

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era persaingan global yang ketat, sumber daya manusia dianggap sebagai salah satu faktor yang paling penting dalam menjaga keberlanjutan organisasi, kredibilitas serta penciptaan kepercayaan publik. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam organisasi. Pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi, menuntut setiap organisasi mendapatkan pegawai yang berkualitas dan produktif dalam menjalankan organisasi. Bagaimanapun, majunya teknologi pada era ini mampu menggantikan sebagian tenaga kerja manusia, namun masih banyak kegiatan yang tidak dapat digantikan oleh mesin otomatis. Karena sejatinya hanya manusia yang memiliki kemampuan berpikir rasional dan kemampuan emosional.

Pengembangan sumber daya manusia menjadi salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh sebuah organisasi untuk menghasilkan sumber daya manusia dengan kompetensi yang memadai sehingga dapat memberikan kontribusi positif bagi kepentingan organisasi baik di masa sekarang dan di masa yang akan datang. Pengembangan sumber daya manusia adalah upaya untuk mengembangkan kualitas atau kemampuan sumber daya manusia melalui proses perencanaan pendidikan, pelatihan dan

pengelolaan tenaga atau pegawai untuk mencapai suatu hasil optimal.¹ Terdapat berbagai macam strategi pengembangan sumber daya manusia yang dapat dilakukan, salah satunya adalah pelatihan. Pelatihan adalah proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan.² Pelatihan umumnya diperuntukkan bagi sumber daya manusia dengan tujuan untuk meningkatkan kompetensi agar dapat bekerja dengan maksimal sehingga dapat mewujudkan tujuan dan sasaran organisasi.

Pelatihan kerja menurut Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 1 ayat 9 tentang Ketenagakerjaan, yaitu keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan. Fungsi pelatihan kerja sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 9 UU Ketenagakerjaan adalah untuk membekali, meningkatkan dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan, produktivitas, dan kesejahteraan tenaga kerja. Yang dimaksud dengan peningkatan kesejahteraan disini adalah

¹ Soekidjo Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), hal. 5

² Kaswan, *Pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja SDM*, (Bandung: CV Alfabeta, 2011)

kesejahteraan bagi tenaga kerja yang diperoleh karena terpenuhinya kompetensi kerja melalui pelatihan kerja.

Dalam implementasinya, pelatihan harus menggunakan strategi, model dan media yang tepat agar pelaksanaan pelatihan menjadi efektif dan efisien. Efektif yang dimaksud adalah peserta pelatihan mengalami peningkatan kemampuan baik dari segi aspek kognitif, afektif maupun psikomotorik. Sedangkan efisien yang dimaksud adalah anggaran yang dikeluarkan untuk menyelenggarakan pelatihan menjadi tidak terlalu besar yang disebabkan oleh jam pelatihan yang banyak maupun untuk penyediaan fasilitas pelatihan dan peserta pelatihan.

Seperti halnya dengan pelatihan yang diselenggarakan oleh Gapura Learning Center. Gapura Learning Center adalah lembaga pelatihan dibawah naungan PT Gapura Angkasa yang memberikan pelatihan kepada calon-calon petugas bandara yang ingin berkecimpung di dunia perbandaraan maupun kepada petugas bandara yang sudah bekerja dan harus memperbaharui kemampuannya.

Petugas bandara bekerja untuk memberikan pelayanan kepada penumpang yang melakukan perjalanan menggunakan pesawat terbang. Petugas bandara harus memiliki pengetahuan, kesigapan, kemampuan mengelola sikap dan emosi dalam menghadapi

beragam penumpang. Kemampuan tersebut tentunya tidak dapat digantikan dengan mesin, oleh karenanya dibutuhkan kualitas petugas bandara yang kompeten dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan sehingga timbul rasa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan petugas. Hal ini pun akan berdampak kepada perusahaan, baik dampak positif maupun negatif. Oleh karenanya diperlukan pelatihan yang memadai untuk melatih kinerja petugas bandara.

Untuk memberikan pelatihan yang memadai adapun hal-hal yang harus diperhatikan agar pelatihan yang diberikan dapat optimal. Salah satunya adalah media pelatihan. Media pelatihan sangat penting guna proses penyampaian materi dari instruktur pelatihan kepada peserta pelatihan. Khususnya pada pelatihan *Service Excellent* yang diselenggarakan oleh Gapura Learning Center. Namun, pada kenyataannya media yang digunakan pada pelatihan *Service Excellent* kurang memadai meskipun strategi dan metode yang digunakan sudah sangat baik. Hal tersebut dapat disimpulkan dari hasil observasi yang dilakukan peneliti pada pelatihan *Service Excellent* Gapura Learning Center pada awal bulan Januari 2020.

Setelah kegiatan observasi maka didapatkan kesimpulan bahwa pada pelatihan *Service Excellent* yang dilaksanakan dalam waktu tiga hari, peserta didik merasakan kepadatan materi dengan waktu yang sangat singkat, sehingga ada beberapa materi yang

kurang dipahami namun harus beralih ke materi selanjutnya. Sedangkan sangat tidak memungkinkan untuk menambahkan jam pelatihan karena adanya pelatihan lain yang diadakan sekaligus untuk peserta yang sama dengan total hari kurang lebih dua minggu. Peserta pun berasal dari luar pulau Jawa dan daerah yang berbeda, sehingga Gapura Learning Center harus menyediakan fasilitas seperti tiket pesawat, tempat tinggal sementara, dan kebutuhan logistik pelatihan lainnya. Kebutuhan untuk memfasilitasi pelatihan tersebut tentunya memakan biaya yang tidak sedikit.

Adapun solusi yang dapat dilakukan peneliti ialah dengan mendesain ulang pelatihan *Service Excellent*, namun kurikulum yang digunakan oleh Gapura Learning Center adalah kurikulum yang dikembangkan oleh Kementerian Perhubungan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Gapura Learning Center bersifat *mandatory*, sehingga peneliti tidak dapat melakukan intervensi terkait dengan kurikulum pelatihan di Gapura Learning Center. Maka, peneliti pun mengamati beberapa aspek lain dalam penyelenggaraan pelatihan *Service Excellent*, seperti strategi pelatihan, metode pelatihan, dan media yang digunakan dalam penyajian materi.

Gapura Learning Center berusaha untuk memberikan pengalaman belajar peserta didik sebaik mungkin dimulai dengan berbagai fasilitas yang disediakan sampai strategi dan metode pelatihan yang tidak membosankan khususnya pada pelatihan

Service Excellent. Namun, media yang digunakan dalam proses pembelajaran dirasa kurang memadai. Penyampaian materi disajikan hanya dengan menggunakan *slide powerpoint* yang ditampilkan dengan melalui LCD/Proyektor dan peserta didik hanya dibekali dengan *handout slide powerpoint*. Peserta didik yang belum memahami materi tidak dapat memahaminya hanya dengan *handout* tersebut, sedangkan waktu yang terbatas mengharuskan untuk beralih ke materi selanjutnya. Jika dilihat dari keefektifan, tentu media yang digunakan dapat dikatakan kurang efektif. Perlunya media yang praktis, mudah digunakan, menghemat waktu dan biaya namun tetap interaktif sehingga peserta pelatihan dapat memahami materi yang disajikan dengan baik..

Dari masalah yang telah teridentifikasi tersebut, perlunya intervensi yang tepat agar masalah tersebut dapat terselesaikan. Teknologi Pendidikan sendiri sebagai ilmu terapan dengan tujuan untuk memfasilitasi belajar dan meningkatkan kinerja. Dengan memfasilitasi belajar yang salah satunya dilakukan dengan mengembangkan media pembelajaran, diharapkan dapat meningkatkan kinerja peserta didik yang melakukan pembelajaran dengan media yang telah dikembangkan tersebut. Hal tersebut sesuai dengan definisi Teknologi Pendidikan oleh Association for Educational Communication and Technology (AECT) pada tahun 2004, yang menyatakan:

“Educational technology is the study and ethical practice of facilitating learning and improving performance by creating, using, and managing appropriate technological processes and resources”.

Sebagai teknolog pendidikan tentunya peneliti dapat berperan untuk memberikan solusi dalam mendukung proses belajar peserta pelatihan guna mencapai tujuan pembelajaran yang diinginkan. Dari definisi yang telah disebutkan diatas, salah satu cara untuk memfasilitasi belajar dan meningkatkan kinerja peserta pelatihan *Service Excellent* adalah dengan mengembangkan media pembelajaran interaktif yang sesuai dengan karakteristik peserta pelatihan. Media pembelajaran yang interaktif diharapkan dapat meningkatkan pemahaman peserta pelatihan pada materi yang disajikan, sehingga dapat meningkatkan kinerja peserta pelatihan pada saat melakukan pekerjaannya dibidang pelayanan di tempat mereka bekerja.

Dalam menentukan media pembelajaran yang tepat, peneliti menimbang dari beberapa faktor, seperti karakteristik peserta pelatihan *Service Excellent* yang sedang dalam usia digital dimana mereka sudah terbiasa menggunakan laptop, tablet maupun *gadget*, kesesuaian materi dengan media pembelajaran yang akan digunakan, kepadatan waktu yang menyebabkan penyampaian materi secara konvensional kurang mendalam, kurang menariknya media pembelajaran yang digunakan saat pelatihan berlangsung,

serta biaya yang dikeluarkan untuk memproduksi media pembelajaran tersebut. Maka, peneliti mengusulkan untuk mengembangkan media pembelajaran berupa modul elektronik untuk pelatihan *Service Excellent*. Modul elektronik dirasa sesuai untuk kebutuhan pelatihan *Service Excellent* karena sifatnya yang dapat dipelajari secara mandiri oleh peserta pelatihan dimanapun dan kapanpun secara fleksibel.

Sebagai pertimbangan, dalam penyajiannya modul elektronik dapat diintegrasikan dengan gambar, audio maupun video pembelajaran, hal tersebut sesuai dengan materi konsep *Service Excellent* yang membutuhkan visualisasi dalam menjelaskan isi materi sehingga diharapkan pelatihan menjadi lebih optimal. Modul elektronik mempunyai karakteristik seperti *self-instruction* dimana peserta pelatihan dapat belajar mandiri, *self-contained* dimana seluruh materi pelajaran dapat dipelajari dalam satu modul, dan *user friendly* dimana hal ini sesuai dengan usia peserta pelatihan yang terbiasa menggunakan *gadget*. Selain itu, biaya produksi modul elektronik tidak terlalu mahal jika dibandingkan dengan modul cetak yang harus dicetak untuk masing-masing peserta pelatihan. Modul elektronik hanya diperlukan master modul yang layak, kemudian dapat disalurkan melalui CD, DVD, Flash Disk, maupun secara online menggunakan *Drive* pada *gadget* masing-masing peserta pelatihan.

Modul elektronik tersebut dapat digunakan sebelum pelaksanaan pelatihan, peserta pelatihan dapat melakukan pembelajaran mengenai teori dan konsep *Service Excellent* secara mandiri. Di dalam modul elektronik juga dilengkapi dengan tes formatif dan tes sumatif, sehingga peserta pelatihan dapat mengukur pengetahuannya secara mandiri menggunakan evaluasi yang telah disediakan. Kemudian setelah menguasai modul tersebut dengan lulus tes sumatif, peserta pelatihan dapat meningkatkan keterampilan dan sikap pada saat pelaksanaan pelatihan *Service Excellent* dengan menerapkan pengetahuan sebelumnya dan melakukan praktek.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan modul elektronik yang akan digunakan dalam pelatihan *Service Excellent* di Gapura Learning Center. Penelitian ini dirasa perlu dilakukan karena perlu adanya media pendukung belajar agar proses pembelajaran dilakukan secara optimal sehingga tujuan pembelajaran yang diinginkan dapat tercapai dan mampu meningkatkan kinerja peserta pelatihan dalam dunia kerja.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka ada beberapa masalah yang peneliti identifikasi, yaitu:

1. Apakah waktu penyelenggaraan pelatihan di Gapura Learning Center terbatas?

2. Apakah waktu penyelenggaraan pelatihan sudah cukup mencakup keseluruhan pelatihan dengan banyaknya materi pelatihan?
3. Perlukah variasi media untuk membantu proses pembelajaran sebagai salah satu pendukung kegiatan pembelajaran?
4. Bagaimana mengembangkan modul elektronik sebagai variasi sumber belajar peserta pelatihan *Service Excellent* di Gapura Learning Center?

C. Ruang Lingkup

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti memberikan batasan ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan agar lebih fokus dan terarah. Peneliti membatasi masalah pada poin keempat yaitu

1. Jenis Masalah : Bagaimana mengembangkan modul elektronik sebagai variasi sumber belajar peserta pelatihan *Service Excellent* di Gapura Learning Center?
2. Fokus Pembahasan : Materi Pelatihan *Service Excellent*
3. Sasaran : Peserta pelatihan *service excellent*
4. Tempat : Gapura Learning Center

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka untuk itu peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana proses pengembangan modul elektronik untuk pelatihan *Service Excellent* di Gapura Learning Center?

E. Tujuan Pengembangan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan diadakannya pengembangan ini adalah untuk menghasilkan sebuah produk media pembelajaran berupa modul elektronik untuk pelatihan *Service Excellent* dengan materi Konsep *Service Excellent* yang dapat digunakan sebagai sumber belajar mandiri peserta pelatihan di Gapura Learning Center. Dengan modul elektronik tersebut diharapkan dapat membantu memberikan pemahaman kepada peserta didik terkait dengan konsep pelayanan prima (*Service Excellent*) serta dapat meningkatkan kualitas pelatihan *Service Excellent* di Gapura Learning Center.

F. Manfaat Pengembangan

Adapun manfaat dalam pengembangan ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian pengembangan ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengembangan inovasi media pembelajaran yang dapat digunakan pada program pelatihan dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

1. Dapat menambah wawasan mengenai pengembangan media pembelajaran berupa modul elektronik
2. Dapat menghasilkan media pembelajaran berbentuk modul elektronik yang dapat dimanfaatkan sebagai sumber belajar bagi peserta pelatihan *Service Excellent* di Gapura Learning Center

b. Lembaga terkait

1. Memperkaya media pembelajaran yang dapat digunakan dalam penyelenggaraan pelatihan
2. Meningkatkan mutu pelatihan *Service Excellent*

c. Bagi mahasiswa dan peneliti selanjutnya

Dapat dijadikan sumber pengetahuan dan bahan referensi untuk keperluan akademisnya