

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify the impact of Kegiatan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Human Resource Development Program) toward performance of the tour guides through soft competency in Jambi Province. The three variables were constructed and figured out the relationship among them. This study used quantitative research method with data gathering technique using questionnaire and analyzed by partial least square (PLS) then analyzed 3 equation models, namely outer model, inner model, and hypothesis test. Based on collected and analyzed data by SmartPLS, the results showed that Human Resource Development Program has significant impact on performance, Human Resource Development Program has significant impact on soft competency, soft competency has significant impact on performance then Human Resource Development Program has significant impact on performance through soft competency. It can be implied that Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jambi must actively conduct Human Resource Development Program for tour guides in Jambi Province to improve performance and soft competency of tour guides.

Keywords: Human Resource Development Program, Performance, Soft Competency, Tour Guide

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi pengaruh Kegiatan Pengembangan Sumber Daya Manusia (KPSDM) terhadap kinerja pramuwisata di Provinsi Jambi melalui *soft competency*. Ketiga variabel tersebut akan dikonstruksi dan dilihat hubungan antar ketiganya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang bersifat kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner serta dilakukan analisa menggunakan *partial least square* (PLS) dan menganalisa 3 model persamaan, yaitu model bagian luar (*outer model*), model bagian dalam (*inner model*) dan pengujian hipotesis. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan telah diolah menggunakan SmartPLS, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara KPSDM terhadap kinerja, pengaruh yang signifikan antara KPSDM terhadap *soft competency*, pengaruh signifikan antara *soft competency* terhadap kinerja serta pengaruh signifikan antara KPSDM terhadap kinerja melalui *soft competency*. Implikasi yang dapat diambil dari penelitian ini adalah Dinas Kebudayaan dan Pramuwisata Provinsi Jambi harus secara aktif melakukan Kegiatan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk pramuwisata di Provinsi Jambi agar dapat terus meningkatkan *soft competency* dan kinerja pramuwisata.

Kata kunci : Kinerja, KPSDM, Kegiatan Pengembangan SDM, Pelatihan, Pramuwisata, Pemandu Wisata, Soft Competency.