

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era persaingan yang semakin ketat maka setiap organisasi perlu memperhatikan pengelolaan baik sistem maupun SDM nya sehingga mampu berdaya saing dengan organisasi lain. Satu-satunya sumber daya perusahaan yang memiliki nilai kompetitif ialah sumber daya manusia, dimana faktor sumber daya manusia ini memiliki peranan dalam membantu para manajer untuk membawa perusahaan mencapai tujuan yang diinginkan (Wulandari, 2011). Oleh sebab itu, sumber daya manusia dinilai sebagai faktor utama yang berdampak pada pencapaian tujuan perusahaan dan kemajuan perusahaan.

Pada prakteknya, kinerja suatu perusahaan dipengaruhi oleh kondisi serta perilaku karyawan di dalamnya. Durkin (1999) mengungkapkan bahwa komitmen organisasional merupakan perasaan yang kuat dan erat dari seseorang terhadap tujuan dan nilai suatu organisasi dalam hubungannya dengan peran mereka terhadap upaya pencapaian tujuan dan nilai-nilai tersebut. Pernyataan tersebut menunjukkan komitmen karyawan pada organisasi merupakan hal yang penting bagi karyawan maupun organisasi, karena organisasi tidak akan mampu untuk berada di tingkat puncak jika tidak ada karyawan yang berkomitmen terhadap tujuan organisasi. Komitmen mengandung unsur positif antara karyawan dengan organisasi sehingga karyawan memberikan suatu sumbangan atau usaha pada organisasi demi kelancaran organisasi. Komitmen karyawan yang tinggi akan sangat berpengaruh pada pencapaian tujuan organisasi.

Organisasi akan lebih mudah untuk mencapai tujuan dan sasaran jika para karyawan mempunyai komitmen terhadap organisasi.

Terdapat beberapa hasil penelitian mengenai komitmen organisasi. Hasil penelitian Nurandini & Lataruva (2014) yaitu Analisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Dari hasil penelitian menyimpulkan semakin tinggi nilai komitmen organisasi maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Dalam hasil penelitian Ginanjar & Riyanti (2015) juga menyatakan kepuasan kerja memiliki hubungan dengan komitmen afektif dan komitmen normatif. Dalam penelitiannya menunjukkan semakin para pekerja lepas memiliki kepuasan dalam bekerja, maka mereka akan semakin berkomitmen secara emosional terhadap perusahaan dan secara moral merasa wajib untuk tetap berada di perusahaan. Begitu pula sebaliknya.

Adapula yang menjadi masalah serius bagi perusahaan, yaitu tingginya tingkat *turn over* pada karyawan. Hasil penelitian Susiani (2014) yaitu pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada *turnover intention*. Dari hasil penelitian menyatakan komitmen organisasi berpengaruh negatif pada *turnover intention*, dimana semakin tinggi komitmen seorang karyawan, maka semakin rendah keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan tersebut.

Salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi menurut Allen & Meyer (1997) adalah pengalaman organisasi yang mencakup motivasi kerja dan kepuasan kerja selama berada dalam organisasi, dan hubungan anggota organisasi dengan rekan dan atasan selama bekerja. Komitmen dan motivasi kerja yang tinggi dari karyawan akan mewujudkan pencapaian kinerja organisasi. Semakin tinggi kekuatan

yang mengikat seseorang terhadap organisasi tempatnya bekerja akan semakin meningkatkan kemauannya dalam mengarahkan usahanya untuk mencapai tujuan organisasi. Meyer et al. (2001) mengatakan bahwa komitmen merupakan salah satu komponen motivasi.

Dalam penelitian Anggrian dan Sumarlin (2016) yaitu pengaruh komitmen tenaga kerja lepas terhadap motivasinya dalam perusahaan di sektor formal. Hasil penelitiannya menyatakan komitmen yang kuat dari para tenaga kerja lepas akan langsung berpengaruh positif terhadap motivasinya. Hasil penelitian Anggrian dan Sumarlin (2016) menyatakan manajemen strategi dimulai dari strategi fungsional yang berfokus pada memaksimalkan produktivitas sumber daya pada level fungsional sumber daya manusia. Untuk mencapai kinerja perusahaan yang terbaik dibutuhkan komitmen dan motivasi kerja yang tinggi dari seorang karyawan. Komitmen organisasi memiliki hubungan positif terhadap motivasi tenaga kerja lepas. Semakin tinggi kekuatan yang mengikat seseorang terhadap organisasi tempatnya bekerja akan semakin meningkatkan kemauannya dalam mengarahkan usahanya untuk mencapai tujuan organisasi.

Salah satu organisasi yang saat ini yang berkembang dan harus memiliki daya saing yaitu *event organizer*. Melihat dari majalah “*Best Wedding*” terlihat adanya peningkatan jumlah *event organizer* di setiap volume majalah. *Event Organizer* adalah suatu usaha penyedia jasa yang didirikan untuk mengorganisir penyelenggaraan suatu acara. Menurut Megananda dan Wijaya (2009), *Event Organizer* dalam konteks sebagai sebuah bisnis memiliki definisi sebagai berikut : Usaha dalam bidang jasa yang secara sah ditunjuk oleh kliennya, guna mengorganisasikan seluruh rangkaian acara, mulai dari perencanaan, persiapan, eksekusi hingga

evaluasi, dalam rangka membantu mewujudkan tujuan yang diharapkan klien dengan membuat acara. Salah satu jenis *event organizer* adalah penyelenggara pernikahan (*wedding organizer*). *Wedding organizer* adalah *event organizer* yang mengkhususkan diri membantu klien mengadakan pesta pernikahan.

Penelitian mengenai komitmen organisasi terhadap perusahaan *wedding organizer* sebagai tempat penelitian masih terbatas, terlebih lagi pada *crew wedding organizer*. Berdasarkan hasil data *pre-eleminari* pada tiga perusahaan *event organizer* di Surabaya, *event* yang paling banyak diminati adalah *wedding organizer*, *event organizer* yang mengkhususkan diri membantu klien mengadakan pesta pernikahan. Dalam satu tahun terdapat kurang lebih 40 *wedding event* pada satu perusahaan *event organizer*. Untuk mengatur acara pernikahan, *wedding organizer* membutuhkan sebuah tim atau yang biasanya disebut dengan *crew*. Dalam satu *event* terbagi menjadi tiga sesi acara, yaitu: persiapan/adat, pemberkatan, dan resepsi. Di sesi pertama dan kedua (persiapan/adat dan pemberkatan) *wedding organizer* mengerahkan 3 sampai dengan 6 *crew* mengiringi klien dan bertanggung jawab dalam setiap prosesi yang dilakukan. Sedangkan pada acara malam (resepsi pernikahan) perusahaan *wedding organizer* mengerahkan 7-15 *crew*, tergantung dari kebutuhan/keperluan klien dan tergantung dari tempat resepsi yang digunakan.

Crew wedding organizer menjadi salah satu bagian penting dalam perusahaan *wedding organizer* karena bekerja sebagai *crew wedding organizer* dibutuhkan keahlian khusus dan pemahaman khusus mengenai prosesi pernikahan, tata aturan dalam melaksanakan pernikahan, dan adat-adat yang harus dilaksanakan maupun yang tidak boleh dilakukan. Salah

satu *job desc crew wedding organizer* adalah menuntun dan mengarahkan mempelai dan keluarga untuk menjalankan prosesi sesuai dengan peraturan adat yang dimiliki klien. *Crew wedding organizer* membutuhkan pengalaman dan wawasan yang luas mengenai pernikahan. Oleh sebab itu perusahaan *wedding organizer* akan merekrut *crew wedding organizer* yang sudah memiliki pengalaman bekerja sebagai *crew wedding organizer*. Dimana dengan adanya komitmen organisasi pada *crew wedding organizer* maka *crew* akan terus bekerja mengambil setiap *job* yang diberikan dan memiliki keterlibatan penuh dalam kinerjanya.

Berdasarkan hasil *preliminary* dalam menjalankan suatu *event*, *wedding organizer* memiliki tingkat kompleksitas. Dimana ada beberapa kesulitan dan hambatan yang di hadapi oleh perusahaan *wedding organizer*. Hal ini terlihat dari hasil wawancara pada *owner wedding organizer* pada perusahaan X:

“Kalau kesulitannya sih ke adat-adat yah, tapi masih percaya masih bisa diatasi. Yang ribet itu dapetin crew pagi yang susah disaat hari kerja kantor, kalau malamnya kan rata-rata udah pulang kerja. Kalau event-nya hari biasa rodok ngeluh nyari crew”

Berdasarkan kutipan diatas terlihat adanya beberapa kesulitan dan hambatan yang dihadapi oleh perusahaan *wedding organizer*. Dimana setiap klien memiliki adat-istiadat yang berbeda-beda sehingga perusahaan *wedding organizer* harus mampu memahami setiap adat yang dianut oleh klien, selain dari pada itu kesulitan terbesar yang sulit di atasi oleh perusahaan *wedding organizer* adalah mengenai mendapatkan *crew wedding organizer* untuk *event* di luar *weekend* (hari senin-jumat).

Kesulitan mendapatkan *crew wedding organizer* ditemukan juga di perusahaan *wedding organizer* lainnya. Terlihat dari hasil wawancara pada *owner wedding organizer* pada perusahaan Y:

“Disaat dapat klien yang tidak bisa diajak kerjasama, jadi ada beberapa klien itu seenaknya sendiri dan disaat pasangan calon mempelai bertengkar dan terkadang sampai melibatkan orang tua, akhirnya kita harus bisa menjadi penengah. Ada juga kesulitan kalau pas crew yang lemot dan gak tak-tek. Dampaknya di kelancaran acaranya. Yang nyebelin kalo pas double job, susah dapet crew. Apalagi kadang-kadang ada aja crew yang cancel job, jadi mesti cari pengganti cepet-cepet”

Berdasarkan kutipan diatas terlihat adanya beberapa kesulitan dan hambatan yang dihadapi oleh perusahaan *wedding organizer*. Dimana klien dan *crew* menjadi kesulitan yang sering dihadapi oleh perusahaan. Sering didapati oleh perusahaan *wedding organizer* kesulitan mendapatkan *crew wedding organizer* apabila memiliki dua *event* dalam hari yang bersamaan. Lebih lagi ada pula *crew* yang membatalkan *job* yang sudah diberikan. Hal ini menunjukkan pentingnya komitmen organisasi pada *crew wedding organizer* dalam menjalankan tugasnya dan dalam mempertahankan pekerjaannya sebagai *crew wedding organizer*.

Komitmen organisasi sangat penting atau dibutuhkan oleh *crew wedding organizer*, hal tersebut dibuktikan oleh hasil wawancara pada *owner* perusahaan *wedding organizer* di perusahaan Z:

“Kadang itu suka ada aja crew yang membatalkan job dengan berbagai alasan, yang tiba-tiba harus mengikuti acara keluarga, yang harus ngelembur kerjaan atau kerjaan kantor yang belum selesai. Ada juga yang diberikan job tapi gak diterima, jadi mesti punya kenalan crew wedding yang banyak sih, soalnya kalau crewnya baru-baru ngejob susah juga ngajarinnya. Yaa.. dampaknya di acaranya”

Menurut data yang diperoleh diatas *crew* yang bekerja di perusahaan *wedding organizer* bersifat *part time* atau karyawan kontrak, dimana tidak seluruh *crew* siap sedia bekerja bila ada *event*. Berdasarkan UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, karyawan kontrak adalah pekerja yang memiliki hubungan kerja dengan pengusaha dengan berdasarkan pada Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT). Pengaturan tentang PKWT ini kemudian diatur lebih teknis dalam Kepmen No. 100/2004 tentang ketentuan pelaksanaan perjanjian kerja waktu tertentu.

Dapat disimpulkan adanya kebebasan pada *crew wedding organizer* untuk tetap terus mengambil pekerjaan ataupun tidak mengambil pekerjaan yang diberikan oleh *owner*. Untuk dapat bertahan dalam menggapai kepercayaan klien dan vendor lainnya menjadi suatu keharusan memiliki *crew wedding organizer* yang berpengalaman dan aktif mengikuti *job wedding*. Dengan adanya *crew wedding organizer* yang berpengalaman dan

aktif dalam menjalankan pekerjaan, maka akan mempengaruhi kelancaran acara dan kepuasan klien atas kinerja perusahaan *wedding organizer* sehingga tidak menutup kemungkinan bagi klien ataupun vendor lainnya merekomendasikan perusahaan *wedding organizer* kepada orang lain yang hendak menikah.

Oleh sebab itu peneliti ingin melihat, keterkaitan bagaimana sistem kerja (kompleksitas gambaran *crew kerja di wedding organizer*) dipengaruhi oleh faktor *crew* yang sudah memiliki komitmen.

Meyer & Allen (1990) menjelaskan bahwa komitmen organisasi dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang karyawan mengalami rasa kesatuan dengan organisasi mereka. Lebih lanjut lagi, komitmen organisasi juga merupakan suatu kemauan individu untuk bersama organisasi yang memiliki tiga karakteristik utama yaitu antara lain *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment* (Meyer & Allen, 1990)

Berkaitan dengan hal ini, peneliti telah melakukan wawancara awal pada informan *crew wedding organizer* di perusahaan *wedding organizer* di Surabaya pada tanggal 8 - 11 November 2017. Berikut hasil wawancara oleh peneliti pada *crew wedding organizer* dengan inisial G yang sudah bekerja sebagai *crew wedding organizer* selama 4 sampai dengan 5 tahun:

“Selama saya bisa pasti saya ambil job itu. Keuntungan juga pasti menguntungkan. Tapi kan.. melihat lagi jadwal kita. Gitu sih. Melihat kembali jadwal kita. Apabila kita ee.. e bisa untuk mengambil job tersebut ya kita pasti harus tanggung

jawab dengan jadwal job kita sih. Gitu. Tapi kalo memang ee dijadwal kita misalnya ada plan apa pergi ato ada acara ya kita gak akan ambil, eh saya gak akan ambil job itu sih. Gtu”

Hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa crew G memiliki pertimbangan untung rugi dalam mengambil job. Adanya pertimbangan crew G untuk tetap mengambil *job event organizer* atau lebih memilih untuk berpergian dan mengikuti acara pribadi lainnya. Hal ini menunjukkan kurangnya komitmen normatif pada crew G, dimana kurangnya kepatuhan untuk setia pada perusahaan *wedding organizer*. Terlebih crew G menyatakan:

“Cancel job pasti pernahlah, Cuma lebih tepatnya gimana caranya janjian dulu, kalau memang saya sudah ambil job tersebut ternyata trus h-1 minggu atau 2 minggu saya gak bisa saya usaha untuk cari pengganti sih. Untuk membantu owner event organizernya. Tapi kalau dirasa sama event organizernya gak perlu cari pengganti ya saya gak cari pengganti. Gak ambil job itu alasannya karna acara pribadi sih atau acara keluarga.”

Berdasarkan kutipan diatas terlihat kurangnya *continuance commitment* pada crew G, dimana crew G memilih lebih untung berpergian dan mengikuti acara pribadi dibandingkan harus bekerja sebagai crew *wedding organizer*.

Allen dan Meyer (1990: 2) menyatakan anggota dengan komitmen organisasi, memiliki kemungkinan yang sangat kecil untuk meninggalkan

organisasi dengan keadaan psikologis yang mencerminkan komitmen, berkembang bersama organisasi, dan berperilaku sebagaimana individu berkomitmen pada sesuatu.

Ada pula kurangnya *afektive commitment* yang dimiliki *crew*, dimana *crew* merasa lelah sehingga mempengaruhi kinerja dari *crew*. Berikut hasil wawancara oleh peneliti pada informan dengan inisial R yang sudah bekerja sebagai *crew wedding organizer* selama 1 tahun:

“dalam mencapai harapan EO, masih kurang sih, ya kita kan kadang capek riwa riwi, kayak kita harus lari kesana, kesni, kita tuh kayak bingung sambil baca rundownnya, sebentar lagi acaranya apa ya, sebentar lagi ada yang kelolosan-kelolosan, gitu. Ya karna masih belajar”

Hasil wawancara tersebut menjelaskan kurangnya keterlibatan kerja karena merasa lelah dan bingung dengan susunan acara, hal ini menunjukkan kurangnya *afektive commitment* pada informan inisial R.

Peneliti juga melakukan wawancara pada informan dengan inisial C yang sudah bekerja sebagai *crew wedding organizer* selama 1 sampai dengan 3 tahun:

“bekerja eo yaa nambah-nambahi rejeki, uang, oh ya ingin tau karakteristiknya orang kayak gimana.. belajar kerja kan hububungan sama orang lain kan. ... Intinya kan aku dari awal kan sebenarnya bantu toh..cuman mungkin yahh sudah terlanjur terjun ya masuk aja. Tujuan utama kerja finance....

Aku kan gini ni kan cuman buat sambian kalau ganggu sama kegiatanku yang utama mungkin gak bisa.”

Hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa informan C memiliki *continuance commitment* namun kurangnya *normative commitment*. Terlihat bahwa individu ingin bekerja sebagai *crew wedding organizer* dikarenakan keuntungan finansial yang diberikan oleh perusahaan *wedding organizer*. Ada pertimbangan individu untuk tetap bekerja sebagai *crew*. Membutuhkan organisasi untuk menambah keuangan individu dan tempat individu belajar kerja dan berhubungan dengan orang lain. Hal tersebut menunjukkan adanya *continuance commitment* pada Icrew C. Namun kurangnya *normative commitment* dimana individu memiliki perencanaan tidak akan selamanya bekerja sebagai *crew wedding organizer* (hendak meninggalkan organisasi).

Berdasarkan permasalahan yang di peroleh diatas maka peneliti ingin melihat mengenai gambaran deskriptif atau tentang gambaran komitmen organisasi yg dimiliki oleh *crew wedding organizer* di Surabaya.

1.2. Batasan Masalah

Untuk memperjelas penelitian ini, maka fokus penelitian ingin mengungkapkan variable yaitu komitmen organisasi menurut Allen Mayer (1990) pada *crew wedding organizer* di Surabaya dengan karakteristik komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, komitmen normatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, sedangkan subjek penelitian adalah semua *crew wedding organizer* di Surabaya.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan yang ada pada latar belakang dan batasan masalah, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut: Bagaimana gambaran deskriptif komitmen organisasi pada *crew wedding organizer* di Surabaya?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran deskriptif tentang komitmen terhadap organisasi pada *crew wedding organizer* di perusahaan *wedding organizer* di Surabaya.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua hal yaitu sebagai berikut:

1.5.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini bertujuan untuk pengembangan dengan ilmu psikologi industri dan organisasi, khususnya teori mengenai komitmen organisasi pada *crew wedding organizer*.

1.5.2. Manfaat praktis

a. Bagi Para *Crew Wedding Organizer* : hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi para *crew wedding organizer* tentang komitmen organisasi, sehingga *crew wedding organizer* semakin memiliki keinginan untuk memelihara keanggotaannya dan berimplikasi pada keputusan untuk melanjutkan keanggotaannya dalam organisasi.

b. Bagi Perusahaan *Wedding Organizer*: hasil penelitian ini diharapkan dengan mengetahui gambaran komitmen organisasi terhadap organisasi pada *crew wedding organizer*, perusahaan *Wedding Organizer* dapat membangun strategi atau membuat kebijakan untuk mempertahankan atau meningkatkan komitmen organisasi anggota.