

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang diandalkan di Indonesia. Pariwisata memiliki peran yang besar dalam pembangunan nasional. Selain sebagai sumber devisa, sektor ini juga banyak memberikan sumbangsih terhadap sektor-sektor lainnya. Di antaranya menciptakan dan memperluas lapangan usaha, meningkatkan pendapatan masyarakat dan pemerintah, mendorong pelestarian lingkungan hidup dan budaya bangsa, memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa dan lain sebagainya (Karyono, 1997).

Secara umum pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu dari suatu tempat ke tempat lain, meninggalkan tempat semula dengan perencanaan dan bukan untuk mencari nafkah, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan hiburan atau rekreasi.

Menurut Kodhyat (1998) pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan atau kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu.

Saat ini secara garis besar ada enam jenis pariwisata berdasarkan tujuannya, yakni pariwisata untuk menikmati perjalanan, pariwisata untuk rekreasi, pariwisata untuk kebudayaan, pariwisata untuk olahraga, pariwisata untuk urusan dagang dan pariwisata untuk berkonvensi. Meningkatnya orang-orang melakukan perjalanan wisata itu menuntut pula peningkatan pelayanan Biro Perjalanan Umum, Tour Operator, dan Agen Perjalanan. Dengan kata lain diperlukan peningkatan pelayanan pengatur perjalanan wisata yang lebih baik dan pada akhirnya sangat bergantung dengan sumber daya manusia yang profesional dalam pengelolaannya (Oka A. Yoeti, 1992).

Untuk meningkatkan pelayanan sumber daya manusia yang profesional pada sebuah perusahaan, dilakukan berbagai cara untuk memaksimalkan sumber

daya manusia kepada karyawan perusahaan tersebut. Melaksanakan komitmen kerja adalah salah satu bentuk peningkatan pelayanan pada perusahaan. Hal ini sama saja dengan menjalankan kewajiban, tanggung jawab dan janji yang membatasi kebebasan seseorang untuk melakukan sesuatu. Ketika sudah memiliki komitmen, maka dia harus mendahulukan apa saja yang sudah dijanjikan untuk perusahaannya ketimbang kepentingan pribadi. Realitanya banyaknya perusahaan yang mengalami masalah yang muncul akibat adanya sebagian kelompok ataupun individu yang memiliki perbedaan pendapat, peran dan persepsi sehingga muncul konflik internal yang mengancam kelangsungan perusahaan. Semakin tinggi derajat komitmen karyawan semakin tinggi pula kinerja yang dicapainya (Sutrisno, 2010).

Seorang karyawan memiliki komitmen tinggi jika ia merasa dirinya bagian dari perusahaan tersebut. Sebaliknya, seorang karyawan yang memiliki komitmen rendah jika ia tidak merasa bagian dari perusahaan itu. Komitmen yang dimiliki seorang karyawan bertumbuh dan berkembang sesuai pengenalan terhadap perusahaan, lama bekerja dalam perusahaan itu, imbalan yang diterimanya dan partisipasinya dalam perusahaan tersebut. Komitmen kerja menurut Cohen A (2003) secara otomatis akan diperoleh individu yang berada dalam organisasi. Secara psikologis, budaya organisasi yang dilakukan akan direspon dengan sikap suka atau tidak suka, menyenangkan atau tidak menyenangkan, baik ataupun buruk. Respon psikologis tersebut sesuai dengan label sikap yang digunakan dalam penelitian sikap manusia terhadap suatu objek.

Komitmen kerja merupakan suatu hubungan tukar menukar antara individu dengan perusahaan. Individu meningkatkan dirinya dengan perusahaan tempatnya bekerja sebagai balasan atau gaji dan imbalan lain yang diterimanya dari organisasi yang bersangkutan. Wujud orientasi sikap berupa kemampuan identifikasi kondisi organisasi, kemauan terlibat aktif, dimilikinya rasa kesetiaan dan kepemilikan terhadap organisasi, (Kast, Fremont & James, 1996: 714).

Menurut Steers (1977) komitmen kerja atau keterikatan di bidang perusahaan adalah keterikatan formal pada suatu perusahaan. Komitmen ini

tidak disebutkan bahwa individu sangat tertarik atau memiliki perasaan yang positif terhadap perusahaan, tetapi disebabkan oleh suatu kewajiban individu mempertahankan keanggotaannya, yakni peristiwa dimana individu sangat tertarik pada atau mempunyai ikatan terhadap tujuan, nilai-nilai dan sasaran perusahaannya. Komitmen kerja pada perusahaan adalah sikap karyawan yang menunjukkan adanya keterikatan dirinya dengan organisasi itu (Porter, et al., 2003). Perlakuan yang wajar dalam perusahaan dan lingkungan yang harmonis dalam perusahaan memungkinkan karyawan memiliki komitmen kerja yang tinggi.

Karyawan yang memiliki komitmen kerja tinggi pada suatu perusahaan berbanding lurus dengan hasil kerja yang optimal dan mencapai target perusahaan tersebut. Pada dasarnya hal yang mendorong timbulnya komitmen dalam diri karyawan yaitu adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Karyawan yang termotivasi untuk memenuhi kebutuhannya akan bekerja lebih giat dan berdampak pada komitmen kerja menjadi lebih maksimal.

Keberhasilan suatu perusahaan sangat besar kaitannya dengan kualitas komitmen para karyawannya, sehingga perusahaan dituntut untuk selalu mengembangkan dan meningkatkan penghargaan untuk para karyawannya. Penghargaan sangat memengaruhi hasil pekerjaan dan dapat terlihat melalui penampilan kerja seseorang karyawan. Maka dari itu, komitmen seorang karyawan dapat diukur dari hasil kerja, hasil tugas atau hasil kegiatan dalam kurun waktu tertentu (Notoatmodjo, 2009: 124). Komitmen karyawan yang maksimal akan mendukung produktivitas organisasi, sehingga sudah seharusnya pimpinan perusahaan senantiasa memerhatikan peningkatan kinerja karyawannya demi kemajuan perusahaan. Peningkatan kinerja para karyawan juga erat kaitannya dengan cara bagaimana perusahaan mengembangkan komitmen kerja terhadap pekerjaan mereka.

Faktor lain yang juga berpengaruh terhadap komitmen kerja adalah faktor lingkungan kerja. Menurut Nitisemito (2000:183) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dijalankan. Lingkungan kerja

dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses produksi tersebut.

Lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawannya dapat meningkatkan komitmen atas pekerjaan. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan komitmen dan akhirnya menurunkan komitmen kerja karyawan. Menurut Sinungan (2009:9) komitmen bagian dari produktivitas kerja, dimana produktivitas berasal dari kata "*Produktif*" artinya sesuatu yang mengandung potensi untuk digali, sehingga produktivitas dapat dikatakan sesuatu proses kegiatan yang terstruktur guna menggali potensi yang ada dalam sebuah perusahaan. Secara umum produktivitas dapat diartikan sebagai perbandingan antara keluaran (*Output*) dengan pemasukan (*Input*).

Kinerja dari karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Mangkunegara (2009:67) faktor yang memengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan *Ability* secara psikologis, kemampuan *Ability* pegawai terdiri dari kemampuan potensi *IQ* dan kemampuan nyata *Knowledge* dan *Skill*.

Artinya pegawai yang memiliki *IQ* di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari maka mereka akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan, dimana hal tersebut dapat meningkatkan motivasi. Motivasi terbentuk dari sikap *Attitude* seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

Perhargaan merupakan tanda bagi yang menerimanya bahwa tindakannya baik dan berguna dan dapat diterapkan lagi di saat mendatang. Sejalan dengan pendapat Robbins (2006) bahwa penghormatan atau penghargaan diri bagi seseorang merupakan suatu kebutuhan yang berkaitan. Dalam konsep manajemen, penghargaan merupakan salah satu alat untuk meningkatkan komitmen kinerja para karyawan. Metode ini bisa memiliki dampak dari perbuatan dan kelakuan seseorang dengan perasaan bahagia, senang dan biasanya akan membuat mereka melakukan suatu perbuatan yang baik secara

berulang-ulang. Penghargaan juga bertujuan agar seseorang menjadi semakin semangat dalam usaha memperbaiki atau meningkatkan prestasi yang telah dicapai oleh para karyawan perusahaan.

Istijanto (2006:122) menyatakan bahwa penghargaan adalah sesuatu yang diberikan pada perorangan atau kelompok jika mereka melakukan perubahan menjadi lebih baik di bidang tertentu. Penghargaan biasanya diberikan dalam bentuk medali, piala, gelar dan sertifikat. Penghargaan bisa juga disebut sebagai ganjaran, hadiah, imbalan atau bonus yang bertujuan agar seseorang menjadi lebih giat lagi dalam bekerja untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja yang telah dicapai. Mathis dan Jackson (2006: 424) menyebutkan bahwa penghargaan adalah imbalan yang diberikan oleh perusahaan untuk merekrut, memotivasi dan mempertahankan orang-orang yang cakap. Kinerja merupakan umpan balik dari suatu imbalan yang diberikan dari sebuah perusahaan kepada karyawannya. Imbalan dapat berupa upah atau gaji, jenjang karir, bonus penghargaan dan lainnya, imbalan juga akan memacu karyawan agar lebih produktif.

Sistem penghargaan dibuat dengan beberapa tujuan tertentu. Simamora (2004) mengatakan bahwa sistem penghargaan dibuat untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan, meningkatkan disiplin kerja dan menurunkan absensi karyawan, meningkatkan loyalitas dan menurunkan *Turn Over* karyawan, memberikan ketenangan, keamanan, kesehatan, dan kesejahteraan karyawan, memperbaiki kondisi fisik, mental dan sikap karyawan, mengurangi konflik, serta menciptakan suasana yang harmonis mengefektifkan pengadaan karyawan.

Menurut Schuler (1987) penghargaan dibedakan menjadi penghargaan intrinsik (*Intrinsic Rewards*) dan penghargaan ekstrinsik (*Extrinsic Reward*). Penghargaan intrinsik adalah penghargaan-penghargaan yang diterima seseorang sebagai imbalan atau jerih payahnya yang tidak selalu dalam bentuk uang. Penghargaan intrinsik adalah penghargaan yang tidak memiliki wujud nyata, yang diterima karyawan untuk dirinya sendiri, biasanya penghargaan ini merupakan nilai positif atau rasa puas karyawan terhadap dirinya sendiri karena mendapat pengakuan, tanggung jawab dan kesempatan belajar. Biasanya

penghargaan tersebut dapat berupa rasa aman dalam pekerjaan, simbol status, penghargaan masyarakat dan harga diri (Schuler dan Huber, 1993). Sedangkan penghargaan ekstrinsik dibedakan menjadi penghargaan ekstrinsik langsung (gaji, upah, imbalan berdasarkan kinerja) penghargaan ekstrinsik tidak langsung (program proteks bayaran diluar jam kerja, fasilitas-fasilitas untuk karyawan).

Gibson, Ivancevich & Donnely (1991) menyatakan bahwa penghargaan intrinsik (*Intrinsic Rewards*) meliputi penyelesaian tugas (*Task Completion*), pencapaian prestasi (*Achievement*), otonomi (*Autonomy*) serta pengembangan pribadi (*Personal Growth*). Seseorang akan termotivasi dengan kuat apabila kepentingan individu mereka terpenuhi. Kepentingan-kepentingan individu itu akan terpenuhi salah satunya oleh penghargaan yang mereka terima sebagai imbalan dari kinerja mereka.

John R. Schermerhorn, James G. Hunt, Richard N. Osborn and Mary uhl-Bien (2011: 131) menyatakan penghargaan intrinsik adalah hasil kerja yang dinilai positif bahwa individu menerima langsung sebagai tugas atau pekerjaan dengan penuh tanggung jawab. Mereka tidak memerlukan partisipasi orang lain atau sumber lain dalam mencapai perasaan puas dan sering kali perasaan bangga akan pekerjaan yang dilakukan dengan baik.

Selain itu Robert Kreitner dan Angelo Kinicki (2010: 256) berpendapat penghargaan intrinsik merupakan penghargaan psikis yang diperoleh dari diri sendiri. Penghargaan diberikan dengan bertujuan untuk menarik, memotivasi, mengembangkan, memuaskan, meningkatkan dan mempertahankan karyawan yang bertalenta pada perusahaan.

Peneliti juga melakukan wawancara mengenai penghargaan intrinsik dengan beberapa narasumber yang sudah bekerja dengan waktu minimal tiga tahun pada perusahaannya. Hasil dari wawancara tersebut menghasilkan berbagai macam jawaban dan tanggapan. Mereka mengatakan bahwa “penghargaan intrinsik atau penghargaan yang tidak selalu berupa bentuk, benda dan barang. Seperti, jenjang karir, asuransi, liburan atas biaya perusahaan dan bahkan pekerjaan yang menarik atau nyaman bagi karyawan perusahaan masih belum diterapkan secara efektif dan menyeluruh dan bahkan masih ada perusahaan yang tidak menerapkan hal tersebut kepada karyawannya”.

Menurut Schuster (1985), sistem penghargaan intrinsik berisi penghargaan yang berasal dari respon individu terhadap pekerjaan itu sendiri, yaitu berasal dari transaksi antara seorang individu dengan tugasnya tanpa campur tangan dengan pihak ketiga. Penghargaan intrinsik ditentukan oleh individu dalam interaksi dan kepuasan dalam pekerjaannya.

Dengan demikian peneliti ingin mengetahui apakah penghargaan intrinsik kinerja karyawan berhubungan dengan komitmen kerja. Sedangkan manfaat penelitian ini sebagai masukan bagi perusahaan untuk mengetahui faktor penghargaan (*Reward*) intrinsik apa saja yang berpengaruh terhadap komitmen kerja, sehingga perusahaan dapat mengambil langkah yang tepat untuk meningkatkan komitmen kerja serta memberikan sumbangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sumber daya manusia. Perusahaan jasa pada saat ini lebih menekankan pada konsep pemasaran yang melakukan pendekatan kepada konsumennya. Perusahaan memerhatikan unsur komitmen pada karyawan sebagai dasar untuk membangun kerjasama antar karyawan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

- 1.2.1. Bagaimana gambaran komitmen kerja pada perusahaan *Tours and Travels* di Jakarta
- 1.2.2. Bagaimana gambaran hubungan penghargaan intrinsik kinerja karyawan terhadap komitmen kerja pada perusahaan *Tours and Travels* di Jakarta?
- 1.2.3. Apakah ada hubungan penghargaan intrinsik kinerja karyawan terhadap komitmen kerja perusahaan *Tours and Travels* di Jakarta?

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, penelitian dibatasi pada hubungan penghargaan intrinsik kinerja karyawan terhadap komitmen kerja perusahaan *Tours and Travels* di Jakarta

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan Masalah yang diajukan dalam penelitian adalah Apakah terdapat “hubungan penghargaan intrinsik kinerja karyawan terhadap komitmen kerja perusahaan *Tours and Travels* di Jakarta?”

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendapatkan data empiris tentang hubungan penghargaan intrinsik kinerja karyawan terhadap komitmen kerja perusahaan *Tours and Travels* di Jakarta.

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, terdapat beberapa manfaat dalam penelitian ini adalah:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis adalah manfaat penelitian bagi pengembangan ilmu. Adapun manfaat teoritis pada penelitian ini yaitu:

- A. Menambah pengetahuan dan wawasan baru bagi mahasiswa khususnya dibidang psikologi.
- B. Memberikan sumbangan yang bermanfaat terhadap pengembangan ilmu psikologi khususnya bidang industri dan organisasi
- C. Menjadi referensi maupun data tambahan bagi penelitian terkait di masa mendatang.

1.6.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis adalah merupakan bagian manfaat penelitian bagi suatu program yang telah dijalankan.

- A. Bagi perusahaan

Perusahaan dapat meningkatkan komitmen kerja karyawannya dengan memberikan penghargaan intrinsik. Penghargaan intrinsik yang dimaksud adalah berupa rasa aman dalam pekerjaan, simbol status, penghargaan masyarakat dan harga diri.