



Strategi Kreativitas Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT Ero Tour Padang

Ega Nurul Islami*, Didin Hikmah Perkasa

Universitas Paramadina

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi kreativitas dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Ero Tour Padang. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui wawancara mendalam terhadap empat informan yang terdiri dari satu manajer operasional dan tiga karyawan dari divisi yang berbeda (Penyedia tiket internasional maupun domestik, Tour divisi dan travel dokumen). Data dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara terstruktur, kemudian dianalisis menggunakan metode triangulasi untuk memastikan keakuratan data. Hasil penelitian menunjukkan strategi kreativitas yang diterapkan mencakup pemberian ruang bagi karyawan untuk menyampaikan gagasan inovatif, pelaksanaan sharing session, serta kegiatan di luar kantor dan seminar motivasi. Implementasi program kreativitas paling efektif dilakukan pada periode low season (Februari-April dan Agustus-September). ketika beban kerja lebih ringan sehingga karyawan memiliki waktu untuk bereksperimen dengan ide-ide baru. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi kreativitas dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Ero Tour Padang mendapatkan hasil yang positif yang didukung sinergi antara manajemen dan karyawan, kolaborasi dua arah, serta evaluasi berkelanjutan menjadi pendekatan yang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan dan memperkuat daya saing perusahaan di industri pariwisata.

Kata kunci: Industri Pariwisata, Inovasi Kerja, Kinerja Karyawan

DOI:

<https://doi.org/10.53697/emak.v7i1.3337>

*Correspondence: Ega Nurul Islami

Email:

ega.islami@students.paramadina.ac.id

Received: 20-11-2025

Accepted: 04-12-2025

Published: 06-10-2026



Copyright: © 2026 by the authors.

Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to analyze creativity strategies to improve employee performance at PT Ero Tour Padang. This research used a qualitative approach with descriptive methods through in-depth interviews with four informants: one operational manager and three employees from different divisions (international and domestic ticket providers, tour division, and travel document division). Data were collected through direct observation and structured interviews, then analyzed using triangulation to ensure data accuracy. The results showed that the creativity strategies implemented included providing space for employees to express innovative ideas, conducting sharing sessions, as well as off-site activities and motivational seminars. The implementation of the creativity program was most effective during the low season (February-April and August-September), when the workload was lighter, allowing employees time to experiment with new ideas. This study concluded that the creativity strategy in improving employee performance at PT Ero Tour Padang achieved positive results, supported by synergy between management and employees, two-way collaboration, and continuous evaluation, which are effective approaches to improving employee performance and strengthening the company's competitiveness in the tourism industry.

Keywords: Tourism Industry, Work Innovation, Employee Performance

Pendahuluan

Sumber daya yang diperlukan untuk menjalankan suatu perusahaan tidak dapat dipandang sebagai elemen yang berdiri secara terpisah, melainkan harus dilihat sebagai suatu kesatuan yang solid dan saling mendukung untuk membentuk sinergi yang kuat. Dalam konteks ini, peran sumber daya manusia menjadi faktor yang sangat berpengaruh (Anas, 2022). Sumber daya manusia dalam aktivitas perusahaan berfungsi sebagai penggerak utama sekaligus penentu keberhasilan dan kemajuan perusahaan (Agustini et al., 2022). Setiap perusahaan menyadari bahwa karyawan merupakan aset paling berharga yang mereka miliki. Namun, agar potensi tersebut dapat berfungsi secara optimal dengan dedikasi dan komitmen penuh penting bagi perusahaan untuk secara berkala meninjau tingkat kepuasan kerja karyawan serta terus memotivasi mereka dalam mencapai tujuan pribadi maupun sasaran perusahaan (Nurahmawati et al., 2022).

Strategi didefinisikan sebagai sebagai bentuk perencanaan pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan ide, perencanaan, dan akses aktivitas dalam jangka waktu tertentu. Karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk membuat strategi yang tepat untuk mencapai tujuan mereka. Strategi yang baik mencakup tim kerja yang memiliki topik, identifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip pelaksanaan ide secara rasional, efisiensi pendanaan, dan strategi untuk mencapai tujuan secara efektif.

Kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya. Kinerja dan produktivitas karyawan adalah komponen penting dari keberhasilan suatu bisnis, jadi perusahaan harus terus mencari cara untuk meningkatkan kinerja karyawan mereka untuk mencapai tujuan perusahaan yang lebih tinggi sehingga mereka dapat bersaing dengan perusahaan lain bahkan harus mampu di atas. Oleh karena itu, seseorang harus memiliki keinginan yang tinggi untuk bekerja dan memahami apa yang mereka lakukan untuk berhasil. Karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam pekerjaan yang mereka selesaikan, kinerja seorang karyawan merupakan hal yang unik. Kinerja karyawan sebagian besar tergantung pada kemampuan, upaya, dan peluang yang diberikan kepada mereka Febriani, (2018).

Pada dasarnya karyawan termasuk dalam kategori sumber daya untuk perusahaannya. Kegiatan sehari-hari dijalankan oleh sumber daya manusia, karyawan adalah makhluk hidup yang memungkinkan perusahaan beroperasi dan mereka adalah komponen penting dari perusahaan. Setiap orang memiliki kepribadian yang berbeda dan unik, kehidupan perusahaan akan lebih baik dengan karyawan yang berdedikasi, loyalitas dan semangat kerja yang dapat dilihat dari cara mereka merasa senang dengan pekerjaannya (Jusar & Mudjiran, 2022; Kinasih & Al Banin, 2023; Nabawi, 2019).

Kreativitas karyawan adalah bagian penting dari perubahan dan pengembangan untuk beradaptasi dengan lingkungannya (Widinugroho & Asri, 2022) Kreativitas adalah upaya merangkai ulang pengetahuan di dalam pikiran manusia yang membiarkan mereka berpikir secara lebih bebas dan menghasilkan ide-ide baru yang mengejutkan orang lain. Kreativitas sangat penting untuk mencapai tujuan suatu perusahaan dan mempertahankan kemampuan bersaingnya Lestari & Masitoh, (2022).

PT Ero Tour Padang merupakan perusahaan perseorangan yang berfokus pada sektor pariwisata. Perusahaan berdiri sejak tahun 1998 dan berperan dalam menyediakan layanan terkait perjalanan wisata yang meliputi yaitu paket tour internasional maupun domestik, pengurusan visa dan paspor serta penjualan tiket domestik dan internasional. Sementara PT Ero Tour Padang memiliki struktur organisasi yang terdiri atas tiga karyawan serta satu manajer operasional yang bertanggung jawab terhadap operasional perusahaan. PT Ero Tour Padang berupaya merancang dan menerapkan berbagai strategi guna meningkatkan kinerja karyawan serta mencapai tujuan organisasi. Meskipun demikian dalam implementasinya, perusahaan menghadapi tantangan berupa kurangnya kreativitas dari karyawan dan rutinitas pekerjaan yang cenderung menonton. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan strategi kreativitas yang tepat sebagai upaya untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan. Perancangan strategi tersebut perlu mempertimbangkan kondisi lingkungan internal maupun eksternal perusahaan agar dapat diterapkan secara efektif. Selain itu, strategi dalam peningkatan kinerja karyawan bersifat kontekstual dan spesifik bagi setiap organisasi, mengingat perbedaan karakteristik faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi masing-masing perusahaan. Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan selalu menjadi perhatian utama perusahaan. Ini dilakukan untuk memastikan bahwa performa karyawan selalu sesuai dengan level yang diharapkan (Asbari et al., 2021).

Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi serta menganalisis strategi kreativitas yang dapat mendorong meningkatkan kinerja karyawan pada PT Ero Tour Padang. Penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan literatur dengan memberikan kontribusi empiris terkait pengembangan strategi kreatif dalam sektor pariwisata sekaligus menawarkan rekomendasi praktis bagi pengelola sumber daya manusia, sehingga diperlukan strategi yang bersifat adaptif dan konseptual untuk menjawab dinamika organisasi

Metodelogi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk mendeskripsikan dan menerangkan tentang analisis strategi kreativitas dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Ero Tour Padang. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami dan mengeksplorasi fenomena yang kompleks dan beragam secara mendalam.

Proses dalam penelitian kualitatif memiliki sifat yang dapat disesuaikan dan terdiri dari beberapa langkah, seperti menentukan masalah penelitian, mengumpulkan data di lokasi, menganalisis data, merumuskan hasil penelitian, dan menyiapkan saran untuk pengambilan keputusan. Selain itu, penelitian ini juga menerapkan metode triangulasi guna memastikan keakuratan dan konsistensi data yang didapat. Penelitian kualitatif berupaya untuk menyelidiki fenomena melalui serangkaian langkah yang ditujukan untuk memberikan pemahaman secara mendalam, (Moleong, 2021) Langkah pertama mencakup pengamatan langsung dan wawancara terstruktur, peneliti berfungsi sebagai instrumen utama yang memberikan pemahaman mendalam mengenai tema penelitian dan menjadi kunci dalam memahami makna dalam konteks yang lebih luas dan menyeluruh.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali arti yang terkandung dalam setiap tindakan atau perilaku subjek yang diteliti, dengan harapan mendapatkan pemahaman mendalam mengenai isu yang sedang diteliti. Metode ini berusaha untuk memahami tindakan manusia melalui sudut pandang para informan dengan fokus pada situasi yang kontekstual.

Metode triangulasi diterapkan untuk memastikan keakuratan data dengan mengumpulkan informasi dari sumber-sumber yang berbeda. Upaya ini dilakukan untuk menilai informasi mengenai topik yang sama dari berbagai sudut pandang sehingga memperkuat keyakinan terhadap temuan penelitian.

Sumber data dari penelitian ini adalah karyawan PT Ero Tour Padang yang terdiri dari: 1) Manager Operasional menjabat selama 7 tahun, 2) Karyawan penyedia tiket internasional dan domestik menjabat selama 2 tahun, 3) Karyawan Tour Divisi menjabat selama 13 tahun, 4) karyawan travel dokumen menjabat selama 10 tahun.

Menurut (Sugiono, 2011) analisis data adalah tahapan yang melibatkan pencarian dan pengorganisasian data yang telah dikumpulkan dari wawancara hingga catatan di lapangan secara sistematis. Dalam penelitian ini, unit analisis data menggunakan metode purposive sampling, dimana pemilihan sampel didasarkan pada kriteria tertentu. Informan kunci yang dipilih adalah Manager operasional PT ERO Tour, sedangkan informan lain berasal dari kalangan karyawan di perusahaan ini yang memiliki pemahaman dan keterlibatan langsung terhadap permasalahan yang diteliti. Proses analisis data adalah tahap penting dalam penelitian, baik yang menggunakan data numerik maupun yang tidak. Analisis data dilakukan terus menerus dari awal sampai akhir penelitian. Tahapan-tahapan yang terdiri dari reduksi data, presentasi data, dan pengambilan kesimpulan serta verifikasi. Reduksi data mencakup pemrosesan dan pengaturan data dari berbagai sumber seperti observasi dan wawancara dengan tujuan untuk mendapatkan kesimpulan yang signifikan tanpa menghapus nilai dari data yang asli Astuti & Sitawati, (2019).

Penyajian data dilakukan untuk membantu pembaca dalam memahami terutama melalui narasi yang fokus pada teks. Hasil dan validasi data kemudian diatur secara terstruktur untuk memberikan makna yang lebih mendalam pada hasil penelitian, namun kesimpulan yang diperoleh bersifat sementara dan bersifat umum, sehingga membutuhkan pengajuan lebih lanjut dengan data tambahan untuk mendapatkan kesimpulan yang lebih detail (Asbari et al., 2021; Ismail, H., dan Pembelajaran, 2022; Ngo et al., 2020).

Hasil dan Pembahasan

Strategi Kreativitas

Wawancara pertama antara penanya Ega Nurul Islami, dan narasumber ibu Ochi Fitri Seanita selaku Manager Operasional Ero Tour Padang (Key Informan). Ega memperkenalkan tujuan wawancara terkait dimana perusahaan mencari inspirasi untuk mengembangkan strategi kreativitas dalam meningkatkan kinerja karyawan PT Ero Tour Padang? Ibu Ochi menyampaikan bahwa *“jadi, inspirasi itu datang dari kombinasi antara pengamatan terhadap tren industri, pengalaman nyata di lapangan, dan juga diskusi internal antar staf. Kami percaya setiap karyawan punya potensi kreatif, hanya perlu difasilitasi dengan suasana kerja yang terbuka dan mendukung. Karena itu, kami sering adakan sharing session agar ide-ide baru*

bisa muncul secara alami. Tujuannya sederhana: supaya karyawan merasa dilibatkan, semangat mereka meningkat, dan kinerja perusahaan pun ikut terdorong naik ”.

Wawancara kedua antara penanya Ega nurul islami, dan narasumber ibu Masytha Khairunnisa selaku karyawan penyedia tiket internasional dan domestik. Ibu Masytha menyampaikan bahwa “*untuk inspirasinya sendiri itu dari pengalaman langsung di tempat kerja, contohnya itu di divisi saya sendiri yang sering berhubungan langsung dengan pelanggan sehingga banyak inspirasi timbul dari sana. PT Ero Tour sendiri juga memberikan kesempatan bagi kami untuk menyampaikan gagasan-gagasan segar dan itu membuat motivasi kerja kami meningkat, jadi pendekatan kreativitas di sini tidak hanya berasal dari pimpinan tetapi juga dari pengalaman serta kerjasama tim lainnya*”.

Wawancara ketiga antara penanya Ega Nurul Islami dan narasumber ibu imel selaku karyawan Tour Divisi. “*Menurut dari saya sendiri kreativitas itu juga muncul dari dalam perusahaan. Kreativitas ini membuat saya sebagai karyawan untuk bisa lebih lagi mencoba hal baru serta menciptakan ide-ide yang baru. Perusahaan sendiri pun membuat acara seperti kegiatan di luar dan seminar peningkatan semangat agar karyawan di PT Ero Tour Padang bersemangat dan pekerjaan tidak menonton saja*”.

Wawancara keempat antara penanya Ega Nurul Islami dan narasumber ibu Pipit selaku karyawan Travel Dokumen. “*tugas utama dalam merancang dan menerapkan strategi kreativitas biasanya diambil alih oleh Manajer operasional langsung. Mereka yakni pihak manajemen yang bertanggung jawab mulai dari mengembangkan konsep, program, dan ide inovatif yang dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Saya sebagai karyawan juga diberi kesempatan untuk menyuarakan pendapat saya. Oleh karena itu kebijakan tidak hanya dibuat dari atas ke bawah akan tetapi juga ada ruang masukan dari yang dibuat dari bawah ke atas, kadang kita juga berbagi ide-ide kreatif untuk meningkatkan kinerja bersama tim. Dari sini kita menyadari bahwa strategi kreativitas sudah menjadi bagian dari budaya kerja sehari-hari bukan hanya aturan yang ditetapkan oleh atasan, karena kreativitas kita lah yang dapat membantu perusahaan menjadi berkembang*”.

Implementasi Program Kreativitas Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Wawancara pertama antara penanya Ega Nurul Islami, dan narasumber ibu Ochi Fitri Seanita selaku Manager Operasional Ero Tour Padang (Key Informan). Ega memperkenalkan tujuan wawancara terkait kapan periode paling efektif untuk mengimplementasikan program kreativitas dalam meningkatkan kinerja karyawan PT Ero Tour Padang? Ibu Ochi menyampaikan bahwa “*kapan saja, begitu ada ide rasanya bagus untuk perusahaan terapkan lalu kita sampaikan kepada tim kita harapkan kepada tim bisa bekerjasama dan ikut dalam mengimplementasikan, kalau misalnya masih belum bisa nanti kita coba review lagi, kita ingatkan lagi sampai tim kita bisa*”

Wawancara kedua antara penanya Ega nurul islami, dan narasumber ibu Masytha Khairunnisa selaku karyawan penyedia tiket internasional dan domestik. Ibu Masytha menyampaikan bahwa “*berdasarkan pengalaman saya di bagian tiket, waktu yang paling menguntungkan itu adalah disaat low season atau ketika jumlah pelanggan sedikit yang berlangsung dari bulan februari hingga april dan di bulan september hingga oktober, mengapa demikian? Sebab*

pada saat high season seperti lebaran, liburan sekolah atau akhir tahun semua fokus kita hanya melayani sebanyak mungkin pelanggan dengan cepat. Tidak ada waktu berpikir untuk kreatif atau mencoba ide-ide baru, namun di saat low season beban kerja menjadi lebih ringan sehingga kita bisa punya waktu untuk berpikir dan bereksperimen dengan strategi baru. Pada awal tahun 2025 ketika pelanggan sedikit kami pernah mencoba membuat tiket bersama hotel yang ternyata mendapatkan respon positif'

Wawancara ketiga antara penanya Ega Nurul Islami dan narasumber ibu Imel selaku karyawan Tour Divisi. Ibu Imel menyampaikan bahwa *"selama pengalaman saya 10 tahun bekerja di PT Ero Tour Padang periode paling efektif untuk kreatifitas itu pada saat low season, sama seperti di divisi ibu maykha yaitu pada bulan februari sampai dengan bulan april dan juga di bulan agustus sampai september. Di karena pada bulan tersebut saya sebagai bagian Tour divisi beban kerja kami tidak seberat pada high season, namun aktivitas tur masih berlangsung sehingga saya dapat langsung mencoba ide-ide yang baru untuk nanti dipromosikan kepada customer PT Ero Tour Padang"*.

Wawancara keempat antara penanya Ega Nurul Islami dan narasumber ibu Pipit selaku karyawan Travel Dokumen. Ibu Pipit menyampaikan bahwa *"waktu yang paling efektif itu ya pada saat low season untuk menerapkan program kreativitas. Di saat low season kami bisa memiliki ide-ide baru seperti di bulan februari hingga april kita punya waktu lebih eksplorasi tanpa gangguan deadline. Hasilnya saya sendiri jadi lebih enjoy. Misalnya itu bikin dokumen perjalanan yang lebih kreatif dan efisien yang dimana akhirnya ningkatin kepuasan customer kita"*

Kreativitas Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan

Wawancara pertama antara penanya Ega Nurul Islami, dan narasumber ibu Ochi Fitri Seanita selaku Manager Operasional Ero Tour Padang (Key Informan). Ega memperkenalkan tujuan wawancara terkait mengapa perusahaan membutuhkan karyawan yang kreatif dalam operasional sehari-hari untuk meningkatkan kinerja di PT Ero Tour? Ibu Ochi menyampaikan bahwa *"menurut saya sebagai manager operasional, perusahaan tentunya sangat membutuhkan karyawan yang kreatif dalam operasional sehari-hari karena industri travel ini penuh dengan tantangan seperti perubahan regulasi visa atau preferensi wisatawan yang selalu berganti. Contohnya di divisi Tour dan penyedia tiket, kreativitas dibutuhkan buat menyusun paket tour maupun itinerary yang unik. Ini nggak sekedar cuma bikin operasional lebih lancar tapi juga meningkatkan kinerja secara keseluruhan karena tim bisa adaptasi cepat terhadap keluhan customer"*

Wawancara kedua antara penanya Ega nurul islami, dan narasumber ibu Masytha Khairunnisa selaku karyawan penyedia tiket internasional dan domestik. Ibu Masyhta menyampaikan bahwa *"karyawan kreatif memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan perusahaan, karena di zaman era digital sekarang ya karyawan itu harus dituntut untuk kreatif agar usaha di PT Ero Tour tidak menonton. Selalu ada hal yang berbeda dan menarik"*

Wawancara ketiga antara penanya Ega Nurul Islami dan narasumber ibu Imel selaku karyawan Tour Divisi. *"Ibu Imel menyampaikan bahwa kreativitas itu sangat penting apa lagi di divisi saya, di setiap perjalanan itu unik dan penuh tantangan yang nggak terduga. Pas waktu kemarin saya membawa rombongan ke thailand yang dari padang itu kan dua kali flight dan pada*

saat itu sempat terjadi delayed selama 2 jam, saya melihat rombongan ada yang bosan karena delayed jadi saya berinisiatif untuk mengajak rombongan bikin tiktok agar tidak bosan dan juga mengisi waktu selama delayed. Karena karyawan tour harus mempunyai kreatifitas”

Wawancara keempat antara penanya Ega Nurul Islami dan narasumber ibu Pipit selaku karyawan Travel Dokumen. Ibu Pipit menyampaikan bahwa *“dari saya sendiri kreatifitas dalam operasional sehari-hari saya yaitu bagian travel dokumen walaupun kelihatan tugasnya hanya mengurus administratif saja tapi kreativitas sangat penting di bagian saya. Padahal proses administratif itu mulai dari pengurusan visa, paspor, dan dokumen lainnya itu sangat lama prosesnya apalagi setiap negara itu kan memiliki persyaratan yang berbeda-beda jika saya tidak kreatif maka proses tersebut akan lama atau bisa juga bisa ditolak. Contohnya karena aturan visa berubah dengan cepat, saya sendiri harus dengan cepat menemukan cara bagaimana visa ini harus cepat di approve maka dari itu saya harus kreatif. Apalagi di era digital sekarang ini mengharapkan respon cepat dan proses yang mudah. Yang lebih penting sekali pelanggan pelanggan dan tingkat penjualan juga dipengaruhi oleh unsur yang kreatif dalam mengurus dokumen”*.

Pembahasan

Strategi Kreativitas Terhadap Produktivitas Karyawan

Strategi pengembangan kreativitas dalam perusahaan merupakan salah satu metode penting untuk mendorong peningkatan kinerja karyawan, khususnya pada sektor pariwisata yang sangat dinamis seperti di PT Ero Tour Padang. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan pegawai dari beberapa divisi, penerapan strategi kreativitas dalam menunjang kinerja karyawan tidak hanya sekedar meningkatkan kinerja karyawan, tetapi juga memperbaiki suasana kerja serta kepuasan pelanggan. Dari wawancara terungkap bahwa strategi ini memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berkreaitivitas dalam pekerjaan mereka, hal tersebut membuat pegawai merasa dihargai dan lebih termotivasi sehingga penyelesaian tugas menjadi lebih efektif lagi. Contohnya itu di divisi penjualan tiket internasional maupun domestik yang sebelumnya hanya menjalankan tugas rutin kini terdorong untuk lebih kreatif lagi dalam menawarkan tiket maupun paket wisata yang variatif sekaligus ekonomis. Strategi kreativitas tersebut menghasilkan terobosan, seperti penawaran tiket langsung tanpa transit dengan harga bersaing di tambah lagi dengan promo khusus yang akhirnya meningkatkan kepuasan sekaligus loyalitas pelanggan Sihombing & Batoebara, (2019). Kreativitas juga tidak terbatas pada satu divisi saja melainkan merata di seluruh divisi, contohnya itu di divisi tour yang berhubungan dengan vendor dan promosi digital menerapkan strategi kreativitas melalui reels instagram yang menarik dan efektif. Ada juga di divisi dokumen yang sebelumnya berfokus pada urusan administratif kini diberi leluasa untuk mengembangkan sistem pelacakan dokumen digital yang lebih praktis serta merancang paket wisata baru yang lebih inovatif dan kreatif. Upaya ini membuat pekerjaan tidak menonton sekaligus meningkatkan motivasi kerja (Moeheriono, 2014; Mulyati, 2018; Saragi, 2019).

Implementasi Program Kreativitas Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Penerapan implementasi program kreativitas dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Ero Tour Padang memperlihatkan pola yang erat kaitannya dengan siklus musiman dalam industri pariwisata. Dari hasil wawancara pada saat periode *low season*, sat jumlah pelanggan relatif menurun yaitu di bulan february hingga april dan bulan agustus hingga september waktu yang paling tepat untuk merancang ide-ide baru. Sebaliknya pada *high season* saat lebaran, musim libur sekolah dan akhir tahun fokus utama perusahaan bergeser pada efisien pelayanan serta pemenuhan tingginya permintaan pelanggan Rusdia, (2020).

Namun kondisi *low season* justru memberikan peluang lebih besar bagi karyawan untuk mengeksplorasi gagasan baru tanpa dibebani *deadline* yang ketat. Pada PT Ero Tour Padang pada momen ini dimanfaatkan untuk mengembangkan program kreatif yakni tiket dengan hotel serta penyusunan dokumen perjalanan yang lebih praktis dan menarik. Implementasi strategi kreativitas ini bukan hanya meningkatkan kepuasan pelanggan akan tetapi juga menumbuhkan rasa nyaman sekaligus motivasi kerja yang lebih tinggi bagi karyawan. Selain itu proses pelaksanaan implementasi program kreativitas ini menekankan pentingnya kerjasama tim dan evaluasi berkelanjutan. Ide-ide yang muncul dibahas bersama untuk kemudian diimplementasikan (Rompas et al., 2020; Suwandana & Dwipayanti, 2021).

Kreativitas Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan

Perusahaan tentunya sangat membutuhkan karyawan yang sangat kreatif untuk meningkatkan kinerja serta menjalankan aktivitas operasional sehari-hari. Hal ini disebabkan oleh karakteristik industri pariwisata penuh dengan tantangan, seperti perubahan kebijakan visa maupun pergeseran tren dan preferensi wisatawan yang terus berubah. Contohnya pada divisi Tour dan penyedia tiket, kreativitas sangat dibutuhkan dalam merancang paket wisata serta menyusun *itinerary* yang menarik dan berbeda upaya ini tidak hanya membuat kegiatan operasional berjalan lebih lancar, tetapi juga mampu meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan karena karyawan dapat lebih cepat menyesuaikan diri terhadap keluhan atau kebutuhan pelanggan Wiliandari, (2015).

Kreativitas dalam operasional perusahaan baik dalam di divisi tour, penyedia tiket maupun tour divisi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, mempercepat pelayanan, serta mendukung kepuasan pelanggan. Apalagi di era digital saat ini yang menuntut respons cepat dan pelayanan yang praktis. Kreativitas ini terbukti memberikan dampak positif terhadap meningkatnya kinerja karyawan sekaligus pertumbuhan penjualan perusahaan (Syahmirza & Prawitowati, 2022; Winukasto et al., 2022).

Simpulan

Dari hasil pembahasan, strategi kreativitas dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Ero Tour Padang Terbukti menjadi pendekatan yang efektif, terutama di industri pariwisata yang dinamis dan penuh tantangan seperti perubahan kebijakan visa serta trend

wisatawan. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan karyawan dari berbagai divisi, penerapan Strategi ini tidak hanya mendorong inovasi dalam tugas sehari-hari seperti paket wisata yang variatif, promosi digital melalui reels instagram dan pengembangan sistem pelacakan dokumen tetapi juga meningkatkan kinerja karyawan, suasana organisasi, serta kepuasan loyalitas pelanggan. Implementasi strategi ini di dukung oleh sinergi yang kuat antara manajemen (diwakili oleh ibu Ochi sebagai inisiator) dan karyawan mulai dari briefing rutin, penyediaan fasilitas serta kolaborasi dua arah yang menekankan kerjasama tim dan evaluasi berkelanjutan. Secara keseluruhan strategi kreativitas dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Ero Tour Padang tidak hanya memperbaiki kinerja karyawan secara individu maupun tim tetapi juga memperkuat daya saing perusahaan melalui pertumbuhan penjualan dan adaptasi berkelanjutan.

Referensi

- Agustini, P., Wardhani, R. A. D. A., Gustia, R., Perdana, Y., & Selawati, S. (2022). Peran Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan ODP Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1), 113–122. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v2i1.56>
- Anas, A. (2022). Sumber Daya Manusia Indonesia di Era Globalisasi. *Jurnal Ilmiah Promis*, 3(2), 110–130. https://www.researchgate.net/publication/390941868_SUMBER_DAYA_MANUSIA_INDONESIA_di_ERA_GLOBALISASI
- Asbari, M., Hidayat, D., & Purwanto, A. (2021). Managing Employee Performance: From Leadership to Readiness for Change. *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS)*, 2(1), 74–85. <https://ijosmas.org/index.php/ijosm>
- Astuti, T. P., & Sitawati, R. (2019). Pengaruh kreativitas dan perilaku inovatif terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi (Studi pada Hotel Pandanaran Semarang). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 26(47). <https://ejurnal.stiedharmaputra-smg.ac.id/index.php/JEMA/article/view/355>
- Febriani, F. (2018). Strategi peningkatan kinerja karyawan. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 1, 138–145. https://www.researchgate.net/publication/367705646_Strategi_Peningkatan_Kinerja_Karyawan
- Ismail, H., dan Pembelajaran, J. (2022). *Inisiatif Peningkatan Interpretasi Teks Drama Siswa Kelas VIII Menggunakan Metode Konstruktivis di SMP Negeri 5 Watubangga.*
- Jusar, I. R., & Mudjiran, M. (2022). Peranan kreativitas guru terhadap motivasi belajar peserta didik sekolah dasar. *Journal on Education*, 5(1), 999–1004. https://www.researchgate.net/publication/366600071_Peranan_Kreativitas_Guru_terh

adap_Motivasi_Belajar_Peserta_Didik_Sekolah_Dasar

- Kinasih, G., & Al Banin, Q. (2023). Implementasi Budaya Kaizen dan Kreativitas Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Mediasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)*, 2(2), 125–145. <https://ejournal.stiesia.ac.id/jimbis/article/view/5827>
- Lestari, P. A., & Masitoh, A. H. (2022). Aplikasi Me-List Berbasis Android Menggunakan Framework React Native. *Jurnal Esensi Infokom*, 6, 27.
- Moehariono, M. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi (Revisi)*. PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mulyati, A. (2018). Rekrutmen dan seleksi pegawai. *El-Idarah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2). [https://repositori.uin-alauddin.ac.id/27604/1/Pengaruh Proses Rekrutmen dan Seleksi terhadap Kinerja Pegawai di Balai Diklat Keagamaan Kota Makassar.pdf](https://repositori.uin-alauddin.ac.id/27604/1/Pengaruh%20Proses%20Rekrutmen%20dan%20Seleksi%20terhadap%20Kinerja%20Pegawai%20di%20Balai%20Diklat%20Keagamaan%20Kota%20Makassar.pdf)
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170–183. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/Maneggio/article/view/3667>
- Ngo, L. V., Nguyen, N. P., Lee, J., & Andonopoulos, V. (2020). Mindfulness and job performance: Does creativity matter? *Australasian Marketing Journal*, 28(3), 117–123. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1016/j.ausmj.2019.12.003>
- Nurahmawati, S., Safitri, D. F., & Nurfadilah, I. (2022). Literature Review: Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Dan Bisnis*, 2. <http://prosiding.senmabis.nusaputra.ac.id/index.php/prosiding/article/view/92>
- Rompas, Y. C., Pio, R. J., & Rumawas, W. (2020). Inovasi dan kreativitas kaitannya dengan kinerja karyawan. *Productivity*, 1(2), 163–167. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/29193>
- Rusdia, U. (2020). Strategi Pembinaan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Bandung Barat. *JISIPOL | Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2), 36–52. <https://ejournal.unibba.ac.id/index.php/jisipol/article/view/290/248>
- Saragi, S. (2019). *Pengaruh Budaya Organisasi Kaizen terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PP. London Sumatra Indonesia TBK (Jalan Ahmad Yani No. 2 Kesawan Medan)*. <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/16995>

- Sihombing, P. L. T., & Batoebara, M. U. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan Perusahaan di CV Multi Baja Medan. *Publik Reform*, 6, 1–16. <https://journal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/view/1241>
- Sugiono, P. D. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfa Beta.
- Suwandana, A., & Dwipayanti, D. (2021). The Effect of Participatory Leadership Styles and Organizational Culture on Employee Performance With Employee Engagement as an Intervening Variables (Study at Bali Royal Hospital Denpasar). *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 13(2), 412–421. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/41608>
- Syahmirza, J., & Prawitowati, T. (2022). Peran kreativitas dan keterikatan karyawan sebagai pemediasi pada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan milenial. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 5(4), 536–552. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v5i4.249>
- Widinugroho, D. A., & Asri, M. T. (2022). Pengaruh Fermentasi Nira Siwalan (*Borassus flabellifer*) terhadap Coliform dan *Escherichia coli* pada Selada (*Lactuca sativa*) Effect of Fermentation of Siwalan Sap (*Borassus flabellifer*) on Coliform and *Escherichia coli* in Lettuce (*Lactuca sativa*). *LenteraBio*, 11(1), 174–182.
- Wiliandari, Y. (2015). Kepuasan kerja karyawan. *Society*, 6(2), 81–95. <https://ftkjournals-ummataram.id/index.php/society/article/view/1475/752>
- Winukasto, S. G., Sembiring, E. C., & Maharani, M. D. D. (2022). Strategi Peningkatan Motivasi, Kompensasi dan Desain Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Dimasa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di PT Infoarta Pratama). *JRB - Jurnal Riset Bisnis*, 6(1), 1–17. https://www.researchgate.net/publication/365102614_STRATEGI_PENINGKATAN_MOTIVASI_KOMPENSASI_DAN_DESAIN_KERJA_TERHADAP_KINERJA_KARYAWAN_PADA_PERUSAHAAN_DIMASA_PANDEMI_COVID-19_Studi_Kasus_di_PT_Infoarta_Pratama