

Evaluasi Efektivitas Program Pelatihan Standar Sertifikasi Kompetensi SDM Pariwisata di Destinasi Wisata Lembah Harau Kabupaten 50 Kota

Sylvi Nezi Azwita *
sylvinezi@umsb.ac.id

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Abstrak

Lembah Harau merupakan destinasi wisata alam unggulan di Kabupaten Lima Puluh Kota, Sumatera Barat, yang pengelolaannya melibatkan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dan pelaku usaha pariwisata lokal, namun tingkat sertifikasi kompetensi sumber daya manusia (SDM) di sektor ini masih rendah sehingga berbagai program pelatihan standar sertifikasi kompetensi terus diselenggarakan tanpa evaluasi efektivitas yang memadai. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi efektivitas program pelatihan standar sertifikasi kompetensi SDM pariwisata di destinasi wisata Lembah Harau menggunakan model evaluasi empat level Kirkpatrick, yaitu reaksi, pembelajaran, perilaku, dan hasil. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei terhadap seluruh peserta pelatihan sertifikasi kompetensi (total sampling); data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif berupa skor rata-rata dan Tingkat Capaian Responden (TCR) pada setiap level evaluasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelatihan tersebut [diisi dengan kategori capaian—sangat efektif/efektif/cukup efektif/kurang efektif—pada masing-masing level Kirkpatrick sesuai hasil pengolahan data]. Temuan ini menegaskan pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap program pelatihan sertifikasi kompetensi agar benar-benar berdampak pada peningkatan kualitas layanan destinasi. Penelitian ini merekomendasikan penguatan tindak lanjut pascapelatihan (monitoring perilaku kerja) serta pengukuran dampak jangka panjang terhadap kinerja pengelolaan destinasi Lembah Harau.

Kata Kunci: evaluasi pelatihan, sertifikasi kompetensi, SDM pariwisata, model Kirkpatrick, Lembah Harau

Abstract

Lembah Harau is a leading natural tourism destination in Lima Puluh Kota Regency, West Sumatra, whose management involves a Tourism Awareness Group (Pokdarwis) and local tourism business actors; however, the level of human resource (HR) competency certification in this sector remains low, so various competency-certification standard training programs continue to be held without adequate effectiveness evaluation. This study aims to evaluate the effectiveness of the competency-certification standard training program for tourism HR at the Lembah Harau destination using Kirkpatrick's four-level evaluation model, namely reaction, learning, behavior, and results. The study employs a quantitative descriptive approach with a survey method covering all training participants (total sampling); data were collected through Likert-scale questionnaires, observation, and documentation, then analyzed using descriptive statistics in the form of mean scores and Respondent Achievement Level (TCR) at each evaluation level. The results show that the training program [insert the achievement category—highly effective/effective/fairly effective/less effective—at each Kirkpatrick level according to the processed data]. These findings underline the importance of continuous evaluation of competency-certification training programs so that they genuinely improve destination service quality. This study recommends strengthening post-training follow-up (monitoring of work behavior) and measuring the long-term impact on the performance of Lembah Harau destination management.

Keywords: training evaluation, competency certification, tourism HR, Kirkpatrick model, Lembah Harau

PENDAHULUAN

Lembah Harau di Nagari Harau dan Nagari Tarantang, Kecamatan Harau, Kabupaten Lima Puluh Kota, merupakan salah satu destinasi wisata alam unggulan Sumatera Barat yang dikelilingi tebing granit berwarna-warni setinggi 100–500 meter dan menjadi kawasan konservasi di bawah pengelolaan Balai Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA) bersama Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Lima Puluh Kota. Sebagai destinasi dengan jumlah kunjungan yang tinggi, keberlanjutan pengelolaannya sangat bergantung pada kualitas SDM pariwisata yang terlibat langsung, mulai dari kelompok sadar wisata (Pokdarwis), pemandu, pengelola homestay, hingga pelaku usaha kuliner dan suvenir di sekitar kawasan.

Berbagai kajian menunjukkan bahwa pengelolaan Lembah Harau masih menghadapi persoalan manajerial, termasuk fungsi-fungsi manajemen yang belum berjalan optimal serta lemahnya pengawasan terhadap berkembangnya atraksi dan sarana wisata yang dikelola pihak swasta (Yusman et al., 2021). Kajian keberlanjutan kawasan juga mengindikasikan bahwa Taman Wisata Alam Lembah Harau berada pada kategori cukup berkelanjutan, dengan dimensi ekologi dan daya dukung kawasan sebagai atribut paling sensitif yang perlu dikelola secara hati-hati (Yolanda et al., 2024a; Yolanda et al., 2024b). Kondisi ini menegaskan bahwa peningkatan kapasitas SDM pengelola melalui pelatihan dan sertifikasi kompetensi menjadi salah satu instrumen penting untuk menjaga kualitas pengelolaan destinasi secara berkelanjutan.

Pemerintah Indonesia telah mengatur sertifikasi kompetensi kerja di bidang kepariwisataan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2023, sebagai landasan untuk memastikan tenaga kerja pariwisata memiliki kompetensi yang terstandardisasi dan diakui. Sertifikasi kompetensi juga terbukti berperan dalam menanggulangi pengangguran dan meningkatkan kesiapan kerja lulusan maupun pelaku wisata di berbagai daerah (Padmavati & Pradana, 2023), sementara pendidikan dan pelatihan yang tepat sasaran terbukti meningkatkan kompetensi serta berdampak pada kinerja tenaga kerja pariwisata, sebagaimana ditemukan pada studi terhadap pramuwisata di Bali (Purnomo et al., 2016). Namun demikian, keberhasilan sebuah program pelatihan tidak dapat diasumsikan begitu saja tanpa evaluasi sistematis terhadap reaksi peserta, penguasaan materi, perubahan perilaku kerja, hingga dampak nyata terhadap hasil kerja atau layanan destinasi.

Sejauh ini, program pelatihan standar sertifikasi kompetensi SDM pariwisata di Lembah Harau telah beberapa kali diselenggarakan oleh pemerintah daerah maupun perguruan tinggi, namun evaluasi menyeluruh terhadap efektivitasnya—khususnya menggunakan kerangka evaluasi pelatihan yang komprehensif seperti model Kirkpatrick—masih belum banyak dilakukan. Padahal, model Kirkpatrick memungkinkan evaluasi program pelatihan dilakukan secara berjenjang pada empat level, yaitu reaksi peserta terhadap pelatihan, peningkatan pengetahuan/keterampilan (pembelajaran), perubahan perilaku kerja di lapangan, dan hasil akhir yang berdampak pada kinerja organisasi maupun kualitas layanan (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2016).

Penelitian ini memberikan kebaruan dengan menerapkan model evaluasi empat level tersebut secara spesifik pada program pelatihan sertifikasi kompetensi SDM pariwisata di destinasi cagar alam yang dikelola secara kolaboratif oleh pemerintah dan komunitas lokal. Tujuan penelitian ini adalah: (1) mendeskripsikan reaksi peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan; (2) mengukur peningkatan pembelajaran (pengetahuan dan keterampilan) peserta; (3) mengevaluasi perubahan perilaku kerja peserta pascapelatihan; dan (4) menganalisis

hasil/dampak pelatihan terhadap kualitas pengelolaan destinasi wisata Lembah Harau. Hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Lima Puluh Kota serta lembaga sertifikasi profesi dalam merancang program pelatihan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei untuk mengevaluasi efektivitas program pelatihan. Penelitian dilaksanakan di destinasi wisata Lembah Harau, Kecamatan Harau, Kabupaten Lima Puluh Kota, Sumatera Barat, pada [bulan-tahun pelaksanaan diisi sesuai jadwal penelitian]. Populasi penelitian adalah seluruh peserta program pelatihan standar sertifikasi kompetensi SDM pariwisata di Lembah Harau, meliputi anggota Pokdarwis, pemandu wisata, dan pengelola usaha wisata (homestay, kuliner, souvenir) yang telah mengikuti pelatihan, dengan jumlah populasi [$n = \dots$ orang]. Mengingat populasi yang relatif terbatas, penarikan sampel menggunakan sampling jenuh (total sampling).

Variabel penelitian mengacu pada empat level model evaluasi Kirkpatrick, yaitu: (1) reaksi (reaction), mengukur kepuasan dan persepsi peserta terhadap materi, instruktur, dan penyelenggaraan pelatihan; (2) pembelajaran (learning), mengukur peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta melalui perbandingan pre-test dan post-test; (3) perilaku (behavior), mengukur perubahan penerapan kompetensi dalam pekerjaan sehari-hari di destinasi pascapelatihan; dan (4) hasil (results), mengukur dampak pelatihan terhadap kualitas layanan dan kinerja pengelolaan destinasi wisata secara keseluruhan. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup berskala Likert 1–5 untuk level reaksi dan perilaku, instrumen pre-test/post-test untuk level pembelajaran, serta observasi lapangan dan dokumentasi (data kunjungan, keluhan wisatawan, dan sertifikat kompetensi) untuk level hasil.

Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif berupa distribusi frekuensi, skor rata-rata, dan Tingkat Capaian Responden (TCR) pada masing-masing level Kirkpatrick, yang selanjutnya dikategorikan ke dalam interval kelas efektivitas (sangat efektif, efektif, cukup efektif, kurang efektif, tidak efektif) mengacu pada rentang skala Likert yang digunakan (Sugiyono, 2019). Perbandingan skor pre-test dan post-test pada level pembelajaran diuji menggunakan uji beda rata-rata (paired sample t-test) untuk mengetahui signifikansi peningkatan pengetahuan/keterampilan peserta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada level reaksi, peserta pelatihan umumnya diharapkan memberikan penilaian positif terhadap kesesuaian materi, kompetensi instruktur, dan kenyamanan penyelenggaraan pelatihan sertifikasi kompetensi, sejalan dengan prinsip bahwa level reaksi berfungsi memverifikasi apakah pelatihan dianggap relevan dan bermanfaat oleh pesertanya sebagai tahap awal keberhasilan pelatihan (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2016). Pada konteks Lembah Harau, aspek kepuasan ini penting mengingat peserta pelatihan umumnya adalah pelaku usaha lokal dan anggota Pokdarwis dengan latar belakang pendidikan formal yang beragam, sehingga metode penyampaian materi yang aplikatif dan kontekstual dengan kondisi lapangan menjadi kunci penerimaan pelatihan.

Pada level pembelajaran, efektivitas pelatihan tercermin dari peningkatan skor post-test dibandingkan pre-test, yang mengindikasikan penyerapan materi terkait standar kompetensi

kerja bidang kepariwisataan sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2023. Peningkatan kompetensi teknis melalui pelatihan telah terbukti pada berbagai konteks pariwisata lain memberikan dampak positif terhadap kinerja tenaga kerja pariwisata (Purnomo et al., 2016), sehingga pola serupa diproyeksikan berlaku pada peserta pelatihan di Lembah Harau apabila materi pelatihan dirancang sesuai kebutuhan riil pengelolaan destinasi.

Pada level perilaku, evaluasi difokuskan pada sejauh mana peserta benar-benar menerapkan kompetensi yang diperoleh dalam pekerjaan sehari-hari di kawasan Lembah Harau, misalnya dalam pemanduan wisata, penataan homestay, atau pengelolaan sampah dan kebersihan kawasan. Level ini penting karena keterserapan pengetahuan pada level pembelajaran tidak serta-merta berubah menjadi praktik kerja yang konsisten tanpa adanya dukungan lingkungan kerja dan monitoring pascapelatihan. Mengingat pengelolaan Lembah Harau masih menghadapi kendala fungsi manajemen dan pengawasan yang belum optimal (Yusman et al., 2021), penguatan sistem pendampingan pascapelatihan menjadi faktor penentu keberhasilan transfer perilaku ini.

Pada level hasil, dampak pelatihan idealnya tercermin pada peningkatan kualitas layanan destinasi secara keseluruhan, seperti berkurangnya keluhan wisatawan, meningkatnya jumlah pelaku usaha bersertifikat kompetensi, atau membaiknya pengelolaan daya dukung kawasan sejalan dengan status keberlanjutan Lembah Harau yang berada pada kategori cukup berkelanjutan dan masih memerlukan penguatan pada dimensi ekologi dan sarana prasarana (Yolanda et al., 2024a; Yolanda et al., 2024b). Sertifikasi kompetensi yang efektif juga diharapkan berkontribusi pada penguatan daya saing SDM pariwisata setempat, sebagaimana ditemukan pada studi implementasi sertifikasi kompetensi bidang pariwisata di daerah lain (Padmavati & Pradana, 2023). Secara keseluruhan [diisi dengan simpulan tingkat efektivitas program pelatihan berdasarkan keempat level, sesuai hasil pengolahan data lapangan].

PENUTUP

Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas program pelatihan standar sertifikasi kompetensi SDM pariwisata di destinasi wisata Lembah Harau perlu dinilai secara berjenjang melalui empat level Kirkpatrick—reaksi, pembelajaran, perilaku, dan hasil—karena keberhasilan pada satu level tidak menjamin keberhasilan pada level berikutnya [kesimpulan akhir agar disesuaikan dengan hasil uji statistik yang diperoleh]. Program pelatihan yang hanya dievaluasi dari sisi kepuasan peserta (reaksi) berisiko memberikan gambaran keberhasilan yang bersifat semu apabila tidak diikuti dengan perubahan perilaku kerja dan dampak nyata terhadap kualitas pengelolaan destinasi.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Lima Puluh Kota bersama lembaga sertifikasi profesi terkait merancang mekanisme monitoring dan pendampingan pascapelatihan secara berkala untuk memastikan transfer kompetensi ke dalam praktik kerja nyata di Lembah Harau. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas evaluasi pada beberapa program pelatihan sertifikasi kompetensi di destinasi wisata alam sejenis di Sumatera Barat serta mempertimbangkan pendekatan longitudinal untuk menangkap dampak jangka panjang pelatihan terhadap kinerja destinasi.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kirkpatrick, J. D., & Kirkpatrick, W. K. (2016). *Kirkpatrick's Four Levels of Training Evaluation*. Alexandria, VA: ATD Press.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Padmavati, A., & Pradana, C. E. (2023). Implementasi Sertifikasi Kompetensi Kerja Bidang Pariwisata dalam Upaya Menanggulangi Tingkat Pengangguran. *Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 3(2), 66–76. <https://doi.org/10.57178/jer.v5i2.371>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2023 tentang Sertifikasi Kompetensi Kerja di Bidang Kepariwisata.
- Purnomo, D., Sudana, I. P., & Mananda, I. G. P. B. S. (2016). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kompetensi serta Dampaknya pada Kinerja Pramuwisata Bali. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 4(2), 51–57. <https://doi.org/10.24843/IPTA.2016.v04.i02.p11>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yolanda, P., Soekmadi, R., & Prihadi, N. (2024a). Status Keberlanjutan Taman Wisata Alam Lembah Harau di Kabupaten Lima Puluh Kota. *Jurnal Ilmu Lingkungan*, 22(5), 1316–1325. <https://doi.org/10.14710/jil.22.5.1316-1325>
- Yolanda, P., Soekmadi, R., Prihadi, N., & Adhi, R. P. (2024b). Analisis Keberlanjutan Taman Wisata Alam Lembah Harau di Kabupaten Lima Puluh Kota. *Jurnal Teknologi Lingkungan*, 25(1), 48–58.
- Yusman, D., Effendi, N., & Ifdal, I. (2021). Manajemen Kawasan Wisata Lembah Harau Kabupaten Lima Puluh Kota. *Menara Ilmu*, 15(1), 32–41.