

BAB I

PENDAHULUAN

A. Analisis Masalah

Organisasi merupakan suatu tempat di mana sekelompok individu berkumpul dan bekerja sama secara terstruktur, terencana, serta terkoordinasi untuk memanfaatkan berbagai sumber daya seperti dana, material, alat, metode, dan lingkungan secara optimal. Melalui pengelolaan yang efektif dan efisien, organisasi bertujuan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan bersama.¹ Diantara banyaknya sumber daya yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan tertentu, sumber daya manusia memiliki peranan penting serta dampak yang sangat besar dalam sebuah organisasi.² Sumber daya manusia yang handal diperlukan untuk suatu perencanaan dan keberlanjutan pengembangan kualitas sumber daya manusia, khususnya sumber daya manusia yang terlibat harus memiliki keterampilan dan kompetensi serta sadar akan tanggung jawab sehingga jobdesk tersebut dapat terpenuhi.³ Kebutuhan itu menjadikan perusahaan maupun organisasi perlu memperhatikan dan mengembangkan sumber daya manusia yang saat ini maupun

¹ Ambarwati, A. (2018). *Perilaku dan Teori Organisasi*. Malang: Media Nusa Creative, hlm. 1.

² Ibid., hlm. 53.

³ Ibid., hlm. 89.

yang akan bergabung nanti untuk menjadikan sumber daya manusia yang handal.

Pelatihan dan pengembangan merupakan aspek krusial dalam dunia kerja, baik di perusahaan, organisasi, lembaga, maupun instansi pemerintah. Pelatihan sering kali dijadikan salah satu pilihan untuk meningkatkan sumber daya manusia akibat terjadinya gejala penurunan kinerja atau bahkan pembelajaran awal untuk sumber daya manusia baru.⁴ Pelatihan sering diadakan untuk disesuaikan dengan fungsi maupun pengembangan dari perusahaan atau organisasi itu sendiri. Dapat disimpulkan bahwa pelatihan dan pengembangan memegang peranan penting dalam menciptakan sumber daya manusia yang kompeten, sehingga mereka mampu melaksanakan tugas dengan lebih efektif, baik dalam posisi saat ini maupun di masa depan.

Hal ini menjadikan alasan bagi perusahaan atau organisasi untuk menyediakan fasilitas pelatihan dan pengembangan karir para karyawan guna dapat meminimalisir sumber daya manusia yang kurang terampil dalam berperan menjalankan fungsi dan memaksimalkan peran sumber daya manusia atau kesiapan dalam menghadapi perkembangan dunia dan modernisasi. Dalam suatu perencanaan pelatihan dan pengembangannya ada beberapa hal

⁴ Fauzan, R. (2023). *Pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi*. Pontianak: Diva Pustaka, hlm. 34.

yang perlu dipersiapkan untuk penyelenggaraan pelatihan yaitu menyetarakan tujuan, sumber belajar yang akan digunakan, serta gaya belajar sehingga tercapai pelatihan sesuai dengan fungsi perusahaan atau organisasi.⁵ Sumber belajar yang biasanya digunakan oleh perusahaan maupun organisasi bisa berupa sumber belajar yang disusun sendiri ataupun menggunakan sumber belajar lain.

Pariwisata saat ini menjadi salah satu sumber utama pemasukan devisa bagi negara, yang memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pariwisata merupakan seluruh aktivitas yang berhubungan dengan bidang pariwisata, yang bersifat kompleks dan melibatkan banyak bidang. Kegiatan ini timbul sebagai respons atas kebutuhan individu maupun negara, serta melibatkan interaksi antara wisatawan dengan masyarakat lokal, antar wisatawan, pemerintah pusat dan daerah, serta pelaku usaha di bidang pariwisata. Sementara itu, wisata dapat diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok ke suatu destinasi tertentu, dengan tujuan untuk berlibur, mengembangkan diri, atau mempelajari keunikan objek wisata dalam kurun waktu tertentu. Adapun wisatawan adalah individu yang

⁵ Ibid.,. hlm 35.

melakukan perjalanan wisata, baik berasal dari dalam negeri maupun luar negeri.⁶

Pariwisata menjadi salah satu alternatif masyarakat untuk istirahat sejenak dari kehidupannya yang padat. Kebutuhan yang kian meningkat dalam sektor pariwisata menjadikan pariwisata harus ikut berkembang juga dengan seiring waktu dan perkembangan jaman terutama dalam unsur pelayanan.⁷ Semua pihak yang terlibat dalam peningkatan harus mampu melakukan upaya perkembangan pariwisata. Tidak heran, jika cara menikmati pariwisata semakin banyak dan unik. Hal itu menjadikan daya tarik tersendiri untuk dunia pariwisata agar dunia melirikinya. Keterlibatan masyarakat, pemerintah, dan pihak lainnya bukan hanya untuk meningkatkan pariwisata tapi juga mengakomodasikan aspirasi masyarakat, promosi dan advokasi kearifan lokal untuk menjaga pariwisata itu sendiri agar tetap ada dan bisa dinikmati sampai cucu kita nanti.⁸

Maxima Holiday Travel merupakan sebuah perusahaan penyedia layanan jasa dibidang pariwisata seperti perjalanan liburan, *study tour, family gethering, outing* perusahaan ke berbagai tujuan wisata di Indonesia. Selain itu Maxima Holiday Travel juga menyediakan jasa sewa transportasi untuk memudahkan kegiatan

⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan. (2009). Jakarta.

⁷ Bungaran, A. S., Tanjung, F., & Nasution, R. (2017). *Sejarah pariwisata* (hlm. 155). Yayasan Pustaka Obor Indonesia: Jakarta.

⁸ Ibid., hlm 170.

berwisata masyarakat. Maxima Holiday Travel memiliki program liburan yang bisa *by request* sesuai dengan kebutuhan dari *client*. Hal itu dapat membuat *client* bisa menyesuaikan ingin liburan kemana, jenis transportasi, jenis penginapan, dan hal lainnya yang bisa disesuaikan dengan *budget* masing-masing. Bekerja sama dengan *vendor-vendor*, UMKM, serta masyarakat diberbagai daerah sebagai upaya memajukan kesejahteraan dimasing-masing daerah.

Memberikan pelatihan kepada setiap anggota baru dengan mengamati kinerja dari anggota sebelumnya tanpa bantuan ataupun tambahan media. Cara ini merupakan cara lama atau bisa dibilang budaya yang sudah terjadi tahun ke tahun. Proses pelatihan yang diberikan anggota baru ini relatif membutuhkan waktu lama sehingga tidak adanya efektivitas. Pelatihan jenis ini diberikan untuk meminimalisir waktu dengan langsung mengamati karyawan yang sudah bekerja terlebih dahulu. Metode pelatihan yang diberikan dapat dimengerti oleh karyawan akan tetapi memerlukan waktu yang cukup lama dikarenakan mereka belajar tanpa bahan tambahan atau sesuatu yang menunjang belajar mandiri. Tidak adanya bahan belajar atau pegangan yang dimiliki, sehingga membuat karyawan baru kaget dan kurang siap menerima pelatihan tersebut. Oleh karena itu peneliti berniat mengambil penelitian mengenai hal ini, agar karyawan dapat belajar secara mandiri terlebih dahulu dan pelatihan dapat dilaksanakan dengan maksimal.

Karyawan di Maxima holiday travel paling banyak diisi dengan anak muda berusia 18 – 28 tahun. Setiap karyawan memiliki karakternya masing-masing, diimbangi dengan kelebihan yang dimiliki. Kelebihan yang dimiliki oleh karyawan adalah kelebihan yang sejalan dengan *jobdesk* yang diberikan. Karyawan yang merupakan anak muda dengan energi semangat yang membara dan menggebu-gebu. Keinginan untuk melakukan dan mencoba banyak hal, serta mengukir kenangan di masa muda. Karakter ini menjelaskan bahwa karyawan memiliki kemauan untuk terus belajar, semangat yang terlalu menggebu-gebu bisa mengakibatkan kurangnya persiapan atau terjadinya ketidak telitian. Karakter ini menjelaskan bahwa proses belajar menjadi bagian yang sangat penting, hal ini untuk membangun kebiasaan bagi karyawan agar terbiasa belajar terlebih dahulu serta proses belajar yang bisa disesuaikan dengan masing-masing karyawan. Selain itu, passion karyawan yang sama yaitu suka berpergian. Hal ini sejalan dengan tujuan perusahaan yaitu penyedia jasa perjalanan.

Belajar terjadi dalam diri seseorang, yang terjadi karena adanya latar belakang, kemampuan yang sudah atau belum dimiliki, pengalaman lama atau yang ingin dikuasai, serta motivasi untuk belajar.⁹ Belajar dalam sebuah perusahaan ataupun organisasi juga diperlukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas diri untuk

⁹ Punaji Setyosari. (2021). *Desain Pembelajaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara, hlm. 7.

memenuhi kompetensi yang ingin dicapai. Belajar didefinisikan juga oleh beberapa ahli seperti dijelaskan oleh Kemp dan Dayton tahun 1985 bahwa belajar sebagai sesuatu proses yang terjadi pada diri seseorang sebagai suatu pengalaman. Belajar sebagai pengembangan pengetahuan, keahlian, atau sikap ketika seseorang berinteraksi dengan informasi dan lingkungan dijelaskan oleh Heinich,et al., tahun 1993. Dapat dipahami bahwa belajar merupakan proses yang penting bagi seseorang untuk meningkatkan kualitas berbagai aspek yang ada pada dirinya. Begitupun dalam perusahaan ataupun organisasi, belajar menjadi bagian yang tidak terpisahkan untuk karyawan dalam meningkatkan kinerja.

Era persaingan antar perusahaan yang semakin tinggi. Peningkatan sumber daya manusia merupakan salah satu peningkatan yang baik untuk nama baik perusahaan. Maxima holiday travel berusaha membuat sumber belajar untuk mendukung proses belajar karyawan. Sumber belajar buku panduan merupakan bahan belajar untuk meningkatkan ketrampilan berfikir kritis.

Berdasarkan permasalahan yang ada, peneliti mengembangkan buku panduan yang dapat digunakan untuk belajar mandiri, dimana dan kapanpun. Pembelajaran mandiri bertujuan untuk meningkatkan motivasi karyawan selama proses belajar serta menciptakan suasana yang menyenangkan. Selain itu, media pembelajaran ini

berfungsi untuk menarik perhatian karyawan dan memberikan inspirasi agar mereka terus bersemangat dalam mengembangkan pengetahuan dan keterampilannya secara berkelanjutan. Hal ini sesuai dengan kebutuhan karyawan Maxima holiday travel yang sering mengadakan agenda perjalanan keluar kota. Hal ini juga bertujuan untuk menyesuaikan gaya belajar masing-masing karyawan. Oleh karenanya, peneliti berencanakan melakukan penelitian dengan judul “Pengembangan Buku Panduan *Tour Leader* Maxima Holiday Travel”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang telah diuraikan, maka terdapat beberapa masalah yang teridentifikasi, yaitu:

1. Keterampilan berpikir karyawan belum optimal, hal tersebut dapat dilihat dari proses pelatihan yang diberikan.
2. Proses belajar mandiri yang belum meningkatkan kinerja karyawan.
3. Belum adanya sumber belajar untuk proses belajar mandiri.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka perlu adanya pembatasan masalah agar penelitian pada pengembangan buku panduan untuk *tour leader* ini lebih terfokuskan dan mendalam. Penelitian ini dibatasi pada, apakah buku panduan untuk *tour leader*

Maxima Holiday Travel dapat membantu karyawan dalam proses belajar mandiri.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan pembatasan masalah, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengembangan buku panduan *tour leader* Maxima Holiday Travel dapat meningkatkan kinerja *tour leader*?
2. Bagaimana respon karyawan terhadap sumber belajar mandiri yaitu pengembangan buku panduan untuk *tour leader* Maxima Holiday Travel?
3. Apa manfaat pengembangan buku panduan untuk *tour leader* Maxima Holiday Travel?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan analisis masalah, maka pengembangan ini secara umum bertujuan : “Mengembangkan Buku Panduan *Tour Leader* Maxima Holiday Travel”.

F. Manfaat penelitian

Hasil dari penelitian yang berjudul pengembangan buku panduan *Tour Leader* Maxima Holiday Travel dapat memberikan manfaat bagi :

1. Teoritis

Dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat menambahkan informasi dalam pengembangan materi-materi pembelajaran *tour leader*, sehingga dapat dijadikan acuan bagi perusahaan-perusahaan dibidang pariwisata dalam menyampaikan pembelajar materi *tour leader*,

2. Praktis

- a. Memberikan kontribusi bagi perusahaan agar dapat menyediakan sumber belajar yang lebih efektif bagi karyawan. Sumber belajar yang tersedia diharapkan mampu meningkatkan metode penyampaian pelatihan, sehingga karyawan lebih mudah memahami materi yang disampaikan oleh para ahli dan dapat menerapkan serta mengembangkan pengetahuan tersebut dalam aktivitas sehari-hari.
- b. Menambah wawasan dan pengalaman sebagai bekal untuk menjadi *tour leader* yang profesional. Selain itu, hasil ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mendalami topik serupa, serta menjadi bahan masukan dalam pengembangan materi *tour leader* yang lebih menarik dan interaktif, seperti pengembangan buku panduan *tour leader* pada Maxima Holiday Travel.

