

BAB 1

PENDAHULUAN

Perubahan yang sangat cepat dalam setiap aspek kehidupan berdampak luas pada dunia disekeliling kita. Kebutuhan akan energi dan sumber daya - baik sumber daya alam maupun sumber daya manusia - tak pernah diduga sebelumnya. Reaksi terhadap perubahan - perubahan yang tidak dapat diduga ini adalah tugas pokok bagi setiap orang yang terlibat dalam dunia industri. Walaupun sebagian besar industri telah mempelajari situasi ekonomi dan pangsa pasar bagi produk-produk yang akan dihasilkan, beberapa industri - termasuk industri pariwisata - mempertimbangkan bahwa faktor-faktor perubahan sosial, politik, dan lingkungan dapat menghancurkan dugaan yang paling canggih tentang ekonomi dan pangsa pasar tersebut.

Masalah-masalah di atas ini tak dapat diabaikan, karena ketergantungan manusia akan kecepatan berkomunikasi sangatlah besar. Untuk mengatasi ketergantungan itu, maka individu harus menyadari bahwa dia membutuhkan orang lain yang bisa dimulai dari lingkungan kerja dan lingkungan komunitas dimana dia tinggal. Tanggung jawab individu ialah mengembangkan pola berpikir kreatif dan melaksanakannya sebaik mungkin disetiap kesempatan. Seseorang yang kreatif tidak akan merasa panik dengan adanya suatu perubahan atau situasi baru, sebaliknya dia akan memandang perubahan itu. dengan antusias.

Suatu pemikiran yang sangat dibutuhkan demi mencapai suatu keberhasilan dimasa yang akan datang. Selain itu keinginan juga harus ada untuk melihat respons yang terjadi akibat perubahan tersebut . Perubahan yang terjadi tanpa terduga yang dialami oleh manusia Indonesia - baik dalam bidang politik , ekonomi dan sosial menuntut para pendidik dari tingkat sekolah dasar hingga perguruan tinggi untuk bisa melihat potensi yang dimiliki oleh anak-anak didiknya serta mendorong berkembangnya kemampuan kreatif yang mereka miliki, karena berpikir kreatif termasuk dalam tingkat berpikir tinggi.

Sejak dahulu orang beranggapan bahwa seseorang yang dikatakan berbakat pastilah memiliki tingkat kecerdasan atau IQ yang tinggi pula. Namun demikian, melalui penelitian-penelitian dan eksperimen yang telah dilakukan, baik diluar negeri maupun di Indonesia memperlihatkan bahwa yang menentukan keberbakatan tidak hanya tingkat kecerdasan saja tetapi juga kreativitas. Penelitian tentang kreativitas dan keberbakatan di Indonesia -terutama terhadap siswa sekolah dasar dan menengah dilakukan oleh Prof. Utami Munandar di Jakarta pada tahun 1997.

Ditinjau dari aspek kehidupan manapun, kebutuhan akan kreativitas sangatlah penting karena dengan makin bertumbuhnya seseorang , baik secara fisik maupun mental, maka orang tersebut harus dapat membaca situasi dan mengambil keputusan secara tepat ditempat dimana dia berada dengan cepat dan tidak melukai perasaan orang lain. Sayangnya,

dalam kehidupan pribadi, keluarga maupun lingkungan kerja, suatu perilaku orisinal atau "lain daripada yang lain" dipandang aneh, bahkan dapat dianggap berbahaya.

Dalam bidang pendidikan, penekanan pendidikan lebih banyak pada pemikiran reproduktif, hafalan, mencari satu jawaban yang benar terhadap soal-soal yang diberikan, sementara proses-proses pemikiran kreatif jarang dilatih. Dengan meningkatnya kemajuan teknologi, terutama dibidang komputer, maka mau tidak mau pendidikan sebaiknya mulai memperhatikan proses pemikiran kreatif bagi para peserta didiknya, terutama pada tingkat perguruan tinggi. Otomatisasi dalam perusahaan modern sangat menuntut kemampuan adaptasi dari seseorang secara kreatif dalam mencari pemecahan imajinatif.

Dalam pelantikannya sebagai Presiden American Psychological Association pada tahun 1950, Guilford menyatakan dalam pidatonya:

"Keluhan yang paling banyak saya dengar mengenai lulusan perguruan tinggi kita adalah bahwa mereka cukup mampu melakukan tugas-tugas yang diberikan dengan menguasai teknik-teknik yang diajarkan, namun mereka tidak berdaya jika dituntut untuk memecahkan masalah yang memerlukan cara-cara yang baru".

A. Latar Belakang :

Indonesia memiliki potensi yang sangat besar di bidang pariwisata karena negara ini dikaruniai pemandangan alam yang sangat indah , serta kebudayaan dan sejarah bangsa ini termasuk berbagai macam

festival dan upacara adat yang unik. Selain itu berbagai macam seni lukis dan kerajinan tangan dari banyak daerah wisata di Indonesia juga menjadi salah satu daya tarik wisatawan manca-negara.

Menurut data dari Biro Statistik Pariwisata Indonesia kedatangan para tamu mancanegara yang berkunjung ke Indonesia sebelum kerusuhan Mei 1998, dengan maksud kunjungan berlibur adalah yang paling banyak, disusul oleh tamu mancanegara yang datang untuk urusan bisnis. Dari seluruh tamu yang datang berlibur ke Indonesia pada waktu itu, sepertiga bagiannya datang dengan menggunakan jasa paket perjalanan wisata.

Paket perjalanan wisata atau lebih populer disebut *Tour and Travel Industry* bertugas untuk mengatur dan mengorganisir perjalanan baik untuk keperluan rekreasi maupun bisnis yang meliputi fasilitas, transportasi, atraksi wisata, akses ke tempat tujuan, maupun berbagai macam jenis rekreasi yang tersedia di daerah tujuan wisata. Untuk itu para biro perjalanan wisata harus benar-benar mampu menyusun rencana perjalanan secara tepat sesuai tujuan para wisatawan, baik wisatawan mancanegara maupun domestik. Berdasarkan itu pula maka dibutuhkan sumber daya manusia di bidang *Tour and Travel Industry* yang profesional dan kreatif.

Kemahiran dalam berpikir kreatif menuntut seseorang untuk memiliki keterampilan dalam mengembangkan nilai pengetahuan serta menyadari proses belajar dan proses kreativitas bagi dirinya sendiri maupun untuk

orang lain. Dalam proses berpikir kreatif ini, suatu pandangan bahwa pemecahan suatu masalah tidak bisa dianggap sama pada setiap keadaan, melainkan bergantung pada bagaimana situasi pada saat itu. Berpikir kreatif biasanya dianggap sebagai suatu cara berpikir yang mampu menghasilkan ide-ide baru, proses dan pengalaman baru yang berbeda dari sebelumnya. Berpikir kreatif seringkali disangkut-pautkan dengan berpikir kritis sebagai proses berpikir yang baik. Perbedaannya hanya terletak pada penekanan berpikir kritis yaitu evaluasi. Sementara berpikir kreatif lebih menekankan pada prosesnya.

Pada saat ini banyak pihak industri yang menuntut karyawannya untuk bisa berpikir dengan cepat dan kreatif dalam memecahkan suatu masalah yang mungkin terjadi secara tiba-tiba. Sayangnya, kesadaran akan pentingnya pola berpikir kreatif ini, kurang diperhatikan oleh generasi muda saat ini. Mereka cenderung bersikap manja dan kurang mandiri. Oleh karena itulah Jurusan Usaha Wisata di APPH mewajibkan para mahasiswanya untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di bidang pariwisata sebelum mereka menyelesaikan pendidikan Diploma III.

Secara spesifik, penulis ingin mendapatkan jawaban atas sub-sub masalah di bawah ini yang disusun berdasarkan variabel-variabel dalam hubungan antara kemampuan berpikir kreatif responden dengan aspek Kinerja beserta variabel-variabel didalamnya yang meliputi Pengetahuan Kerja, Beban Kerja dan Kualitas Kerja. Selain itu juga akan diteliti

hubungan antara Kreativitas dengan aspek-aspek Perilaku Umum beserta variabel - variabel didalamnya yang meliputi Motivasi, Kepribadian, Penampilan dan Kedisiplinan yang diukur dari kehadiran kerja selama PKL. Untuk melengkapi penelitian ini tak lupa akan dilihat pula hubungan Kreativitas dengan Hasil Evaluasi. Adapun hal-hal lain yang akan diteliti adalah tentang hubungan perilaku responden dalam menangani keluhan para tamu.

Sesuai dengan tujuan akhir pendidikan di APPH bahwa setiap mahasiswa APPH yang telah lulus dari akademi tersebut akan mampu menjadi seorang *profesional* yang menguasai Bidang *Tour and Travel Industry*, maka setiap mahasiswa APPH wajib melaksanakan Praktek Kerja Lapangan selama kurang lebih 4 bulan di bidang *Tour and Travel Industry*. Adapun waktu PKL yang telah ditentukan yaitu pada semester V Pelaksanaan *On-the-Job Training* atau *Praktek Kerja Lapangan* bertujuan agar mahasiswa mampu menerapkan pengetahuan yang telah diterima semasa kuliah ke dalam pekerjaan sehari-hari. Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini merupakan bagian dari seluruh masa perkuliahan yang harus dilaksanakan oleh seluruh mahasiswa APPH sebelum menempuh ujian akhir Diploma III.

On-the-job Training ini dimonitor dan dievaluasi pada setiap angkatan.

Pengetahuan yang telah dipelajari semasa kuliah menjadi bekal yang baik bagi para mahasiswa yang akan bekerja dibidang jasa atau

pelayanan khususnya, karena mereka akan menghadapi para pelanggan maupun calon pelanggan yang sangat berbeda karakternya.

Para mahasiswa yang menjalankan PKL ini diwajibkan bekerja sebagaimana para karyawan lainnya tanpa mendapatkan gaji. Namun demikian, ada pula perusahaan yang memberikan uang transportasi dan uang saku bagi mereka. Sebagian lain memberikan hanya uang makan saja, tidak memberikan uang transportasi ataupun uang saku. Dalam hal peraturan perusahaan, responden diperlakukan sama seperti karyawan lainnya. Contoh: jam kantor yang berlaku, catatan kehadiran, dan prestasi kerja selama PKL. Mereka akan berada di lingkungan yang sangat berbeda dengan suasana kampus dimana mereka harus memperhatikan kedisiplinan pribadi yang tercermin dari ketepatan waktu kerja, kerapian dan kreativitas. Apabila mahasiswa memilih suatu biro perjalanan wisata yang berada di luar Jakarta, misalnya di Batam atau Bali, maka mereka harus berupaya mencari tempat tinggal diluar tanggungan perusahaan tempat mereka PKL.

Untuk menjadi profesional dibidang jasa dan pelayanan maka seseorang perlu membekali dirinya untuk berpikir secara kreatif dalam memecahkan suatu masalah yang terjadi secara mendadak. Selain berpikir kreatif dia juga harus mampu mengambil keputusan dan cekatan dalam bertindak.

Permasalahan yang dihadapi oleh pihak *Tour and Travel Industry* adalah sumber daya manusia yang kurang profesional dan kurang kreatif. Kurang profesional dalam hal ini berarti bekerja dengan hanya

mengandalkan *job-description* atau tugas yang telah digariskan oleh perusahaan saja. Sebagai akibatnya, banyak biro perjalanan wisata yang tidak mampu bersaing dengan agen lain dalam mencari peluang untuk menunjukkan keunggulan agen tersebut, maupun dalam menarik calon wisatawan sebagai pelanggan.

Untuk membantu mengatasi masalah tenaga kerja yang terampil dan kreatif di bidang *Tour and Travel Industry*, maka penulis mengangkat masalah sumber daya manusia ini melalui suatu penelitian tentang kemampuan berpikir kreatif mahasiswa, khususnya mahasiswa jurusan Usaha Wisata dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dengan judul tesis **"HUBUNGAN BERPIKIR KREATIF DENGAN PRESTASI MAHASISWA DALAM PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN DI BIDANG TOUR AND TRAVEL INDUSTRY"**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan lingkup bisnis wisata, PKL berlangsung di perusahaan penerbangan dan mahasiswa ditempatkan pada bagian pengurusan tiket perjalanan, baik darat, laut maupun udara. Sementara itu, pelaksanaan PKL di Biro Perjalanan Wisata meliputi semua bidang administrasi maupun operasional. Di bidang administrasi, biasanya mahasiswa PKL melayani pemesanan tiket pesawat terbang melalui komputer dengan fasilitas *Galileo* dan *Abacus* yang berhubungan langsung dengan pihak *airlines*. Di bidang operasional, para peserta PKL,

terutama dengan kemampuan berbahasa asing yang sangat baik akan ditempatkan pada bagian *outbound tour* (tur ke luar negeri) dan *inbound tour* (tur dalam negeri) untuk mendampingi peserta tur berwisata. Sedangkan PKL yang dilaksanakan di bandara, terpusat pada pemuatan barang (*cargo*), baik pada bagian penerimaan barang maupun pengiriman. Selain yang telah disebutkan di atas, maka ada lagi bagian lain yang tak kalah penting dalam pelayanan *Tour and Travel Industry* yaitu bagian kehilangan atau lebih dikenal dengan istilah bagian *Lost and Found*.

Adapun masalah pada penelitian ini akan dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah hubungan antara Berpikir Kreatif dengan Kinerja responden?
2. Apakah terdapat hubungan antara Berpikir Kreatif dengan Perilaku Umum responden?
3. Bagaimana persepsi responden akan pelaksanaan PKL dalam hubungannya dengan kemampuan berpikir kreatif mereka.?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang diharapkan oleh penulis dari penelitian ini ialah untuk mengetahui apakah daya berpikir kreatif mahasiswa jurusan Usaha Wisata dapat lebih berkembang setelah melaksanakan PKL . Untuk mengetahui hal ini, beberapa faktor tentang kinerja dan perilaku mahasiswa akan diteliti dalam hubungannya dengan kreativitas. Secara

lebih khusus penulis ingin mengetahui bagaimanakah pendapat para pimpinan APPH mengenai kewajiban pelaksanaan PKL terhadap kemampuan berpikir kreatif mahasiswa di jurusan ini. Sedangkan manfaat yang dituju dari pelaksanaan penelitian ini ialah sebagai bahan pertimbangan bagi APPH untuk lebih menggali kemampuan berpikir kreatif mahasiswa APPH, khususnya jurusan Usaha Wisata. Diharapkan dari hasil penelitian ini pihak APPH akan memperoleh masukan dalam mempersiapkan para calon profesional yang mampu berpikir kreatif di bidang *Tour and Travel Industry* sesuai dengan motto institusi pendidikan di tempat ini "***A Choice of Vision for Future Leaders.***"

D. Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah

Industri pariwisata di Indonesia sebagai salah satu sumber devisa bagi negara sangatlah membutuhkan sumber daya manusia yang cekatan dan profesional untuk mampu bersaing di era globalisasi ini. Penelitian ini dibuat sebagai bahan pertimbangan bagi institusi pendidikan seperti APPH untuk mendidik dan meningkatkan kemampuan berpikir kreatif para mahasiswanya.

Menyadari bahwa pola berpikir kreatif tak dapat diukur begitu saja maka penulis akan membatasi penelitian ini pada beberapa hal-hal berikut saja:

1. Faktor-faktor yang akan diteliti ialah variabel-variabel yang berhubungan dengan kinerja, perilaku dan hasil evaluasi responden selama Praktek Kerja Lapangan.

2. Responden yang diteliti dan dimintai pendapatnya adalah para mahasiswa yang melaksanakan PKL dari bulan Juni sampai dengan Desember 2002.
3. Penelitian ini bermaksud untuk mencari tahu hubungan antara berpikir kreatif dengan kinerja, perilaku dan hasil evaluasi yang diberikan oleh pihak industri selama PKL.
4. Masukan yang didapat hanya berasal dari penilaian dari industri tempat berlangsungnya PKL.
5. Hasil Evaluasi yang digunakan adalah penilaian akhir dari industri yang diberikan kepada responden setelah masa PKL berakhir.

