

Budaya Organisasi di *Story Teller* Bersukaria Walk Semarang

Nadya Alma Tusada¹, Afidatul Lathifah², Eko Punto Hendro³

^{1,2,3} Program Studi Antropologi Sosial, Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro

*corresponding author: nadyaalma99@gmail.com

Abstract. *Tourism has an important aspect in the growth and development of a country. In its development, tourism is needed by the community as a means of entertainment. The progress of tourism can also be seen from the many variations of tourism services, one of which is the Bersukaria Walk Semarang which is a sub product of the Bersukaria Tour. Packaging tourism services on foot and telling stories behind buildings is a new form of tourism. In carrying out its activities, a company that has a good organizational culture will be reflected in the work attitude of its members, in this Merukaria Walk it is called a Story Teller. This research uses ethnographic research method with participatory observation, namely following the activities of Jalan Bersukaria every Saturday-Sunday and national holidays then conducting in-depth interviews and documentation. In carrying out their work, Story Teller applies attitudes that describe the company such as values and norms that are also applied by the captain or company leadership. The conclusion that can be drawn in this study is that leaders have an important role not only to instill values, norms, and make symbols as a characteristic of the company, but also rituals or activities designed to bring Story Tellers and leaders closer together. to build relationships with its members. Organizational culture has an important role to play for Story Teller, as created by Bersukaria Walk which formed Story Teller for discipline at times as well as customer-friendly attitude.*

Keyword:

Organizational Culture, Story Teller, Bersukaria Walk, Values, Norms, Symbol, and Ritual.

Article Info

Received:

26 Mei 2021

Accepted:

8 Juni 2021

Published:

10 Juni 2021

1. Pendahuluan

Pariwisata memiliki aspek penting dalam pertumbuhan dan perkembangan sebuah negara. Kebijakan pemerintah daerah dalam mempromosikan pariwisata dapat membantu membuka kesempatan untuk para pelaku usaha untuk menyediakan jasa dan barang cinderamata sesuai permintaan pasar dan masyarakat juga dapat turut andil dalam kemajuan pariwisata yang dapat menarik perhatian turis datang untuk meng-explore

bangunan, budaya, maupun cerita dari serangkaian sejarah.

Pariwisata sangat bergantung pada sumber daya manusia, mulai dari pekerja di bagian pemerintah, pengusaha setempat yang menawarkan bisnis berbentuk jasa atau cendera mata, masyarakat lokal setempat serta para wisatawan yang datang ke wilayah pariwisata tersebut. Faktor Sumber Daya Manusia yang kompeten akan meningkatkan hasil maksimal dalam setiap bagian dari berkembangnya sektor pariwisata. Berbicara mengenai SDM dimana manusia sebagai pelaku kegiatan memiliki hubungan dengan lingkungannya, yang mempengaruhi kepribadian karena manusia memiliki sense atau kepekaan untuk dapat bertahan hidup, dan kembali lagi kebutuhan tersebut bisa didapati melalui lingkungan.

Pelaksanaan pelayanan pariwisata juga bisa berlangsung lama karena organisasi pelayanan tersebut dapat membuat para konsumennya kembali lagi memakai jasanya, hal tersebut dibutuhkan penguatan visi dan misi dalam menjalankan tugasnya. Budaya organisasi sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja orang-orang di belakangnya agar memiliki sikap yang sesuai dengan perilaku keorganisasian, yaitu pembentukan perilaku berdasarkan kesadaran akan hak dan kewajiban, kebebasan atau wewenang dan tanggung jawab, baik pribadi maupun kelompok dalam masyarakat (Ndraha, 1997).

Adanya sektor pariwisata di Semarang yang bekerja dalam satu wilayah dengan jadwal kerja hampir setiap hari karena pengunjung tempat wisata tidak hanya datang saat weekend. Meskipun begitu banyak jenis variasi tour guide, salah satunya adalah Bersukaria, yaitu Biro Perjalanan Wisata (BPW) di mana perusahaan tersebut memiliki banyak jenis program dan yang menarik salah satu produknya adalah Bersukaria Walk atau lebih dikenal dengan "Semarang *Walking Tour*", yaitu para wisatawan diajak jalan-jalan berkeliling sesuai jadwal yang sudah ditentukan di setiap awal bulannya.

Melihat dari variasi jenis guide yang ditawarkan serta penawaran berjalan-jalan mengelilingi tempat di sekitar Semarang, merupakan tantangan tersendiri. Bagaimana cara *story teller* yang merupakan sebutan untuk pembawa tur di Bersukaria Walk dapat menjelaskan cerita yang menarik untuk konsumennya, lalu cara agar para pemakai jasa merasa senang dan memakai jasanya kembali, serta tantangan-tantangan seperti keadaan cuaca yang harus disiapkan oleh pekerja di dalamnya perlu diimbangi oleh persamaan tanggungan sangat diperlukan dalam sebuah tim.

Berkaitan dengan hasil kinerja maksimal *story teller* Bersukaria Walk yang merupakan bagian dari Bersukaria Tour pada salah satu produknya "Semarang *Walking Tour*" kepada setiap peserta yang mengikuti kegiatan harus disadari dengan adanya budaya kerja atau organisasi di dalamnya. Kesadaran atas penerapan budaya kerja pada organisasi memiliki banyak manfaat, seperti yang disampaikan Robbins (1998), "Budaya menciptakan perbedaan yang jelas antara satu organisasi dan yang lain, membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisas, mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas daripada kepentingan diri individual seseorang, perekat sosial yang membantu mempersatukan organisasi itu dengan memberikan standar-standar yang tepat untuk dilakukan oleh karyawan, dan sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku karyawan."

2. Metode Penelitian

Penelitian penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan etnografi, dengan mengamati dan ikut serta dalam aktivitas yang dilakukan para *Story Teller* Bersukaria Walk sebagai pelaku budaya dan bagaimana budaya organisasi tersebut diterapkan secara sadar maupun tidak sadar saat melakukan kegiatan kerja. Melalui

metode kualitatif etnografi, penulis mengharapkan dapat melihat dari sudut pandang *native* atau pelaku budaya, agar mendapatkan informasi yang menyeluruh, tentang peran budaya organisasi serta persepsi *Story Teller* Bersukaria Walk mengenai nilai, norma, ritual, dan makna dari simbol-simbol organisasi sebagai standar perilaku yang menjadi petunjuk anggota dalam melakukan aktivitas kerja.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Penerapan Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan makna, keyakinan yang secara dipercaya dan dipegang teguh oleh anggotanya, budaya tersebut terbentuk melalui peran pemimpin. Sebagai “pencetus”, pemimpin dapat mewariskan nilai-nilai sebagai asumsi dasar yang dipercayai dan diwariskan kepada anggota melalui simbol, cerita, interaksi, dan kebijakan (Schein, 1992).

Bersukaria memiliki beberapa *founder* di mana setiap *founder* memiliki nilai-nilai yang ingin ditanamkan terhadap anggotanya, hal tersebut harus diiringi oleh sikap dan perilaku pemimpin jika ingin nilai-nilai tersebut dijalankan dengan baik, hal tersebut dilakukan oleh para pimpinan dengan mencontohkan tindakannya yang mencerminkan *value* yang telah disepakati. Untuk membentuk lingkungan kerja yang sesuai dengan visi dan nilai-nilai yang ingin diterapkan, sebagai pimpinan mencoba untuk menerapkannya saat bertemu dengan *story teller*, seperti bagaimana untuk datang tepat waktu, karena Bersukaria merupakan perusahaan ramping dengan anggota yang bisa terhitung, akan lebih mudah untuk membentuk budaya organisasi.

Pekerjaan *story teller* yang hanya berkegiatan setiap Sabtu-Minggu dan hari libur nasional menyebabkan kurangnya waktu untuk kapten dan *story teller* berkumpul. Sebelum pandemi mereka berkumpul hanya 1 (satu) atau 2 (dua) kali dalam sebulan, termasuk evaluasi akhir bulan. Di Bersukaria Walk, evaluasi akhir bulan wajib diadakan karena mereka memiliki jadwal kegiatan setiap bulannya, untuk sama-sama mengevaluasi dan juga membuka hasil feedback dari peserta *walking tour*. Evaluasi juga menjadi tempat *story teller* untuk menyampaikan kesan yang mereka rasakan saat membawa peserta, jika terjadi permasalahan dan memang butuh diskusi grup besar pun dapat disampaikan selama evaluasi. Kesempatan tersebut dimanfaatkan juga oleh pemimpin untuk mendekati diri dengan anggota dan juga membentuk pola relasi antara pemimpin dan anggota.

Dalam membentuk pola relasi, Menurut Spradley dan McCurdy dalam Ramadhan (2009:11), relasi sosial atau hubungan sosial yang terjalin antara individu yang berlangsung dalam waktu yang relatif lama akan membentuk suatu pola, pola hubungan ini juga disebut sebagai pola relasi sosial. Di Bersukaria Walk para pemimpin juga menekankan pada *story teller* bahwa setiap *story teller* memiliki warna masing-masing, dan tidak bisa memaksakan untuk menjadi seperti *story teller* lainnya.

Bonding antara pemimpin dan anggota terjadi cukup cepat karena para *Story Teller* merasa mereka memiliki hobi yang sama yaitu jalan-jalan dan suka dengan hal sejarah. Lingkungan kerja yang *friendly* membuat para *Story Teller* bisa mengembangkan dirinya masing-masing, setiap bulan para *story teller* menentukan *Story of The Month* dengan hasil kerja mereka selama satu bulan dari hasil *form feedback* yang diberi *story teller* dan diapresiasi dengan di *post* melalui *instagram* Bersukaria Walk.

Pada tahun 2020 Interaksi mereka harus dilakukan secara jarak jauh akibat Pandemi Covid-19, untuk para *story teller* yang baru mengalami kesusahan karena minimnya tatap

muka secara dekat dengan pemimpin, namun mereka sadar bahwa hal tersebut sering terjadi karena kurangnya komunikasi secara langsung.

Melalui pola relasi antara pemimpin dan *story teller* akan membentuk sebuah interaksi yang memudahkan pemimpin untuk memberikan *value* kepada *story teller* dalam menjalankan pekerjaannya. Secara tidak sadar pola relasi yang terbangun dari komunikasi akan membangun keterikatan secara personal maupun profesional.

3.2 Persepsi Story Teller terhadap Budaya Organisasi Bersukaria Walk

Dalam membentuk budaya organisasi, nilai-nilai yang akan diwariskan dan dibudidayakan oleh pemimpin kepada anggotanya mempengaruhi tingkah laku dan tindakan anggota. Koentjoroningrat (1987) mengatakan bahwa nilai budaya terdiri dari konsepsi-konsepsi yang hidup dalam alam pikiran masyarakat yang mereka anggap amat mulia. Sistem nilai dijadikan orientasi dan rujukan dalam bertindak. Individu akan terikat, terpengaruh, baik secara individu maupun kelompok dalam menjalani aktivitas berdasarkan nilai-nilai yang hidup dalam kehidupan masyarakat dan lingkungannya.

Kedisiplinan dan ketelitian merupakan nilai yang dijunjung tinggi *story teller* dalam menjalankan tugasnya. Untuk menjalankan nilai-nilai tersebut para *story teller* melihat pada sikap kapten, khususnya soal tepat waktu. Berdasarkan nilai-nilai kedisiplinan tersebut ditanamkan langsung oleh pemimpin melalui tindakannya. Selain itu para *story teller* juga memiliki Kebebasan dalam eksplorasi materi dan ide menjadikan wadah *self development* para *story teller*.

Selain nilai, ada juga norma dalam organisasi, di Bersukaria Walk norma tersebut sebagai diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Pada dasarnya *story teller* meyakini bahwa SOP dibentuk untuk memudahkan dalam melakukan pekerjaan, baik dari sebelum pra kegiatan yang biasanya dilakukan *story teller* untuk mengkontak peserta dan memberikan detail titik temu dan opsi transportasi, saat membawa peserta, hingga selesai kegiatan.

Para *story teller* merasa terlalu banyak dan akhirnya mengalami beberapa perubahan, terutama saat masa pandemi harus mengalami perubahan untuk penyesuaian, Aturan yang sudah dirancang perusahaan dan disepakati bersama menjadi pedoman dan batasan untuk kegiatan *walking tour*, namun jika ada anggota yang menyalahi aturan maka akan diberi sanksi, walaupun tidak ada sanksi khusus hanya teguran, namun *story teller* merasa hukuman tersebut cukup efektif karena menimbulkan rasa takut, jera dan meningkatkan rasa tanggung jawab dan awareness untuk tidak melakukan kesalahan lagi.

Organisasi juga memiliki simbol, seperti logo, jargon, dan cara komunikasi. Seperti panggilan untuk para peserta, yaitu “sobat sukaria”, lalu penyebutan “*story teller*” sebagai pengganti “*tour guide*” agar terkesan lebih ramah. penggunaan julukan dalam komunikasi tersebut dilakukan untuk mendekatkan perusahaan melalui produknya kepada peserta mau pun calon peserta, di mana pemimpin ingin semua orang yang terlibat dalam kegiatan Bersukaria selalu bersuka cita dan pulang dengan rasa senang.

Setiap kegiatan Bersukaria Walk, para *story teller* akan menyampaikan sejarah singkat dan makna dari nama Bersukaria, mereka akan menjelaskan secara sederhana bahwa Bersukaria merupakan “tur yang bercerita”, cerita yang disampaikan dari hasil pembuatan rute memfokuskan *attention to detail*, *story teller* akan menceritakan bukan hanya bangunan-bangunan sejarah yang besar dan terlihat jelas, namun juga cerita lainnya yang jarang di dengar oleh peserta, sesuai dengan motto nya yaitu “*Let’s Discover Semarang, Than Local Ever Did*”.

Untuk membentuk budaya organisasi, Para anggota dan pemimpin memiliki ritual atau tata cara yang dilakukan oleh anggota-anggota dalam lingkungan budaya tersebut. Sims & Stephen (2005:95) mengatakan, ritual mempunyai tujuan untuk mengorganisir dan mengendalikan secara umum untuk keanggotaan dalam kelompok. Ritual secara terus menerus dilakukan karena diyakini untuk melancarkan kegiatan dan menjauhkan dari malapetaka. Konsep yang diadaptasi dari Ilmu Antropologi ini berlaku dalam aktivitas anggota dalam perusahaan, ritual merupakan salah satu cara untuk menanamkan nilai-nilai budaya organisasi.

Ritual yang dilakukan oleh tim Bersukaria Walk salah satunya adalah evaluasi setiap bulan, untuk membahas aktivitas yang sudah dijalankan pada bulan sebelumnya dan merancang kegiatan untuk 1 (satu) bulan kedepannya. Selain itu untuk kegiatan *bonding* mereka juga memiliki acara yang disebut “Suka Kita”, di acara tersebut bukan hanya untuk meningkatkan kedekatan anantara anggota dan tim, tetapi mereka juga mendapatkan *workshop* untuk *self development*.

3.3. Peran Budaya Organisasi yang Menciptakan Keterikatan Para Story Teller di Bersukaria Walk

Budaya organisasi membantu perusahaan untuk mencapai tujuan-tujuannya, Peran pemimpin sebagai pemegang kontrol dalam sebuah perusahaan, lalu bonding antar pemimpin dan anggota dapat menjadikan adanya rasa kepemilikan bersama, bahwa setiap anggota dalam sebuah perusahaan akan berusaha se-maksimal pikiran dan tenaga untuk bersama-sama meng-improve diri untuk kemajuan sebuah perusahaan.

Melalui nilai, norma, simbol, dan ritual yang dipercaya oleh para story teller merupakan peran dari budaya organisasi yang menciptakan identitas Bersukaria Walk, bahwa story teller paham akan citra dari perusahaan, konsisten dalam waktu, berusaha untuk mencari informasi mengenai pariwisata di Kota Semarang, dan proses bonding yang dilakukan sesama story teller pun sebagai pembentukan dari budaya organisasi. Meskipun story teller yang bekerja tidak secara langsung berorientasi kepada material, mereka tetap menjalankan tugasnya karena memiliki rasa keterikatan dan juga ada ketertarikan untuk pengembangan diri.

4. Simpulan

Peran budaya organisasi pada Bersukaria Walk menurut penulis awalnya dibentuk oleh pemimpin. Pemimpin memiliki peran penting dalam meningkatkan peran budaya organisasi secara langsung dengan interaksi yang diciptakan semenjak anggota masuk ke dalam perusahaan tersebut dan dengan kegiatan-kegiatan yang membantu anggota untuk mengenal lebih dalam lagi mengenai nilai-nilai yang harus mereka bawa selama menjalankan pekerjaannya. Semakin banyak anggota dalam sebuah perusahaan dan perubahan kebutuhan konsumen, akan semakin banyak perbedaan pendapat yang dapat memicu konflik antar pemimpin dan anggota atau sesama anggota. Jika budaya organisasi sudah diterapkan secara baik, maka dapat mereduksi konflik yang dapat mengganggu pekerjaan.

Melalui penelitian ini penulis juga melihat bahwa budaya organisasi dapat dianalisis melalui dasar-dasar Ilmu Antropologi seperti proses ritual, norma, simbol-simbol, dan nilai yang dapat mencerminkan budaya organisasi Bersukaria Walk dari kedisiplinan, teliti, kreativitas dan keinginan untuk belajar, dan sikap yang ramah serta dekat dengan peserta sebagai bentuk implementasi nilai yang ingin dibawa oleh Bersukaria Walk. Nilai-nilai

tersebut juga bisa dilihat melalui simbol-simbol fisik dari pemilihan warna pada logo, seragam, dan representasi gambar pada logo yang membedakan Bersukaria Walk dengan walking tour lainnya.

Referensi

1. Schein, E. H. 1992. *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
2. Robbins, Stephen P., 1998. *Organization Behavior, Concepts, Controversies, Application*. Seventh Edition, Englewood Cliffs dan PT. Prenhallindo, Jakarta.
3. Koentjaraningrat. 1987. *Sejarah Teori Antropologi I*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
4. Sims, Martha C. and Marthine, Stephens. 2005. *Living Folklore: An Introduction to the Study of People and Their Tradition*. Logan: Utah State University Press.