

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Memecahkan masalah merupakan salah satu aspek yang penting di dalam pengembangan pembelajaran di industri berbasis jasa, karena karakter khas perusahaan jasa adalah bantuan memecahkan kendala dan masalah kepada pelanggan (Ritala et al. 2011, 38). Dengan demikian, kompetensi memecahkan masalah ini sangat krusial bagi para pelaksana usaha pariwisata karena bidang usaha ini termasuk ke dalam industri berbasis jasa. Seperti yang diungkapkan dalam wawancara (naskah selengkapannya pada lampiran B-1) dengan VP Human Capital PT Dwidaya World Wide, Freshka S. Kamdani (2020) yang menyatakan bahwa di dunia bisnis pariwisata, kemampuan memecahkan masalah sangat perlu dikuasai oleh para karyawan, khususnya *Travel Consultant* terlebih ketika mereka sudah mendapatkan materi pada training.

Menurut informasi dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2016, 190), kompetensi memecahkan masalah merupakan kompetensi yang sangat penting di dalam berbagai aspek dalam industri pariwisata, khususnya pada area praktik layanan kepada pelanggan, sebagaimana yang termaktub di dalam daftar lampiran daftar kompetensi bernomor PAR.UJ03.029.01 elemen kompetensi keempat, menuntut agar para pelaksanaan usaha pariwisata memiliki kemampuan memecahkan masalah dan membuat keputusan. Kemampuan ini juga memiliki jenjang sesuai dengan tingkat jabatan pekerja, mulai dari tingkat satu atas pekerjaan sendiri sampai ke tingkat tiga, dimana pekerja diharapkan mampu memecahkan masalah yang

kompleks dan tidak rutin, bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan sendiri dan orang lain (Kemenparekraf, 2016, 194).

Namun, seringkali yang terjadi di lapangan adalah, para *front-liner* di perusahaan jasa terutama yang sedang dalam masa pelatihan mengalami kendala dalam menguasai teknik memecahkan masalah ini. Padahal tingkat kemampuan memecahkan masalah ini akan sangat berdampak terhadap performa perusahaan secara umum. Jika perusahaan penyedia layanan mampu menerapkan memecahkan masalah secara lebih baik, maka perusahaan akan lebih bisa meraih *engagement*, interaksi dan kepercayaan dari pihak yang menerima manfaat layanannya (Bettencourt et al. 2002, 27).

Beberapa faktor yang diduga dapat menunjang kemampuan memecahkan masalah antara lain kemampuan berpikir kreatif, *self-efficacy* dan kemampuan bekerja sama. Sering kali pekerja yang baru, sebagai pembelajar yang harus dilatih, merasa bahwa pekerjaan yang diberikan terlalu rumit, enggan bertanya dan belum memiliki pengetahuan sebelumnya atas pekerjaan yang mereka harus lakukan. Karena itu, masih ada gap yang nyata di dalam kemampuan memecahkan masalah ini, yang dapat disebabkan kurangnya *self-efficacy*, kemampuan berpikir kreatif dan kemampuan bekerja sama di kalangan karyawan *post-training* tersebut.

Selain celah yang terjadi antara harapan dan realitas di atas, ditemukan juga *research gap* dalam beberapa penelitian sebelumnya mengenai *self-efficacy*, kemampuan kerja sama, kemampuan berpikir kreatif dan kemampuan memecahkan masalah. Pertama, misalnya, pada sebuah studi yang dilakukan di oleh Yuliani dkk (2018, 6) menyatakan bahwa tidak ada kaitan antara *self-efficacy* dengan kemampuan memecahkan masalah, tetapi penelitian lain yang dilakukan oleh Aurah, Cassady & McConnel (2014, 63) menyatakan bahwa ada pengaruh yang sangat signifikan terhadap kemampuan memecahkan masalah.

Kedua, penelitian tentang kemampuan bekerja sama terhadap memecahkan masalah sering dinyatakan secara *mixed methods* kualitatif dan kuantitatif, belum banyak yang mendekati secara kuantitatif (Ristiani, 2014, 3; Wishmath & Orr, 2015, 2) sehingga peneliti ingin memberikan analisis pengaruh antara dua variabel ini secara kuantitatif.

Ketiga, sebenarnya ada beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan untuk menelaah kemampuan memecahkan masalah peserta didik. Sebagian besar penelitian befokus pada penggunaan metode tertentu untuk meningkatkan kemampuan *problem solving* pekerja, misalnya metode inkuiri, dan *hands on activity* (Octavianti 2016, 53) namun belum ada yang secara komprehensif mengaitkan kemampuan memecahkan masalah dengan *efikasi diri*.

Penelitian ini juga merupakan pengembangan untuk menjawab saran dari *gap* penelitian Dwi Anjani, Candiasa & Sariyasa (2018, 75) yang berjudul “Identifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Memecahkan Masalah Matematika” untuk mengembangkan penelitian mengenai kompetensi-kompetensi yang mempengaruhi kemampuan siswa dalam hal memecahkan masalah.

1.2. Identifikasi Masalah

Kemampuan memecahkan masalah merupakan salah satu kompetensi yang sangat penting untuk dipelajari oleh para penggerak bidang jasa. Secara khusus dalam sisi pendidikan dan pelatihan, diperlukan perhatian khusus agar kemampuan tersebut dapat dimaksimalkan di dalam konteks pengembangan SDM. Adapun beberapa hal yang dapat menghambat atau mendorong pengembangan kemampuan memecahkan masalah ini, diantaranya:

1. Perasaan tidak mampu, kurangnya kepercayaan diri dan kemandirian (*self-efficacy*) dari para pekerja sering menghalangi mereka untuk dapat memiliki kemampuan memecahkan masalah di dalam pekerjaan yang ditangani.
2. Kurangnya kesediaan dan kesanggupan untuk bekerja sama dengan rekan kerja, baik selama masa pendidikan dan pelatihan maupun setelahnya dapat menghalangi para pekerja untuk membuka wawasan dan menambah kemampuan memecahkan masalah.
3. Minimnya pola pikir yang kreatif, yang lugas dan fleksibel serta terbuka terhadap perubahan dan kebaruan akan melemahkan daya solutif dari para pekerja.
4. Ketidakmampuan para pekerja dalam memahami masalah yang muncul secara cermat, berakibat pada belum dapat menggunakan strategi yang tepat dalam menghadapi masalah.
5. Atmosfir komunitas kerja yang tidak suportif, tidak terbuka dan kurang berbagi pengetahuan dapat menyebabkan karyawan kurang terlatih untuk menghadapi masalah yang ada
6. Kreatifitas para pekerja kurang distimuli oleh masalah sederhana maupun kompleks yang muncul, sebaliknya pemikiran yang kreatif mampu memberikan beragam alternatif untuk memecahkan masalah yang ada belum dilatih
7. Pelatihan dan pembelajaran para pekerja baik secara individu maupun tim yang belum mampu memaksimalkan kapasitas berpikir, merancang strategi dan menerapkan strategi yang direncanakan.
8. Ketidakmampuan untuk menyatakan masalah, menanggapi persoalan yang muncul dapat menghambat pengembangan ketreampilan memecahkan masalah para pekerja.

9. Pengalaman kerja dan keberhasilan yang lalu akan sangat mempengaruhi bagaimana seseorang menghadapi permasalahan yang harus diselesaikan, belum dieksplorasi.
10. Kurangnya dukungan, kerja sama dan proses *brainstorming* bersama dengan rekan kerja akan memperlemah kemampuan memecahkan masalah yang dihadapi pekerja.

1.3. Batasan Masalah

Batasan dari penelitian ini, yang menjadi pusat pembahasan permasalahan agar studi ini terarah dan fokus yaitu pada pengaruh antara *self-efficacy*, kemampuan kerja sama, dan kemampuan berpikir kreatif terhadap kemampuan pekerja untuk memecahkan masalah. Pengukuran yang akan digunakan untuk menelaah kemampuan memecahkan masalah adalah melalui kuesioner-kuesioner yang berkaitan dengan variabel dengan kriteria penilaian yang didasarkan pada teori pakar dari topik-topik tersebut. Penelitian ini mengambil karyawan yang telah menjalani program *Travel Consultant Training (TCT)*, sebuah program pengembangan dan pelatihan di Dwidaya World Wide di Jakarta Barat sebagai subjeknya.

1.4. Rumusan Masalah

Agar pemahaman permasalahan lebih jelas dan mendalam, peneliti merumuskan masalah penelitian meliputi:

- 1) Apakah ada pengaruh positif *self-efficacy* terhadap kemampuan memecahkan masalah dikalangan karyawan *post training* di Dwidaya World Wide Jakarta Barat?
- 2) Apakah ada pengaruh positif antara kemampuan berpikir kreatif dengan kemampuan memecahkan masalah dikalangan karyawan *post training* di Dwidaya World Wide Jakarta Barat?

3) Apakah ada pengaruh positif antara kemampuan kerja sama terhadap kemampuan memecahkan masalah dikalangan karyawan *post training* di Dwidaya World Wide Jakarta Barat?

4) Apakah ada pengaruh positif antara *self-efficacy* dengan kemampuan kerja sama dikalangan karyawan *post training* di Dwidaya World Wide Jakarta Barat?

5) Apakah ada pengaruh positif antara kemampuan berpikir kreatif dengan kemampuan kerja sama dikalangan karyawan *post training* di Dwidaya World Wide Jakarta Barat?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam dan ilmiah hal-hal berikut ini:

1) Untuk menganalisis bahwa *self-efficacy* memiliki pengaruh positif terhadap kemampuan memecahkan masalah di kalangan karyawan *post training* di Dwidaya World Wide di Jakarta Barat.

2) Untuk menganalisis bahwa kemampuan berpikir kreatif memiliki pengaruh positif terhadap kemampuan memecahkan masalah di kalangan karyawan *post training* di Dwidaya World Wide di Jakarta Barat.

3) Untuk menganalisis bahwa kemampuan kerja sama memiliki pengaruh positif terhadap kemampuan memecahkan masalah di kalangan karyawan *post training* di Dwidaya World Wide di Jakarta Barat.

4) Untuk menganalisis bahwa *self-efficacy* memiliki pengaruh positif terhadap kemampuan kerja sama di kalangan karyawan *post training* di Dwidaya World Wide di Jakarta Barat.

5) Untuk menganalisis bahwa kemampuan berpikir kreatif memiliki pengaruh terhadap kemampuan kerja sama di kalangan karyawan *post training* di Dwidaya World Wide di Jakarta Barat.

1.6. Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan harapan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kemampuan-kemampuan *soft skill* pekerja yang mempengaruhi kemampuan mereka dalam memecahkan masalah. Gambaran ini akan memberikan jawaban terhadap keterampilan dan kemampuan mana yang harus difokuskan; dengan harapan akan membawa manfaat berikut ini:

1.6. 1. Manfaat Teoritis

Dari sisi teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengembangan bagi dunia pendidikan dan pelatihan, secara khusus, bidang pelatihan kompetensi pekerja. Hal ini terkait dengan bagaimana interaksi dan pengaruh *soft skill* seperti *self-efficacy*, kemampuan bekerja sama dan kemampuan berpikir kritis terhadap kemampuan memecahkan masalah. Dengan pengetahuan akan adanya keterkaitan antara kompetensi-kompetensi tersebut, maka upaya untuk pendidikan dan pelatihan kompetensi pekerja akan dapat lebih terarah dan didesain dengan melibatkan kompetensi-kompetensi tersebut secara maksimal. Selain itu, penelitian ini akan dapat menjadi referensi untuk penelitian yang membahas variable-variabel yang berkaitan dengan penelitian ini. Pembahasan dan hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pengetahuan yang dapat dinikmati oleh masyarakat luas.

1.6.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini akan bermanfaat untuk menjadi bahan rujukan perusahaan tempat penelitian diadakan. Rujukan tersebut dapat berupa data hasil analisis dan repon dari karyawan terhadap indikator kompetensi tertentu yang dinyatakan, terutama yang terkait kemampuan memecahkan masalah, *self-efficacy*, kemampuan kerja sama, kemampuan berpikir kreatif. Sehingga berdasarkan data, analisis dan hasil analisis yang diperoleh, akan mendukung pengambilan keputusan dan penetapan program pengembangan SDM yang Penelitian ini akan dapat menjadi masukan yang kuat bagi

para guru atau *trainer* yang menghadapi masalah dalam mengajarkan keterampilan memecahkan masalah terutama di dalam bidang pendidikan dan pelatihan Sumber Daya Manusia di perusahaan jasa. Hal ini berkaitan dengan terpaparnya faktor-faktor yang memengaruhi kemampuan memecahkan masalah.

Dengan penelitian ini, diharapkan peserta didik atau karyawan mampu terbuka cakrawala berpikirnya akan keterampilan mereka dalam berpikir kreatif, kerja sama dan pengembangan *self-efficacy* yang sehat agar mampu meningkatkan daya saing mereka di kancah regional maupun global.

1.7. Sitematika Penulisan

Karya ini terdiri dari lima bab yang memaparkan secara mendalam dan fokus diagram di atas. Setiap bab memiliki *sub* bab agar memuat penjelasan sistematis pokok bahasan. Bab satu berisi tentang pendahuluan dan latar belakang tercetusnya topik-topik di dalam penelitian ini. Dengan latar belakang permasalahan yang diangkat untuk diteliti tersebut, kemudian dilakukan identifikasi permasalahan yang terkait dengan dasar pemikiran penelitian ini. Dari berbagai identifikasi ini, penulis kemudian merumuskan batasan masalah yang akan dikaji secara khusus dan mendalam. Rumusan masalah kemudian dituangkan ke dalam bentuk pertanyaan penelitian yang akan dijawab melalui pengolahan data. Pertanyaan penelitian ini akan menjadi tujuan dari diadakannya penelitian ini. Dengan harapan bahwa penelitian ini akan bermanfaat, baik di kalangan akademisi maupun praktisi, secara khusus bagi komunitas di mana penelitian ini diadakan, maka dituangkan ke dalam manfaat penelitian. Untuk melakukan pratinjau akan bentuk dan sistematika penulisan Tesis ini, maka dituangkan ke dalam sistematika penulisan.

Kemudian dilanjutkan bab dua berisi tentang teori mutakhir perihal *self-efficacy*, kemampuan kerja sama, kemampuan berpikir kreatif dan kemampuan

pemecahan masalah, serta hipotesis-hipotesis penelitian terkait variabel-variabel tersebut. Model penelitian dan kerangka berpikir juga diulas di dalam bab ini.

Bab tiga berisi tentang metodologi penelitian meliputi teknik pengambilan dan rancangan pengolahan data, pengukuran masing-masing variabel serta rencana teknik perhitungan validitas dan reliabilitas instrument serta berbagai uji statistik inferensial sehingga penelitian ini akan mampu menghasilkan kesimpulan menurut kaidah pendekatan penelitian kuantitatif yang kokoh. Data subjek, tempat, dan waktu penelitian dijelaskan secara rinci pada bab ini.

Pada bab empat disajikan hasil penelitian dan pembahasannya. Jawaban dan penyajian hasil atas pertanyaan penelitian ini didasarkan pada rumusan dan kerangka berpikir yang telah ditentukan pada bab-bab sebelumnya. Dalam bab ini juga dijelaskan hasil respon dari subjek penelitian secara deskriptif, juga hasil perhitungan, analisis dan interpretasi data secara inferensial. Interpretasi ini mengacu kepada landasan teori yang digunakan pada penelitian ini.

Kemudian diikuti dengan bab lima berisi kesimpulan, implikasi dan saran. Dalam bab ini dituliskan kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisis kuantitatif sebagai jawaban konklusif atas pertanyaan penelitian yang diangkat. Selain itu dituliskan juga implikasi dan saran dalam mengembangkan penelitian yang serupa selanjutnya.

Data bukti, perhitungan dan temuan serta dokumen yang terkait dengan penelitian ini secara otentik dan rinci dikemas ke dalam lampiran. Terdapat juga rujukan pustaka dan sumber-sumber dalam daftar referensi.