

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bidang pariwisata di Indonesia mengalami kenaikan yang cukup signifikan, dikarenakan pariwisata telah menjadi bagian terpenting dan banyak diminati masyarakat Indonesia dan dari berbagai penjuru dunia. Dapat dilihat dari banyaknya destinasi wisata yang baru dibuka yang membuat wisatawan domestik dan mancanegara banyak melakukan perjalanan. Pada Undang-Undang Kepariwisataan No 10 Tahun 2009 menjelaskan bahwa penopang kegiatan pariwisata mampu berjalan dengan benar dan lancar yaitu melalui keberadaan industri perjalanan yang dalamnya memiliki aktivitas MICE.

Pada bentuknya secara singkat, MICE secara jelas *meetings, incentives, conferences and exhibitions*. Kesrul (2004) berpendapat bahwa MICE merupakan rekreasi dan bisnis dengan kombinasi kegiatan pariwisata didalamnya, serta banyak melibatkan individu secara bersama-sama didalam rangkaian aktivitas *conference, exhibition, incentive, dan meeting*. Saat ini *event* MICE menjadi salah satu penggerak perekonomian bangsa sebagai bentuk strategi pemerintah untuk pengembangan, pertumbuhan, pemasaran juga pembangunannya.

Dalam lingkungan masyarakat, kini *event* telah menjadi bagian penting berkebudayaan mulai dari *event* publik, perayaan, hingga hiburan. Noor (2009) mengatakan bahwa *event* merupakan kegiatan yang dilaksanakan untuk memperingati kegiatan-kegiatan penting selama berlangsungnya hidup bermasyarakat, mau secara individu ataupun kelompok yang mengacu pada adat, budaya, tradisi dan agama pada waktu tertentu.

Event Organizer adalah sebuah istilah bagi penyedia jasa yang penyelenggaraannya dipilih oleh pihak klien untuk mengorganisasikan seluruh kegiatan acara agar sebuah acara dapat berjalan dengan lancar. Sebagai penyelenggara sebuah kegiatan, kemampuan manajemen *event* sangatlah penting dan diperlukan (Firi, 2021). *Event Management* merupakan sebuah pengorganisasian yang dibentuk untuk mengelola dan melaksanakan beberapa aspek mengenai sebuah peristiwa yang dapat menjadi kesatuan sebuah *event* yang sukses.

Event Management mengelola sebuah *event* secara profesional, sistematis, efisien dan juga efektif dengan memiliki susunan kegiatan secara rinci yang terdiri dari konsep sebuah perencanaan, pelaksanaan, sampai pada pengawasan dan evaluasi (Firi,2021). Salah satu bagian dari *Event Management* ialah *Wedding Organizer*. *Wedding Organizer* (WO) merupakan sebuah *Event Organizer* yang bergerak dibidang pernikahan.

Sumarsono (2007) mendefinisikan *wedding organizer* ialah sebuah badan ataupun lembaga yang dikhususkan untuk menangani jasa pada pagelaran pernikahan, dimana secara khusus membantu calon mempelai dalam mempersiapkan segala sesuatu yang memiliki hubungan pada acara pernikahan yang sakral agar seluruh kegiatan dapat berjalan dengan lancar. Pada tahun 2017 hingga 2020, industri pernikahan mengalami lonjakan sebesar 30% menurut *The Wedding Business Summit (IWBS) 2020* (Handayani, 2020). Dapat dilihat pada Kompas (2018), awal tahun 2000-an *Wedding Organizer* di Kota Bandung hanya terdapat 5, namun saat ini bidang tersebut berkembang sangat pesat hingga mencapai 110.

Populernya jasa *Wedding Organizer* di Kota Bandung menjadi pilihan bagi para *freelancer* (pekerja lepas) sebagai salah satu sumber daya manusia untuk menunjukkan kemampuan bahkan keahlian yang tidak semua pekerja dapat miliki. Menurut FlexJobs tahun 2021, *freelance* adalah sebuah pekerjaan yang dapat dilakukan oleh seseorang dengan tidak memiliki keterikatan dengan waktu dan status dalam sebuah perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) ialah kebijakan teori dan praktik yang menetapkan aspek manusia pada kedudukan manajemen, dimana mencakup perekrutan, melakukan penyaringan, pelatihan, pemberian penghargaan dan adanya penilaian (Sedarmayanti, 2009). Sumber Daya Manusia (SDM) telah menjadi titik tumpu bagi sebuah perusahaan *Wedding Organizer*. Perusahaan WO merupakan perusahaan yang memberikan satu produk yang tidak nyata ialah dengan memberikan jasa pelayanan yang sebenarnya diperoleh oleh SDM yang terlatih dserta

berkualitas. Oleh karena itu perusahaan WO yang memberikan layanan berupa jasa diharuskan untuk menjaga dan mengelola eksistensi SDM seperti yang dikatakan Michael (2017) bahwa sumber daya manusia memiliki kekuatan dalam suatu organisasi yang dimana semakin disadari keberadaannya, sehingga SDM menjadi aset penting dalam berorganisasi.

Diperlukannya pengetahuan terhadap perilaku berorganisasi agar tercapainya suatu tujuan secara efektif dan efisien. Thoha dalam buku Tebay (2021) mengartikan perilaku organisasi yaitu suatu studi yang memiliki sangkutan aspek-aspek dari tingkah laku manusia dalam sebuah organisasi atau kelompok tertentu lainnya. Salah satu aspek yang menjadi bahasan pada perilaku organisasi tersebut adalah aspek motivasi dimana menurut Hasibuan (2012) mengartikan motivasi adalah penggerak untuk memunculkan gairah dalam bekerja secara individu untuk dapat bekerja bersama-sama, efektif, dan terintegrasi dengan sebuah upaya dalam memperoleh hasil sesuai dengan keinginan.

Dalam upaya membangun kinerja karyawan pekerja lepas (*freelance*) serta membuat suasana lingkungan kerja menjadi lebih nyaman, perlu adanya sebuah dorongan dari perusahaan untuk memotivasi kerja para karyawan. Melalui hal tersebut, harapannya para pekerja dapat lebih berenergi dalam melakukan tugas tanggung jawabnya demi mencapai tujuan dari perusahaan. Oleh sebab itu, motivasi karyawan sangat berhubungan dengan kepuasan kerja yang dijelaskan oleh Fredrick Herzberg dalam Joshi (2013:56).

“Two factor motivators (intrinsic) : The degree of career achievement, The intellectual challenge of work, Recognition by others as being successful, The actual value of work, The actual level of job responsibility, Hygiene Factor (extrinsic) : The restriction of management policies and procedures, Technical administrative aspect of supervision, Salary structures, Job conditions, Relationship with management, Work environment.”

Dapat peneliti simpulkan adanya 2 faktor yang berpengaruh pada motivasi kerja seorang karyawan, pertama ialah faktor ekstrinsik (*hygiene*) yang menimbulkan ketidakpuasan. Faktor *hygiene* tersebut lebih mengarah pada kondisi yang bertujuan mencegah ketidakpuasan karyawan yang mencakup atas pembatasan kebijakan serta prosedur manajemen, pengawasan langsung, gaji/gaji, kondisi pekerjaan, hubungan dengan manajemen juga lingkungan kerja itu sendiri. Kedua adalah faktor intrinsik (*motivational*) yang secara langsung berdampingan dengan *Job Content* pada faktor intrinsik dimana didalamnya terdapat prestasi, tantangan kerja, penghargaan, tanggung jawab, nilai pekerjaan, dan peluang untuk promosi.

ONE Wedding Organizer Bandung berdiri pada tahun 2003 di Kota Bandung, perusahaan yang bergerak dalam bidang *event* yang terkhususnya pada upacara dan acara pernikahan. ONE Wedding Organizer Bandung telah banyak menangani acara pernikahan dan juga banyak mengikuti pameran pernikahan hingga sempat menyelenggarakan pameran pernikahan sendiri dalam beberapa tahun berturut-turut. ONE Wedding Organizer Bandung saat ini memiliki 30 karyawan *freelance* secara keseluruhan dan 20 karyawan *freelance* yang aktif dengan lama bekerja lebih dari dua tahun.

Berdasarkan wawancara singkat yang peneliti lakukan sebelumnya dengan beberapa pekerja lepas (*freelance*) ONE Wedding Organizer Bandung, hasilnya mengatakan bahwa terjadi beberapa keluhan yang muncul dari karyawan *freelance* dan menyebabkan karyawan *freelance* menghindar untuk bertugas sebagai *freelance wedding event*. Permasalahan dilihat dari lingkungan kerja yang tidak nyaman pada keberlangsungan *wedding event*, dimana terjadinya tumpang tindih pekerjaan yang dirasakan oleh beberapa individu yang membuat jumlah pekerjaan menjadi sebuah beban baru dan mengganggu kenyamanan saat bekerja. Dengan adanya karyawan *freelance* divisi keluarga pengantin yang tidak bertanggung jawab dengan pekerjaannya melimpahkan tugasnya untuk menghubungi serta menjadi pendamping pihak keluarga kepada karyawan *freelance* divisi *runner* dan seperti karyawan *freelance* sebagai *project leader* yang melimpahkan pertemuan dengan *client* kepada karyawan *freelance* divisi *runner* yang sebenarnya pihak *runner* tidak dapat melakukan hal tersebut. Lalu pencairan gaji yang suka terlambat yang dapat dilakukan lebih dari tiga hari hingga empat belas hari, mengingat pencairan gaji dilakukan oleh pemilik perusahaan sehingga banyak pekerjaan yang lebih diutamakan pemilik, dan juga tidak adanya prosedur mengenai pencairan gaji.

Motivasi kerja karyawan *freelance* akan menjadi kebutuhan yang sangat diperlukan agar mengurangi kesulitan maupun kendala yang ada pada lapangan atau perusahaan. Dengan uraian latar belakang masalah dan teori di atas, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian Proyek Akhir dengan judul “Motivasi Kerja Karyawan *Freelance* di ONE Wedding

Organizer Bandung” yang tujuannya untuk mengetahui juga memahami seberapa tingkat motivasi kerja karyawan *freelance* di ONE Wedding Organizer Bandung.

B. Rumusan Masalah

Peneliti mengidentifikasi permasalahan yang ada pada penelitian yang bersumber pada latar belakang masalah di atas serta membuat perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana motivasi faktor *motivational* (intrinsik) kerja karyawan *freelance* ONE Wedding Organizer Bandung?
2. Bagaimana motivasi faktor *hygiene* (ekstrinsik) kerja karyawan *freelance* ONE Wedding Organizer Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Penulis memiliki tujuan formal dan tujuan operasional pada penelitian ini, yaitu:

1. Tujuan Formal

Disusunnya penelitian ini memiliki tujuan sebagai persyaratan kelulusan program Diploma IV di Jurusan Perjalanan, Program Studi Manajemen Konvensi dan *Event*, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Untuk mengetahui motivasi kerja karyawan *freelance* yang dilakukan oleh perusahaan dengan motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik yaitu faktor *motivational* dan faktor *hygiene*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan yaitu:

1. Teoritis

Sebagai salah satu bahan referensi bagi penelitian berikutnya untuk membuat laporan penelitian, serta mengembangkan dan juga menambah ilmu pengetahuan yang terkhususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia dalam pemberian motivasi kerja karyawan *freelance* di sebuah perusahaan.

2. Praktis

a. Bagi Penulis

Membuat penulis dapat melatih cara berpikir kritis dan menambah wawasan juga memahami bagaimana pemberian motivasi kerja karyawan *freelance* pada suatu perusahaan.

b. Bagi Lokus Penelitian

Sebagai dasar penilaian dan pembuatan kebijakan kepada perusahaan dalam bentuk masukan terkait motivasi kerja karyawan *freelance*.