BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan sebagai salah satu negara tujuan wisata. Hal ini menjadi salah satu faktor pendukung tumbuhnya industri *tour and travel*. Jumlah *tour and travel* di Indonesia telah mencapai angka 3.038 di tahun 2011, 25 diantaranya ada di provinsi Nusa Tenggara Barat (Kemenpar, 2012). Salah satu tujuan wisata yang populer di Indonesia adalah Lombok. Banyaknya tempat wisata di pulau Lombok menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk datang ke Lombok. Hal tersebut tentunya berdampak pada jumlah perusahaan *tour and travel* yang ada di Lombok.

Tantangan terbesar perusahaan jasa *tour and travel* di Lombok adalah *turnover* yang tinggi. Hal ini peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan Ibu Mariani, *Branch Manager* PT. Pergi Berlibur Indonesia Cabang Lombok. PT. Pergi Berlibur Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pariwisata yang memiliki 3 cabang di Indonesia, yaitu di Yogyakarta, Bali dan Lombok. Cabang PT. Pergi Berlibur Indonesia di Lombok telah berdiri sejak bulan November tahun 2000. PT. Pergi Berlibur Indonesia Cabang Lombok memiliki 9 orang karyawan dimana 7 orang karyawannya telah bekerja lebih dari 5 tahun. Menurut Ibu Mariani perusahaan yang bergerak di sektor pariwisata memiliki *turnover* karyawan yang cukup tinggi, tidak banyak karyawan yang mampu bertahan dalam perusahaan lebih dari 5 tahun.

Dari hasil wawancara *pra-research* yang peneliti lakukan, salah satu penyebab *turnover* tinggi pada jasa *tour and travel* adalah persaingan gaji. Perbedaan gaji sangat sensitif untuk perpindahan karyawan. Namun terjadi fenomena yang berbeda pada PT. Pergi Berlibur Indonesia Cabang Lombok. Di perusahaan ini, gaji yang diberikan adalah gaji standar. Artinya tidak lebih tinggi dibanding perusahaan lain yang sejenis di Lombok. Namun, karyawan PT Pergi Berlibur Indonesia Cabang Lombok tidak terpengaruh dengan hal ini. Mereka tetap bertahan di perusahaan sampai lebih dari 5 tahun seperti yang sudah digambarkan di atas. Tingkat *turnover* di PT. Pergi Berlibur Indonesia Cabang Lombok nol (dalam kurun waktu 2012-2017), tidak seperti perusahaan lainnya. Fenomena ini menarik untuk dikaji lebih lanjut.

Menurut Cohen (1993), *turnover* merupakan indikator dari tingkat komitmen organisasional karyawan. *Turnover* yang tinggi menunjukkan komitmen organisasional yang rendah. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa komitmen organisasional karyawan PT. Pergi Berlibur Indonesia Cabang Lombok adalah tinggi mengingat tingkat *turnover*nya sangat rendah, bahkan nol dalam kurun waktu 5 tahun. Gap penelitian yang teridentifikasi dari fenomena di PT. Pergi Berlibur Indonesia Cabang Lombok adalah gaji tidak mempengaruhi komitmen karyawannya, dan hal ini berbeda dengan teori yang ada (Ermawati & Sulistyawati, 2014; Hutagalung & Perdhana, 2016).

Komitmen karyawan adalah kekuatan identifikasi dan keterlibatan individu dalam organisasi tertentu (Mowday, Porter & Steers 1978). Sopiah (2008 dalam

Puspitawati & Riana, 2014) menyatakan bahwa komitmen organisasional merupakan tingkat keyakinan karyawan dalam mengemban tujuan organisasi sehingga memilih untuk tetap bertahan dan menjadi anggota dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasional menurut Allen and Meyer (1991) dibagi menjadi tiga, yaitu: *affective, continuance* dan *normative*. *Affective commitment* timbul karena adanya ikatan emosional antara karyawan dan perusahaan. *Continuance commitment* timbul dari pertimbangan karyawan tentang resiko apa yang akan diterima jika ia keluar dari perusahaan. Adapun *normative commitment* timbul dari nilai-nilai yang dipegang teguh oleh karyawan yang menyebabkan sadarnya karyawan bahwa mereka harus bertanggung jawab dan loyal terhadap perusahaan. Selain kompensasi, komitmen organisasional dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya, diantaranya motivasi kerja, kepemimpinan, kepuasan kerja dan budaya organisasi (Latib, dkk. 2016, Ermawati & Sulistyawati 2014, Mohammed & Eleswed 2013). Seseorang yang memiliki motivasi kerja yang tinggi menunjukkan bahwa dirinya memiliki sikap kerja positif dan semangat tinggi. Hal ini akan mendorong keinginan karyawan untuk tetap tinggal (Tania & Sutanto, 2013). Selain itu, kepemimpinan dan budaya organisasi juga berpengaruh terhadap komitmen organisasional. Hal tersebut telah dibuktikan dalam penelitian Latib dkk. (2016). Apabila kepuasan kerja dari karyawan tinggi maka keinginan karyawan untuk bertahan dalam perusahaan itu juga tinggi, hal tersebut dibuktikan dalam penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Witjaksono (2013).

Studi mengenai komitmen adalah hal yang penting, karena komitmen dapat mempengaruhi *turnover,* kinerja dan faktor lainnya yang bersangkutan dengan karyawan dalam perusahaan. Menurut Noviolanda, dkk. (2017), Latib, dkk. (2016), Ermawati dan Sulistyawati (2014) komitmen karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Dengan kata lain apabila kita mampu meningkatkan komitmen dari seorang karyawan maka kita mampu untuk meningkatkan kinerjanya dan mengurangi keinginan untuk keluar dari organisasi.

Penelitian ini akan menganalisis komitmen organisasional berdasarkan kasus yang terjadi di PT. Pergi Berlibur Indonesia. Beberapa hal yang perlu digaris bawahi adalah (1) PT. Pergi Berlibur Indonesia Cabang Lombok tidak mengalami *turnover* tinggi, berbeda dengan fenomena yang terjadi pada industri jasa *tour and travel;* (2) komitmen organisasional yang dimiliki karyawan PT. Pergi Berlibur Indonesia Cabang Lombok tidak disebabkan oleh gaji. Mengingat gaji yang diberikan adalah gaji yang standar. Peneliti ingin mengidentifikasi lebih jauh hal apa saja yang membuat karyawan PT. Pergi Berlibur Indonesia Cabang Lombok memiliki komitmen yang tinggi.

Penelitian ini tidak akan melakukan pengujian hipotesis melainkan melakukan studi kasus dan akan mencari tahu lebih dalam lagi, apakah ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi komitmen organisasional pada PT. Pergi Berlibur Indonesia Cabang Lombok. Dengan melakukan penelitian kualitatif maka penelitian ini

berpeluang mengungkap hal-hal yang belum ditemukan dalam teori komitmen organisasional.

B. Rumusan masalah

Mengapa karyawan PT. Pergi Berlibur Indonesia Cabang Lombok memiliki komitmen organisasional yang tinggi?

C. Tujuan Penelitian

Menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan komitmen organisasional karyawan PT. Pergi Berlibur Indonesia Cabang Lombok tinggi.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini penulis mengharapkan dapat memberikan manfaat baik secara praktis maupun teoritis, adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara teoritis
    a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam ilmu manajemen, terutama dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
    b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

2. Secara praktis

Bagi perusahaan, bisa digunakan sebagai bahan informasi bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang pariwisata terutama pada perusahaan jasa *tour and travel* untuk mempertimbangkan dan mengevaluasi kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan maupun yang akan datang, khususnya dalam hal mengelola sumber daya manusia.