

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia saat ini berada dalam era transformasi digital, ditandai dengan penggunaan teknologi canggih seperti internet, media digital secara fisik maupun maya. Seiring berjalannya waktu dan bertambah tahun ke tahun, penemuan teknologi juga semakin berkembang, dimana teknologi ini sangat mempengaruhi pada kehidupan sehari-hari manusia untuk membantu dalam menjalankan aktivitas menjadi lebih mudah dan efisien.

Para ahli menyampaikan berbagai pandangan tentang perkembangan teknologi yang mencerminkan tren global dalam inovasi digital dan dampaknya terhadap masyarakat. Menurut Carl Benedikt Frey (2019), menyoroti bahwa meskipun teknologi digital mengotomatisasi banyak pekerjaan, ia juga membuka peluang baru untuk pekerjaan yang membutuhkan keterampilan kreatif, sosial, dan kognitif tingkat tinggi. Transformasi yang disebabkan oleh teknologi dapat mempengaruhi pola kerja, sistem pendidikan, dan pelatihan ulang tenaga kerja. Menurut Gartner (2019), beberapa teknologi yang menjadi tren utama adalah kecerdasan buatan, *augmented reality* (AR), *virtual reality* (VR), dan *blockchain*. Gartner juga menyoroti peningkatan adopsi teknologi berbasis cloud dan perkembangan jaringan 5G sebagai faktor penting yang akan mendorong transformasi digital di berbagai industri.

Di era saat ini, sebuah manajemen dalam organisasi dan perusahaan dihadapkan pada lingkungan yang berubah dengan cepat seiring adanya perkembangan teknologi. Dengan kemajuan teknologi komunikasi, seperti internet dan alat kolaborasi digital, manajemen harus beradaptasi dengan tren kerja jarak jauh (*remote work*) dan pengelolaan tim virtual.

Manajemen merupakan hal penting yang harus ada untuk kelangsungan berjalannya sebuah organisasi atau perusahaan. Manajemen menjadi acuan untuk mencapai sebuah tujuan dengan cara yang efektif dan sistematis. Dengan adanya manajemen segala rencana untuk tujuan akan tercapai secara maksimal. Menurut Hamel (2020), teknologi memungkinkan manajemen untuk mengadopsi struktur yang lebih datar dan agile, di mana pengambilan keputusan dapat didistribusikan secara lebih luas berkat alat digital yang terdesentralisasi.

Khan et al. (2019), dalam *Journal of Business Research*, Khan dan rekan-rekannya mengemukakan bahwa manajemen saat ini harus fokus pada inovasi dan adaptasi terhadap perubahan teknologi. Dengan ini manajemen mampu memberikan manfaat untuk meminimalisir sebuah kesalahan dan kendala yang terjadi dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Sebuah manajemen tidak hanya untuk keperluan sebuah perusahaan atau organisasi, dasar manajemen juga diperlukan pada kehidupan sehari-hari. Manajemen mengalami perubahan dari waktu ke waktu sejalan dengan kesadaran manusia akan pentingnya untuk lingkungan sebagai sumberdaya yang harus dipertahankan secara berkelanjutan.

Manajemen tidak hanya dipelajari secara materi, manajemen dipelajari juga secara jelas dengan melakukan praktik agar lebih memahami berjalannya sebuah rencana untuk mencapai tujuan. Diterapkan sebuah simulasi manajemen yang berguna bagi lingkungan sekitar dan dapat meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia.

Simulasi adalah suatu metode penyajian materi pelajaran yang dilakukan dengan cara merekayasa situasi lingkungan untuk mendorong berperilaku menirukan peristiwa tertentu seperti halnya yang terjadi dalam dunia kehidupan nyata. González et al. (2019), dalam penelitian bersama teman-temannya yang dipublikasikan di *Management Decision*, González dan timnya menyatakan bahwa simulasi manajemen dapat digunakan untuk melatih keterampilan strategis dan operasional.

Model pembelajaran simulasi merupakan salah satu model yang baik diterapkan apada lingkungan sekitar. Melalui lingkungan sekolah, bermasyarakat, perusahaan atau organisasi simulasi dapat berperan bagi seseorang untuk mengembangkan keterampilan sosial. Simulasi sangat berpengaruh bagi siswa dan mahasiswa karena dalam masa perkembangan. Simulasi membantu siswa dan mahasiswa mengembangkan kemampuannya keterampilan berinteraksi dan berkomunikasi dalam kelompok.

Simulasi manajemen adalah metode atau teknik yang digunakan untuk meniru atau menggambarkan situasi dunia nyata dalam konteks manajemen, dengan tujuan untuk menguji dan mengembangkan kemampuan manajerial, membuat keputusan, serta mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah dalam lingkungan yang aman dan terkendali.

Simulasi ini dapat digunakan dalam berbagai konteks, termasuk pendidikan, pelatihan, dan penelitian manajemen. Simulasi memiliki banyak metode dalam menerapkan suatu kegiatan yang akan dilaksanakan. Metode ini akan membantu berjalannya sebuah simulasi dengan terarah dan menentukan tujuan yang ingin diterapkan. Salah satu metode pembelajaran manajemen yaitu *Role-Playing*. Metode pembelajaran *Role-Playing* banyak digunakan dalam dunia pendidikan maupun perusahaan atau organisasi. Metode pembelajaran *Role-Playing* adalah metode pembelajaran bermain peran atau game dimana sistemnya memiliki tempat sebagai bermain sembari belajar. Metode ini lebih banyak digunakan pada dunia pendidikan karena memiliki sistem pembelajaran yang tidak membuat bosan. Metode pembelajaran *Role-Playing* memiliki banyak jenis media sebagai tempat penerapan, salah satunya media sosial.

Penerapan simulasi pada metode pembelajaran *Role-Playing* zaman saat ini mudah diakses dimana saja dan kapan saja karena perkembangan teknologi. Banyak media yang digunakan untuk mengakses pembelajaran dengan mudah, salah satunya mengakses pembelajaran menggunakan media sosial. Media sosial merupakan platform yang banyak digunakan pada era saat ini sebagai salah satu untuk media pembelajaran yang efektif. Contoh media sosial yang banyak digunakan saat ini yaitu Instagram, Facebook, Twitter (X), Telegram, Whatsapp, Line, dan Chrome atau Google.

Media sosial sudah melekat dan banyak pengguna pada generasi muda. Pada era digital tidak heran lagi jika generasi muda menghabiskan banyak waktu dengan ponselnya untuk bermain maupun belajar melalui internet. Salah satu media yang bermanfaat untuk bermain, belajar, dan bisnis dimana masih banyak digunakan dari semua kalangan saat ini yaitu Facebook. Facebook merupakan media sosial yang berdiri pada tahun 2004 yang didirikan oleh oleh Mark Zuckerberg, sebuah platform dimana pengguna bisa dengan bebas berkomunikasi dengan orang lain dari negara manapun. Seiring berkembangnya teknologi Mark Zuckerberg mengembangkan Facebook menjadi lebih bermanfaat, tidak hanya untuk berkomunikasi mencari teman Facebook juga bisa menjadi media yang menguntungkan dan memiliki banyak manfaat dalam berbisnis maupun belajar.

Salah satu manfaat untuk sebuah simulasi manajemen dengan menggunakan metode pembelajaran *Role-playing* adalah komunitas *roleplayer*. Komunitas *roleplayer* memiliki pembelajaran simulasi manajemen terutama bagi generasi muda dalam dunia organisasi, perusahaan, dan berbisnis. Komunitas *roleplayer* selain bermain juga memiliki dampak positif serta kepuasan bagi kehidupan sehari-hari.

Roleplayer adalah individu yang berpartisipasi dalam aktivitas bermain peran (*role-playing*). Aktivitas ini melibatkan pemain yang mengambil peran atau karakter tertentu dan berinteraksi dalam lingkungan atau narasi yang telah ditentukan, baik secara langsung (*face-to-face*) maupun melalui media digital.

Bermain peran disini seseorang menggunakan wajah selebritis yang mereka sukai dan menciptakan sebuah karakter sendiri sesuai dengan imajinasi yang diinginkan. Dalam permainan sebuah peran *Roleplayer* dilarang menggunakan identitas nyata. Keller (2019), dalam jurnal *Computers in Human Behavior*, menyelidiki bagaimana *roleplayer* berkontribusi pada pengalaman pengguna dalam permainan berbasis daring. Dia berpendapat bahwa interaksi antara *roleplayer* dan elemen permainan lainnya menciptakan lingkungan yang mendukung pembelajaran, di mana individu dapat mengembangkan keterampilan baru dan menyelesaikan tantangan dengan cara yang kreatif.

Salah satu pendekatan yang muncul untuk mengatasi tantangan dalam pengembangan *soft skills* adalah melalui pemanfaatan teknologi simulasi manajemen dan platform media sosial, seperti *roleplayer* di Facebook. Simulasi manajemen yang terdapat pada sebuah *roleplayer* Facebook membantu pengguna untuk memberikan kepuasan dalam mendapatkan sebuah pengalaman. Pengalaman dalam mengembangkan komunikasi, kerjasama tim, kepemimpinan, manajemen waktu, kemampuan beradaptasi, pemecahan masalah, pengambilan keputusan, kecerdasan emosional, keterampilan negosiasi, kreativitas, etika kerja, kemampuan berfikir kritis, kemampuan presentasi, dan kemampuan interpersonal. Pemanfaatan *roleplayer* di Facebook memungkinkan pengguna untuk berlatih *soft skill* secara langsung dalam simulasi yang menyerupai lingkungan kerja atau kehidupan sosial sebenarnya.

Pengalaman interaktif ini meningkatkan keterampilan interpersonal sekaligus kepuasan pengguna dengan memberikan kesempatan berlatih langsung, bereksperimen dengan peran, dan menerima umpan balik cepat. Kepuasan pengguna, yang memengaruhi efektivitas pelatihan, dapat diukur melalui kenyamanan interaksi, kemampuan menyerap keterampilan baru, dan motivasi untuk terus berpartisipasi.

Melalui penelitian ini, diharapkan pemanfaatan simulasi manajemen dan *roleplayer* di Facebook dapat memberikan wawasan baru mengenai metode pelatihan *soft skill* yang efektif. Pendekatan ini tidak hanya membantu dalam pencapaian keterampilan teknis, tetapi juga berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga dapat mendukung kesuksesan pembelajaran secara keseluruhan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah simulasi manajemen berdampak pada kepuasan pengguna dalam pelatihan *soft skill*?
2. Apakah *roleplayer* Facebook berdampak pada kepuasan pengguna dalam pelatihan *soft skill*?
3. Apakah simulasi manajemen dan *roleplayer* Facebook berdampak pada kepuasan pengguna dalam pelatihan *soft skill*?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dampak Simulasi Manajemen terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Pelatihan *Soft Skill* dan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh simulasi manajemen terhadap kepuasan pada individu.
2. Untuk mengetahui dampak *Roleplayer* Facebook terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Pelatihan *Soft Skill* dan untuk mengetahui pengaruh *Roleplayer* Facebook terhadap kepuasan, khususnya dinamika komunikasi, hubungan emosional, dan pembentukan identitas diri.
3. Untuk mengetahui dampak Simulasi Manajemen dan *Roleplayer* Facebook terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Pelatihan Soft Skill dan untuk mengetahui dampak kombinasi simulasi manajemen dan *roleplayer* di Facebook terhadap kepuasan.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi beberapa pihak diantara lain adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis memiliki berbagai manfaat pada pemahaman tentang perilaku manusia, interaksi sosial, dan pengembangan identitas. Memahami tentang factor-faktor motivasional, memberikan wawasan tentang cara berinteraksi dalam kelompok, termasuk kerja sama, konflik, dan pembentukan norma sosial.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi orang tua, hasil dari penelitian ini semoga memahami akan dampak positif yang didapatkan tanpa menghakimi anak dalam permainan sebuah *Roleplayer*. Bagi orang tua hal ini juga dapat bermanfaat untuk mengetahui psikologis anak, lebih mengetahui karakter mereka, perilaku, dan mental.
- b. Pengembangan Keterampilan Sosial, *Roleplayer* dapat membantu individu mengembangkan diri dalam keterampilan komunikasi, negosiasi, dan kerjasama. Ini sangat bermanfaat dalam konteks pendidikan, pelatihan professional, dan terapi.
- c. Pendidikan dan Pelatihan, dalam pendidikan siswa atau mahasiswa yang bermain bisa digunakan sebagai alat untuk meningkatkan pemahaman serta mengembangkan kemampuan dalam berfikir kritis dan kreatif.
- d. Pengembangan Identitas dan Empati, melalui *Roleplayer* membantu individu dalam pengembangan empati dan identitas diri. Berguna dalam konteks mengajarkan toleransi dan pemahaman lintas budaya.
- e. Meningkatkan Kreativitas, *Roleplayer* mendorong kreativitas dan inovasi, karena individu didorong untuk berfikir diluar kebiasaan, mengembangkan cerita, dan memecahkan masalah dalam scenario yang tidak biasa.
- f. Membangun Organisasi dan Dinamika Kelompok, *Roleplayer* dapat digunakan sebagai alat untuk membangun sebuah

perusahaan atau organisasi dan tim. Meningkatkan kohesi, mengembangkan dinamika yang positif, dan berguna dalam lingkungan kerja untuk meningkatkan produktivitas dan kerjasama antar anggota tim.

- g. Persiapan untuk Situasi Nyata, *Roleplayer* dapat digunakan untuk mempersiapkan individu menghadapi situasi nyata yang mungkin menantang atau sulit, seperti wawancara kerja, presentasi public, atau negosiasi penting.