

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan adalah sebuah organisasi yang dibentuk secara perseorangan maupun sekelompok orang, kegiatannya adalah melakukan produksi atau distribusi barang maupun jasa untuk memenuhi kebutuhan manusia. Perusahaan merupakan organisasi yang didalamnya terdapat Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai pencipta dan pengelola, tanpa adanya manusia tidak akan ada organisasi tersebut. SDM dalam sebuah perusahaan adalah sumber daya paling vital serta merupakan aktivitas sentral dan strategis¹. Segala aktivitas di perusahaan dilakukan dan diciptakan oleh SDM.

Perusahaan travel memiliki beberapa SDM, di antaranya adalah *Tour leader* (selanjutnya akan disebut TL). *Tour leader* merupakan salah satu aset dan modal terpenting dalam sebuah perusahaan travel, dimana keberhasilan sebuah perjalanan wisata dapat terlihat dari kinerja TL atau SDM yang dimiliki. TL yang berada dalam sebuah perusahaan travel merupakan ujung tombak pelayanan sekaligus cerminan dari reputasi perusahaan. Semakin baik dan profesional kinerja mereka, maka akan semakin maju dan berkembang pula perusahaan tempat dia bekerja. Upaya untuk mendapatkan

¹ Kaswan, Coaching dan Mentoring (Bandung: ALFABETA CV, 2012), hal 1

TL yang berkualitas dimulai saat mereka direkrut. Hal tersebut menjadi tantangan bagi perusahaan yang berperan penting dalam rangka memfasilitasi dan mengenalkan perusahaan secara detail dan menanamkan budaya serta nilai-nilai yang dijunjung, sehingga TL akan mudah untuk melakukan adaptasi. *Tour leader* bertugas memimpin pelaksanaan suatu kegiatan wisata dari persiapan sampai akhir dengan membimbing, menjelaskan, memberikan rasa aman serta membantu peserta wisata. Biasanya orang – orang yang sudah berpengalaman dari bidang ini disebut *Tour leader*/pemimpin perjalanan wisata.²

Namun, tidak banyak perusahaan travel yang menyadari pentingnya memfasilitasi TL dengan baik terkait kelengkapan tugasnya saat dalam perjalanan wisata. Apabila mereka tidak dibimbing dan diarahkan dengan baik bukan hal yang tidak mungkin jika TL justru akan menjadi beban bagi perusahaan. Sebaliknya jika sedari mereka masuk sudah dibimbing, diarahkan, dan difasilitasi dengan baik maka dia akan menjadi karyawan yang akan memberikan inovasi-inovasi baru demi kemajuan perusahaan.

Memfasilitasi merupakan kata yang paling tepat karena maknanya adalah untuk membantu seseorang agar dapat mencapai tujuannya. TL dalam perusahaan travel perlu difasilitasi untuk belajar mengenai budaya dan nilai-nilai perusahaan, belajar menyesuaikan diri dengan karyawan lain maupun dengan tujuan perusahaan, belajar mengenai peran, tugas maupun

² M. Kesrul, *Panduan Praktis Pramuwisata Profesional* (Jakarta: Graha Ilmu, 2004) Hal. 79

tuntutan perusahaan terhadap dirinya, dan belajar menggali potensi yang dimiliki untuk berkontribusi dalam kemajuan perusahaan.

Yudhistira Tour & Travel merupakan perusahaan travel penyedia layanan pariwisata domestik, yang berorientasi terhadap proses layanan dan kepuasan klien. Perusahaan ini menyadari pentingnya memfasilitasi TL dengan cara memberikan informasi awal mengenai perusahaan dan *job description* yang jelas sehingga keterampilan kerjanya akan meningkat. *Tour leader* dianggap sebagai bagian penting dalam perusahaan Yudhistira Tour & Travel, karena merupakan bibit yang berpotensi membangun perusahaan menjadi lebih baik dalam memenuhi harapan-harapan dan kebutuhan konsumen khususnya dalam menghadirkan ide-ide atau inovasi baru yang berkaitan dengan dunia pariwisata.

Namun berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap pendiri Yudhistira Tour & Travel, dan berdasarkan hasil pengamatan langsung dengan mengikuti sejumlah perjalanan wisata dari Jakarta-Bandung pada tanggal 19 s/d 20 November 2018, Yudhistira Tour & Travel belum berupaya untuk mencari tau secara langsung kelengkapan apa yang dibutuhkan TL saat bertugas dalam perjalanan wisata, perusahaan merasa sudah cukup membekali TL dengan melakukan briefing singkat. Hal ini memicu timbulnya beragam masalah saat perjalanan wisata sebagai akibat dari kurangnya bekal pengetahuan TL. TL dinilai masih memiliki masalah yang dapat menghambat produktivitas kerja, yaitu:

1. TL belum memahami apa saja yang harus mereka lakukan dari awal hingga akhir perjalanan. Hal ini terlihat dari sikap seorang TL yang cenderung pasif saat bertugas, salah satu contohnya TL tidak melakukan pengumuman atau himbauan kepada peserta saat akan tiba ditempat tujuan.
2. TL kurang disiplin dalam melaksanakan tugas. Hal ini terlihat dari cara berpakaian yang tidak rapih, ID card yang tidak dipakai, dan kurangnya penerapan budaya senyum, salam, dan sapa yang di tanamkan oleh perusahaan.
3. TL kurang siap dalam menghadapi dan mencari solusi dari masalah yang muncul saat perjalanan. Hal ini terlihat dari sangat bergantungnya TL terhadap kantor pusat dalam mencari solusi atas masalah yang terjadi.
4. Tidak adanya standar pelayanan yang jelas. TL cenderung bertindak semaunya berdasarkan naluri, tidak ada standar pelayanan yang menjadi acuan TL dalam bertindak
5. Tidak adanya pembekalan terhadap TL saat akan bertugas. TL yang akan bertugas tidak di briefing dengan baik saat akan melakukan tugas.

Kelima masalah diatas adalah kendala utama perusahaan karena menjadi sesuatu yang terus menghambat kemajuan perusahaan, pemimpin perusahaan mengeluhkan TL yang belum memahami tugas-tugas dan tanggung jawab mereka sehingga kurang siap dan sigap dalam menghadapi

berbagai situasi. Bahkan mereka belum memahami hal-hal apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh seorang TL selama perjalanan wisata.

Oleh karena itu peneliti akan melaksanakan penelitian mengenai Pengembangan Buku saku Pelayanan perjalanan wisata di Yudhistira Tour & Travel, peneliti merasa TL perlu difasilitasi dengan menggunakan buku saku dalam bekerja karena mengingat kepraktisan penggunaan buku saku di sela-sela mobilitas mereka yang sangat tinggi. Penelitian pengembangan ini diharapkan mampu membuat TL belajar sehingga dapat memecahkan masalah yang muncul saat dalam perjalanan wisata.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan analisis masalah diatas, beberapa permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana pemahaman TL mengenai tugas-tugas dan tanggung jawabnya?
2. Bagaimana kesiapan TL dalam menghadapi masalah saat bertugas?
3. Bagaimana standar pelayanan dalam sebuah perjalanan wisata?
4. Bagaimana cara membekali TL agar siap dalam bertugas?
5. Bagaimana cara mengembangkan buku saku untuk TL?

C. Ruang Lingkup

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penelitian pengembangan ini nantinya akan menghasilkan sebuah produk berupa buku saku *Tour leader* sebagai alat bantu kerja yang akan memudahkan mereka ketika sedang menjalankan tugas. Model yang digunakan dalam penelitian pengembangan ini adalah model pengembangan Rowntree.

D. Fokus Pengembangan

Berdasarkan ruang lingkup penelitian diatas, maka peneliti memfokuskan penelitiannya pada masalah “Bagaimana mengembangkan buku saku *Tour leader* yang dapat digunakan dalam tugas pelayanan perjalanan wisata di Yudhistira Tour & Travel”

E. Tujuan Pengembangan

Penelitian ini secara umum memiliki tujuan untuk mengembangkan buku saku sebagai alat bantu kerja bagi *Tour leader* dalam melaksanakan tugas pelayanan perjalanan wisata.

F. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian pengembangan ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Akademis

a. Bahan studi lanjut

- 1) Menambah referensi mengenai buku saku sebagai salah satu alat bantu kerja.
- 2) Penelitian pengembangan ini diharapkan dapat memperluas kajian teoritis pada bidang teknologi pendidikan, khususnya dalam pengembangan buku saku.

2. Praktis

a. Yudhistira Tour & Travel

- 1) Memberikan saran dan pertimbangan kepada perusahaan terhadap penggunaan buku saku *Tour leader* sebagai bahan bacaan dan salah satu upaya memfasilitasi *Tour leader*.
- 2) Penelitian pengembangan ini diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan TL.