menetralsisir keadaan itu. Karena kami juga sadar, wisatawan merupakan tanggung jawab kami, dan kami sebagai karyawan harus dapat membuat mereka nyaman tentunya. Jadi kalau ada salah paham kami berusaha untuk langsung menyelesaikan itu.
Menyediakan bantuan kepada wisatawan	1. Apakah kebutuhan dan harapan wisatawan telah dipenuhi secara tepat, dan tersedianya produk serta layanan yang tepat?	Tentunya kita terbuka dengan keinginan dan pelayanan kepada wisatawan, Kita ada beberapa pintu untuk melayani dan usaha untuk memenuhi permintaan wisatawan. Contohnya untuk kegiatan event, kami membuka reservasi kepada para calon pemesan untuk melakukan booking tempat dan melakukan koodinasi telebih dahulu terkait konsep acara yang akan dilakukan, jadwal kegiatan, kegiatan apa saja yang akan dilakukan, dan tentunya kami berusaha untuk melakukan pelayanan yang maksimal. Sedangkan untuk produk kita ada dua outlet untuk menampung produk-produk olahan coklat untuk di jual dan dipasarkan kepada pembeli atau wisatawan, di setiap outlet tersebut ada beberapa karyawan yang bertugas untuk melayani wisatawan yang berkunjung.

<p>2. Apakah para karyawan melakukan komunikasi dengan wisatawan dengan ramah dan sopan?</p>	<p>Kalau itu hal itu pastinya sudah lah, karena karyawan disini pun saat ini sudah semakin sadar bahwa pengunjung atau wisatawan merupakan unsur penting di dalam keberlangsungan kegiatan pariwisata di Kampung Coklat. Maka dari itu karyawan sangat menghargai dan memperlakukan pengunjung dengan pelayanan maksimal.</p>
<p>3. Apakah semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari wisatawan dapat dipenuhi oleh perusahaan dalam jangka waktu dan proses tertentu?</p>	<p>Ya tentunya kami selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan itu dengan tepat waktu, kan juga pasti ada kekurangan, tidak semuanya merasa puas terhadap apa yang kami berikan. Tetapi kami berusaha untuk selalu responsif dan selalu mengutamakan permintaan dan kemauan wisatawan ya. Kami kan juga ada reservasi seperti yang saya sampaikan tadi. Contoh yang nampak itu ya pada penanganan rombongan wisatwan yang akan ke sini ya, sejauh ini kami semakin baik didalam mempersiapkan permintaan yang mereka inginkan, melalui pemesanan di reservasi tadi. Jadi tidak lagi kemoloran kegiatan yang ada di sini. Karyawan juga selalu menyiapkan terlebih dahulu keinginan atau paket wisata yang telah di pilih sebelumnya ya, jadi ketika wisatawan tiba di Kampung Coklat, semau sudah di siapkan</p>
<p>4. Apakah telah melakukan identifikasi terhadap rencana untuk meningkatkan kualitas layanan kepada wisatawan, dan program seperti apa yang telah diterapkan guna memberi pengetahuan serta keterampilan karyawan terkait pelayanan kepada wisatawan?</p>	<p>Kalau untuk kedepannya itu kemarin saya mendengar bahwa yang program SNI kerja itu, jadi untuk SNI itu bukan untuk kualitas produk yang ada di sini aja tapi juga memang untuk meningkatkan kualitas pelayanan kita ya. Jadi untuk kedepanya masih ada kegiatan-kegiatan untuk mengikuti <i>upgrading</i> atau pelatihan terkait kualitas pelayanan itu ya, dan itu di fokuskan pada karyawan di bagian resepsionis dan kepemanduan. Cuman memang enggak tau itu pelaksananya kapan. Terus hampir semua karyawan yang bekerja di sini pada setiap minggunya itu di sini ada apel pagi yang dilaksanakan pada setiap hari jumat, di apel pagi itu setiap manajer pasti memberikan evaluasi dan bimbingan kepada karyawan, diantaranya terkait juga dengan cara-cara melayani dan menyambut wisatawan itu tadi ya.</p>
<p>5. Apakah keluhan yang timbul dari ketidakpuasan wisatawan, dapat di antisipasi secara cepat sesuai dengan tingkat tanggung jawab dan standar operasional perusahaan?</p>	<p>Kalau keadaan disini yang saya tahu, semua keluhan dapat diselesaikan dengan baik tanpa menimbulkan masalah yang besar. Karena karyawan ketika mendapat keluhan dari wisatawan langsung berusaha untuk menyelesaikannya atau meminta bantuan kepada rekan kerja dan atasan. Oh iya, kami kan juga menyediakan kotak saran, lha itu kan juga masukan untuk kami supaya ada perbaikan.</p>

Memelihara standar kinerja pribadi	Apakah perusahaan telah menerapkan standar kerja dengan memperhatikan; (a) Kondisi tempat kerja, (b) Masalah kesehatan dan keselamatan, (c) serta persyaratan kinerja pada fungsi bagian pekerjaan tertentu?	Iya ya, contohnya di sini pada divisi kerja tertentu sudah mempunyai SOP sendiri untuk menggunakan perlengkapan kerja guna memenuhi keselamatan dan kesehatan ya. Secara keseluruhan tentunya karyawan di sini harus memakai seragam kampung coklat dan harus beralas kaki berupa sepatu, terus kuku tidak boleh panjang ya. Terus pada bagian lapangan atau karyawan bagian pengembangan dalam melakukan pekerjaan merawat dan mengelola fasilitas disini harus menggunakan topi dan sarung tangan. Terus kalau pada bagian produksi harus memakai penutup kepala, masker, dan clemek.
Bekerja dalam satu tim	1. Apakah kepercayaan, dukungan, dan rasa hormat ditunjukkan kepada anggota tim/karyawan di dalam melakukan kegiatan pengelolaan usaha/ pekerjaan sehari-hari?	Jadi di sini itu manajer dengan karyawan itu ya seperti kayak sesama karyawan dengan status yang sama. Jadi tidak ada gab yang memisahkan antara bawahan dan atasan. Dan kami tentunya saling terbuka, saling menghormati, dan kita saling percaya di antara para karyawan ya. Ya kembali lagi ke yang tadi, kita kan ini merintis bener-bener dari bawah dan karyawan pun awalnya memang kita ajak belajar dan berkembang bersama untuk bisa menjadi seperti sekarang ini. Jadi pasti saling percaya dan mendukung.
	2. Apakah tujuan kerja perusahaan telah diidentifikasi bersama-sama dan diketahui seluruh karyawan?	Tentunya sudah ya. Seluruh karyawan pada awal direkrut atau pada awal bekerja di sini pasti sudah mendapatkan briefing terlebih dahulu mengenai latar belakang perusahaan, konsep perusahaan, serta visi misi Kampung Coklat. Selain itu kami juga ada SOP seperti yang saya sampaikan tadi pada bagian kerja masing-masing ya. Seperti saya di GRO itu ada SOP-nya juga, jadi kami tahu harus melakukan kerja seperti apa dan tentunya harus berdampak pada kemajuan Kampung Coklat ini
	3. Apakah karyawan dapat saling menawarkan bantuan dan bekerja sama dengan karyawan lainnya, dalam proses untuk mencapai tujuan perusahaan?	Iya, itu sudah seperti yang saya sampaikan tadi, kalau kita selalu melakukan kerja sama dalam setiap pekerjaan. Sebagai contoh saat ada kegiatan event di sini, karyawan di setiap divisi akan diikutkan dan diberi tanggung jawab untuk menyiapkan seluruh perlengkapan dan kebutuhan event tersebut.

2. Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda. Unit ini berkenaan dengan kepedulian terhadap budaya yang diperlukan bagi semua orang yang bekerja pada sektor industri pariwisata dan hospitalitas, termasuk kepedulian akan budaya yang diperlukan dalam melayani wisatawan dan rekan kerja di tempat kerja yang datang dari berbagai latar belakang.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Jawaban
Komunikasi dengan wisatawan dari berbagai latar belakang	1. Apakah para karyawan memiliki rasa menghargai, tenggang rasa, dan memperlakukan dengan hormat setiap wisatawan yang datang dari berbagai latar belakang yang berbeda-beda?	Iya, itu terbukti dengan wisatawan yang datang kesini kan tidak hanya berasal dari daerah Jawa Timur saja kan ya, melainkan juga berasal dari luar kota atau ada juga yang berasal dari pulau luar jawa juga. Dengan fenomena itu karyawan di sini sebgaiian besar bisa menyesuaikan lah, mereka dapat menawarkan bantuan kepada wisatawan, menyapa mereka. Bahkan kalau ada wisata asing pun karyawan di sini yang utamanya bagian kepemanduan sangat tanggap juga untuk langsung melayani dan mengarahkan mereka saat tiba di sini ya. Kalau dulu memang karyawan belum percaya diri ya untuk meyambut tamu yang datang apalagi yang dari luar negeri, mereka saat itu masih belum berani untuk langsung memberi bantuan, atau mengajak ngobrol duluan. Tetapi sekarang mereka sudah semakin berani dan percaya diri.
	2. Apakah karyawan dapat menggunakan komunikasi melalui isyarat tubuh atau memakai kata-kata sederhana, bilamana mendapat hambatan bahasa dengan wisatawan?	Kalau di kepemanduan atau guide di sini memang begitu ya tentunya menggunakan bahasa tubuh agar wisatwan lebih paham. Dan apalagi kalau ada wisatwan asing itu diperlukan
	3. Terkait dengan keterampilan komunikasi dan hubungan dengan wisatawan tersebut, apakah perusahaan melakukan pendidikan dan pelatihan karyawan melalui program yang diberikan oleh organisasi luar perusahaan ataupun melakukan penambahan wawasan melalui buku-buku referensi? Kalau ada bentuk pendidikan dan pelatihan seperti apa yang diterapkan?	Itu kita sekitar tahun 2016 ada sertifikasi terhadap beberapa karyawan dari divisi kepemanduan dan dari beberapa karyawan dari divisi lainnya. Hal itu bertujuan untuk menambah wawasan kepada karyawan di dalam pengetahuannya terhadap budidaya kakao dan tata cara memandu wisatawan sesuai dengan standar yang ditentukan. Dari program itu nantinya akan membantu meningkatkan pengetahuan mengenai budidaya kakao yang dapat di sampaikan kepada wisatawan, dengan alasan karena kami mengedepankan konsep edukasi di dalam penyampaian produk wisata kita. Dan juga karena telah mendapat ilmu kepemanduan, pastinya karyawan dapat melayani dan mempunyai keterampilan berkomunikasi yang baik dengan karyawan. Yang saya lihat seperti itu, sekarang buktinya karyawan yang ada di sini tidak krogis saat menawarkan bantuan atau berkomunikasi dengan pengunjung.

Menghadapi kesalah pahaman antar budaya	Apakah karyawan melakukan pemecahan dan identifikasi masalah secara bersama-sama, jika terjadi kesalahan pahaman antara karyawan dengan wisatawan?	Saya rasa sudah. Jadi setiap ada permasalahan yang timbul dari wisatawan, baik itu kesalah pahaman atau komplain yang diarahkan ke kita. Sebagai karyawan kita melakukan identifikasi dengan mengajak rundingan rekan kita dulu enakny gimana, kalau memang masalahnya cukup serius ya kita juga mengajak koordinator atau manajer juga. Karena pengalam di Kampung Coklat ini juga seperti itu ya. Jadi kalau ada masalah dengan wisatawan, karyawan tidak bisa menangani komplain atau tidak bisa menjawab pertanyaan dari wisatawan, karyawan di sini pasti langsung bertindak dengan menghubungi temen kerjanya atau langsung ke atasan kita agar cepat di ambil solusi.
---	--	--

3. Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan di Tempat Kerja. Unit ini berkaitan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja. Unit ini berlaku untuk semua orang yang bekerja di bidang industri pariwisata dan hospitalitas.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Jawaban
Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja	1. Apakah karyawan dapat mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan, sesuai dengan standar operasional perusahaan dan memenuhi syarat asuransi?	Heem sudah. Seperti yang di sampaikan tadi kami sudah memiliki SOP terkait dengan kesehatan dan keamanan kerja. Pihak Kampung Coklat juga akan menyediakan BPJS untuk kita karyawan walaupun masih sebagian dan belum semuanya meneriama. Dan itu pada setiap ruangan tertentu kami juga menyediakan P3K dan juga ada tabung merah sebagai penanganan pertama jika terjadi potensi kebakaran.
	2. Jika terjadi pelanggaran terhadap prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan, apakah diambil tindakan dengan diidentifikasi dan dilaporkan?	Iya, kita misalkan saja kalau ada karyawan yang tidak memakai perlengkapan kerja pada saat dia bekerja, maka karyawan itu akan langsung mendapat teguran dari ketua atau bagian koordinator divisi. Contohnya di bagian produk kami menerapkan aturan yang jelas, sehingga kalau ada karyawan yang tidak memakai perlengkapan kerja, pasti tidak akan diperbolehkan masuk dan disuruh memakai perlengkapan terlebih dahulu. Terus kalau untuk karyawan lain seperti di kantor dan kepemanduan pasti juga mendapat teguran, kalau tidak memakai seragam kerja yang sudah di tentukan di SOP kita ya.
Memper tahankan standar penampilan pribadi	Apakah para karyawan telah mengaplikasikan terkait penampilan ditempat kerja harus senantiasa memperhatikan hal-hal mengenai lingkungan kerja, kesehatan, dan	Sudah, seperti yang dikatakan tadi Kampung Coklat juga ada SOP terkait hal itu kan. Karyawan harus berseragam, dengan seragam yang kita sediakan itu dan harus rapi dan bersih ya tentunya. Penampilan juga harus baik dan kalau yang cewek boleh atau dianjurkan berdandan tapi dengan batas sewajarnya ya. Terus ini kami baru saja mendapatkan sepatu yang dibagikan ke seluruh

keselamatan kerja, yang meliputi; (a) cara berdandan yang rapi dengan memperhatikan kesehatan, dan (b) berpakaian dan menggunakan alas kaki yang tepat?	karyawan ya, jadi sepatunya kita seragam juga sekarang.
---	---

4. Menangani Situasi Konflik. Unit ini berkenaan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk menangani situasi yang berhubungan dengan orang lain, baik dengan wisatawan maupun dengan rekan kerja.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Jawaban
Mengiden tifikasi situasi konflik	1. Apakah karyawan dapat melakukan tindakan secara tepat dan cepat terhadap potensi konflik yang akan terjadi, agar konflik tidak bertambah buruk?	Ya dengan prosedur yang kita pahami itu tentunya membantu untuk mencegah konflik itu. Jadi karyawan GRO dan kepeemanduan ini biasanya kalau menerima keluhan dan kritik dari wisatawan atau bahkan ada salah paham, karyawan langsung memanggil rekannya untuk langsung di ajak rundingan dan menyampaikan kepada atasannya ya. Saya rasa juga pasti begitu kok.
	2. Apakah karyawan dapat mencari solusi dari potensi permasalahan yang ditimbulkan dari wisatawan/ konsumen ataupun dari sesama karyawan?	Kalau sejauh ini kalau ada masalah dalam bentuk komplain langsung dari wisatawan ataupun kritik, karyawan langsung menyampaikan ke koordinasi divisi atau atasan untuk sama-sama di pecahkan jalan keluarnya ya. Jadi karyawan memiliki inisiatif dan daya tanggap untuk langsung melakukan diskusi dengan rekan kerja dan atasan.
Menanggapi keluhan konsumen	1. Apakah keluhan dari konsumen dapat ditangani secara sensitif, sopan, bijaksana, dan bertanggung jawab?	Iya, karyawan sekarang semakin sadar kalau kita harus menjawab dan menangani pertanyaan wisatawan harus selalu ramah dan sopan. Mereka juga tanggap juga kalau ada keluhan dari wisatawan.
	2. Apakah karyawan bertanggung jawab dalam menangani keluhan yang terjadi, serta apakah dapat diambil tindakan yang tepat untuk mengatasi keluhan demi kepuasan wisatawan?	Ya kami sebagai karyawan sudah tahu kalau kepuasan pelanggan itu yang utama. Jadi kalau ada wisatawan yang datang dan itu dalam jumlah rombongan yang besar, karyawan pasti sudah menyiapkan dan berkoodinasi dengan rekan kerja atau atasan. Walaupun ada komplain yang pernah terjadi, menurut saya sejauh ini sudah dapat kami selesaikan dengan sigap ya.

5. Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Industri Pariwisata, Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk mendapatkan, meningkatkan, dan memperbarui pengetahuan dalam industri pariwisata, termasuk mengenai peranan berbagai sektor industri, organisasi, dan peraturan inti. Pengetahuan ini mendukung kinerja yang efektif pada semua sektor dan berlaku bagi semua orang yang bekerja pada sektor industri pariwisata, sehingga tidak diperlukan pengetahuan yang mendalam.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Jawaban
Mencari informasi pada industri pariwisata	1. Apakah karyawan memperoleh informasi dan pengetahuan mengenai industri pariwisata dengan benar?	Iya itu kita mendapatkan informasi pada saat mulai masuk di Kampung Coklat ini, nah jadi kita mendapatkan <i>briefing</i> terlebih dahulu sebelum kita bekerja di area sini, diberikan informasi tentang Kampung Coklat itu seperti ini, tentang konsepnya Kampung Coklat, Tentang visi misinya, dan yang pasti juga dikenalkan dan disampaikan mengenai bidang industri yang dijalankan oleh Kampung Coklat yaitu pariwisata. Jadi kurang lebih sebagian besar karyawan disini mengetahui lah mengenai pariwisata.
	2. Apakah karyawan mengetahui informasi mengenai pekerjaan di bidang pariwisata secara spesifik?	Iya tahu, karena seperti di sampaikan tadi kami pada awal masuk dan secara bertahap di berikan briefing dan pemberian materi mengenai pariwisata secara umum serta bidang pekerjaan di industri ini.
	3. Pengetahuan dan keterampilan yang didapat oleh karyawan, apakah telah diterapkan dengan benar dalam pekerjaan sehari-hari?	Kan mereka dari awal masuk sudah di bimbing dan mengikuti pelatihan juga. Dan sejauh ini saya rasa mereka semakin nyaman bekerja di sini, ya seperti di kepemanduan mereka setelah mendapatkan bimbingan dan pelatihan juga semakin baik di dalam memandu, tidak minder, dan semakin percaya diri.
Memperbarui pengetahuan industri pariwisata	Apakah perusahaan secara bertahap melakukan pembaruan pengetahuan dan keterampilan mengenai bidang pekerjaan industri pariwisata? Program seperti apa yang diterapkan oleh perusahaan guna meningkatkan keterampilan dan pengetahuan para karyawan?	Iya heem kita juga mendapatkan pelatihan dan program seminar seperti itu. Yang pelatihan dari luar, kita ada pelatihan dari BSN, terus ada juga pelatihan dari BPPOM yang diikuti oleh beberapa karyawan yang dilakukan di Surabaya, itu terkait dengan produk ya. Dan terus kami kan sudah berbentuk PT, jadi kami mendapatkan SNI dari situ kami mendapatkan pelatihan dan sudah layak untuk mendapatkan sertifikasi itu melalui pengujian keterampilan karyawan yang ada di sini. Terus di kepemanduan itu kita mendapatkan seminar materi kepemanduan ekowista dan sertifikasi ekowisat juga. Selain itu di kepemanduan pastinya ada pelatihan yang di bimbing oleh Pak Aksin yang juga mempunyai keahlian di bidang memandu wisatawan, jadi ada yang berperan sebagai pemandu dan sebagai wisatawan.

B. Unit Kompetensi Khusus/ Spesifikasi Pendukung.

1. Berkomunikasi Melalui Telepon. Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan dalam berkomunikasi melalui telepon secara efektif. Ini adalah pengetahuan yang penting bagi sebagian besar orang yang bekerja di sektor pariwisata atau hospitalitas.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Jawaban
Menjawab telepon	1. Apakah cara menjawab telepon dilakukan dengan cepat, tepat, jelas, dan sopan sesuai dengan standar perusahaan?	iya pastinya sudah.
	2. Apakah bantuan ditawarkan kepada penelepon dengan ramah, dan menangkap tujuan penelepon dengan tepat?	iya, kita pastinya ramah.
	3. Apakah isi pembicaraan diulang agar tidak terjadi salah pengertian?	Iya kita melakukan pengulangan pada saat pembicaraan di telepon. contohnya pada saat ada reservasi atau <i>booking</i> dari wisatawan yang ingin memesan tempat untuk mengadakan suatu acara di sini, kami selalu mengulang atau menanyakan kembali terkait hal-hal yang diperlukan guna menghindari salah paham. Dan juga terkait dengan data-data dari calon wisatawan atau calon pengunjung yang mengikuti event atau acara tersebut, kami juga akan mengecek kembali melalui pertanyaan singkat di telepon terkait kebenaran data yang diberikan.
	4. Apakah pertanyaan penelepon dijawab atau diteruskan kepada orang yang tepat?	Iya pasti langsung kita sampaikan.
	5. Apakah permohonan/permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan kepada departemen/orang yang dimaksud untuk ditindak lanjuti?	Iya kita selalu punya buku memo sendiri-sendiri. Jadi kita dari setiap karyawan yang bertugas di kantor atau bagian GRO ini mempunyai buku memo sendiri, guna mencatat hal-hal penting yang menjadi keinginan dan kebutuhan dari wisatawan yang di minta melalui telepon.
	6. Apakah produk dan jasa perusahaan dipromosikan apabila ada kesempatan?	Iya heem pasti, kita mengarahkan dan menawarkan paket wisata edukasi baru atau wahana baru yang ada di sini pada saat proses telepon dengan wisatawan. Meskipun kita sudah melakukan promosi atau iklan melalui beberapa media termasuk melalui website dan media sosial. Sehingga pada saat kita di telepon wisatawan atau konsumen, secara tidak langsung kita juga tetap melakukan

		promosi melalui telepon itu.
	7. Apakah pesan disampaikan kepada orang yang berhak menerimanya?	Iya <i>enggeh</i> itu pasti.
Melakukan panggilan telepon	1. Didapatkan nomor telepon yang benar	Iya pasti.
	2. Apakah karyawan dapat merumuskan maksud dan tujuan dengan tepat sebelum menelepon?	Jadi sebelum menelepon biasanya temen-temen di resepsionis atau bagian kantor ini membuat catatan terlebih dahulu ya. Sehingga tujuannya pada saat menelepon tidak bingung untuk hal-hal yang akan di sampaikan.
	3. Apakah karyawan dapat menggunakan telepon dengan benar agar dapat menghubungi telepon yang dituju?	Iya pastinya.
	4. Apakah nama perusahaan dan alasan menelepon disampaikan dengan jelas?	Iya pastinya kita ada aturan juga, pada saat kita menelepon kita pada awal pembicaraan pasti menyampaikan asal perusahaan kita dulu. Ya contohnya kita salam dulu terus kemudian baru bicara kalau kita dari Kamung Coklat terus dilanjut dengan inti pembicaraan.
	5. Apakah karyawan dapat senantiasa menjaga sopan santun bertelepon pada setiap saat menggunakan telepon?	Pasti ya, di sini karyawan di GRO sadar akan hal itu. Jadi kalau karyawan akan melakukan telepon atau menerima telepon, saya dan temen-temen harus selalu menjaga kesopanan dan keramahan saat berkomunikasi melalui telepon tersebut.

C. Unit Kompetensi Bidang Kepemanduan wisata.

1. Bekerja sebagai Pemandu wisata (Pengetahuan Dasar dan Etika). Unit ini menguraikan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan untuk menjamin kinerja yang efektif dari seorang pemandu wisata.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Jawaban
Menerapkan pengetahuan kepemanduan wisata	1. Apakah pemandu wisata di Kampung Coklat bekerja sesuai dengan jenis dan keahlian kepemanduan wisata yang dimiliki?	Iya sudah, kan pemandu yang ada di sini sudah memiliki sertifikasi ekowisata untuk mendukung kegiatan memandu wisatawan dalam bidang edukasi pengolahan sekaligus budidaya coklat. Jadi ekowisata atau <i>ecotourism</i> itu juga di dalamnya membahas mengenai budidaya, cara penanaman, cara mengolah, terus ada produk juga seperti itu.

	2. Apakah pemandu wisata di Kampung coklat memiliki pengetahuan mengenai pariwisata secara umum?	Iya pasti ya kalau itu, saya yang pernah juga di kepemanduan juga di berikan pengetahuan dan materi mengenai pariwisata maupun kondisi pariwisata secara umum ya. Karena itu merupakan modal kita untuk memandu, kan kampung coklat sendiri juga bergerak di bidang wisata, jadi pada saat memandu sedikit atau lebih pasti pemandu akan membahas isu-isu pariwisata atau keadaan pariwisata secara umum.
	3. Apakah pengetahuan dan wawasan di bidang pariwisata yang dimiliki, digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepemanduan wisata yang diberikan kepada wisatawan di Kampung Coklat?	Kurang lebih memang berguna dan digunakan didalam kegiatan memandu di Kampung Coklat ini ya. Karena pada saat saya dulu masih di bidang kepemanduan, pengetahuan dan wawasan yang kami dapat ya memang keahlian memandu untuk interen Kampung Coklat ini sendiri ya. Jadi kalau pengetahuannya itu tentang wisata Kampung Coklat itu sendiri dan pengetahuan mengenai budidaya coklat dan pengolahan coklat. Pelatihan dan materi terkait memandu itu ya dari manajer kita sendiri. Selain itu dengan adanya sertifikasi ekowisata yang dilakukan oleh ASIDEWI itu juga cukup membantu pemandu didalam meningkatkan mutu dan membuat pemandu semakin professional dalam bekerja.
Melaksanakan tugas kepemanduan wisata sesuai dengan hukum, dan persyaratan keselamatan	1. Apakah kepemanduan wisata dilakukan sesuai dengan peraturan dan standar perusahaan?	Iya, Karena kami Kampung Coklat juga ada SOP-nya sendiri terkait kepemanduan itu. Jadi tahapan dan materi untuk memandu kita sudah ada aturannya.
	2. Apakah pemandu wisata yang ada telah melakukan kepemanduan wisata yang didasari dengan kode etik kepemanduan wisata pada umumnya?	Iya pemandu memang bekerja dan memandu wisatawan sudah sesuai aturan ya. Ya aturan atau kode etik itu di buat dari pihak kami sendiri mengenai aturan-aturan dan tahapan memandu di sini
	3. Apakah Kegiatan memandu wisatawan didasari dengan persyaratan keselamatan dan dengan cara mengurangi resiko gangguan yang dapat menimpa wisatawan?	Kalau untuk hal tersebut kami jamin wisatawan yang datang kesini slelau aman ya, Karena belum pernah wisatawan sampai mengalami gangguan dan kejadian yang mengancam pada waktu mengikuti wisata edukasi di sini. Ya karena memang pelaksanaanya diwilayah atau di area Kampung Coklat ini saja. Jadi kita sebagai pemandu itu lebih fokus untuk mengkoordinasi wisatawan agar semua itu mendengarkan yang kita sampaikan dan kita informasikan, dan juga pelayanan wisatawan yang utama.
Mengembangkan pengetahuan dan keterampilan kepemanduan wisata	1. Apakah secara bertahap pemandu wisata di Kampung Coklat melakukan peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan sesuai dengan bidang kepemanduannya?	Iya. karena mereka juga melakukan <i>browsing</i> untuk mencari informasi mengenai kepemanduan di bidangnya, terus setelah mereka menenumkan materi baru atau informasi baru mereka manyampaikan dan berdiskusi dengan atasan di kepemanduan itu, guna membicarakan cara yang lebih menarik dan inovatif di dalam proses kepemanduan, pokonya kami mengutamakan inovasi ya. jadi enggak monoton itu-itu saja.

<p>2. Bagaimana program-program pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada karyawan bidang kepermanduan wisata tersebut?</p>	<p>Ya itu ada, diantaranya ada <i>training of trainer</i>, di situ kita melakukan pendidikan di kelas ya atau didalam ruangan wujudnya itu pendidikan bahasa asing. Tapi sekarang lebih efektif langsung praktik ya, jadi lebih banyak ke praktiknya untuk pelatihan pemandu itu, sekitar 40 di banding 60 lah, jadi yang 60 itu ke praktiknya, lebih banyak praktiknya. Jadi mereka di beri sedikit materi dan langsung ke praktiknya kemudian mereka ada <i>roleplay</i> atau bermain peran ada yang memandu dan ada yang sebagai wisatawan.</p>
<p>3. Apakah para karyawan Kampung Coklat pada bidang kepermanduan wisata secara aktif berpartisipasi dalam kegiatan HPI (Himpunan Kepermanduan wisata Indonesia)?</p>	<p>Kalau itu tidak ya belum sampai disitu. Karena kami untuk sekarang membentuk kepermanduan ini ditujukan untuk memenuhi kebutuhan paket edukasi kami, sehingga pemandu itu memang fokusnya sebagai karyawan tetap Kampung Coklat yang khusus memandu di sini ya.</p>

2. Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang diperlukan oleh Pemandu wisata. Unit ini menguraikan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan untuk menyelidiki informasi yang dibutuhkan oleh semua kepermanduan wisata. Ini mengutamakan kebutuhan untuk penyelidikan yang terus-menerus guna memutakhirkan dan melebarkan pengetahuan para kepermanduan wisata.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Jawaban
Mencari informasi	<p>1. Apakah Kampung Coklat memiliki pedoman atau materi mengenai kepermanduan yang berstandar sesuai dengan bidang kepermanduan wisata yang dilakukan?</p>	<p>Untuk materinya kita yang menyusun ya, di SOP kepermanduan itu tadi. Jadi aturan-aturan itu di buat oleh manajer kita dan dari rundingan atau rapat yang diikuti oleh beberapa karyawan yang memberikan masukan. Materi itu juga disesuaikan dengan segmen wisatawan yang mengikuti wisata edukasi disini. Di situ ada materi-materi pada setiap pos tahapan memandu. Jadi di budidaya penanaman ada materi sendiri, di <i>cooking class</i> ada sendiri, terus di pengeolahan ada juga.</p>
	<p>2. Apakah materi tersebut menjadi dasar dari kepermanduan yang dilakukan di kampung coklat?</p>	<p>Iya, jadi materinya berisi tentang informasi tentang coklat, contohnya mengenai cara penanaman dan budidaya, perawatannya bagaimana, cara memanen, hingga pengolahan produk pasca panen coklat,</p>
	<p>3. Apakah isi materi yang ada sesuai dengan kebutuhan wisatawan?</p>	<p>Tentunya iya ya. Jadi kami awalnya itu telah melakukan semacam rangkuman atau kurikulum ya terkait dengan materi yang akan diberikan pada setiap jenis wisatawan, tapi kontennya sebetulnya sama saja ya, kan seperti yang saya sampaikan tadi kita ada SOP kepermanduan sendiri, jadi yang membedakan itu lebih ke cara penyampaiannya.</p>

	4. Apakah Kampung Coklat mengarsipkan materi-materi kepeemanduan wisata tersebut, guna mempermudah para pemandu wisata untuk mencari informasi/ pengetahuan kepeemanduan yang dibutuhkan?	Iya sudah disimpan dan kami sudah memiliki pedoman SOP di dalam proses kepeemanduan itu, jadi alur atau tatacara dialam kita memnadu itu sudah ada pedomannya. Terkait isi materi dalam memandu saya rasa setiap pemandu di sini sudah menyimpannya secara pribadi ya, dari informasi yang di peroleh dari browsing itu tadi mereka langsung menyimpan sendiri ya.
Mengembangkan dan memelihara pengetahuan	Apakah pemandu di Kampung Coklat telah melakukan perluasan wawasan secara formal maupun informal, guna meningkatkan pengetahuan umum mengenai; (a) Indonesia (perkembangan ekonomi dan politik), (b) kondisi daerah setempat, (c) fasilitas setempat/ objek wisata.	Iya pemandu juga pastinya di dalam proses memandu akan menyampaikan mengenai kondisi wisata di sekitar sini, mungkin kondisi budaya, kondisi pariwisata di blitar khususnya seperti apa, dan fasilitas sarana prasaran terdekat disini apa saja. Mereka pada mulanya juga melakukan browsing ya untuk mencari informasi itu.

3. Menkoordinasi dan Mengoperasikan Perjalanan Wisata. Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dituntut untuk menjalankan kegiatan wisata yang meliputi bermacam-macam produk dan jasa dari seorang kepeemanduan wisata secara perspektif dengan sebenarnya.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Jawaban
Merencanakan kegiatan wisata	1. Apakah pemandu wisata di Kampung Coklat merencanakan kegiatan kepeemanduan wisata sesuai dengan dokumen penyelenggara wisata?	Sudah ya jadi pemandu wisata sudah mengetahui. Seperti seumpama besok itu akan ada rombongan yang akan mengikuti kepeemanduan itu berapa orang, apa saja yang harus disiapkan, terus acara atau kegiatan yang akan di lakukan disini itu nantinya apa saja, mereka sebelumnya harus mengetahui itu ya. Dan pemandu mengetahui dari kami ya di GRO, karena kami yang berhubungan dengan rombongan dan penyelenggara wisata itu tadi. Jadi kalau ada rencana kunjungan ke sini, kami yang menerima pertama kali melalui pemesanan dan pilihan paket yang di pesan.
	2. Apakah perencanaan tersebut telah disesuaikan dengan faktor-faktor berikut: Jumlah rombongan/ jumlah yang mengikuti kepeemanduan wisata edukasi di kampung coklat, keinginan wisatawan, jenis paket yang di pilih.	Iya sudah. Jadi kita di GRO selalu berkoordinasi dengan pihak pemandu di dalam meyiapkan keperluan dan permintaan wisatawan yang datang

Memberikan penjelasan singkat kepada wisatawan	Apakah pemandu wisata di Kampung Coklat menyambut dan menjelaskan secara singkat mengenai cara pelaksanaan kependudukan wisata edukasi yang akan dilakukan? Penjelasan tersebut diantaranya adalah: penjelasan mengenai kegiatan dan informasi yang akan diperoleh pada saat proses kependudukan, prosedur dan peraturan yang harus diaati oleh wisatawan, serta peraturan adat istiadat atau etika kesopanan yang harus diterapkan di wilayah objke wisata Kampung Coklat.	Relatif ini sih ya, kalau mungkin di banyak tempat atau di objek lain ada yang menyampaikan aturan secara baku atau aturan-aturan yang melarang pengunjung untuk melakukan hal-hal yang memang di larang di objek itu. Tapi terkait hal itu kami tidak menjelaskan secara detail dan menjadi sebuah keharusan bagi kami. Jadi karena memang objek kita itu tidak mengarah ke tipe yang ekstrim ya. jadi aturan atau larangan itu di sampaikan kalau memang ada pertanyaan dari wisatawan dan kalau memang ada hal-hal yang betu-betul <i>urgent</i> , jadi kami fleksibel tarkait hal itu.
Menjalin hubungan dengan kalangan industri pariwisata	Apakah pemandu wisata di Kampung Coklat menjalin hubungan baik dengan masyarakat setempat, biro penyelenggara wisata, dan tour travel, guna memperlancar proses kedatangan rombongan wisatawan?	Iya ada, ada beberapa ya yang memang bukan kerja sama yang eksklusif, tetapi secara ini aja terjadinya natural dan kita kondisikan permintaan mereka terkait rombongan yang akan di bawa ke sini, jadi iu tidak ada kerja sama secara nyata ya, maksudnya penyedia jasa atau biro yang ada tidak kami berikan MOU secara detai itu tidak, jadi hanya sebatas luarnya saja, jadi tidak sampai kerja sama yang eksklusif. Kami juga menawarkan paket kami ke beberapa biro, tapi tidak ada kerja sama yang khusus ya, tidak ada perjanjian tekait dengan <i>sharing profit</i> juga. Kalau dengan masyarakat mungkin koordinasi terkait dengan pengaturan parkir yang harus dilakukan untuk menampung bus-bus yang akan datang dengan jumlah yang banyak.

4. Menyiapkan dan Menyajikan Informasi Wisata. Unit ini berkaitan dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan untuk menyiapkan dan menyajikan informasi kepada wisatawan.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Jawaban
Menyajikan informasi kepada wisatawan	1. Apakah pemandu wisata di Karpung Coklat memberikan Informasi yang akurat, dan relevan dengan topik kependudukan yang akan diberikan?	Iya sudah, ya sesuai SOP dan materi yang kita sediakan.
	2. Apakah Kedalaman dan keluasan informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan wisatawan?	Iya sudah ya kalau sebageian besar lho ya, jadi kalau wisatawan ingin memperoleh materi dan informasi yang lebih spesifik mengani coklat itu ya kami akan mengadakan vorum guna membahas materi yang lebih detail itu. Dan kalau ada vorum itu yang menyampaikan itu pasti langsung manajer kita

		ya. Contohnya kalau ingin mendalami pengolahan coklat itu yang menyampaikan Pak Imam sebagai ahli dibidang coklat. Terus kalau operasional dan konsep Kampung Coklat itu di sampaikan oleh Pak Akhsin
	3. Apakah materi yang akan diberikan telah di analisis dan siapkan sesuai dengan latar belakang wisatawan, usia, tingkat pendidikan, dan permintaan khusus wisatawan?	Yang pasti kita memang harus mengetahui itu ya. Saya rasa pemandu juga sudah paham kalau menangani segmen anak-anak harus dengan kesabaran dan harus dengan keceriaan. Terus untuk yang lebih dewasa kita harus lebih serius dan harus jelas didalam menyampaikan informasi. Tapi gini ya, saya seringnya memang memnadu pada segmen anak-anak dan segmen wisatawan yang tidak mempunyai latar belakang pendidikan tinggi ya. Kalau rombongan itu dari perguruan tinggi atau mahasiswa itu yang menangani langsung Pak Kahsin.
	4. Apakah kegiatan penyampaian materi kepeemanduan dilakukan dengan menggabungkan pendekatan yang menghibur dan pendekatan pembelajaran?	Pastinya di kepeemanduan mengutamakan itu ya. Selain karyawannya di tuntut untuk dapat menghibur agar tidak bosan, pemandu juga di tekankan agar melakukan prosedur kepeemanduan dengan rileks dan fleksibel kepada wisatawan ya, jadi tidak ada peraturan yang kaku ya.
	5. Apakah bahasa yang digunakan dapat dimengerti oleh rombongan wisatawan.	Iya, tentunya pemandu harus bisa menggunakan bahasa untuk menyampaikan materi dengan jelas.
	6. Apakah pemandu wisata di Kampung Coklat menggunakan teknik di dalam penyampaian materi? Teknik tersebut digunakan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan, antara lain mencakup: humor, bahasa tubuh, teknik bersuara, dan bercerita.	Iya kita pasti tidak datar ya didalam menyampaikan materi itu. Kita sebagai pemandu itu didalam menyampaikan materi harus dapat menarik perhatian wisatawan. Ya kita menggunakan humor dan candaan, terus kita juga sesekali bertanya balik ke mereka. Dan yang paling utama utuk anak-anak itu kita harus dapat menarik perhatian mereka ya dengan pendekatan yang menghibur.
	7. Apakah peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam memandu wisatawan sudah dioperasikan/ digunakan dengan tepat?	Sudah ya. Jadi dari awal kita di brifing dan dilatih sebagai pemandu disini, kita langsung mempratekkan penggunaan alat memandu yang siterapkan di Kampung Coklat ini. Alatnya itu ada <i>mega phone</i> , ya seperti pengeras suara yang kita bawa itu, terus ada <i>microfone</i> , terus HT juga untuk bekerja sama dengan teman kita untuk menangani jumlah rombongan yang besar.
Berinteraksi dengan wisatwan	1. Apakah pemandu wisata memiliki inisiatif untuk membangkitkan partisipasi wisatawan.	Ya kalau kita pemandu pastinya bertujuan agar suapaya rombongan yang kita pandu tidak bosan ya. Contohnya bisanya saya dan temen-temen itu memiliki inisiatif yang menghibur dan memberikan hadiah ya ke wisatawan. Yang paling sering itu ke anak-anak, jadi agar mereka itu tertarik dengan materi yang disampaikan, dalam proses memnadu kita akan mengasih premen atau coklat.

<p>2. Apakah pemandu wisata memberlakukan sesi tanya jawab kepada wisatawan terkait materi kependataan yang diberikan?</p>	<p>Seperti yang tadi, kami pemandu itu juga pastinya mempersilahkan wisatawan untuk melakukan pertanyaan kalau ada yang kurang jelas, dan kami berusaha untuk menjawabnya. Tapi kalau memang yang ditanyakan itu lebih spesifik kami arahkan ke manajer yang ahli ya, untuk menjawab itu.</p>
<p>3. Apakah pertanyaan dijawab dengan sopan dan benar dan semua anggota rombongan dilibatkan dalam tanya jawab?</p>	<p>Iya di jawab dengan sopan pastinya, tidak hanya di kependataan karyawan di sini memang harus menyambut dan ramah didalam berkomunikasi dengan wisatawan</p>

Informan: Deni Syahputra karyawan kepeemanduan.
 Hari/Tanggal: 15 September 2017.
 Pukul: 14:08 WIB

A. Unit Kompetensi Umum/ General.

1. Bekerjasama dengan Kolega dan Wisatawan. Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja pada sektor industri pariwisata dan hospitalitas yang berhubungan dengan orang lain, berkomunikasi dan melayani wisatawan.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Jawaban
Berkomunikasi di tempat kerja	1. Apakah sebagian besar karyawan yang bekerja dapat melakukan komunikasi dengan sesama karyawan dan wisatawan secara terbuka, profesional, dan ramah?	Yang pasti, kita sebagai karyawan selalu melakukan komunikasi secara tim dengan anggota karyawan yang lainnya di dalam kegiatan yang berhubungan dengan tugas dan program kerja yang telah ditentukan. Selain itu kita juga melakukan komunikasi dengan wisatawan yang terkait dengan koordinasi jadwal kedatangan rombongan di dalam pelaksanaan paket edukasi serta permintaan dan pelayanan kepada wisatawan. Ada juga, kami sebagai karyawan juga dituntut untuk selalu menjaga komunikasi dan hubungan baik dengan kolega atau para mitra dari Kampung Coklat ini. Dan saya rasa tentunya karyawan yang bekerja di sini dalam berkomunikasi itu ramah dan apa adanya ya kalau berurusan dengan kerja mereka. Apalagi dengan wisatawan mereka sekarang semakin berani untuk menawarkan bantuan, tidak minder kayak dulu, dan tentunya menghargai lah dengan pengunjung.
	2. Apakah sudah menggunakan Bahasa dan nada suara dengan tepat saat melakukan komunikasi tersebut?	Iya tentunya.
	3. Apakah sebagian besar karyawan menggunakan bahasa tubuh dalam komunikasi tersebut?	Iya, tapi memang tidak semuanya ya, sebagai contoh kalau ada wisatawan asing yang datang ke sini, Kampung Coklat menyiapkan karyawan di divisi saya yaitu kepeemanduan untuk mendampingi dan menjelaskan wisata kita ke mereka. Jadi tidak semua karyawan mendapatkan pelatihan dan ilmu untuk berbahasa asing. Tapi saya lihat kalau pun karyawan di divisi lain bertemu atau ditanya oleh wisatawan asing itu, mereka sakarang semakin berani ya untuk menyambut dan menjawab dengan bahasa inggris yang sebisa mereka ketahui. Ya contoh seperti <i>where you come from, welcome to Kampung Coklat,</i>

		walaupun ala kadarnya, tapi mereka berusaha dan berani. Dan sebagian besar karyawan pun memang menggunakan bahasa tubuh ya untuk
	4. Apakah para karyawan dapat menunjukkan sikap kepekaan terhadap perbedaan kebudayaan dan sosial di antara para karyawan serta wisatawan?	Jadi gini walaupun Kampung Coklat itu dari awal berdiri sampai berkembang sekarang masih ber-umur sekitar tiga tahun lebih, tapi kunjungan wisatawan itu sekarang tidak hanya dari sekitar wilayah jawa timur saja ya. Wisatawan yang datang itu sekarang ada yang dari luar kota, dan bahkan tidak sedikit yang datang dari luar jawa. Selain itu juga ada yang datang dari mancanegara untuk berwisata di sini seperti yang tadi itu. Jadi menurut saya temen-temen sejauh ini dapat menyesuaikan lah dengan keberadaan wisatawan dari latarbelakang budaya yang berbeda-beda itu. Buktinya karyawan saat ini kalau ada wisatawan itu semakin bertanggung jawab ya untuk menyambut dan melayani dengan ramah. Ya kalau ada turis memang tidak semua karyawan bisa menghadapi itu, jadi kami di kepekaan memang lebih diarahkan untuk bisa mendampingi wisatawan asing tersebut.
	5. Apakah para karyawan dapat melakukan komunikasi dua arah dengan sesama karyawan dan wisatawan secara efektif dan aktif, melalui cara mendengarkan dan bertanya?	Iya sudah.
	6. Apakah para karyawan dapat melakukan identifikasi dan pemecahan masalah secara baik dengan rekan kerja, apabila mendapati permasalahan di dalam pelaksanaan pekerjaan?	Kalau kita menemui permasalahan kerja sesuai pengalaman kita, pastinya saya dan temen-temen lnsung melakukan diskusi dan rapat informal ya di divisi yang kita tempati. Jadi kita kalau menangani pekerjaan sehari-hari itu kita pasti ada kayak briefing terdahulu.
Menyediakan bantuan kepada wisatawan	1. Apakah kebutuhan dan harapan wisatawan telah dipenuhi secara tepat, dan tersedianya produk serta layanan yang tepat?	Sudah ya saya rasa, terlihat dari kotak saran yang disediakan itu rata-rata wisatawan tidak ada yang komplain terkait dengan kualitas produk dan pelayanan yang kami berikan, kalau dulu masih ada ya yang komplain terkait itu kalau sekarang sudah menurun ya. Sekarang sarannya wisatawan lebih untuk meningkatkan pengelolaan yang ada dan banyak yang meminta supaya fasilitas atau atraksi wisata yang di sini itu untuk di tambah ya, seperti kalau bisa diperluas lagi areanya, terus permintaan mengenai penambahan fasilitas atau prasaran yang ada di sini, seperti ya yang terjadi.
	2. Apakah para karyawan melakukan komunikasi dengan wisatawan dengan ramah dan sopan?	Tentunya kita sebagai karyawan apalagi di kepekaan seperti saya harus menunjukkan sikap itu. Ya yang utama kita harus senyum, ramah, terus paling enggak harus memberi tahu dan menginformasikan di sini itu dapat ngapain aja, fasilitas yang dapat digunakan apa saja, terus kita juga harus

	menawarkan bantuan kalau ada wisatawan yang bingung. Dan biasanya karyawan yang datang dari luar daerah pasti banyak tanya ya terkait dengan produk dan fasilitas disini, jadi kita harus siap menjelaskan kepada mereka.
3. Apakah semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari wisatawan dapat dipenuhi oleh perusahaan dalam jangka waktu dan proses tertentu?	Begini, terkait kebutuhan dan permintaan dari segi pelayanan, seperti yang dijelaskan tadi kami membuka reservasi terlebih dahulu kepada wisatawan yang akan mengadakan kegiatan atau event di Kampung Coklat. Tapi yang saya lihat kami sekarang sudah semakin terlatih untuk menyiapkan dan memenuhi kabutuhan wisatawan ya. Kalau ada rombongan dan pemesanan tempat untuk acara sekarang kami lebih siap dan semakin baik untuk melayani kami. Dan buktinya sekarang komplain dari konsumen berkurang.
4. Apakah telah melaukan identifikasi terhadap rencana untuk meningkatkan kualitas layanan kepada wisatawan, dan program seperti apa yang telah diterapkan guna memberi pengetahuan serta keterampilan karyawan terkait pelayanan kepada wisatawan?	Ya sudah saya rasa itu, programnya ya kita ada briefing secara rutin, dari situ kita ada evaluasi terkait kerja yang sudah dilalui sebelumnya dan akhirnya nanti kan ada solusi perbaikan dan juga untuk lebih meningkatkan pelayanan dan etos kerja kita juga. Dan yang paling penting adalah kami dengan seluruh karyawan lainnya sangat terbuka serta dengan atasan ita pun sangat terbuka tidak ada gab. Jadi artinya karyawan disini dapat menyalurkan idenya guna meningkatkan pelayanan dan fasilitas di sini, pokonya kami ingin terus berinovasi bersama-sama, dan memang kita semua di tuntutan untuk berinovasi, kalau ada ide tau inovasi yang muncul dari karyawan dan itu bagus dan berhasil, kita akan mendapatkan <i>reward</i> dari manajer kita.
5. Apakah keluhan yang timbul dari ketidakpuasan wisatawan, dapat diantisipasi secara cepat sesuai dengan tingkat tanggung jawab dan standar operasional perusahaan?	Menurut saya sudah. Yang saya alami sendiri ketika saya mendapatkan komplain atau keluhan yang disampaikan oleh rombongan wisatawan yang mengikuti kegiatan wisata di sini terkait dengan ke moloran jadwal kegiatan ya. Karena pada saat itu rombongannya itu besar dan kru di kepemanduan itu kurang. Jadi saya langsung menghubungi atasan saya agar saya memperoleh bantuan. Jadi memang rata-rata karyawan disini kalau ada yang komplain atau memiliki masalah di pekerjaan, pasti mereka langsung cepat untuk mencari bantuan ke rekan kerja atau langsung ke manajer. Dan kami di area Kampung Coklat ini meyediakan kotak saran yang ditujukan kepada wisatawan, tentunya untuk menyampaikan kritik atau saran kepada kami.
6. Apakah keluhan wisatawan tersebut ditangani dengan sungguh-sungguh, peka, dan sopan?	Iya, dan kami selalu apa menerima saran atau kritik dari wisatawan.
7. Apakah keluhan yang terjadi disampaikan kepada orang/ karyawan yang tepat, sesuai dengan tingkat	Iya sudah ya, karyawan di sini kalau ada keluhan dari wisatawan, mereka langsung menyampikan ke manajernya atau temannya dan mereka sudah tanggap mengenai hal itu ya, mereka sangat terbuka, dan berinisiatif untuk

	tanggung jawabnya?	bersama-sama mencari solusi.
Memelihara standar kinerja pribadi	Apakah perusahaan telah menerapkan standar kerja dengan memperhatikan; (a) Kondisi tempat kerja, (b) Masalah kesehatan dan keselamatan, (c) serta persyaratan kinerja pada fungsi bagian pekerjaan tertentu?	Kami disetiap divisi atau bagian memiliki SOP masing masing contohnya pada bagian produksi, karyawan diharuskan untuk memakai masker, sarung tangan, celemek dan penutup kepala.. Kalau di kepeemanduan tentunya kita harus berpakaian rapi, harus berpenampilan menarik, terus menggunakan pengeras suara untuk membantu penyampaian informasi
Bekerja dalam satu tim	1. Apakah kepercayaan, dukungan, dan rasa hormat ditunjukkan kepada anggota tim/ Karyawan di dalam melakukan kegiatan pengelolaan usaha/ pekerjaan sehari-hari.	Tentunya pasti ya, di Kampung Coklat ini diantara karyawan satu dengan karyawan lainnya hubungannya sangat dekat ya. Terus mereka pastinya juga saling menghormati, saling terbuka satu sama lain, dan saling menghargai. Karena di sini bekerja seperti gotong royong tidak ada batasan untuk membantu di antara divisi yang satu dengan divisi yang lainnya.
	2. Apakah tujuan kerja perusahaan telah diidentifikasi bersama-sama dan diketahui seluruh karyawan?	Pada umumnya sudah, karena ya itu kita ada apel kerja pada setiap jumat pagi, kami pasti membahas mengenai progress perusahaan dan tujuan serta rencana kedepan ya.
	3. Apakah karyawan dapat saling menawarkan bantuan dan bekerja sama dengan karyawan lainnya, dalam proses untuk mencapai tujuan perusahaan?	Heem pasti, karyawan saling membantu dalam setiap pekerjaan yang memang itu membutuhkan kerja sama.

2. Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda. Unit ini berkenaan dengan kepedulian terhadap budaya yang diperlukan bagi semua orang yang bekerja pada sektor industri pariwisata dan hospitalitas, termasuk kepedulian akan budaya yang diperlukan dalam melayani wisatawan dan rekan kerja di tempat kerja yang datang dari berbagai latar belakang.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Jawaban
Komunikasi dengan wisatawan dari berbagai latar belakang	1. Apakah para karyawan memiliki rasa menghargai, tenggang rasa, dan memperlakukan dengan hormat setiap wisatawan yang datang dari berbagai latar belakang yang berbeda-beda?	Heem ya, kalau itu kita semua dan seluruh karyawan lainnya menyadari itu, dan itu menjadi keharusan ya. Karena kita tetap bisa beroperasi seperti sekarang dan bisa terus berkembang ini kan karena keberadaan wisatawan itu kan yang terus mendatangi kami dan memang menjadi konsumen utama kami.
	2. Apakah karyawan dapat menggunakan komunikasi melalui isyarat tubuh atau memakai kata-kata sederhana, bilamana mendapat hambatan bahasa dengan wisatawan?	Kalau saya lihat memang begitu. Jadi kalau karyawan secara umum yang tidak memiliki pengetahuan bahasa asing dan ditnyai oleh turis, sejauh ini yang saya lihat mereka menggunakan bahasa tubuh ya, dan ada memang yang bisa bahasa inggris walaupun alakadarnya. Dan kalau di kepeemanduan kalau ada wisatwan yang datang tidak bisa berbahasa inggris dengan baik, ya kami

		menghadapinya juga dengan bantuan bahasa tubuh.
	3. Terkait dengan keterampilan komunikasi dan hubungan dengan wisatawan tersebut, apakah Perusahaan melakukan pendidikan dan pelatihan karyawan melalui program yang diberikan oleh organisasi luar perusahaan ataupun melakukan penambahan wawasan melalui buku-buku referensi? Kalau ada bentuk pendidikan dan pelatihan seperti apa yang diterapkan?	Kalau kita sebagai pemandu pelatihan dari luar itu ya sertifikasi ekowisata itu ya sebagai modal untuk kita memandu. Dulu itu dilakukan di Kampung Coklat, jadi tuan rumahnya kami sendiri, dan diikuti oleh sekitar 30 karyawan yang didominasi oleh GRO dan Kepemanduan. Dan belakangan ini pihak manajer itu juga mendatangkan turis yang dapat tinggal beberapa hari di sini seperti sebagai relawan dan belajar mengenai Kampung Coklat, dan di situ kami sebagai pemandu ditugaskan untuk berlatih mendampingi mereka menggunakan bahasa Inggris ya umumnya. Dengan sistem itu kan pemandu lebih bisa untuk praktek berbahasa asing dengan turis langsung ya.
Menghadapi kesalahpahaman antar budaya	Apakah karyawan melakukan pemecahan dan identifikasi masalah secara bersama-sama, jika terjadi kesalahpahaman antara karyawan dengan wisatawan?	Saya melihatnya memang harus begitu ya. Jadi setiap ada permasalahan atau tugas kerja mereka memang melakukan identifikasi dengan mengajak rundingan temanya dulu enak gimana, kalau memang masalahnya cukup serius ya mereka juga mengajak koordinator atau manajer kita libatkan juga.

3. Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan di Tempat Kerja. Unit ini berkaitan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja. Unit ini berlaku untuk semua orang yang bekerja di bidang industri pariwisata dan hospitalitas.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Jawaban
Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja	1. Apakah karyawan dapat mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan, sesuai dengan standar operasional perusahaan dan memenuhi syarat asuransi?	Iya, saya rasa sebagian sudah menerapkan dan mentaati itu ya, ya seperti yang tadi, karyawan disini sekarang pada umumnya sudah sadar bahwa perlengkapan dalam bekerja itu harus selalu di gunakan pada saat melakukan pekerjaan itu ya. Kami di divisi itu juga punya SOP sendiri-sendiri ya. Kalau karyawan bagian produk.
	2. Jika terjadi pelanggaran terhadap prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan, apakah diambil tindakan dengan diidentifikasi dan dilaporkan?	Kalau itu karyawan juga saling mengingatkan ya, jadi kalau ada karyawan yang tidak memakai peralatan atau prosedur pada saat bekerja, karyawan yang lainnya akan menegur ya, dan mereka berusaha untuk mengajak kalau itu merupakan hal yang penting guna memperoleh standar kerja yang aman dan sehat. Intinya karyawan saling mengingatkan lah, dan manajer juga ikut untuk membina kita untuk menaati prosedur yang ada, dan itu terbukti dengan saat ini karyawan sudah menyadari kalau prosedur kerja terkait dengan keamanan dan kesehatan di sini harus ditegakkan.

Memper tahan standar penampilan pribadi	Apakah para karyawan telah mengaplikasikan terkait penampilan ditempat kerja harus senantiasa memperhatikan hal-hal mengenai lingkungan kerja, kesehatan, dan keselamatan kerja, yang meliputi; (a) cara berdandan yang rapi dengan memperhatikan kesehatan, dan (b) berpakaian dan menggunakan alas kaki yang tepat?	Iya sudah, untuk kesehatan dalam berpakaian, keseluruhan karyawan di haruskan untuk berpakaian yang bersih dan rapi dan tidak boleh untuk berkuku panjang. Terus kami mempunyai baju seragam sendiri dan diwajibkan untuk karyawan cewek memakai kerudung atau penutup kepala. Dan kebetulan banget kami seluruh karyawan barusan mendapatkan hadiah dari perusahaan berupa sepatu yang seragam juga.
---	---	---

4. Menangani Situasi Konflik. Unit ini berkenaan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk menangani situasi yang berhubungan dengan orang lain, baik dengan wisatawan maupun dengan rekan kerja.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Jawaban
Mengiden tifikasi situasi konflik	1. Apakah karyawan dapat melakukan tindakan secara tepat dan cepat terhadap potensi konflik yang akan terjadi, agar konflik tidak bertambah buruk?	Saya rasa kok belum sampai kesitu ya. Jadi perselisihan antar karyawan sendiri atau dengan wisatawan, kita belum ada kasus sampai menjadi konflik ya. Kalau memang itu perselisihan dan salah paham pasti pernah itu wajar. Tapi kami sampai saat ini baik karyawan atau manajer kita selalu mengingatkan kalau ada masalah terkait dengan rekan kerja dan wisatawan, mengintruksikan kami agar langsung dirundingkan bersama. Jadi memang kami sebagai karyawan kalau ada maslah dengan rekan kerja dan memperoleh komplain dari wisatawan, kami langsung menyampaikan kepada atasannya ya.
	2. Apakah karyawan dapat mencari solusi dari potensi permasalahan yang ditimbulkan dari wisatawan/ konsumen ataupun dari sesama karyawan?	Ya kalau mungkin ada permasalahan dari wisatawan ataupun dari sesama karyawan mereka pastinya terlebih dahulu ingin mencari solusi dan menyelesaikannya sendiri ya, mungkin dengan diskusi yang dilakukan antar karyawan, tetapi sebageian besar di sini saya rasa kalau ada komplain seperti itu dan ada permasalahan antar karyawan misalnya, mereka akan selalu menyampaikan ke atasan atau koordinator divisi ya guna rembukan untuk mencari solusi.
Menanggapi keluhan konsumen	1. Apakah keluhan dari konsumen dapat ditangani secara sensitif, sopan, bijaksana, dan bertanggung jawab?	Ya pasti kita harus sopan, dan tidak boleh memotong pembicaraan wisatawan pada saat menyampaikan komplain itu. Kalau semua sudah di sampaikan, baru kita tanggapi dengan sopan. Terus kita harus cepat tanggap untuk mengatasi komplain mereka dengan berusaha memenuhi permintaan mereka.
	2. Apakah karyawan bertanggung jawab dalam menangani keluhan yang terjadi,	Iya seperti yang saya utarakan barusan. Kami tentunya sangat tanggung jawab untuk menangani keluhan dan komplain dari wisatawan. Karena itu

	serta apakah dapat diambil tindakan yang tepat untuk mengatasi keluhan demi kepuasan wisatawan?	menyangkut nama baik Kampung Coklat dan untuk menjaga kualitas pelayanan kita agar semakin baik.
--	---	--

5. Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Industri Pariwisata. Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk mendapatkan, meningkatkan, dan memperbarui pengetahuan dalam industri pariwisata, termasuk mengenai peranan berbagai sektor industri, organisasi, dan peraturan inti. Pengetahuan ini mendukung kinerja yang efektif pada semua sektor dan berlaku bagi semua orang yang bekerja pada sektor industri pariwisata, sehingga tidak diperlukan pengetahuan yang mendalam.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Jawaban
Mencari informasi pada industri pariwisata	1. Apakah karyawan memperoleh informasi dan pengetahuan mengenai industri pariwisata dengan benar?	Menurut saya kalau informasi dan pengetahuan karyawan mengenai pariwisata secara umum dan lebih luas saya rasa tidak semuanya menguasai itu ya, hanya sebagean itu. Sebagai contoh di bidang kepanduan itu mereka tentunya harus kurang lebih tahu terkait perkembangan pariwisata Indonesia, kondisi pariwisata, serta itu kondisi wisata di wilayah blitar sini. Karena itu kan juga salah satu materi yang di sampaikan dalam kepanduan di sini atau juga ya. Seperti saya dulu kan memang besiknya bukan di pariwisata, dan rata-rata karyawan di sini memang tidak memiliki basik pariwisata, jadi kita memperoleh informasi dan pengetahuan pariwisata dari manajer kita. Kalau pemandu yang langsung membimbing itu Pak Akhsin yang mempunyai latar belakang sebagai pemandu. Terus kalau karyawan keseluruhan ya mereka tahunya mengenai informasi dan pengetahuan tentang pengetahuan tempat ini saja, seperti fasilitas-fasilitas yang ada di sini mereka semua tahu.
	2. Apakah karyawan mengetahui informasi mengenai pekerjaan di bidang pariwisata secara spesifik?	Ya kalau mengenai pekerjaan secara spesifik di industri pariwisata, di sini yang termasuk dalam kategori itu ya karyawan di bidang kepanduan itu saja. Karena kami disini memang awalnya di bimbing dan dilatih untuk menjadi pemandu yang professional, sesuai jenis kepanduannya. Dan saya rasa temen-temen di kepanduan sedikit atau lebih tau lah, mengenai industri pariwisata dan macam-macam pekerjaan di dalamnya. Mereka kan juga telah disertifikasi kepanduan ekowisata itu kan, jadi saya rasa pada tahap pelatihan mereka di berikan materi semacam itu.
	3. Pengetahuan dan keterampilan yang didapat oleh karyawan, apakah telah	Ya sebagean besar sudah. Kan pasti ada kekruangan juga ya.

	diterapkan dengan benar dalam pekerjaan sehari-hari?	
Memperbarui pengetahuan industri pariwisata	Apakah perusahaan secara bertahap melakukan pembaruan pengetahuan dan keterampilan mengenai bidang pekerjaan industri pariwisata? Program seperti apa yang diterapkan oleh perusahaan guna meningkatkan keterampilan dan pengetahuan para karyawan?	Ya kalau peningkatan kemampuan di bidang pariwisata itu yang paling di fokuskan memang di kepemanduan dan di bagian GRO ya. Karena kita yang sering melayani langsung kedatangan wisatawan. Ya cara peningkatannya sejauh ini di kepemanduan yang terakhir itu ya berlatih memandu dengan turis yang menjadi <i>volunteer</i> di sini tadi. Dan kami juga masih melakukan latihan dan bimbingan yang dilakukan langsung oleh atasan kami untuk meningkatkan keterampilan pemandu, dengan cara berlatih langsung di sini khususnya bagi mereka yang baru masuk di kepemanduan ya. Jadi ada yang berperan jadi pemandu dan temennya yang lain berperan sebagai wisatawan. Kalau secara umum kita ada briefing setiap minggu untuk mengevaluasi dan pembaruan konsep. Jadi di briefing itu yang menyangkut mengenai pengetahuan karyawan di pariwisata, ya memang di ranah cara menyambut tamu dan cara menangani pelayanan wisatawan agar supaya semakin baik.

B. Unit Kompetensi Bidang Kepemanduan wisata.

1. Bekerja sebagai Pemandu wisata (Pengetahuan Dasar dan Etika). Unit ini menguraikan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan untuk menjamin kinerja yang efektif dari seorang pemandu wisata.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Jawaban
Menerapkan pengetahuan kepemanduan wisata	1. Apakah pemandu wisata di Kampung Coklat bekerja sesuai dengan jenis dan keahlian kepemanduan wisata yang dimiliki?	Iya, seperti di sini mengapa kita sebagai pemandu itu di sarankan untuk bisa mendapatkan sertifikasi ekowisata, itu karena mereka memandu dalam bidang edukasi pengolahan sekaligus budidaya coklat. Jadi kan ekowisata atau <i>ecotourism</i> itu juga di dalamnya membahas mengenai budidaya kan, cara penanaman, cara mengolah, terus ada produk juga seperti itu. Tapi sebetulnya tidak cukup hanya sebatas sertifikat ekowisata saja karena kita juga memproses sampai menjadi produk siap jual juga kan.
	2. Apakah pemandu wisata di Kampung coklat memiliki pengetahuan mengenai pariwisata secara umum?	Ya kalau saya dan temen-temen secara umum mengetahui lah sedikit-sedikit mengenai pengetahuan pariwisata secara umum. Ya mengenai informasi wisata atau kondisi pariwisata di Indonesia. Tapi yang paling utama kami mengetahui pariwisata di daerah kita wilayah blitar sini. Kalau pengetahuan pariwisata yang umum lainnya, ya contohnya kita sadar dan mengetahui untuk melayani

		dan memperlakukan tamu atau wisatawan itu harus optimal ya. Harus ramah, sopan, dan harus dengan senyuman.
	3. Apakah pengetahuan dan wawasan di bidang pariwisata yang dimiliki, digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kependudukan wisata yang diberikan kepada wisatawan di Kampung Coklat?	Iya pasti itu, karena saya sendiri kan dulunya memiliki keahlian memandu itu dari bimbingan manjer iu tadi ya. Walaupun hanya sebagai pemandu interen Kampung Coklat, pasti diberikan informasi dan pelatihan mengenai cara dan prosedur memandu dengan benar ya, cara penyampainya harus sopan, harus menghibur, dan lain sebagainya. Tentunya pengetahuan itu sangat berguna pada saat kita menghadapi tamu . Kalau pengetahuan lain yang kita gunakan ya pengetahuan materi mengenai budidaya coklat dan fasilitas yang ada disini. Dan kami juga mngetahui mengenai informasi wisata yang di wilayah Blitar sini, itu juga membantu kami untuk menginformasikan kepada wisatwan.
Melaksanakan tugas kependudukan wisata sesuai dengan hukum, dan persyaratan keselamatan	4. Apakah kependudukan wisata dilakukan sesuai dengan peraturan dan standar perusahaan?	Iya ya, karena kami Kampung Coklat juga ada SOP-nya sendiri terkait kependudukan itu. Itu tentunya menyangkut konten kita atau isi dari tema kependudukan yang kami berikan di sini, serta juga terkait dengan alur atau tahapan kita didalam memandu wisatawan nantinya.
	5. Apakah pemandu wisata yang ada telah melakukan kependudukan wisata yang didasari dengan kode etik kependudukan wisata pada umumnya?	Iya sudah, kami itu tadi ada aturanya, ada tahapan untuk langkah-langkah memandu disini.
	6. Apakah Kegiatan memandu wisatawan didasari dengan persyaratan keselamatan dan dengan cara mengurangi resiko gangguan yang dapat menimpa wisatawan?	Kalau untuk hal tersebut saya lihat wisatawan yang datang kesini selalu aman ya. Karena belum pernah wisatawan sampai mengalami gangguan dan kejadian yang mengancam pada waktu mengikuti wisata edukasi di sini. Ya karena memang pelaksanaanya diwilayah atau di area Kampung Coklat ini saja. Jadi kita sebagai pemandu itu lebih fokus untuk mengkoordinasi wisatawan agar semua itu mendengarkan yang kita sampaikan dan kita informasikan, dan juga pelayanan wisatawan yang utama.
Mengembangkan pengetahuan dan keterampilan kependudukan wisata	1. Apakah secara bertahap pemandu wisata di Kampung Coklat melakukan peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan sesuai dengan bidang kependudukannya?	Iya pasti ya, sampai sekarang pun mereka kita masih melakukan itu. Sebagai contoh kita pastinya sebagai pemandu akan mencari entah itu melalui <i>browsing</i> di internet atau mungkin melalui buku. Kita tentunya akan mencari informasi di media itu, ya terkait informasi perihal kondisi pariwisata itu sendiri, terus sikap sebagai pemandu harus bagaimana, dan juga isi materi itu sendiri kan bisa di cari sendiri ya. Terus ya dengan sertifikasi itu kan berrati juga salah satu niat kami untuk meningkatkan kualitas kami sebagai pemandu. Artinya sertifikasi itu digunakan untuk mengukur layak atau tidaknya pemandu itu untuk memandu wisatawan itu. Kasarnya sertifikasi itu digunakan sebagai SIM-nya para pemandu untuk melakukan kegiatan kependudukan itu.

2. Bagaimana program-program pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada karyawan bidang kependudukan wisata tersebut?	Kalau pelatihan yang pernah dilakukan dan itu dari luar ya pelatihan melalui sertifikasi ekowisata yang dilakukan oleh ASIDEWI itu tadi. Dan kami juga mengundang <i>volunteer</i> dari luar negeri. Itu malah saya rasa paling efektif ya, karena mereka langsung ngomong dengan bahasa Inggris, jadi langsung ke praktik perhadapan dengan wisatawan asing ya. Kalau bimbingan dari kami sendiri, pada awalnya ya para manager di sini membimbing langsung ya mengenai pelatihan umum dan cara-cara dalam memandu wisata itu.
3. Apakah para karyawan Kampung Coklat pada bidang kependudukan wisata secara aktif berpartisipasi dalam kegiatan HPI (Himpunan Kependudukan wisata Indonesia)?	Tidak ya kalau itu. Karena kami untuk sekarang membentuk kependudukan ini ditujukan hanya untuk memenuhi kebutuhan kami sendiri saja.

2. Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang Diperlukan oleh Pemandu wisata, Unit ini menguraikan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan untuk menyelidiki informasi yang dibutuhkan oleh semua kependudukan wisata. Ini mengutamakan kebutuhan untuk penyelidikan yang terus-menerus guna memutakhirkan dan melebarkan pengetahuan para kependudukan wisata.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Jawaban
Mencari informasi	1. Apakah Kampung Coklat memiliki pedoman atau materi mengenai kependudukan yang berstandar sesuai dengan bidang kependudukan wisata yang dilakukan?	Ya untuk materinya kita yang menyusun ya, di SOP kependudukan itu tadi. Di situ ada materi-materi pada setiap pos tahap memandu. Jadi di budidaya penanaman ada materi sendiri, di <i>cooking class</i> ada sendiri, terus di pengolahan ada juga.
	2. Apakah materi tersebut menjadi dasar dari kependudukan yang dilakukan di kampung coklat?	Iya sudah ya, jadi materinya berisi tentang informasi dari hulu sampai hilir tentang coklat, contohnya mengenai cara penanaman dan budidaya, perawatannya bagaimana, cara memanen, hingga pengolahan produk pasca panen coklat,
	3. Apakah isi materi yang ada sesuai dengan kebutuhan wisatawan?	Iya namanya apa itu, segmenya sudah disesuaikan ya. Jadi pemandu sudah mengetahui kalau menghadapi anak-anak itu isi materinya harus menghibur dan menyenangkan kalau dewasa harus <u>begini</u> , itu sudah kami sesuaikan.
	4. Apakah Kampung Coklat mengarsipkan materi-materi kependudukan wisata tersebut, guna mempermudah para	Iya kan seperti tadi itu sudah ada dokumennya secara tertulis kan, seperti contohnya SOP memandu tadi. Terus tahap-tahap memandu awal sampai akhir itu juga sudah ada peraturannya secara tertulis, dan materinya juga ada.

	pemandu wisata untuk mencari informasi/ pengetahuan kepemanduan yang dibutuhkan?	Semuanya itu di kami sudah ada dan di simpan, itu kan juga merupakan dokumen dan arsip juga. Tetapi saya dan temen-temen pemandu disini saya rasa sudah diluar kepala ya kalau bertugas untuk memandu wisatawan. Karena sudah berulang kali dilakukan, jadi dokumen terkait dengan prosedur kepemanduan sudah dipahami betul tanpa harus membuka atau mencari dokumen itu. Selain itu juga memang materi pemandu terus akan di ulang ya, karena memang kita memandu dengan materi budidaya coklat yang ada di sini. Jadi materinya hanya itu saja, yang kita bisa inovasikan itu ya cara penyampaiannya bagaimana agar lebih menarik. Terus untuk wisatawan yang ingin secara mendalam mempelajari mengenai budidaya coklat ataupun pengolahan produk, kita menanganinya dengan memberikan program forum untuk membahas materinya secara lebih detail. Dan itu pastinya ditangani oleh manajer yang ada di sini, karena mereka lebih <i>expert</i> di bidangnya.
Mengembangkan dan memelihara pengetahuan	Apakah pemandu di Kampung Coklat telah melakukan perluasan wawasan secara formal maupun informal, guna meningkatkan pengetahuan umum mengenai; (a) Indonesia (perkembangan ekonomi dan politik), (b) kondisi daerah setempat, (c) fasilitas setempat/ objek wisata.	Sudah menguasai. Tapi hanya sekilas mengenai gambaran secara umumnya saja ya. jadi tidak terlalu mendetail, dan ini ya kita dan temen-temen dikepemanduan memang belum pernah belajar dan mengetahui secara langsung mengenai kondisi-kondisi pariwisata di blitar sini. Artinya mereka belum pernah survey atau langsung mendatangi tempat-tempat itu secara menyeluruh, kan itu sebetulnya juga penting ya guna menambah wawasan kita. Tapi dari pihak Kampung Coklat juga ada rencana untuk melakukan survey keluar dan untuk mempelajari perkembangan wisata Indonesia melalui seminar-seminar gitu. Kami akan seperti itu, tapi masih kita bicarakan ya enakya itu kapan.

3. Mengkoordinasi dan Mengoperasikan Perjalanan Wisata. Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dituntut untuk menjalankan kegiatan wisata yang meliputi bermacam-macam produk dan jasa dari seorang kepemanduan wisata secara perspektif dengan sebenarnya.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Jawaban
Merencanakan kegiatan wisata	1. Apakah pemandu wisata di Kampung Coklat merencanakan kegiatan kepemanduan wisata sesuai dengan dokumen penyelenggara wisata?	Sudah ya itu, ya kalau di sini pemandu berhubungan dengan bagian GRO ya. Terkait dengan informasi mengenai jadwal tiba, terus segmen wisatwannya itu anak-anak atau orang dewasa, dari latar belakang pendidikan apa, terus jumlahnya berapa. Kan waktu pemesanan langsung ke GRO ya. Jadi GRO yang tau untuk itu, ya yang berhubungan dengan penyelenggara wisata ya di

		GRO itu, menyangkut rombongan yang akan datang dari mana, terus permintaannya apa aja atau paket apa yang di pilih.
	2. Apakah perencanaan tersebut telah disesuaikan dengan faktor-faktor berikut: Jumlah rombongan/ jumlah yang mengikuti kepemanduan wisata edukasi di kampung coklat, keinginan wisatawan, jenis paket yang di pilih.	Iya sudah, itu pemandu bekerja sama dengan bagian GRO tadi.
Memberikan penjelasan singkat kepada wisatawan	Apakah pemandu wisata di Kampung Coklat menyambut dan menjelaskan secara singkat mengenai cara pelaksanaan kepemanduan wisata edukasi yang akan dilakukan? Penjelasan tersebut diantaranya adalah: penjelasan mengenai kegiatan dan informasi yang akan diperoleh pada saat proses kepemanduan, prosedur dan peraturan yang harus diaati oleh wisatawan, serta peraturan adat istiadat atau etika kesopanan yang harus diterapkan di wilayah objek wisata Kampung Coklat.	Iya tentu itu ya, karena sebelum melakukan pemanduan kita itu pasti melakukan briefing dulu dengan para wisatawan. Ya terkait dengan kita akan mempelajari apa saja, terus kita juga pastinya akan menyampaikan peraturan yang harus digunakan, tapi itu tidak kaku ya. Artinya di sini yang paling utama ya kita menyampaikan aturan pemakaian perlengkapan pada saat di pembelajaran pembuatan produk coklat ya, di situ kita harus memakai clemek dan penutup kepala. Dan terkait hal itu kita sebagai pemandu harus sampaikan ke para pengunjung.
Menjalin hubungan dengan kalangan industri pariwisata	Apakah pemandu wisata di Kampung Coklat menjalin hubungan baik dengan masyarakat setempat, biro penyelenggara wisata, dan tour travel, guna memperlancar proses kedatangan rombongan wisatawan?	Ya kalau kita sebagai pemandu memang harus berhubungan baik ya. Ya kalau dengan biro atau penyelenggara wisata itu yang menangani memang di resepsionis atau GRO itu tadi. Di situ menangani terkait jadwal kedatangan, dan paket atau permintaan apa saja yang dipilih. Jadi saya hubungannya dengan GRO itu tadi untuk mengetahui latar belakang wisatawan yang akan datang dan paket yang di pilih. Sehingga kami bisa mempersiapkan secara baik untuk menyambut mereka nantinya. Kalau masyarakat ya kita sebatas mengonfirmasikan untuk penyediaan lahan parkir saja ya, guna menampung bus-bus rombongan yang akan datang. Karena untuk parkir kita serahkan ke warga setempat. Terus kalau yang memilih paket makan di sini, kita juga melakukan kerja sama dengan warga yang ada di sekitar sini untuk menyediakan makanan yang kami taruh di stan warung di sini.

4. Menyiapkan dan Menyajikan Informasi Wisata. Unit ini berkaitan dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan untuk menyiapkan dan menyajikan informasi kepada wisatawan.

Elemen Kompetensi	Pedoman Penilaian Kampung Coklat	Jawaban
Menyajikan informasi kepada wisatawan	1. Apakah pemandu wisata di Kampung Coklat memberikan Informasi yang akurat, dan relevan dengan topik kepeemanduan yang akan diberikan?	Iya di kepeemanduan itu ada SOP sendiri ya terkait dengan aturan-aturan atau tahapan memandu di sini. Topik materinya itu kita ada sendiri dan dibuat sesuai kebutuhan paket edukasi yang ada di sini. Jadi seperti yang saya sampaikan tadi, di aturan atau SOP mengenai tahapan materi yang disampaikan di kepeemanduan itu sudah ada ya. Jadi pemandu menyesuaikan dengan tahapan topik yang disampaikan. Ya kalau yang pertama itu kita melakukan orientasi lapangan untuk menyambut kedatangan wisatawan. Kemudian dilanjut dengan materi budidaya coklat, mulai dari pembenihan, perawatan, pemanenan, dan seterusnya sampai ke tahap produksi. Jadi itu kami sudah mempunyai alur kepeemanduan di aturan materi kepeemanduan itu tadi.
	2. Apakah Kedalaman dan keluasan informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan wisatawan?	Iya sudah ya, kalau sebageian besar lho ya. Jadi kalau wisatawan ingin memperoleh materi dan informasi yang lebih spesifik mengani coklat itu ya kami akan mengadakan vorum guna membahas materi yang lebih detail itu. Dan kalau ada vorum itu yang menyampaikan itu pasti langsung manajer kita ya. Contohnya kalau ingin mendalami pengolahan coklat itu yang menyampaikan Pak Imam sebagai ahli dibidang coklat. Terus kalau operasional dan konsep Kampung Coklat itu di sampaikan oleh Pak Akhsin.
	3. Apakah materi yang akan diberikan telah di analisis dan siapkan sesuai dengan latar belakang wisatawan, usia, tingkat pendidikan, dan permintaan khusus wisatawan?	Yang pasti kita memang harus mengetahui itu ya. Kita sebagai pemandu juga sudah paham kalau menangani segmen anak-anak harus dengan kesabaran dan harus dengan keceriaan. Terus untuk yang lebih dewasa kita harus lebih serius dan harus jelas didalam menyampaiakan informasi. Tapi gini ya, saya seringnya memang memnadu pada segmen anak-anak dan segmen wisatawan yang tidak mempunyai latar belakang pendidikan tinggi ya. Kalau rombongan itu dari perguruan tinggi atau mahasiswa itu yang menangani langsung ke Pak Kahsin.
	4. Apakah kegiatan penyampaian materi kepeemanduan dilakukan dengan menggabungkan pendekatan yang menghibur dan pendekatan pembelajaran?	Pastinya kami mengutamakan itu ya. Selain kami di tuntutan untuk dapat menghibur agar tidak bosan pemandu juga di tekankan agar melakukan prosedur kepeemanduan dengan rileks dan fleksibel kepada wisatawan ya, jadi tidak ada peraturan yang kaku. Terus kami tentunya melakukan pendekatan secara pembelajaran ya. Karena kami menjual paket wisata edukasi, jadi didalam proses memandu kita pasti mengarahkan dan menginformasikan mengenai bagaimana cara berbudidaya coklat, dari menanam sampai panen.

		Kemudian kami juga memberikan pembelajaran terkait bagaimana proses pengolahan coklat itu dilakukan di sini, sampai menjadi produk coklat siap jual. Dan kami juga ada fasilitas <i>Cooking Class</i> , di situ kita memberikan pembelajaran bagaimana untuk membuat berbagai macam olahan coklat ya, dan wisatawan dapat langsung mempraktikannya serta hasil dari pembuatan kreasi coklat itu dapat dibawa pulang oleh wisatawan sendiri.
	5. Apakah bahasa yang digunakan dapat dimengerti oleh rombongan wisatawan.	Iya tentunya kita pemandu harus bisa menggunakan bahasa untuk menyampaikan materi dengan jelas.
	6. Apakah pemandu wisata di Kampung Coklat menggunakan teknik di dalam penyampaian materi? Teknik tersebut digunakan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan, antara lain mencakup: humor, bahasa tubuh, teknik bersuara, dan bercerita.	Iya kita pasti tidak datar ya didalam menyampaikan materi itu. Kita sebagai pemandu itu didalam menyampaikan materi harus dapat menarik perhatian wisatawan. Ya kita menggunakan humor dan candaan, terus kita juga sesekali bertanya balik ke mereka. Dan yang paling utama untuk anak-anak itu kita harus dapat menarik perhatian mereka ya dengan pendekatan yang menghibur.
	7. Apakah peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam memandu wisatawan sudah dioperasikan/ digunakan dengan tepat?	Sudah ya. Jadi dari awal kita di briefing dan dilatih sebagai pemandu disini, kita langsung mempraktikkan penggunaan alat memandu yang diterapkan di Kampung Coklat ini. Alatnya itu ada <i>mega phone</i> , ya seperti pengeras suara yang kita bawa itu, terus ada <i>microfone</i> , terus HT juga untuk bekerja sama dengan teman kita untuk menangani jumlah rombongan yang besar.
Berinteraksi dengan wisatawan	1. Apakah pemandu wisata memiliki inisiatif untuk membangkitkan partisipasi wisatawan.	Ya kalau kita sebagai pemandu pastinya bertujuan agar supaya rombongan yang kita pandu tidak bosan ya. Contohnya bisanya saya dan temen-temen itu memiliki inisiatif yang menghibur dan memberikan hadiah ya ke wisatawan. Yang paling sering itu ke anak-anak, jadi agar mereka itu tertarik dengan materi yang disampaikan, dalam proses memandu kita akan mengasih premen atau coklat.
	2. Apakah pemandu wisata memberlakukan sesi tanya jawab kepada wisatawan terkait materi kepemandauan yang diberikan?	Seperti yang tadi, kami pemandu itu juga pastinya mempersilahkan wisatawan untuk melakukan pertanyaan kalau ada yang kurang jelas, dan kami berusaha untuk menjawabnya. Tapi kalau memang yang ditanyakan itu lebih spesifik kami arahkan ke manajer yang ahli ya, untuk menjawab itu.
	3. Apakah pertanyaan dijawab dengan sopan dan benar dan semua anggota rombongan dilibatkan dalam tanya jawab?	Iya kita pastinya sopan dan ramah kepada wisatawan di dalam menjawab permintaan dan keinginan wisatawan.

Lampiran 3

STANDART OPERATIONAL PROCEDURE KARYAWAN PT. KAMPUNG COKLAT BLITAR

1. Jam kerja
 - Senin s/d Jum'at dan Minggu: Jam 07.00 s/d 16.00
 - Sabtu: Jam 06.30 s/d 16.00
2. Izin tidak masuk kerja: Konfirmasi ke nomor HP 085733616424
(Libur koordinasi dengan ketua divisi terkait dan libur 1 bulan maksimal 4x)
3. Berpakaian rapi dan sopan
 - Perempuan memakai hijab dan bersepatu, di usahakan memakai celana warna hitam.
 - Laki-laki memakai tutup kepala dan bersepatu.
4. Training selama 1 bulan (ketentuan berlaku)
 - Setiap minggu evaluasi hasil kerja.
5. Dilarang menggunakan HP / gadget dalam jam kerja (telfon / sms) kecuali ada izin terkait.
6. Istirahat bergantian dalam satu ruangan.
7. Kuku pendek, khusus produksi dilarang memakai perhiasan yang berbahan logam.
8. Setiap hari Sabtu jam 07.00 wajib mengikuti pengajian rutin di pondok.
9. Setiap hari Selasa di minggu pertama dalam awal bulan wajib mengikuti sholat Maghrib berjamaah, dilanjutkan mengikuti Istighosah di mushola PT. Kampung Coklat Blitar.
10. Gaji di terima satu minggu 1x setiap hari Jum'at (di hitung per Jum'at s/d Kamis)

Lampiran 4

STANDART OPERATIONAL PROCEDURE GUEST RECEPTION OFFICER (GRO)

Interaksi Umum

1. Tanggapi dan dekati pengunjung dengan segera
2. Beri salam dan perkenalan singkat
3. Ajukan pertanyaan untuk mengetahui kebutuhan
4. Penuhi kebutuhan pengunjung atau jika perlu alihkan ke staf lain
5. Bila perlu jelaskan paket-paket yang ada
6. Ucapkan terimakasih (bila mungkin dengan nama) dan ajukan apakah ia membutuhkan bantuan yang lain atau tidak
7. Melaksanakan BEO yang sudah diterbitkan
8. Mengkonfirmasi kehadiran tamu dan memandu menuju Kampung Coklat secara teratur
9. Menyiapkan dan memeriksa kesiapan properti dan pesanan
10. Menyambut tamu reserved dengan segera setelah tiba di Kampung Coklat
11. Memandu tamu reserved sesuai dengan BEO
12. Untuk paket atau fasilitas tambahan diluar BEO dikonfirmasi melalui administrasi
13. Standby di area event (Forum, Rapat, Meeting, dll)
14. Memaksimalkan penggunaan alat komunikasi

Tugas Khusus VIP

1. Menyambut tamu VIP dengan segera
2. Mempersilahkan tamu VIP untuk menunggu di ruang tamu
3. Mengantarkan tamu VIP bertemu dengan person yang relevan
4. Mengantarkan tamu VIP untuk showing
5. Menawarkan minuman dan bantuan kepada tamu VIP
6. Standby di area tamu VIP untuk memudahkan koordinasi jika sewaktu-waktu dibutuhkan
7. Menyiapkan parcel untuk tamu VIP

Melayani Tamu lebih dari satu secara bersamaan

1. Tanggapi, sesegera mungkin tamu yang sedang menunggu
2. Cari saat jeda yang tepat dengan tamu pertama, ucapkan permisi dan tanyakan pada pengunjung kedua apa yang dapat anda bantu
3. Tanggapi permintaan pengunjung kedua dan segera kembali kepada yang pertama
4. Lakukan langkah ini berulang-ulang diantara pengunjung tersebut sampai interaksi selesai
5. Dengarkan komplain pengunjung tanpa memotong

Menanggapi Pelayanan yang terlambat

1. Ringkaskan masalahnya dari sudut pandang pengunjung dan tanggapi dengan empati (membangun empati)
2. Jelaskan penyebab keterlambatan
3. Jelaskan langkah yang akan anda lakukan untuk membantu menyelesaikan masalah dan bila perlu ucapkan permisi
4. Periksa ulang dan temui kembali pengunjung tersebut secara teratur untuk selalu memberikan informasi terbaru

Menangani Perselisihan Harga

1. Dengarkan komplain pengunjung tanpa memotong
2. Ringkaskan masalahnya dari sudut pandang pengunjung dan tanggapilah dengan empati (membangun pengertian)
3. Bertanyalah kepada pengunjung untuk mendapatkan informasi tambahan
4. Jelaskan alasan dari biaya yang ditawarkan dan bila mungkin perlihatkan bukti pembayarannya
5. Bila pengunjung puas, mulailah transaksi
6. Bila pengunjung tetap tidak puas, ringkas masalahnya dari sudut pandang pengunjung dan beritahu kepada supervisor

Menangani Pengunjung yang Tidak Sabar

1. Tanggapi kehadiran tamu dan memohon maaf atas keterlambatan
2. Yakinkan bahwa anda akan mengatasi masalahnya sesegera mungkin
3. Tangani masalahnya dengan cepat dan efisien dan bila perlu yakinkan kembali pengunjung yang tidak sabar
4. Berterima kasihlah pada pengunjung karena telah menunggu
5. Setelah masalah selesai, ucapkan terimakasih (dengan nama kalau bisa) dan ucapkan maaf sekali lagi karena kesusahan yang telah terjadi

Bila Jasa yang diinginkan tidak tersedia

1. Memohon maaf karena tidak dapat menyajikan jasa yang diinginkan dan jelaskan mengapa tidak tersedia
2. Dengan tanpa memotong dan jelaskan bahwa anda memahami bahwa ia kecewa
3. Sajikan alternatif. Bila pengunjung tetap tidak puas, beritahu masalahnya pada koordinator anda dari sudut pandang tamu

Lampiran 5

MATERI WISATA EDUKASI KAMPUNG COKLAT

1. Orientasi Lapangan :
 - a. Greeting dan Energizer yang berfungsi memberikan sambutan kepada peserta agar peserta refresh setelah melakukan perjalanan.
 - b. Do'a bersama.
 - c. Pengenalan area Kampung Coklat berikut spesifikasi dan fungsinya.
 - d. Pengenalan berbagai profesi karyawan di Kampung Coklat.
 - e. Pre test
2. Pembenihan
 - a. Pengenalan media untuk menanam benih kakao
 - b. Kualitas benih kakao
 - c. Praktek menanam benih kakao
 - d. Perawatan setelah benih kakao ditanam
 - e. Memilih bibit kakao yang sudah siap ditanam dikebun
 - f. Diskusi
3. Perawatan
 - a. Merawat pohon kakao
 - b. Pemupukan pohon kakao
 - c. Mengenal hama pohon kakao
 - d. Cara mengatasi hama kakao
 - e. Diskusi
4. Pemanenan
 - a. Mengenal buah kakao yang sudah siap panen
 - b. Memetik buah kakao
 - c. Memecah buah kakao
 - d. Menjemur biji kakao
 - e. Sortasi biji Kakao
 - f. Diskusi
5. Pengoalahan Buah kakao
 - a. Proses pengolahan biji kakao menjadi kakao liquor.
 - b. Proses kakao liquor menjadi bubuk coklat dan kakao butter
 - c. Penjelasan manfaat coklat dan makanan yang berbahan coklat
 - d. Penjelasan bahan pembuat produk Gusant
 - e. Praktek mencetak coklat
 - f. Praktek menghias coklat
 - g. Praktek packing
 - h. Diskusi
6. Closing
 - a. Diskusi dengan Pakar (Manajemen, Budidaya Kakao, Chief Gusant dan Pakar Bisnis Kampung Coklat)
 - b. Fun Game dengan konsep Tadabur Alam
 - c. Pertanyaan evaluasi seputar wisata edukasi Kampung Coklat dengan hadiah doorprize (Bibit kakao/ produk Gusant/ souvenir)
 - d. Pemantapan materi
 - e. Foto Bersama

Personal Data

Name / Nickname : Bayu Radiantoro / Bayu

Place, Date of Birth : Blitar, Mei 07, 1995

Gender : Male

Religion : Islam

Citizenship : Indonesian

Address : Desa Jambepawon, RT 001/ RW 001, Kec. Doko, Kabupaten Blitar

Address in Malang : Jalan Kertoraharjo kec. Mojolangu

Contact Person : 085707482950

Email Address : bayuradian75@gmail.com

**Formal Educational Background :**

Year	Education
2001 - 2007	STATE ELEMENTARY SCHOOL (SD) JAMBEPAWON 01
2007 - 2010	STATE JUNIOR HIGH SCHOOL (SMP) 01 WLINGI BLITAR
2010 - 2013	STATE SENIOR HIGH SCHOOL (SMA) 01 TALUN BLITAR

Committe Experience :

Year	Organization	Position
2014	BRAWIJAYA CULTURE AND FOOD FESTIVAL	STAF