

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, industri MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions*) di Indonesia mulai diperhitungkan sebagai pasar wisata dan industri yang menarik. Sejumlah kegiatan berskala Internasional menjadi salah satu bukti kepercayaan masyarakat dunia akan potensi Indonesia guna melaksanakan aktivitas MICE. Selain itu, sektor MICE merupakan indikator yang kuat bagi pertumbuhan ekonomi negara, yang mana memerlukan perangkat-perangkat pendukung misalnya infrastruktur, sumber daya manusia, juga pelayanan yang mumpuni agar pelaksanaan aktivitasnya dapat berjalan secara maksimal (Warta Ekspor Kementerian Perdagangan Republik Indonesia: Potensi Industri MICE Indonesia Edisi Juli 2021).

Kesrul (2004) mengungkapkan bahwasanya MICE ialah sebuah kegiatan pariwisata yang kegiatan di dalamnya ialah perpaduan antara *leisure* serta *business*, umumnya melibatkan sekelompok orang secara bersama-sama. Industri MICE ialah industri pariwisata yang fokus pada sektor yang memenuhi kebutuhan dalam menyelenggarakan forum pertemuan baik secara nasional maupun internasional. Salah satu kegiatan atau aktivitas dalam industri MICE adalah pameran.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata No.2 Tahun 2017 terkait Pedoman Tempat Penyelenggaraan Kegiatan (*Venue*) Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konvensi dan Pameran, pameran ialah acara yang diselenggarakan

secara terorganisasi yang mana produk ataupun jasa ditampilkan pada publik, mampu berupa pameran dagang antar bisnis ataupun pameran dagang bagi konsumen akhir.

Salah satu *stakeholder* dalam industri pameran adalah kontraktor pameran atau sering disebut *stand contractor*. Singkatnya, kontraktor menurut Ervianto (2005) ialah sebuah badan usaha atau perorangan yang secara komersial menerima dan melaksanakan suatu pekerjaan sesuai biaya yang sudah ditentukan serta disetujui bersama berdasarkan proyeksi atau rencana gambar dan kondisi beserta persyaratan yang telah ditentukan sebelumnya. Dari definisi tersebut mampu ditarik simpulan bahwasanya kontraktor pameran ialah badan usaha atau perorangan yang secara profesional menerima pekerjaan kemudian menyelesaikan pekerjaan tersebut sesuai dengan kesepakatan dari segi biaya, gambar kerja, waktu pengerjaan, serta perencanaan ketentuan lain yang telah disepakati bersama.

Perusahaan yang beroperasi di sektor jasa konstruksi ini memerlukan banyak sumber daya manusia ketika memasuki proses pengerjaan hingga waktunya ditampilkan saat pameran berlangsung. Oleh karena itu, keberadaan karyawan sangat penting dalam perusahaan jasa konstruksi karena mereka membawa keahlian dan pengalaman yang diperlukan untuk menyelesaikan proyek-proyek secara efisien dan berkualitas. Karyawan juga memegang peran penting dalam menjaga budaya perusahaan, mempertahankan hubungan dengan klien, juga memungkinkan perusahaan untuk menjaga kontinuitas operasional dan meningkatkan produktifitas jangka panjang.

Manajemen sumber daya manusia dalam industri *event* ialah hal yang amatlah kompleks. Merujuk pendapat dalam Wagen (2007) menyatakan bahwasanya manajemen sumber daya manusia tetap menjadi faktor kunci keberhasilan untuk *event* lokal kecil yang melibatkan sejumlah kecil orang, karena perlu menyatukan berbagai pelaku dan peserta dalam satu tujuan. Perbedaan yang mendasar antara *event management* dan perusahaan komersial adalah bahwa *event* tersebut seringkali tidak berwujud dan belum teruji, hanya ada satu kesempatan untuk melakukannya dengan benar dan seringkali merupakan usaha yang berisiko tinggi.

Agar tercapainya suatu tujuan dengan efektif serta efisien juga ekosistem manajemen SDM yang baik, maka diperlukan pengetahuan budaya organisasi. Menurut Nawawi, sebagaimana dirujuk oleh Busro (2018), Budaya organisasi atau budaya kerja merupakan perilaku yang pegawai sebuah organisasi ulang-ulang.

Karyawan secara moral setuju bahwa perilaku tersebut merupakan perilaku yang harus diikuti saat melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan. Menurut ahli, penting bagi karyawan untuk memahami budaya organisasi karena budaya organisasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Berikut adalah beberapa alasan mengapa karyawan perlu memahami budaya organisasi: 1) Mendefinisikan identitas organisasi: Budaya organisasi mencerminkan norma, nilai-nilai, beserta cara kerja yang organisasi anut. Memahami budaya organisasi dapat membantu karyawan memahami identitas organisasi dan bagaimana organisasi beroperasi. 2) Meningkatkan kinerja: Karyawan yang memahami budaya organisasi

cenderung lebih produktif dan efektif dalam bekerja. Mereka juga lebih mampu beradaptasi dengan perubahan serta mengambil keputusan yang bersesuaian dengan nilai-nilai organisasi. 3) meningkatkan kepuasan kerja: Karyawan yang merasa cocok dengan budaya organisasi relatif lebih puas dengan pekerjaan mereka juga lebih mungkin untuk tetap bekerja di organisasi tersebut. 4) Meningkatkan kolaborasi: Budaya organisasi dapat mempengaruhi cara karyawan berinteraksi satu sama lain. Karyawan yang memahami budaya organisasi cenderung lebih mampu bekerja sama dan berkolaborasi dengan rekan kerja mereka (Arraniri et.al, 2021).

Sebuah perusahaan tentu akan melakukan berbagai upaya dalam rangka membangun kinerja dan menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi seluruh karyawan. Satu dari banyaknya upaya yang mampu dilaksanakan yaitu dengan memberi dorongan dan fasilitas agar karyawannya memiliki motivasi kerja sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan, dengan harapan dapat melakukan tugas dan pekerjaannya dengan baik alhasil tujuan perusahaan mampu diraih secara maksimal. Motivasi karyawan sangat berkaitan dengan kepuasan kinerja sebagaimana teori ERG yang dikemukakan oleh Clayton Alderfer dalam Busro (2018) mengenai hierarki kebutuhan individual:

1. *Existence: Needs that are satisfied factors such as food, air, water, wages, and working conditions.*
2. *Relatedness: The need to satisfy by meaningful social and interpersonal relationships.*
3. *Growth: A need that satisfied by the creative or productive contribution of the individual.*

Mampu disimpulkan bahwasanya hierarki kebutuhan memuat tiga kelompok kebutuhan. Yang pertama ialah eksistensi, yaitu kebutuhan yang dapat dipuaskan oleh faktor-faktor misalnya makanan, gaji, udara, juga kondisi kerja. Yang kedua ialah hubungan atau relasional, yakni kebutuhan yang dipuaskan melalui hubungan sosial serta interpersonal yang bermakna. Faktor ketiga ialah pertumbuhan, yaitu kebutuhan yang terpuaskan ketika individu mampu memberi kontribusi yang produktif ataupun kreatif. Tiga kebutuhan tersebut kemudian oleh Alderfer disingkat menjadi ERG, yaitu *existence*, *relatedness*, dan *growth*. Ketika ketiga dimensi ini dapat terpenuhi, maka motivasi pada setiap individu yang terlibat akan tercapai dan akan berpengaruh pada kelancaran kinerja karyawan. Sebaliknya, apabila ketiga kebutuhan individu tidak dapat terpenuhi karena terkendala kebijakan dari perusahaan, maka manajer harus dapat mengarahkan karyawan untuk meningkatkan eksistensinya (Busro, 2018).

PT Wanindo Prima merupakan perusahaan didirikan pada tahun 1993 sebagai usaha jasa terpadu yang menyediakan sarana promosi pameran. Ruang lingkup layanan PT Wanindo Prima meliputi desain *turnkey* dan pengembangan stan dan arena pameran; dari desain, konstruksi, dekorasi hingga tampilan, dan telah menjalin kerja sama dengan penyelenggara acara besar dan juga memilikinya terlibat dengan dekorasi mal, di dalam dan di luar Jakarta. PT Wanindo Prima saat ini memiliki 62 karyawan tetap yang aktif bekerja untuk setiap proyek pameran.

Berdasarkan wawancara singkat yang penulis lakukan dengan beberapa karyawan PT Wanindo Prima Jakarta, hasilnya terdapat beberapa permasalahan

yang juga menjadi alasan penulis meneliti motivasi kerja karyawan. Permasalahan ini membuat karyawan merasa tidak nyaman selama proses produksi hingga saat pameran berlangsung, dimana tingkat *turnover* yang cukup tinggi yang menyebabkan beberapa pekerjaan harus dilimpahkan ke karyawan lain ketika satu orang karyawan mengundurkan diri. Hal ini berdampak pada hasil kinerja yang kurang maksimal karena beban kerja yang berlebih. Selain itu, banyak karyawan yang sering terlambat masuk kerja karena jam kerja yang terkadang melampaui batas dan tidak ada kompensasi yang layak untuk karyawan yang bekerja *overtime*. Permasalahan lain yang terjadi adalah keterlambatan pencairan *reimbursement* hingga memakan waktu berminggu-minggu yang menyebabkan karyawan perlu berulang kali mempertanyakan kepada perusahaan.

Motivasi kerja karyawan menjadi kebutuhan yang penting dalam proses operasional yang berlangsung di PT Wanindo Prima agar pekerjaan dapat ditangani dengan baik. Dengan uraian latar belakang masalah dan teori yang telah disebutkan di atas, penulis memutuskan guna melaksanakan penelitian Proyek Akhir berjudul “Motivasi Kerja Karyawan di PT Wanindo Prima Jakarta” yang memiliki tujuan untuk mengetahui motivasi kerja karyawan dengan berdasarkan pada faktor ERG (*existence, relatedness, dan growth*).

B. Rumusan Masalah

Penulis mengidentifikasi masalah yang ada berdasarkan pada latar belakang masalah, serta membuat perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana motivasi karyawan di PT Wanindo Prima Jakarta berdasarkan faktor *existence* pada teori ERG?
2. Bagaimana motivasi karyawan di PT Wanindo Prima Jakarta berdasarkan faktor *relatedness* pada teori ERG?
3. Bagaimana motivasi karyawan di PT Wanindo Prima Jakarta berdasarkan faktor *growth* pada teori ERG?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Disusunnya penelitian ini memiliki tujuan guna melakukan pemenuhan syarat kelulusan Program Diploma IV Jurusan Perjalanan, dengan Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Penelitian ini dilangsungkan dengan maksud guna mencari tahu motivasi kerja karyawan dengan berdasarkan pada faktor ERG (*existence, relatedness, dan growth*).

D. Pembatasan Masalah

Hal yang menjadi pembatasan masalah pada proses penelitian ini ialah penulis meneliti karyawan tetap yang bekerja di PT Wanindo Prima Jakarta dalam kurun waktu satu tahun terakhir yang berjumlah 62 orang. Penulis memilih untuk meneliti karyawan tetap karena karyawan merupakan aspek penting yang dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Selaku satu dari banyaknya acuan bagi penelitian selanjutnya guna keperluan penyusunan laporan penelitian, untuk menambah ilmu pengetahuan dan pemahaman khususnya pada ilmu manajemen sumber daya manusia, pada bidang *event* yang berkaitan dengan pemberian motivasi kerja karyawan pada suatu perusahaan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Membantu penulis untuk dapat mengemukakan teori yang ada dan bagaimana penerapannya di perusahaan, meningkatkan kemampuan menganalisis, cara berpikir secara sistematis dan berdasar pada metodologi.

b. Bagi Lokus Penelitian

Sebagai dasar penilaian dan penentuan kebijakan bagi perusahaan dalam bentuk saran dan masukan terkait motivasi kerja karyawan.

c. Bagi Lembaga Prodi Pengelolaan Konvensi dan Acara

Sebagai bahan memperkaya kajian dan literatur di bidang *event* dalam hal motivasi kerja karyawan.