

## **Kepuasan Peserta Pelatihan Terhadap Pelaksanaan Pelatihan Bahasa Jepang di Desa Wisata Mas Ubud, Kabupaten Gianyar**

**I Nyoman Meirejeki<sup>1</sup>, I Wayan Nurjaya<sup>2</sup>, Lien Darlina<sup>3</sup>, Luh Mei Wahyuni<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali, Indonesia

<sup>4</sup>Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bali, Indonesia

<sup>1</sup>nyomanmeirejeki@pnb.ac.id

**Abstrak:** Dalam upaya meningkatkan kualitas sumberdaya manusia di bidang pariwisata, Desa Mas Ubud bekerjasama dengan Politeknik Negeri Bali, melakukan pelatihan Bahasa Jepang. Jumlah peserta pelatihan ditentukan oleh kepala desa, sebanyak 30 orang, diutamakan para pemilik *homestay*, sekaligus menjadi responden dalam penelitian ini. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, observasi dan wawancara. Dalam menilai keberhasilan pelatihan ini akan dilihat dari 4 kompetensi yaitu kompetensi pedagogik, kompetensi professional, kompetensi kepribadian dan kompetensi sosial. Dari hasil analisis dengan metode *Importance-Performance Analysis* diperoleh nilai rata-rata sebesar 100,92%, artinya secara keseluruhan peserta pelatihan sudah puas terhadap kinerja pelatih, meskipun demikian ada satu kompetensi yang masih dianggap kurang yaitu kompetensi pedagogik dengan tingkat kesesuaian sebesar 99,72%. Untuk meningkatkan kualitas pelatihan, ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian yaitu: Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan pelatihan, pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran, pemberian umpan balik terhadap tugas dan kemampuan memberi contoh relevan.

**Kata kunci:** pelatihan, kepuasan, evaluasi, kompetensi

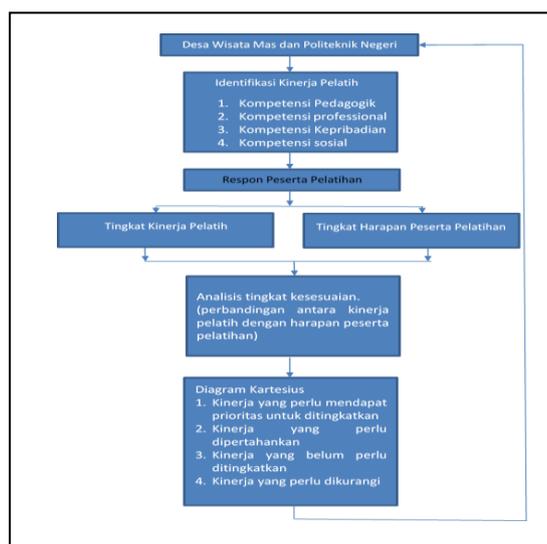
**Abstract:** *In an effort to improve the quality of human resources in the tourism sector, Mas Ubud Village in collaboration with the Bali State Polytechnic, conducts Japanese language training. The number of training participants was determined by the village head, as many as 30 people, prioritized by the homestay owners, as well as being the respondents in this study. Data were collected using questionnaires, observation and interviews. In assessing the success of this training, it will be seen from 4 competencies, namely pedagogical competence, professional competence, personal competence and social competence. From the results of the analysis using the Importance-Performance Analysis method, it was obtained an average value of 100.92%, meaning that overall the training participants were satisfied with the trainer's performance, however there is one competency that is still considered lacking, namely pedagogic competence with a suitability level of 99.72. %. To improve the quality of training, there are several things that need attention, namely: Regularity and order in the implementation of training, the use of media and learning technology, providing feedback on assignments and the ability to provide relevant examples.*

**Keywords:** *training, satisfaction, evaluation, competence*

## I. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan penggerak perekonomian nasional yang potensial karena dengan adanya pariwisata suatu negara bisa memperoleh pendapatan untuk menggerakkan perekonomiannya. Menurut Kalebos (2016), adanya pariwisata juga akan menumbuhkan usaha-usaha ekonomi yang saling merangkai dan menunjang kegiatannya sehingga dapat meningkatkan pendapatan masyarakat. Desa wisata merupakan salah satu alternatif untuk dapat menggerakkan pariwisata yang diharapkan dapat memberikan dampak langsung terhadap masyarakat desa. Adanya program desa wisata akan memberikan manfaat-manfaat yang berguna untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat didalamnya, seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia (PMPRI) Nomor 29 Tahun 2015. PMPRI ini berisi tentang pengembangan wisata berbasis pedesaan (desa wisata) akan menggerakkan aktifitas ekonomi pariwisata dipedesaan yang akan mencegah urbanisasi masyarakat desa ke kota. Menurut Zakaria and Supriharjo (2014), desa wisata adalah suatu wilayah pedesaan yang menawarkan keaslian baik dari segi sosial budaya, adat istiadat, keseharian, arsitektur tradisional, struktur tata ruang desa yang disajikan dalam suatu bentuk integrasi komponen pariwisata antara lain seperti atraksi, akomodasi dan fasilitas pendukung. Dalam membangun desa wisata partisipasi masyarakat sangat perlu diperhatikan. Pembangunan yang tidak melibatkan masyarakat akan cenderung memarginalkan masyarakat itu sendiri. Namun pada kenyataannya sering terjadi pengabaian partisipasi masyarakat, sehingga masyarakat masih menjadi objek dari pelaksanaan pembangunan. Agar masyarakat tidak menjadi objek dalam pembangunan desa wisata, maka masyarakat harus dilibatkan sepenuhnya dalam pembangunan tersebut, misalnya dengan meningkatkan *skill* yang dimiliki sehingga masyarakat bisa berkontribusi dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wisatawan. *Skill* yang diberikan tentunya harus disesuaikan dengan kebutuhan pariwisata di desa wisata tersebut, seperti misalnya di Desa Wisata Mas. Untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan pariwisata, pemerintah desa memberikan pelatihan Bahasa Jepang kepada masyarakat, terutama bagi masyarakat pemilik *homestay* dan masyarakat yang berminat mendalami Bahasa Jepang mengingat kerja sama Desa Mas dengan salah satu desa di Jepang yang bersedia mempekerjakan masyarakat Desa Mas. Menurut Meirejeki dkk., (2019), pelatihan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan guna menyiapkan sumberdaya manusia yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Demikian juga menurut Amir (2015: 93) mengemukakan perusahaan harus menginvestasikan sebagian besar upayanya untuk pengelolaan sumber daya manusia sebesar 75%, peralatan dan teknologi sebesar 10%, dan sistem perencanaan sebesar 15%. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya sumber daya manusia bagi sebuah perusahaan. Agar sumber daya manusia yang ada dapat memiliki keterampilan sesuai dengan yang dibutuhkan perlu diberikan pelatihan. Pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu untuk kebutuhan masa sekarang (Swasto, 2011: 65). Untuk memastikan bahwa pelatihan yang dilakukan sudah berjalan dengan baik perlu diadakan evaluasi terhadap pelaksanaan program tersebut, apakah sudah

sesuai dengan tujuan diadakannya pelatihan, apakah disukai oleh peserta pelatihan, materi yang diberikan sudah sesuai, pelatihnya bisa menyampaikan materi dengan baik dan lain-lain. Keberhasilan pelatihan juga sangat ditentukan oleh kompetensi dari pelatih. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang kompetensi guru dan dosen, terdapat empat kompetensi yang harus dimiliki seorang guru dan dosen dalam mengemban tugas. Keempat kompetensi tersebut adalah pedagogik, profesional, kepribadian, dan sosial. Kompetensi pedagogik meliputi pemahaman guru dan dosen terhadap peserta didik, perancangan dan pelaksanaan pembelajaran, evaluasi hasil belajar, dan pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya. Kompetensi kepribadian merupakan kemampuan personal yang mencerminkan kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif, dan berwibawa, menjadi teladan bagi peserta didik, dan berakhlak mulia. Kompetensi sosial merupakan kemampuan guru untuk berkomunikasi dan bergaul secara efektif dengan peserta didik, sesama pendidik, tenaga kependidikan, orang tua/wali peserta didik, dan masyarakat sekitar, serta kompetensi profesional yang merupakan penguasaan materi pembelajaran secara luas dan mendalam yang mencakup penguasaan materi kurikulum mata pelajaran di sekolah. Dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Desa Wisata Mas, pemerintah desa bekerjasama dengan Politeknik Negeri Bali telah memberikan pelatihan kepada masyarakatnya. Untuk mengetahui keberhasilan dari pelatihan tersebut, maka dilakukanlah penelitian terhadap tingkat kepuasan peserta terhadap pelatihan yang diberikan, sehingga nantinya dapat diberikan rekomendasi untuk perbaikan dari pelatihan yang dilakukan. Kerangka pemikiran penelitian yang menunjukkan alur pikir pelayanan (kinerja) pelatih terhadap kepuasan peserta pelatihan disusun dalam bentuk gambar seperti pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Alur pikir kepuasan peserta pelatihan terhadap kinerja pelatih Bahasa Jepang di Desa Wisata Mas Ubud tahun 2020

Desa Wisata Mas memiliki keunggulan di bidang seni lukis dan seni patung kayu, dan kegiatan ini dijadikan atraksi yang sangat menarik bagi wisatawan, bahkan banyak wisatawan yang tertarik untuk membeli lukisan maupun kerajinan dari desa wisata ini. Berdasarkan informasi dari Kepala Desa Mas, wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Mas ini tidak hanya sekedar berkunjung tetapi banyak juga yang ingin belajar melukis, membuat patung, menari, belajar pakaian adat bali, membatik dan lain-lain yang membutuhkan waktu yang cukup lama. Hal inilah yang membuat masa tinggal wisatawan di Desa Mas cukup tinggi, rata-rata minimal satu minggu bahkan ada juga sampai lebih dari satu bulan.

Konsep pengelolaan Desa Wisata Mas berbasis pada *Community Base Torism* (CBT). Menurut Hermawan (2017), *Community Based Tourism* (CBT) merupakan alternatif konsep pengelolaan desa wisata yang dianggap pro bagi kesejahteraan masyarakat lokal, karena pengelolaan sepenuhnya berada dalam kekuasaan masyarakat lokal itu sendiri (Inayatullah dalam Darmawi, 2010). Permasalahan yang sering terjadi di lapangan adalah mayoritas desa wisata masih dikelola oleh masyarakat yang kurang kompeten. Sehingga produk-produk wisata yang dihasilkan kurang memuaskan. Bila hal ini berlanjut akan berdampak buruk bagi Desa Wisata Mas. Menurut Ndendo (2007), konsumen memang harus dipuaskan, kalau konsumen tidak puas, mereka akan meninggalkan perusahaan dan berpaling menjadi konsumen pada perusahaan pesaing. Hal ini akan menurunkan tingkat penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba bahkan akan mengakibatkan kerugian dan kebangkrutan perusahaan. Berdasarkan pemikiran tersebut Kepala Desa Mas ingin memberikan pelayanan yang lebih baik kepada setiap wisatawan yang berkunjung. Untuk mencapai maksud tersebut salah satu cara yang ditempuh adalah dengan meningkatkan kualitas sumber daya pariwisata dengan memberikan pelatihan Bahasa Jepang. Menurut Vina (2018), tidak dapat dipungkiri bahwa bahasa adalah salah satu aspek yang harus dikuasai, karena bahasa merupakan sarana dalam berkomunikasi. Pada kenyataan di lapangan tidak semua kelompok kerja dapat berbicara dengan menggunakan bahasa dengan baik khususnya Bahasa Jepang. Untuk mengatasi kendala tersebut pemerintah Desa Mas bekerja sama dengan Politeknik Negeri Bali dengan memberikan pelatihan Bahasa Jepang kepada masyarakat. Untuk mencapai maksud tersebut perlu dilakukan evaluasi terhadap proses pelaksanaan pelatihan Bahasa Jepang di Desa Wisata Mas Ubud. Bagaimana tingkat kepuasan peserta pelatihan Bahasa Jepang terhadap pelaksanaan pelatihan? Hal-hal apa yang perlu dijadikan prioritas untuk perbaikan pelatihan ke depan agar pelaksanaan pelatihan bisa lebih baik?

## **II. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Desa Wisata Mas, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, jumlah respondenya ada sebanyak 30 orang yang diambil dari seluruh peserta pelatihan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara yang dilakukan dengan kepala desa, melakukan observasi terhadap pelaksanaan pelatihan, kuesioner dengan memberikan pertanyaan kepada seluruh peserta pelatihan, kuesioner yang digunakan

sifatnya tertutup, yaitu setiap butir pernyataan yang diajukan kepada responden sudah disediakan pilihan jawabannya. Pemerolehan data dari kuesioner yang terkumpul. Data tersebut akan dianalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Membuat tabulasi data skor jawaban responden tentang tingkat kinerja dan tingkat harapan.
2. Melakukan perhitungan skor maupun persentase jawaban responden dan memberi interpretasi secara rasional.

Untuk mengukur tingkat kepuasan menurut Nasution (2001: 57) menggunakan analisis tingkat harapan dan tingkat kinerja (*informance-performance analysis*) dengan cara:

- a. Menghitung tingkat kesesuaian yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor (indikator) yang memengaruhi kepuasan peserta dengan rumus sebagai berikut:

$$TKI = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Di mana:

$TKI$  = tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = skor penilaian kinerja

$Y_i$  = skor penilaian harapan

- b. Menghitung setiap faktor (indikator) yang memengaruhi kepuasan peserta pelatihan dengan cara membandingkan hasil analisis tingkat kesesuaian (*informance-performance analysis*) dan memberikan interpretasi secara rasional. Selanjutnya menganalisis hasil *informance-performance analysis* dengan Diagram Kartesius. Diagram Kartesius adalah bagan yang dibagi atas empat bagian dengan dibatasi dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik  $(x, y)$ . Variabel  $x$  adalah rerata skor tingkat kinerja dan variabel  $y$  adalah rerata skor tingkat harapan.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil**

##### **1. Persiapan Pelatihan**

Kegiatan pelatihan bahasa Jepang ini diawali dengan koordinasi dengan Kepala Desa Mas. Saat itu disampaikan keinginannya untuk meningkatkan sumber daya manusia di bidang pariwisata, agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wisatawan yang berkunjung ke Desa Mas. Keinginan tersebut dilatar belakangi oleh banyaknya wisatawan Jepang yang berkunjung ke Desa Mas dan kerja sama yang dilakukan pemerintahan desa dengan Jepang, yang bersedia mempekerjakan putra putri Desa Mas di Jepang. Dalam koordinasi ini juga disepakati kepala desa menentukan peserta yang akan ikut pelatihan, panitia menentukan materi, instruktur dan jadwal pelatihan. Rapat koordinasi dapat dilihat pada Gambar 2.



**Gambar 2.** Koordinasi dengan kepala desa

## 2. Pelaksanaan Pelatihan

Pelatihan dilakukan seminggu dua kali selama dua bulan dengan jumlah peserta sebanyak 30 orang. Materi yang diberikan masih berupa Bahasa Jepang Dasar, pelatihan berikutnya akan dilanjutkan dengan level yang lebih tinggi. Pelatih berfungsi sebagai fasilitator, pesertalah yang aktif membahas materi yang diberikan oleh pelatih, seperti pada Gambar 3.



**Gambar 3.** Pelaksanaan pelatihan

## 3. Tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan

Ada empat kompetensi yang akan digunakan untuk melihat keberhasilan pelatihan yang dilakukan yaitu kompetensi pedagogik, kompetensi profesional, kompetensi kepribadian dan kompetensi sosial yang secara keseluruhan terbagi dalam 18 indikator. Tingkat kepuasan peserta pelatihan dapat diketahui dari selisih antara kinerja pelayanan dengan harapan. Apabila kinerja melampaui harapan, peserta pelatihan puas, sedangkan jika kinerja lebih rendah dari harapan maka peserta tidak puas. Tingkat kepuasan dapat juga diukur dengan menghitung tingkat kesesuaian dengan cara membagi tingkat kinerja dengan tingkat harapan dikali 100%. Apabila tingkat kesesuaian lebih dari 100%,

dikatakan puas, sedangkan jika kurang dari 100% dikatakan belum puas. Seperti terlihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Tingkat kesesuaian kinerja pelatih

No.	Pernyataan	Kinerja (X)	Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian $X/Y \times 100\%$	Keterangan
<b>A</b>	<b>Kompetensi Pedagogik</b>			99,72	Tidak Puas
1	Kesiapan memberikan pelatihan	82	77	106,49	Puas
2	Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan pelatihan	73	81	90,12	Tidak Puas
3	Kemampuan menghidupkan suasana kelas	83	82	101,22	Puas
4	Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas	80	77	103,90	Puas
5	Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran	79	81	97,53	Tidak Puas
	Pemberian umpan balik terhadap tugas	79	82	96,34	Tidak Puas
7	Kesesuaian materi dengan tujuan pelatihan	83	81	102,47	Puas
<b>B</b>	<b>Kompetensi Profesional</b>			100,01	Puas
8	Kemampuan menjelaskan pokok bahasan/topik secara tepat	79	78	101,28	Puas
9	Kemampuan memberi contoh relevan	77	79	97,47	Tidak Puas
10	Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan konteks kehidupan	80	79	101,27	Puas
<b>C</b>	<b>Kompetensi Kepribadian</b>			102,37	Puas
11	Kewibawaan sebagai pribadi Pelatih	82	81	101,23	Puas
12	Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku	78	72	108,33	Puas
13	Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi	79	78	101,28	Puas
14	Adil dalam memperlakukan peserta	71	72	98,61	Tidak Puas
<b>D</b>	<b>Kompetensi Sosial</b>			102,37	Puas
15	Kemampuan menyampaikan pendapat	80	79	101,27	Puas
16	Kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain	81	80	101,25	Puas
17	Mengenal dengan baik semua peserta pelatihan	81	79	102,53	Puas
18	Toleransi terhadap keberagaman peserta pelatihan	82	81	101,23	Puas
	Rata-rata	79,24	78,71	100,92	Puas

## B. Pembahasan

### 1. Pelaksanaan pelatihan

Pelatihan sudah bisa dipersiapkan dengan baik terlihat dari jumlah peserta sesuai dengan yang diharapkan, materi yang diberikan sesuai dengan tujuan pelatihan dan dalam pelaksanaannya pelatih telah menyiapkan materi dengan baik, peserta aktif membahas materi yang diberikan, pelatih lebih bersifat sebagai fasilitator saja sehingga suasana pelatihan menjadi lebih hidup.

## 2. Tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 1 di atas terlihat bahwa rata-rata tingkat kesesuaian kinerja pelatih Bahasa Jepang adalah 100,92%. Hal ini berarti kinerja tersebut sudah memenuhi harapan peserta pelatihan karena hasilnya sudah di atas 100%. Tingkat kesesuaian yang paling tinggi telah memenuhi harapan peserta pelatihan sebesar 108,33% yaitu menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku. Dari seluruh indikator penilaian, ada juga yang mendapatkan penilaian kurang, dilihat dari tingkat kesesuaian yang paling rendah sebesar 90,12% yaitu keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan pelatihan. Hal ini terjadi karena peserta pelatihan ada yang bekerja, dan sekolah, belum lagi ada upacara adat sehingga ada beberapa kali jadwal harus diubah atau digabung. Secara umum kinerja pelatih sudah hampir sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan peserta karena dari 18 indikator ada 13 indikator yang nilai kesesuaiannya lebih besar dari 100%. Sementara 5 indikator belum memenuhi harapan peserta karena tingkat kesesuaiannya lebih kecil dari 100%. Secara rinci akan dijabarkan berdasarkan kompetensi penilaian sebagai berikut:

### a. Kompetensi Pedagogik

Kinerja pelatih dicerminkan oleh tujuh atribut yaitu atribut 1 sampai dengan 7. Dari tujuh atribut yang dijadikan indikator penilaian ada empat indikator yang sudah dianggap sudah bagus oleh peserta pelatihan yaitu: kesiapan memberikan pelatihan dengan tingkat kesesuaian 106,49%, kemampuan menghidupkan suasana kelas dengan nilai 101,22%, kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas dengan nilai 103,90% dan kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan konteks kehidupan dengan nilai 101,27%. Sedangkan yang dianggap masih kurang oleh peserta pelatihan adalah keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan pelatihan dengan tingkat kesesuaian sebesar 90,12%, pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran dengan nilai 97,53% dan pemberian umpan balik terhadap tugas dengan nilai 96,34%. Hal ini terjadi karena masih banyak jadwal yang berubah-ubah baik hari maupun waktunya. Karena peserta ada yang bekerja, ada upacara adat, kemudian pelatih juga memiliki kesibukan sehingga sering terjadi perubahan jadwal. Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran, pelatih masih belum dapat memanfaatkan dengan baik media pembelajaran, seperti laptop, LCD. Pelatih terkadang langsung melanjutkan materinya, tidak bisa membahas semua soal yang diberikan. Secara keseluruhan kompetensi pedagogik masih belum memuaskan peserta pelatihan ini dibuktikan dari tingkat kesesuaian yang diperoleh masih di bawah 100% yaitu sebesar 99,72%.

### b. Kompetensi Profesional Pelatih

Kompetensi ini dicerminkan dengan tiga atribut yaitu dari atribut nomor 8 sampai dengan atribut nomor 10. Dari ketiga atribut tersebut dua sudah bisa memuaskan peserta pelatihan yaitu kemampuan menjelaskan pokok bahasan/topik secara tepat, dan kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan konteks kehidupan dengan nilai masing-masing sebesar 101,28% dan 101,27%. Sedangkan yang dianggap kurang oleh peserta pelatihan adalah kemampuan memberi contoh relevan berkaitan dengan *homestay*, daya tarik wisata dan desa wisata dianggap masih perlu

diperbanyak. Tingkat kesesuaian yang diperoleh sebesar 97,47%. Berarti peserta pelatihan masih belum puas, terutama dalam pemberian contoh yang relevan dengan yang dilatihkan.

### c. Kompetensi Kepribadian Pelatih

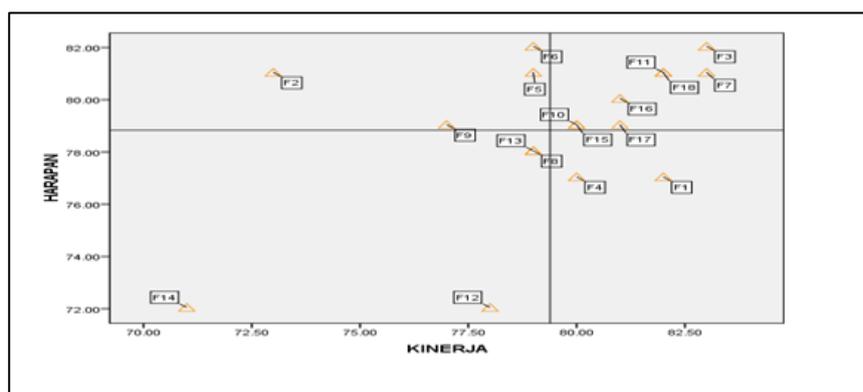
Kompetensi ini tercermin dalam empat atribut (dari atribut 11 sampai dengan 14). Dari keempat atribut tiga sudah memuaskan peserta pelatihan dengan nilai semua di atas 100%, dan hanya satu atribut yang belum terpuaskan yaitu adil dalam memperlakukan peserta dengan tingkat kesesuaian 98,61%, karena ada beberapa peserta yang menganggap pelatih kurang adil dalam memperlakukan peserta dalam proses pelatihan.

### d. Kompetensi Sosial dari Pelatih

Kompetensi ini memiliki empat atribut, mulai dari atribut 15 sampai dengan 18. Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa tingkat kesesuaian kompetensi sosial pelatih memperoleh nilai 101,57%, berarti terhadap kompetensi sosial pelatih, peserta sudah puas karena pelatih dianggap mampu menyampaikan pendapat, mampu menerima kritik dan saran, mengenal dengan baik semua peserta dan memiliki toleransi terhadap keberagaman peserta pelatihan.

## 3. Rekomendasi

Setelah diketahui tingkat kesesuaiannya yang juga mencerminkan tingkat kepuasan dari peserta pelatihan, selanjutnya akan dianalisis dengan Diagram Kartesius, untuk mengetahui atau melihat posisi penempatan data kinerja pelatih ke dalam empat kuadran yang ada. Dalam pembuatan diagram ini akan digunakan SPSS 17 hasilnya seperti pada Gambar 4.



**Gambar 4.** Diagram kartesius faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta pelatihan Bahasa Jepang di Desa Wisata Mas Ubud

Faktor-faktor yang berada di kuadran A (prioritas utama) yang artinya untuk perbaikan kinerja pelatihan ke depan pelatih perlu memprioritaskan faktor 2. Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan pelatihan, faktor 5. Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran, faktor 6. Pemberian umpan balik terhadap tugas dan faktor 9. Kemampuan memberi contoh relevan kepada peserta pelatihan. Kuadran B menunjukkan kinerja

pelayanan yang perlu dipertahankan faktor yang berada pada kuadran ini yang harus dipertahankan (prioritas prestasi) karena sudah memuaskan peserta pelatihan, faktor yang masuk dalam kuadran ini yaitu: Faktor 3, kemampuan menghidupkan suasana kelas; Faktor 7, kesesuaian materi dengan tujuan pelatihan; Faktor 10, kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan konteks kehidupan; Faktor 11, kewibawaan sebagai pribadi pelatih; Faktor 15, kemampuan menyampaikan pendapat; Faktor 16, kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain; Faktor 17, mengenal dengan baik semua peserta pelatihan, dan faktor 18, toleransi terhadap keberagaman peserta pelatihan. Faktor-faktor yang berada pada kuadran C (prioritas rendah), ada sebanyak 4 faktor yaitu faktor 8, kemampuan menjelaskan pokok bahasan/topik secara tepat, faktor 12 yaitu menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku, faktor 13 yaitu kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi dan faktor 14 yaitu adil dalam memperlakukan peserta. Faktor yang berada pada kuadran D (berlebihan) kurang dibutuhkan karena dianggap tidak penting bagi peserta pelatihan tetapi kinerjanya tinggi. Faktor yang termasuk dalam kuadran ini ada dua yaitu: Faktor 1, kesiapan memberikan pelatihan; Faktor 4, kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas.

#### **IV. SIMPULAN**

Dalam upaya meningkatkan sumber daya manusia di Desa Mas Ubud, kepala desa berupaya meningkatkan *skill* masyarakat melalui penguasaan Bahasa Jepang bekerjasama dengan Politeknik Negeri Bali. Dari pelatihan yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa peserta pelatihan merasa puas terhadap kinerja pelatih, ini terbukti dari tingkat kesesuaian yang diperoleh sebesar 100,92% berarti sudah di atas 100%. Bila dilihat dari kompetensi pelatih untuk kompetensi profesional, kompetensi kepribadian dan kompetensi sosial sudah memuaskan peserta pelatihan karena semuanya sudah berada di atas 100%. Sedangkan kompetensi pedagogik masih perlu mendapatkan perhatian karena masih di bawah 100% yaitu sebesar 99,72%. Untuk perbaikan pelatihan yang akan datang ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan yaitu keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan pelatihan, pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran, pemberian umpan balik terhadap tugas dan kemampuan memberi contoh relevan.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Politeknik Negeri Bali sebagai penyandang dana dan kepada Kepala Desa Mas dan masyarakat Desa Wisata Mas sehingga pengabdian ini berjalan dengan lancar dan selesai tepat waktu.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Amir, M. F. (2015). *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan: Konsep dan Penilaian Kinerja di Perusahaan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

- Atmojo, W. T. (2007). *Dampak Pariwisata Terhadap Perkembangan Seni Kerajinan Kayu Di Gianyar Bali: Kelangsungan dan Perubahannya*. Yogyakarta: Disertasi Universitas Gadjah Mada.
- Hermawan, H. (2017). “Pengaruh daya tarik wisata, keselamatan, dan sarana wisata terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas wisatawan: Studi community based tourism Di Gunung Api Purba Nglanggeran. *Jurnal Media Wisata*, 15(1), 562-577.
- Kalebos, F. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke daerah wisata kepulauan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 4(3), 489–502.
- Meirejeki, I N., Astawa, I P. M., Hermawati, P., Waisnawa, I G. N. S., & Suprpto, P. A. (2019). Evaluasi program pelatihan pembuatan souvenir menggunakan bahan dasar gula aren dengan menggunakan model IPO. *Bhakti Persada*, 5(2), 14–29.
- Menteri Pariwisata Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Rencana Strategis Kementerian Pariwisata Tahun 2015-2019*. Jakarta: Menteri Pariwisata Republik Indonesia.
- Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Kualitas Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ndendo, R. T., & Siringoringo, H. (2007). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan PSMA on-line pada Universitas Gunadarma. *Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitek & Sipil)* 2, A9-A12.
- Putri, I G. A. V. W., Santika, I D. A. D. M., & Puspita, K. D. (2018). Pelatihan Bahasa Inggris komunikatif untuk kelompok kerja “Serangan Transport” Di Desa Adat Serangan. *Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 2(1), 111-119.
- Swasto, B. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UB Press.
- Zakaria, F., & Suprihardjo, D. (2014). Konsep pengembangan kawasan Desa Wisata di Desa Bandungan Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Teknik Pomits*, 3(2), 2337-3520.