

BAB I

PENDAHULUAN

A. Analisis Masalah

Organisasi yang baik adalah organisasi yang selalu mengedepankan sumber daya manusia didalamnya untuk menjadi lebih baik lagi, baik itu dari pengetahuan, kemampuan teknis, dan sikap atau perilaku. Perkembangan zaman yang begitu cepat mengharuskan semua individu untuk terus berkembang menjadi lebih baik lagi agar tujuan di organisasi tersebut dapat terlaksana. Sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting demi keberlangsungan organisasi atau instansi, baik itu pemerintah maupun swasta. Karena sumber daya manusia didalam organisasi ataupun instansi adalah pengelola, tumpuan dan faktor utama kesuksesan sebuah organisasi. Sumber daya manusia adalah aset didalam suatu organisasi yang harus dikembangkan pengetahuan dan kemampuannya agar tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai. Peran dan fungsi sumber daya manusia didalam organisasi sangatlah vital, karena kualitas organisasi dapat tercermin melalui kualitas sumber daya manusia yang bekerja didalamnya. Sumber daya manusia pula dapat dikatakan sebagai faktor sukses atau tidak suksesnya sebuah organisasi. Jika dianalogikan maka sumber daya manusia adalah roda didalam mobil bagi organisasi tersebut, yang artinya jika rodanya tidak berkualitas, maka mobil tidak akan sampai pada tujuannya. Maka dari itu, sumber daya manusia didalam organisasi

haruslah selalu ditingkatkan pengetahuannya dan kemampuannya, baik itu kemampuan teknis maupun kemampuan non-teknis.

Pengembangan sumber daya manusia pada suatu organisasi, baik itu instansi pemerintah ataupun swasta disaat ini tidak lagi menjadi sebuah alternatif, melainkan sebuah kebutuhan yang mendasar mengingat perubahan zaman yang dinamis dan kebutuhan setiap pegawai untuk selalu *up-to-date* dengan segala pengetahuan dan keterampilan yang baru. Setiap organisasi harus berlomba-lomba untuk meningkatkan sumber daya manusia didalamnya. Terdapat beberapa alasan penting mengapa sumber daya manusia harus selalu ditingkatkan. Pertama, karena sumber daya manusia mempengaruhi setiap aktivitas didalam organisasi tersebut, maka sumber daya manusia adalah ujung tombak atau kunci keberhasilan organisasi mencapai visi dan misi yang telah dirumuskan dengan cara-cara yang efektif maupun efisien. Kedua, pengeluaran biaya yang dibutuhkan untuk membiayai sumber daya manusia didalam organisasi terbilang cukup besar, maka jika biaya yang dikeluarkan sudah besar akan sangat sia-sia jika pengelolaan sumber daya manusia didalam organisasi ataupun perusahaan tersebut tidak dilakukan dengan baik.

Pengembangan sumber daya manusia bisa dilakukan dengan berbagai macam intervensi, baik itu pembelajaran maupun non pembelajaran. Di suatu instansi ataupun organisasi, penentuan intervensi untuk pengembangan kompetensi biasanya dilakukan melalui adanya analisis kebutuhan sehingga intervensi yang diberikan tepat sesuai dengan

kebutuhan calon pengguna. Umumnya, intervensi yang dilakukan adalah pendidikan dan pelatihan (diklat) dikarenakan cara ini masih terbilang efektif dengan hasil yang memuaskan. Karena dengan melakukan pendidikan dan pelatihan, maka instansi ataupun organisasi tersebut terbilang siap dalam menghadapi perubahan zaman yang dinamis. Dikarenakan dengan adanya pelatihan yang semakin baik maka akan memberikan peningkatan terhadap kinerja karyawan yang lebih baik pula¹.

Di Ombudsman Republik Indonesia, pelatihan yang diselenggarakan sangatlah beragam. Sesuai hasil wawancara dengan salah satu asisten Ombudsman Republik Indonesia, semua pegawai baru diwajibkan untuk mengikuti pelatihan Basic Investigation Training (BIT) dan kemudian setelah dua tahun bekerja harus mengikuti pelatihan Advanced Investigation Training (AIT). Setelah itu juga ada pelatihan lainnya seperti Mediasi dan Konsiliasi dan Intelijen untuk asisten Ombudsman Republik Indonesia.

Perlu diketahui bahwa Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta

¹ Wicaksono, Y. (2016). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Meningkatkan Semangat Kerja Dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 38. Diambil dari <https://media.neliti.com>

atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah².

Pada awal tahun 2020, pandemi COVID-19 terjadi dan mewabahi hampir seluruh dunia. Hal ini sangat berdampak ke banyak sektor, baik ekonomi, pariwisata, kesehatan maupun sektor-sektor lainnya. Ombudsman Republik Indonesia pun tidak luput dari dampak pandemi COVID-19. Pelatihan yang biasanya dilaksanakan secara tatap muka sebagai satu-satunya sumber belajar untuk para pegawai mendapatkan pengetahuan dan keterampilan baru pun ditiadakan karena pandemi COVID-19. Sebagai contoh pelatihan Mediasi dan Konsiliasi yang semula direncanakan dan diadakan secara tatap muka harus ditiadakan karena pandemi yang masih terjadi. Sumber belajar untuk pelatihan tersebut saat ini hanyalah modul cetak dan media presentasi powerpoint.

Hal ini menyebabkan bagian pengembangan sumber daya manusia (PSDM) kesulitan untuk membuat sumber belajar yang efektif sebagai alternatif dari ditiadakannya pelatihan tatap muka. Penggunaan modul cetak dan media presentasi powerpoint yang digunakan sebagai alternatif ditiadakan pelatihan tatap muka dinilai membosankan, tidak interaktif dan

² <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pftt> (Diakses pada 03 November 2020)

kurang menyenangkan sehingga hasil dari kegiatan belajar mandiri pun tidak bagus dan bisa dikatakan tidak efektif dan efisien.

Selain itu, Asisten Muda atau peserta pelatihan mediasi dan konsiliasi merasa bosan dengan tampilan dan penyajian yang disajikan melalui modul cetak mediasi dan konsiliasi sehingga proses pembelajaran tidak lagi menyenangkan dan mempengaruhi minat serta ketertarikan peserta dalam mempelajari topik mediasi dan konsiliasi. Modul cetak yang sudah tersedia dinilai kurang menarik dan fleksibel bagi para pengguna dikarenakan ketersediaannya yang hanya versi digital sehingga membuka modul tersebut melalui *gadget* pengguna tidak membuat pembelajaran menjadi menyenangkan.

Dari masalah yang telah dikemukakan, terlebih masalah yang berkaitan dengan sumber belajar yang terbatas di Ombudsman Republik Indonesia, hal ini sebenarnya dapat diatasi dengan mengembangkan sumber belajar yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang terjadi saat ini. Pengembangan ataupun pemanfaatan sumber belajar adalah salah satu garapan dari Teknologi Pendidikan.

Teknologi Pendidikan menurut Association for Educational Communication and Technology atau yang disingkat AECT pada tahun 2004 mengatakan bahwa teknologi pendidikan adalah studi dan praktek etis dalam upaya memfasilitasi belajar dan meningkatkan kinerja dengan cara menciptakan, menggunakan, dan mengelola proses dan sumber – sumber

teknologi yang tepat guna³. Merujuk pada definisi yang dikeluarkan oleh AECT, maka dapat dilihat bahwa teknologi pendidikan mengacu kepada upaya untuk memfasilitasi pembelajaran dan meningkatkan mutu pembelajaran dengan cara menciptakan sumber belajar yang tepat guna, sehingga dapat mendukung proses pembelajaran yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

Proses pembelajaran yang baik tentunya akan lebih menekankan kepada timbal balik antara pengajar dan pebelajar dengan memanfaatkan bahan ajar dan media pembelajaran yang ada sebagai sumber belajar. Di era yang sekarang ini, pembelajaran menggunakan teknologi memang sangatlah dibutuhkan karena menghemat waktu dan pebelajar juga mampu lebih mandiri dan aktif dengan pembelajaran yang telah disediakan. Proses penyampaian materi saat tatap muka umumnya dilakukan hanya berdasarkan media presentasi powerpoint dengan tambahan bahan bacaan modul cetak. Dikarenakan pelatihan tatap muka ditiadakan, maka penggunaan media presentasi powerpoint menjadi kurang tepat untuk belajar mandiri. Hal ini dikarenakan keterbatasan 1 *slide* powerpoint dalam menyampaikan materi tanpa adanya fasilitator yang membantu menjelaskan penyampaian materi.

Keterbatasan pada modul cetak itu sendiri mengakibatkan ketidakefektivitasan modul bagi para pebelajar. Kemampuan modul cetak

³ Prawiradilaga, D. S. *Wawasan Teknologi Pendidikan* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), h. 42

dalam memvisualisasikan materi dapat dibidang terbatas, materi yang disajikan cenderung membosankan dan statis, dan juga para pebelajar sangat memerlukan konsentrasi yang tinggi untuk menyerap materi dalam modul cetak jika melakukan belajar mandiri.

Melihat keterbatasan dari modul cetak sebagai satu-satunya sumber belajar menimbulkan adanya inovasi untuk pengembangan modul dalam bentuk yang lebih dinamis dan menggunakan bantuan teknologi. Pada era sekarang ini sudah banyak sekali dikembangkannya modul dalam bentuk elektronik. Pengembangan modul elektronik sebagai sumber belajar merupakan upaya untuk memberikan kemudahan belajar untuk meningkatkan kualitas pembelajaran sehingga hasil yang diharapkan dari pembelajaran tersebut bisa tercapai. Modul elektronik pun dinilai lebih dinamis, interaktif, dan menyenangkan terlebih lagi jika melakukan belajar mandiri.

Hal ini sejalan dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada asisten muda bahwa modul cetak yang digunakan sebagai sumber belajar untuk pembelajaran mandiri tidak menarik dan membosankan. Lebih lanjut para asisten muda menjelaskan bahwa penggunaan modul elektronik tidak pernah terjadi di Ombudsman dan berharap modul elektronik dapat dikembangkan agar proses pembelajaran mandiri lebih menarik dan tidak membosankan.

Sehingga berdasarkan pemikiran peneliti dan fakta-fakta kondisi yang sedang dialami oleh Ombudsman Republik Indonesia yang telah dijelaskan maka peneliti ingin membuat media modul elektronik Mediasi dan Konsiliasi yang dapat dijadikan sebagai sumber belajar yang interaktif, dinamis, dan menyenangkan bagi asisten di Ombudsman Republik Indonesia. Dengan adanya modul elektronik ini, pebelajar menjadi lebih tertarik untuk melakukan belajar mandiri sehingga mampu meningkatkan pengetahuannya tentang Mediasi dan Konsiliasi yang akan berdampak pada peningkatan kinerja asisten tersebut.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian analisis masalah di atas, identifikasi masalah yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Materi pelatihan seperti apa yang dapat disajikan dalam bentuk modul elektronik
2. Bagaimana membuat sumber belajar yang dimiliki Ombudsman Republik Indonesia menjadi beragam dan menarik
3. Bagaimana membuat modul yang efektif, menyenangkan dan dinamis bagi materi mediasi dan konsiliasi di Ombudsman Republik Indonesia.
4. Bagaimana mengembangkan modul elektronik yang dibutuhkan sebagai sumber belajar “Pelatihan Mediasi dan Konsiliasi” di Ombudsman Republik Indonesia

5. Sejauh mana sumber belajar modul elektronik dapat meningkatkan hasil belajar peserta pelatihan

C. Ruang Lingkup

Mengingat kondisi dan situasi yang terjadi saat ini serta keterbatasan penelitian dari segi kemampuan, waktu, dan tenaga, maka peneliti memfokuskan pada salah satu masalah yang telah teridentifikasi yaitu:

1. Jenis Masalah : Bagaimana mengembangkan modul elektronik “Pelatihan Mediasi dan Konsiliasi” di Ombudsman Republik Indonesia?
2. Fokus Pembahasan : Materi Pelatihan Mediasi dan Konsiliasi
3. Sasaran : Peserta Pelatihan Mediasi dan Konsiliasi
4. Tempat : Ombudsman Republik Indonesia

D. Tujuan Pengembangan

Tujuan dari pengembangan ini adalah untuk menghasilkan produk modul elektronik dengan materi pelatihan Mediasi dan Konsiliasi di Ombudsman Republik Indonesia.

E. Kegunaan Pengembangan

1. Manfaat Praktis

Secara praktis dengan adanya pengembangan ini bermanfaat untuk memberikan sumbangan yang berarti kepada:

- a. Pegawai Ombudsman Republik Indonesia, khususnya para peserta pelatihan Mediasi dan Konsiliasi agar dapat memanfaatkan dan menerapkan modul ini sebagai salah satu

sumber belajar mandiri dan dapat meningkatkan motivasi untuk belajar.

- b. Ombudsman Republik Indonesia, memberikan sumbangan berupa media pembelajaran yang berbeda, yaitu modul elektronik yang bisa di integrasi dalam pelatihan dan menjadi bahan kajian bagi bagian SDM tentang pengembangan media.

2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis dengan adanya pengembangan ini diharapkan dapat:

- a. Peneliti lain, sebagai bahan referensi untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut agar produk yang dihasilkan bisa lebih baik dari yang sudah dikembangkan.
- b. Sebagai pengaplikasian Teknologi Pendidikan dalam memfasilitasi belajar.

