

## **WORKSHOP PENINGKATAN KAPASITAS DAN KAPABILITAS SOFTSKILL DAN SADAR WISATA KARYAWAN HOTEL FOVERE BANDARA SEMARANG**

**Azis Nur Rosyid<sup>1</sup>, Artin Bayu Mukti<sup>2</sup>, WM. Aulia<sup>3</sup>**  
<sup>1,2,3</sup> Fakultas Vokasi, Universitas Stikubank, Semarang, Indonesia  
<sup>1</sup>[\\*azis\\_fpar@edu.unisbank.ac.id](mailto:azis_fpar@edu.unisbank.ac.id), <sup>2</sup>[bayu\\_fpar@edu.unisbank.ac.id](mailto:bayu_fpar@edu.unisbank.ac.id),  
<sup>3</sup>[wahyumafatikhulaulia@edu.unisbank.ac.id](mailto:wahyumafatikhulaulia@edu.unisbank.ac.id)

### **Abstrak**

Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan kapabilitas dari sumberdaya manusia di hotel fovere bandara semarang, tidak hanya kemampuan hard skill melainkan juga kemampuan soft skill serta pengetahuan di bidang pariwisata. Bentuk kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas kapabilitas soft skill dan sadar wisata karyawan Hotel Fovere Bandara Semarang meliputi memberikan penjelasan tentang pengembangan pelayanan prima, memberikan penjelasan tentang Sadar Wisata, Kedisiplinan, Hygiene & Sanitasi, Pemasaran, dan Penerapan Protokol Kesehatan. Waktu pelaksanaan adalah hari rabu, kamis dan jumat, hari itu dipilih karena sudah terjadi kesepakatan dengan pengelola hotel Fovere Bandara Semarang. Sedangkan jumlah jam dalam pelaksanaan kegiatan adalah 24 (dua puluh empat) jam yang terdiri dari 2 (dua) sesi pelaksanaan yaitu sesi pemberian materi dan sesi Praktek. Hasil evaluasi dilihat dari antusiasme peserta dalam menyampaikan pendapat dan pegalaman, dapat menerapkan metode pelayanan dengan cara tersenyum, cara menyapa tamu/konsumen, cara menggunakan alat kebersihan, dan cara berkomunikasi serta mengerti metode pengembangan diri untuk lebih menarik dan selalu siap membantu tamu, serta memahami teknik pemasaran yang tepat dan memahami penerapan protokol kesehatan di lingkungan pelayanan umum. Dapat disimpulkan bahwa peserta semakin tahu arti pentingnya sadar wisata, pengembangan pelayanan prima, hygiene & sanitasi, psychology pelayanan, kepedulian terhadap tamu, dan teknik pengelolaan dan pengembangan potensi, serta penerapan protokol kesehatan. Peserta semakin paham tentang kebersihan diri dan kebersihan lingkungan kerja serta disiplin kerja. Peserta semakin mengetahui cara senyum, cara menyapa, cara salam, dan cara berkomunikasi. Dan peserta semakin meningkat rasa kepercayaan dirinya dalam menjalankan pekerjaannya.

**Kata kunci:** kapasitas, kapabilitas,softskill, sadar wisata

### **Abstract**

*This service aims to increase the capacity and capability of human resources at the Semarang airport fovere hotel, not only hard skills but also soft skills and knowledge in the field of tourism. The form of workshop activities to increase the capacity and capability of soft skills and tourism awareness for employees of Hotel Fovere Airport Semarang includes providing explanations on the development of excellent service, providing explanations on Tourism Awareness, Discipline, Hygiene & Sanitation, Marketing, and Application of Health Protocols. The implementation time is Wednesday, Thursday and Friday, the day was chosen because an agreement has been reached with the hotel manager Fovere Airport Semarang. While the number of hours in the implementation of the activity is 24 (twenty four) hours which consists of 2 (two) implementation sessions, namely the session of providing material and the practice session. The results of the evaluation were seen from the enthusiasm of participants in expressing opinions and experiences, being able to apply service methods by smiling, how to greet guests/customers, how to use cleaning tools, and how to communicate and understand self-development methods to be more attractive and always ready to help guests, and understand appropriate marketing techniques and understand the application of health protocols in the public service environment. It can be concluded that the participants are increasingly aware of the importance of tourism awareness, development of excellent service, hygiene & sanitation, service psychology, caring for guests, and potential management and development techniques, as well as the application of health protocols. Participants understand more about personal hygiene and cleanliness of the work environment as well as work discipline. Participants increasingly know how to smile, how to say hello, how to greet, and how to communicate. And the participants increased their self-confidence in carrying out their work.*

**Keywords:** capacity, capability, soft skill, tourism awareness

## PENDAHULUAN

Hotel Fovere Bandara Semarang terdiri dari 2 lantai, memiliki fasilitas 35 Guest Room, Cafe & Restaurant, Wi Fi, LCD TV 32'Free Airport Pick Up. Dan untuk type kamar mulai dari Standart, Superior, Deluxe dan Executive. Untuk kenyamanan tamu, Hotel Fovere Bandara Semarang berkesan minimalis dan nyaman untuk dipandang. Tampak bersih dan rapi, mewakili gaya hidup masa kini yang mendambakan suasana praktis sekaligus menenangkan jiwa.

Dengan semakin ketatnya persaingan hotel di kota Semarang maka kapasitas dan kapabilitas dari sumberdaya manusia terutama di bidang perhotelan menjadi sangat penting, tidak hanya kemampuan hard skill melainkan juga kemampuan soft skill serta pengetahuan di bidang pariwisata. Peningkatan kemampuan hard skill dan soft skill perlu ditunjang dengan upaya-upaya salah satunya dengan penyelenggaraan workshop. Selain nantinya akan meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan bagi karyawan hotel, luaran yang diharapkan berupa tulisan dalam jurnal abdimas, sehingga dapat memberikan tambahan pengetahuan serta upaya implementatif dari peningkatan kapasitas dan kapabilitas karyawan, khususnya di Hotel Fovere Bandara Semarang, Kegiatan ini dilaksanakan dalam bentuk workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas karyawan dalam *soft skill* dan pengetahuan tentang sadar wisata melalui penerapan sapta pesona.

## METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Bentuk dari kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas *soft skill* dan sadar wisata karyawan Hotel Fovere Bandara Semarang meliputi memberikan penjelasan tentang pengembangan pelayanan prima, memberikan penjelasan tentang Sadar Wisata, Kedisiplinan, Hygiene & Sanitasi, Pemasaran, dan Penerapan Protokol Kesehatan. Waktu efektif yang digunakan dalam kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas *soft skill* dan sadar wisata karyawan Hotel Fovere Bandara Semarang adalah hari rabu, kamis dan jumat, hari itu dipilih karena sudah terjadi kesepakatan dengan pengelola hotel Fovere Bandara Semarang. Sedangkan jumlah jam dalam pelaksanaan kegiatan adalah 24 (dua puluh empat) jam yang terdiri dari 2 (dua) sesi pelaksanaan yaitu sesi pemberian materi dan sesi Praktek pada tanggal 18 sampai dengan 20 Agustus 2021, dengan jumlah peserta setiap kegiatan pelatihan adalah 12 orang. Pada akhir kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas *soft skill* dan sadar wisata karyawan Hotel Fovere Bandara Semarang, dilakukan evaluasi terhadap kegiatan tersebut yang terdiri dari 2 (dua) jenis evaluasi yaitu, tingkat keberhasilan dan indikator keberhasilan.

Pariwisata dapat diterjemahkan sebagai sistem yang mengaitkan antara lingkungan fisik, ekonomi, dan sosial budaya, dan industri dalam upaya unntuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang yang dilakukan keluar lingkungan tempat tinggal atau tempat kerjanya dengan motivasi selain mencari nafkah di tempat tujuannya dan sekaligus mempertimbangkan dampak yang ditimbulkan terhadap alam dan budaya. Beberapa ahli mendefinisikan pariwisata sebagai berikut:

- a) Menurut E. Guyer Freuler, pariwisata dalam artian modern merupakan fenomena dari jaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan akan kesehatan dan pergantian hawa, penilaian yang sadar dan menumbuhkan (cinta) terhadap keindahan alam.
- b) Menurut Hunziker dan K. Krapt, tourism is totally of the relationship and phenomena arising from the travel and stay of strangers (ortsfremde), provide the stay does not imply the establishment of a permanent resident (pariwisata adalah hubungan dan fenomena yang timbul dari perjalanan dan menetapnya orang asing, menyediakan tempat tinggal bukan berarti penduduk tetap).

Peningkatan peran masyarakat dalam pembangunan kepariwisataan memerlukan berbagai upaya pemberdayaan (empowerment), agar masyarakat dapat berperan lebih aktif dan optimal serta sekaligus menerima manfaat positif dari kegiatan pembangunan yang dilaksanakan untuk peningkatan kesejahteraannya. Pemberdayaan Masyarakat dalam konteks pembangunan kepariwisataan, Renstra (2010) dalam buku pedoman kelompok sadar wisata mendefinisikan pembangunan pariwisata sebagai berikut :

“Upaya penguatan dan peningkatan kapasitas, peran dan inisiatif masyarakat sebagai salah satu pemangku kepentingan, untuk dapat berpartisipasi dan berperan aktif sebagai subjek atau pelaku maupun sebagai penerima manfaat dalam pengembangan kepariwisataan secara berkelanjutan”

Definisi tersebut menegaskan posisi penting masyarakat dalam kegiatan pembangunan, yaitu masyarakat sebagai subjek atau pelaku pembangunan; dan masyarakat sebagai penerima manfaat

pembangunan. Masyarakat sebagai subyek atau pelaku pembangunan, mengandung arti, bahwa masyarakat menjadi pelaku penting yang harus terlibat secara aktif dalam proses perencanaan dan pengembangan kepariwisataan, bersama-sama dengan pemangku kepentingan terkait lainnya baik dari pemerintah maupun swasta. Dalam fungsinya sebagai subjek atau pelaku masyarakat memiliki peran dan tanggung jawab untuk bersama-sama mendorong keberhasilan pengembangan kepariwisataan di wilayahnya.

Masyarakat sebagai penerima manfaat, mengandung arti, bahwa masyarakat diharapkan dapat memperoleh nilai manfaat ekonomi yang berarti dari pengembangan kegiatan kepariwisataan untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan sosial masyarakat yang bersangkutan. Dalam kerangka pembangunan kepariwisataan tersebut, salah satu aspek mendasar bagi keberhasilan pembangunan kepariwisataan adalah dapat diciptakannya lingkungan dan suasana kondusif yang mendorong tumbuh dan berkembangnya kegiatan kepariwisataan di suatu tempat. Iklim atau lingkungan kondusif tersebut terutama dikaitkan dengan perwujudan Sadar Wisata dan Sapta Pesona yang dikembangkan secara konsisten di kalangan masyarakat yang tinggal di sekitar destinasi pariwisata. Pengembangan pariwisata bertujuan memberikan keuntungan bagi wisatawan maupun warga setempat. Basis pengembangan pariwisata adalah potensi sumber daya keragaman budaya, seni, dan alam (pesona alam). Pengembangan sumber daya tersebut dikelola melalui pendekatan peningkatan nilai tambah sumber daya secara terpadu antara pengembangan produk pariwisata dan pengembangan pemasaran pariwisata melalui pendekatan pemberdayaan masyarakat lokal dalam rangka pengembangan pariwisata.

Elfindri, dkk (2011: 10) mendefinisikan soft skill sebagai keterampilan hidup yang sangat menentukan keberhasilan seseorang, yang wujudnya antara lain berupa kerja keras, eksekutor, jujur, visioner, dan disiplin. Untuk lebih lanjutnya yaitu bahwa soft skill merupakan keterampilan dan kecakapan hidup yang harus dimiliki baik untuk sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta berhubungan dengan Sang Pencipta. Soft skill sangat diperlukan untuk kecakapan hidup seseorang.

Aribowo dan Sailah (2008:17) mengemukakan bahwa: "Soft skill adalah keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (termasuk dengan dirinya sendiri).

Dari definisi yang telah disebutkan di atas maka dapat disimpulkan bahwa soft skill pada dasarnya merupakan kemampuan yang sudah melekat pada diri seseorang, namun hal itu dapat dikembangkan dengan maksimal dan digunakan untuk kebutuhan dalam dunia pekerjaan sebagai pelengkap dari kemampuan hard skill. Karena seorang pekerja dapat dikategorikan baik jika telah memiliki hard skill dan soft skill yang baik juga, sehingga keberadaan antara hard skill dan soft skill sebaiknya seimbang, seiring, dan sejalan.

Dimensi dan indikator Soft Skill menurut Molan (2014:48) sebagai berikut :

1. Kesadaran Diri, indikatornya adalah bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan
2. Manajemen diri, indikatornya adalah memiliki rasa percaya diri dalam menyelesaikan masalah
3. Motivasi diri dengan indikatornya :
  - a. kemampuan mengatur diri sendiri
  - b. kemampuan mentaati segala peraturan yang berlaku
4. Empati, indikatornya adalah kemampuan dalam membina sosialisasi yang baik antar karyawan
5. Keterampilan sosial, indikatornya adalah berbagi pengetahuan dengan orang lain mengenai pekerjaan.

## HASIL PELAKSANAAN DAN PEMBAHASAN

Workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas kapabilitas *soft skill* dan sadar wisata karyawan Hotel Fovere Bandara Semarang dibuat supaya peserta (khalayak sasaran) merasa memiliki dan peduli terhadap sumber daya dan potensi hotel serta tamu/konsumen yang bisa berimbas pada hasil pekerjaan serta kepuasan tamu / konsumen.

Partisipasi peserta (khalayak sasaran) juga terlihat pada waktu sesi tanya jawab tentang sadar wisata dan psychology pelayanan, serta teknik pemasaran dan penerapan protokol kesehatan dengan berbagai macam pertanyaan yang disampaikan, sehingga membuat suasana workshop semakin hidup dan menyenangkan.

Secara keseluruhan dari kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas kapabilitas *soft skill* dan sadar wisata karyawan Hotel Fovere Bandara Semarang yang telah dilaksanakan, partisipasi peserta (khalayak sasaran) menyatakan puas dan antusias. Peserta (khalayak sasaran) juga berharap di tahun-tahun berikutnya akan ada kegiatan berkelanjutan guna menambah pengetahuan, ketrampilan, dan sikap bagi karyawan hotel Fovere Bandara Semarang.



Gambar 1. Pembekalan materi great personality



Gambar 2. Mind Game Discipline



Studi Kasus dan Diskusi

Hasil evaluasi terhadap kegiatan tersebut yang terdiri dari 2 (dua) jenis evaluasi yaitu:

a. Tingkat Keberhasilan

Pada evaluasi kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas kapabilitas *soft skill* dan sadar wisata karyawan Hotel Fovere Bandara Semarang, tingkat keberhasilan yang diharapkan adalah seluruh peserta sudah memahami pentingnya pengembangan pelayanan prima, teknik pemasaran, penerapan protokol kesehatan, untuk meningkatkan kemampuan pelayanan yang lebih baik lagi, dan lebih mengerti serta memahami tentang sadar wisata, Hygiene & Sanitasi dan psikologi pelayanan selanjutnya menerapkannya di dalam tugas sehari-hari, sehingga pelayanan dan kepedulian terhadap tamu meningkat.

b. Indikator Keberhasilan

Pada proses indikator keberhasilan kegiatan ini dilihat dari keseluruhan aktivitas peserta selama mengikuti kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas kapabilitas *soft skill* dan sadar wisata karyawan Hotel Fovere Bandara Semarang yaitu antusiasme menyampaikan pendapat dan pengalaman, dapat menerapkan metode pelayanan dengan cara tersenyum, cara menyapa tamu/konsumen, cara menggunakan alat kebersihan, dan cara berkomunikasi serta mengerti metode pengembangan diri untuk lebih menarik dan selalu siap membantu tamu, serta memahami teknik pemasaran yang tepat dan memahami penerapan protokol kesehatan di lingkungan pelayanan umum. Partisipasi khalayak sasaran sangat antusias, ini terbukti dari jumlah peserta yaitu 12 orang, tidak hanya itu saja, peserta pun dalam menerima workshop sangat menikmati dan nyaman dengan suasana keceriaan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas kapabilitas *soft skill* dan sadar wisata karyawan Hotel Fovere Bandara Semarang dapat disimpulkan bahwa, peserta semakin tahu arti pentingnya sadar wisata, pengembangan pelayanan prima, hygiene & sanitasi, psikologi pelayanan, kepedulian terhadap tamu, dan teknik pengelolaan dan pengembangan potensi, serta penerapan protokol kesehatan. Peserta semakin paham tentang kebersihan diri dan kebersihan lingkungan kerja serta disiplin kerja. Peserta semakin mengetahui cara senyum, cara menyapa, cara salam, dan cara berkomunikasi. Dan peserta semakin meningkat rasa kepercayaan dirinya dalam menjalankan pekerjaannya.

### Saran

Supaya kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas kapabilitas *soft skill* dan sadar wisata karyawan Hotel Fovere Bandara Semarang dibuat sebagai kegiatan yang berkelanjutan agar semangat para

karyawan terus meningkat. Hendaknya kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas kapabilitas *soft skill* dan sadar wisata karyawan Hotel Fovere Bandara Semarang, ditambahkan pada peningkatan kompetensi pada setiap bidang hotel sehingga dapat menambahkan kemampuan dalam diri peserta.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aribowo Dan Illah Sailah. (2008). Pengembangan Soft Skills Di Perguruan Tinggi. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Elfindri, Dkk. (2011). Soft Skills Untuk Pendidik. Jakarta: Baduose Media.
- Molan, Benyamin. (2014). Perilaku Organisasi Buku 2. Jakarta : Ufuk Timur.
- Rahim Firmansya, Pedoman Kelompok Sadar Wisata, (Jakarta: Direktur Jenderal Pengembangan Destinasi Pariwisata Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2012), hlm 4 – 5
- Ismayanti, dkk, Pariwisata dan Isu Kontemporer, (Jakarta: CV Garuda Mas Sejahtera, 2015), hlm. 3
- Oka Yoeti, Pengantar Ilmu Pariwisata, (Bandung: Angkasa, 1983), hlm. 114