BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata menjadi prioritas nasional dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah di tahun 2015-2019. Secara bertahap dari tahun ke tahun dalam periode lima tahun (2015-2019) pembangunan pariwisata di Indonesia selalu diprioritaskan dan diberikan target pencapaiannya. Menurut sumber artikel dari Sekretariat Kabinet Republik Indonesia di tahun 2019 akhir ini target wisatawan asing yang berkunjung ditargetkan berjumlah 20 juta, selain itu untuk wisatawan nusantara yaitu pengunjung dari dalam negeri ditargetkan berjumlah 275 juta orang dan artikel tersebut juga menyatakan bahwa dari sektor pariwisata ini akan ditargetkan menghasilkan devisa sebesar 260 trilyun.

Di tahun 2017 yang baru ini, kita akan masuk ke sektor pariwisata yang secara konsisten menjadi program prioritas, yaitu pembangunan pariwisata Indonesia yang bernama *"Wonderful Indonesia"*. Pariwisata merupakan salah satu dari lima sektor prioritas pembangunan 2017, yaitu pangan, energi, maritim, pariwisata, kawasan industri dan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK). Dengan pariwisata menjadi salah satu sektor prioritas pembangunan maka itu pariwisata bisa ditetapkan menjadi *leading* pembangunan. Dimana *leading* pembangunan itu mempunyai arti kata dengan secara jangka panjang dapat menggerakkan perekonomian bangsa.

Seperti yang disampaikan Menteri Pariwisata, Arief Yahya pada tahun 2017 bahwa pariwisata adalah kunci pembangunan, kesejahteraan dan kebahagiaan. Ada berbagai alasan mengapa sektor pariwisata menjadi salah satu faktor yang paling penting, pertama adalah dengan meningkatnya destinasi dan investasi pariwisata di

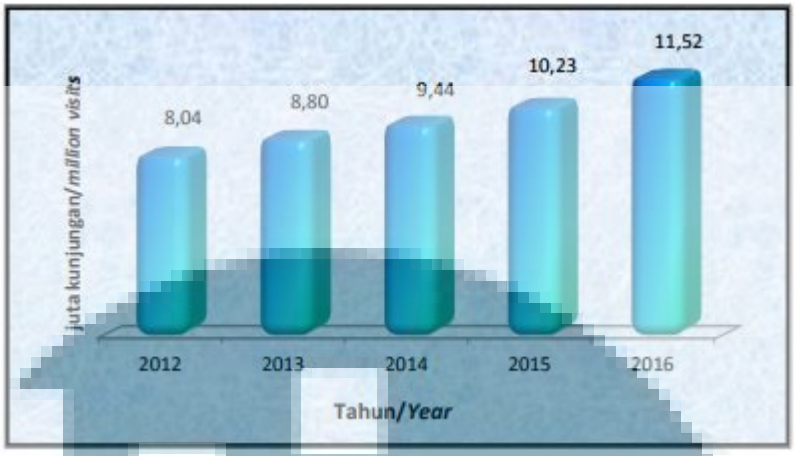
Analisa Pengaruh Extrinsic..., Michael Mawintan, FB UMN, 2018

Indonesia dan pariwisata menjadi faktor kunci dalam pendapatan ekspor, penciptaan lapangan kerja, pengembangan usaha dan infrastruktur.

Terdapat data dari sumber artikel Sekretariat Kabinet Republik Indonesia bahwa kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB pada tahun 2010-2015 selalu mengalami peningkatan. Data dari sumber BPS/Kementerian pariwisata di tahun 2010 menyatakan bahwa kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB adalah sebesar 261,05 trilyun menjadi 461,36 trilyun. Kontribusi sektor pariwisata terhadap devisa pada tahun 2010 adalah sebesar 7.603,45 juta dollar menjadi 12.225,89 juta dollar di tahun 2015 dan kontribusi terhadap tenaga kerja adalah sebesar 4 juta orang di tahun 2010 dan menjadi 12,1 juta orang atau 10,6% dari total tenaga kerja nasional. (Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, 2017).

Kedua, pariwisata telah mengalami ekspansi dan diversifikasi secara berkelanjutan di dunia dan menjadi salah satu sektor ekonomi yang terbesar dan mengalami pertumbuhan tercepat di dunia. Data dari sumber BPS statistik kunjungan wisatawan mancanegara pada tahun 2017 menyatakan bahwa pada tahun 2012 terdapat 8,04 juta wisatawan yang melakukan kunjungan di tingkat internasional, tahun 2013 menjadi 8,80 juta orang, tahun 2014 menjadi 9,44 juta orang terus meningkat jadi 10,23 juta orang di tahun 2015 dan menjadi 11,52 juta orang di tahun 2016. Data tersebut menunjukkan wisatawan di dunia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. (Badan Pusat Statistik, 2017).

Analisa Pengaruh Extrinsic..., Michael Mawintan, FB UMN, 2018



Gambar 1.1 Kunjungan Wisatawan Asing di Indonesia, 2012-2016
Sumber: Badan Pusat Statistik (Agustus, 2017)

Menurut artikel dari Indonesia Investments, pada tahun 2019 ini pariwisata di Indonesia akan ditargetkan menjadi destinasi yang terbaik di kawasan regional dan mampu melampaui ASEAN. Dengan meningkatnya jumlah kedatangan turis asing dikombinasikan dengan pertumbuhan PDB sebesar +5% dan pertumbuhan investasi, ada permintaan yang meningkat untuk pembangunan hotel dan kondominium dan juga tempat-tempat konferensi dan pameran. Apabila target pemerintah dalam menyambut 20 juta turis asing pada 2020 tercapai maka akan ada pertumbuhan besar untuk industri perhotelan di Indonesia. Dengan munculnya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) yang sudah di mulai pada akhir tahun 2015, mengimplikasikan adanya hubungan dagang yang lebih intensif di wilayah ASEAN yang dapat mengakibatkan semakin besar permintaan untuk akomodasi hotel lainnya. (Indonesia Investments, 2016).

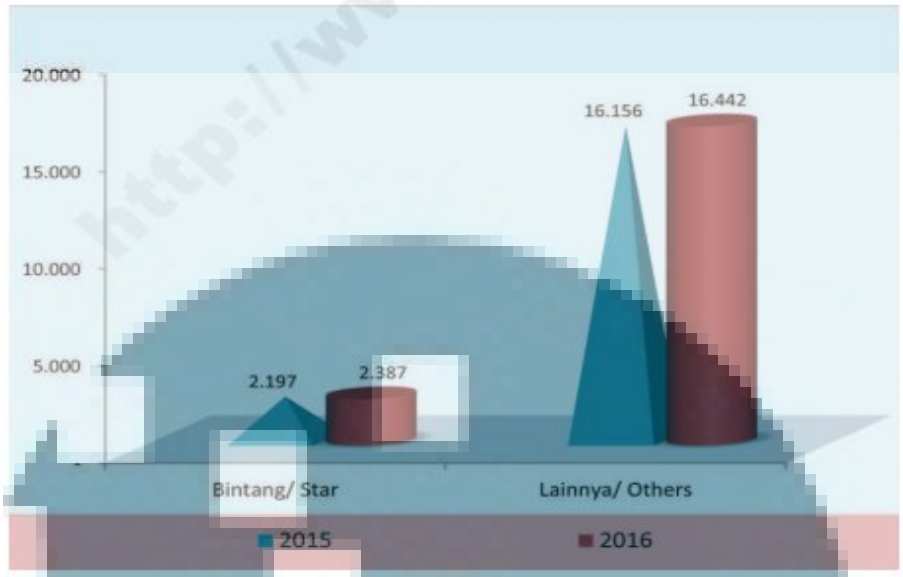
Data yang terdapat dari artikel Kompas adalah dengan adanya kenaikan kunjungan wisatawan asing, Indonesia mengalami kenaikan tingkat hunian dalam perhotelan sebesar 2,5% menjadi 56,3% selama Februari 2016. Kenaikan tingkat hunian hotel ini didorong dengan adanya peningkatan permintaan sebesar 8,2%.

Analisa Pengaruh Extrinsic..., Michael Mawintan, FB UMN, 2018

Jika dibandingkan periode yang sama pada tahun 2015, kinerja perhotelan tumbuh tipis 0,3% menjadi 64,2% (Kompas, 2016).

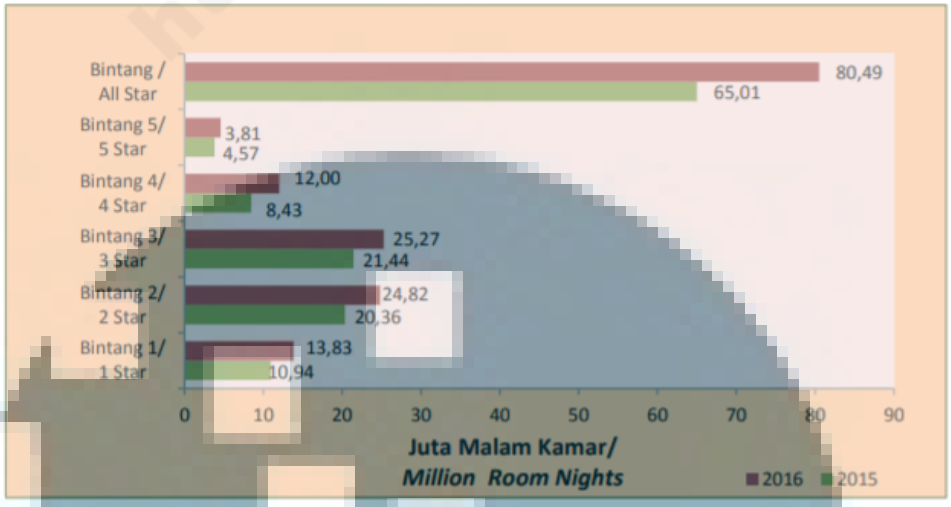
Sedangkan artikel dari Indo Premier Capital juga menyatakan bahwa pada tahun 2016 jumlah hotel baru di wilayah DKI Jakarta akan melonjak dan menambah pasokan kamar baru ke berbagai daerah di kawasan ibukota Republik Indonesia. Diperkirakan bahwa pasokan total kamar dari hotel berbintang di wilayah DKI Jakarta sudah mencapai 37.648 kamar di 179 hotel (Indo Premier Capital, 2016). Data yang di dapatkan dari BPS statistik hotel dan akomodasi lainnya di Indonesia bahwa jumlah usaha penyedia akomodasi jangka pendek di Indonesia pada tahun 2016 tercatat sebesar 18.829 usaha dengan jumlah kamar tersedia mencapai 527.176 kamar. Hal ini berarti terdapat tambahan sebanyak 476 usaha dan 19.975 kamar atau masing-masing meningkat sebesar 2,59% dan 3,94% dibandingkan dengan tahun 2015. Diantara usaha akomodasi tersebut, 2.387 usaha atau 12,68% merupakan hotel-hotel yang telah diklasifikasikan sebagai hotel berbintang dengan jumlah kamar sebanyak 233.007 unit (Badan Pusat Statistik, 2016).

Analisa Pengaruh Extrinsic..., Michael Mawintan, FB UMN, 2018



Gambar 1.2 Jumlah Usaha Akomodasi Jangka Pendek Menurut Klasifikasi, 2015-2016
Sumber: Badan Pusat Statistik (Desember, 2016)

Data yang didapatkan dari BPS tingkat penghunian kamar hotel adalah salah satu indikator untuk melihat produktivitas hotel dapat dilihat dari banyaknya kamar yang terpakai atau terjual setiap malam yang disebut malam kamar terpakai. Dari Gambar 1.3 terlihat bahwa jumlah malam kamar yang terjual selama 2016 mencapai 80,49 juta. Jika dibandingkan dengan keadaan 2015, terjadi kenaikan sebanyak 15,49 juta malam kamar atau naik 23,82% pada tahun 2016. (Badan Pusat Statistik, 2016).



Gambar 1.3 Banyaknya Malam Kamar Terpakai pada Hotel Bintang, 2015-2016
Sumber: Badan Pusat Statistik (Agustus, 2016)

Dengan mempertimbangkan hal-hal diatas, daerah kawasan Tangerang Selatan, Banten berlokasi dekat dengan wilayah ibukota Republik Indonesia, Jakarta. Maka bisa disimpulkan bahwa perkembangan bisnis hotel di kawasan Tangerang Selatan juga akan makin bergairah. Menurut artikel dari Kompas sejumlah hotel berbintang sudah dibangun di daerah Kota Tangerang Selatan, Kota Tangerang, dan Kabupaten Tangerang selama dua tahun terakhir ini dan sebagian hotel ini dibangun di daerah kawasan bisnis dan dekat dengan perumahan yang elit (Kompas, 2015).

Artikel dari Warta Kota menyatakan bahwa salah satu pendorong perkembangan hotel bintang tiga dan empat adalah permintaan aktivitas *Meeting, Incentive, Convention* dan *Exhibition/Event* (MICE). Industri jasa MICE diyakini juga memiliki peran yang signifikan dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Di banyak negara lain, sektor ini telah menjadi pemicu dan pemacu bagi tumbuh-kembanganya sektor ekonomi lainnya. Sehingga sektor MICE merupakan indikator kuat dari kemajuan perekonomian negara (Warta Kota, 2013).

Analisa Pengaruh Extrinsic..., Michael Mawintan, FB UMN, 2018

Informasi yang didapatkan dari artikel Sinar Harapan adalah selama 20 tahun terakhir ini Indonesia hanya punya dua gedung pameran khususnya di Jakarta yaitu JCC, Senayan dan Jl Expo, Kemayoran dan setiap tahunnya penuh, sehingga membuat pameran tidak bisa buka karena tidak ada lagi tempat yang dapat menampung pameran tersebut. Dengan ini PT. Indonesia International Expo (IIE) membuat gedung Indonesia Convention Exhibition (ICE) yang terletak di kawasan Bumi Serpong Damai (BSD) yang dapat membuat pertumbuhan industri bisa menaik menjadi 3% (Sinar Harapan, 2015).

Dengan itu PT. IIE melakukan kerja sama dengan PT. Santika Mitra Samaya dengan membangun Hotel Santika Premiere ICE BSD City dengan sasaran pengunjung mereka adalah pembisnis MICE yang mengadakan acara di ICE dan juga orang-orang yang ingin berlibur di kawasan BSD City. Dengan adanya pengunjung dari luar negeri atau pembisnis luar, maka kualitas pelayanan dari Hotel Santika Premiere ICE BSD City harus dapat memberikan pelayanan yang baik.

Terdapat data dari Tripadvisor bahwa tamu yang menginap di dalam Hotel Santika Premiere ICE BSD City masih memberikan review yang jelek terdapat penilaian penginapannya. Jika pelayanan dari hotel tidak baik maka pengunjung akan lebih memilih tempat penginapan di hotel lain. Maka itu diperlukanlah faktor-faktor pendukung kepada karyawan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk para tamu dan salah satu contohnya adalah: *motivation, normative commitment,* dan *extrinsic reward*.

Analisa Pengaruh Extrinsic..., Michael Mawintan, FB UMN, 2018

Gambar 1.4 Review Hotel Santika Premiere ICE BSD City
Sumber: Tripadvisor (2017)

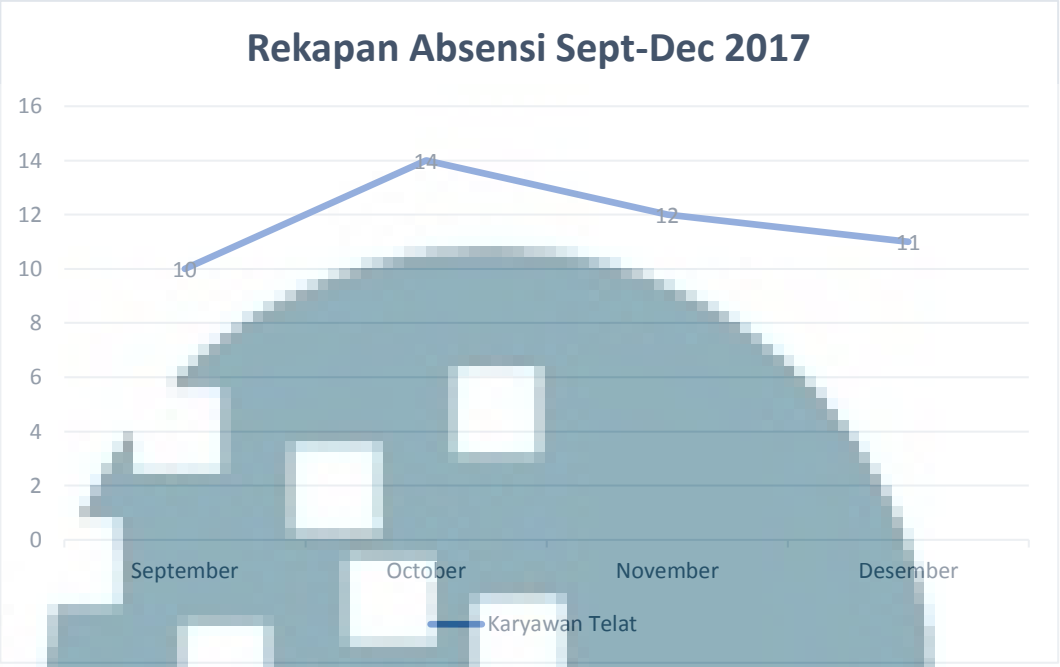
Menurut Bateman & Snell (2007) bahwa *motivation* mengacu pada kekuatan yang memberi energi, mengarahkan, dan mempertahankan usaha seseorang. Seorang yang termotivasi tinggi akan bekerja keras untuk mencapai tujuan performa. Dengan kemampuan yang memandai dan pengertian pekerjaan, orang tersebut akan menjadi produktif.

Dari hasil *in-dept interview* yang dilakukan kepada karyawan Hotel Santika Premiere ICE BSD City terdapat 3 dari 5 karyawan di bagian *accounting* yang di *interview* mengatakan terkadang mereka merasa bosan dengan pekerjaan sehari-

hari sehingga mereka terkadang cenderung untuk tidak termotivasi oleh pekerjaannya. Lalu dengan ada sifat *overtime* di dalam jam kerja mereka, mereka menyatakan bahwa *overtime* tersebut dapat memberikan stres kerja yang membuat mereka tidak termotivasi.

Menurut Robbins & Coulter (2009) *organizational commitment* merupakan dimana karyawan teridentifikasi dengan organisasi tersebut dan memiliki suatu tujuan dan harapan untuk tetap mempertahankan keanggotaan didalam organisasi tersebut. *Organizational commitment* dibagi menjadi tiga yaitu *affective commitment*, *continuance commitment* dan *normative commitment*. Menurut Robbins & Judge (2009) *affective commitment* adalah dimana karyawan merasakan suatu ikatan emosional kepada organisasi dan kepercayaan dari nilai perusahaan tersebut. *Continuance commitment* adalah dimana karyawan merasakan suatu nilai ekonomi yang dirasakan untuk tetap berada di dalam perusahaan dari pada keluar dari perusahaan tersebut. Karyawan tersebut mungkin berkomitmen dikarenakan organisasi tersebut memberikan gaji yang memuaskan. *Normative commitment* adalah suatu obligasi yang membuat karyawan untuk tetap tinggal di perusahaan tersebut dikarenakan ada alasan moral atau etika.

Analisa Pengaruh Extrinsic..., Michael Mawintan, FB UMN, 2018



Gambar 1.5 Rekapan Absensi Sep-Dec 2017
Sumber: Data Perusahaan Hotel Santika Premiere ICE BSD City (2017)

Dari hasil data yang ditemukkan penulis saat melakukan pelaksanaan magang di dalam Hotel Santika Premiere ICE BSD City adalah ketika divisi *human resource department* mengecek sistem absensi karyawan masih ditemukkan banyak karyawan yang datang terlambat dalam bekerja sehingga hal tersebut melanggar peraturan perusahaan dimana karyawan harus datang tepat waktu dalam bekerja. Di bulan September ditemukkan ada 10 karyawan yang terlambat lalu ada 14 karyawan yang terlambat di bulan October ada 12 karyawan yang terlambat di bulan November dan ada 11 karyawan yang terlambat dibulan Desember sehingga penulis melakukan *in-dept interview* kepada karyawan *human resource department* dan ditemukkan bahwa masih banyak karyawan yang harusnya datang jam 08.00 pagi tetapi mereka melainkan datang terlambat di jam 08.30 atau jam 09.00 pagi. Sehingga hal tersebut berkaitan dengan fenomena *normative commitment* karena dimana yang mereka harus bertanggung jawab dengan peraturan perusahaan tetapi mereka melanggar peraturan tersebut.

Menurut Kinicki & Williams (2016) *reward* dibagi menjadi 2 bagian *intrinsic* dan *extrinsic*. *Extrinsic reward* bisa dalam bentuk uang yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan dikarenakan sudah melakukan tugas yang diberikan. *Intrinsic reward* bisa diartikan dengan perasaaan kepuasan penyelesaian kerja yang dirasakan oleh seorang karyawan.

Dari hasil saat penulis melakukan pelaksanaan magang di Hotel Santika Premiere ICE BSD City rata-rata karyawan di bagian divisi *accounting* dan *human resource department* selalu bekerja *overtime* karena yang seharusnya mereka bekerja selama 8 jam berdasarkan UUD ketenagakerjaan mereka tetapi rata-rata bekerja lebih dari 8 jam sehingga yang seharusnya mereka pulang kerja di pukul jam 05.00 sore biasanya mereka lembur sampai jam 06.00-06.30 sore. Dengan sifat *overtime* tersebut perusahaan menyebutnya sebagai loyalitas karyawan kepada perusahaan sehingga karyawan yang *overtime* tidak diberikan *extrinsic reward* lebih oleh perusahaan kepada karyawan tersebut. Sehingga penulis melakukan *in-dept interview* dengan 4 karyawan di bagian divisi *accounting* dan menurut dari 2 dari 4 karyawan menyatakan bahwa mereka merasa gaji dan bonus yang diterima tidak sesuai dengan kinerja yang mereka sudah lakukan, oleh karena itu hal tersebut menjadi fenomena yang ditemukan di dalam perusahaan tersebut.

Dari pengaruh faktor *extrinsic reward* terhadap faktor *motivation* dan *normative commitment*, faktor *extrinsic reward* merupakan faktor yang penting untuk mengukur tingkat *motivation* dan *normative commitment* karyawan di dalam Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Ketika seorang karyawan mempunyai faktor *motivation* atau *normative commitment* yang kurang maka akan semakin

Analisa Pengaruh Extrinsic..., Michael Mawintan, FB UMN, 2018

berkurangnya tingkat kinerja mereka yang nantinya dapat merugikan pihak perusahaan.

Pentingnya penelitian ini adalah karena semakin banyaknya pesaing dari segi perhotelan di daerah Tangerang membuat Hotel Santika Premiere ICE BSD City harus mempunyai karyawan yang semangat dan komit di dalam pekerjaan mereka. Berdasarkan latar belakang yang telah di buat, penulis tertarik karena *extrinsic reward* dapat mempengaruhi *motivation* dan *normative commitment* seorang karyawan. Sehingga hal tersebut akan menjadi tantangan tersendiri untuk perusahaan dalam memberikan *extrinsic reward* agar setiap karyawan merasa bersemangat kerja dan berkomit dalam perusahaan. Sehingga penulis memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul "ANALISA PENGARUH EXTRINSIC REWARD TERHADAP MOTIVATION DAN NORMATIVE COMMITMENT; PADA KARYAWAN HOTEL SANTIKA PREMIERE ICE BSD CITY".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang ada, maka muncul pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah *motivation* berpengaruh terhadap *normative commitment* di Hotel Santika Premiere ICE BSD City?
2. Apakah *extrinsic reward* berpengaruh terhadap *motivation* di Hotel Santika Premiere ICE BSD City?
3. Apakah *extrinsic reward* berpengaruh terhadap *normative commitment* di Hotel Santika Premiere ICE BSD City?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

Analisa Pengaruh Extrinsic..., Michael Mawintan, FB UMN, 2018

1. Untuk menguji pengaruh *motivation* terhadap *normative commitment* di Hotel Santika Premiere ICE BSD City.
2. Untuk menguji pengaruh *extrinsic reward* terhadap *motivation* di Hotel Santika Premiere ICE BSD City.
3. Untuk menguji pengaruh *extrinsic reward* terhadap *normative commitment* di Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

1.4 Manfaat Penelitian

Ada 2 hal manfaat yang di dapat dari penelitian ini, manfaat tersebut adalah:

1. Manfaat Akademis

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh *extrinsic reward* terhadap *motivation* dan *normative commitment* di dalam suatu perusahaan. Penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

   Penelitian ini dapat dijadikan masukan kepada Hotel Santika Premiere ICE BSD City dalam upaya untuk meningkatkan motivasi karyawan dan komit kepada perusahaan, sehingga berdampak baik bagi perusahaan di masa yang akan datang.

1.5 Batasan Penelitian

Untuk memudahkan dalam melakukan penelitian, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Peneliti akan melakukan penelitian terhadap karyawan hotel di perusahaan Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

Analisa Pengaruh Extrinsic..., Michael Mawintan, FB UMN, 2018

2. Responden yang diambil oleh penulis adalah karyawan hotel, pria/wanita, bekerja minimal satu tahun, status karyawan sebagai karyawan kontrak di perusahaan Hotel Santika Premiere ICE BSD City.
3. Variabel-variabel yang diteliti adalah *motivation*, *normative commitment* dan *extrinsic reward.*

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab I ini berisi tentang latar belakang masalah di dalam Hotel Santika Premiere ICE BSD City, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab II ini berisi teori-teori dari setiap variabel yang digunakan oleh penulis. Teori ini menjadi landasan bagi penulis dalam melakukan penelitian, seperti teori tentang *motivation, normative commitment* dan *extrinsic reward.* Selain itu, pada bab ini menampilkan kerangka pemikiran atau model penelitian yang digunakan oleh penulis beserta hipotesisnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab III ini membahas tentang profil perusahaan Hotel Santika Premiere ICE BSD City, metodologi penelitian yang digunakan oleh penulis, ruang lingkup penelitian, dan definisi operasional variabel penelitian, dalam hal ini secara detail tentang *motivation, normative commitment* dan *extrinsic reward.* Selain itu juga menjelaskan mengenai metode penelitian, variabel

Analisa Pengaruh Extrinsic..., Michael Mawintan, FB UMN, 2018

penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisa data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab IV ini membahas tentang analisis dan pembahasan hasil pengujian setiap variabel penelitian berdasarkan kuesioner yang telah disebar di perusahaan. Pada bab IV ini diketahui hasil dari variabel bebas yang memiliki pengaruh positif atau tidak terhadap variabel terikat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab V ini membahas tentang kesimpulan atau hasil yang telah diperoleh serta saran yang diberikan penulis baik saran kepada perusahaan maupun kepada penelitian selanjutnya.

Analisa Pengaruh Extrinsic..., Michael Mawintan, FB UMN, 2018