

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

MICE merupakan sektor yang perkembangannya sangat pesat. Seperti yang disampaikan oleh Deputi Bidang Pengembangan Industri dan Kelembagaan Kemenpar Ni Wayan Giri Adnyani bahwa Industri MICE mempunyai potensi yang sangat besar karena turut berkontribusi dalam menaikkan pergerakan wisatawan. Untuk mendukung akselerasi pariwisata melalui industri MICE Sumber Daya Manusia yang berkecimpung di industri MICE juga harus disiapkan agar dapat memberikan pelayanan yang baik (Reza, 2019). Pernyataan tersebut juga didukung oleh Direktur Pemasaran Wisata Minat Khusus dan MICE Kementerian Pariwisata Rizki Handayani yang menyatakan bahwa industri MICE Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun baik dari jumlah, mutu kegiatan, maupun perusahaan penyelenggaraannya (Sutomo, 2015).

Perkembangan industri MICE di Indonesia dibuktikan dengan kenaikan peringkat Indonesia dalam International Congress and Association (ICCA). Pada tahun 2017 dalam kategori *Worldwide Ranking: Number of Meetings per Country* Indonesia berada di peringkat 40 dengan jumlah 89 *meetings*. Sedangkan dalam kategori *Worldwide Ranking: Estimated total Number of Participants* Indonesia berada di peringkat 40 dengan jumlah peserta sebanyak 30 (International Congress and Convention Association, 2018) dan pada tahun 2018, dalam kategori *Worldwide Ranking: Number of Meetings per Country* Indonesia berada di peringkat 36 dengan jumlah 122 *meetings*. Sedangkan dalam kategori *Worldwide*

Ranking: Estimated total Number of Participants Indonesia berada di peringkat 34 dengan jumlah peserta sebanyak 44.445. 268 (International Congress and Convention Association, 2019).

MICE merupakan akronim dari *Meeting, Incentive, Conference* dan *Exhibition* adalah sebuah usaha yang memberikan jasa atau pelayanan untuk pertemuan atau kegiatan sekelompok orang (negarawan, usahawan, cendekiawan dan sebagainya) untuk membahas suatu hal yang menyangkut kepentingan bersama. Kegiatan konvensi juga membutuhkan usaha pariwisata lainnya seperti transportasi, akomodasi, hiburan dan perjalanan sebelum dan sesudah konferensi (Noor, 2007). Salah satu bidang yang menarik orang untuk datang berkunjung dalam jumlah yang banyak adalah konferensi.

Menurut Rogers, konferensi adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi untuk bertemu dan bertukar pandangan, menyampaikan sebuah pesan, melakukan debat terbuka atau memberikan ruang pada publik untuk mengemukakan opininya pada topik tertentu. Tidak terbatas oleh tradisi maupun waktu untuk mengadakan sebuah konferensi. Walaupun pada dasarnya tidak terbatas dalam hal waktu, konferensi biasanya berlangsung singkat dengan tujuan tertentu (2003).

Konferensi dapat digolongkan menjadi dua jenis yaitu konferensi internal dan konferensi eksternal. Konferensi internal berbentuk pertemuan dengan tujuan penjualan, pelatihan atau seminar, retreat maupun konferensi tahunan. Sedangkan konferensi eksternal berbentuk komunikasi dengan audiens seperti konferensi pers

dan pengenalan produk. Dapat disimpulkan bahwa konferensi adalah sebuah komunikasi event yang dapat dituangkan dengan berbagai format (Noor, 2007).

Perkembangan MICE di Indonesia yang sangat pesat menyebabkan bermunculannya berbagai macam perusahaan yang bergerak di bidang MICE seperti *Professional Conference Organizer (PCO)*, *Professional Exhibition Organizer (PEO)*, *Event Organizer (EO)*. Menurut IAPCO, PCO adalah sebuah perusahaan yang memiliki spesialisasi dalam menangani kongres. PCO berlaku sebagai konsultan untuk panitia pelaksana. PCO mengambil keputusan berdasarkan pengalaman juga pengetahuan dalam mengorganisir sebuah event yang sudah dilakukan selama bertahun-tahun (Abdullah, 2017).

Dengan menjamurnya perusahaan di industri *event*, menyebabkan persaingan antar PCO menjadi lebih ketat. PCO berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik untuk customernya karena PCO sangat mengedepankan *service*. Pelayanan sangat erat kaitannya dengan sumber daya manusia. Sumber daya manusia sangat penting dalam produk jasa karena jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. Oleh karena itu kualitas dari sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting. Menurut Kotler *service* merupakan sebuah kegiatan atau kinerja yang ditawarkan dari satu pihak kepada pihak lainnya yang bersifat *intangible* atau tidak berwujud dan tidak menjadi dimiliki oleh siapapun. (Kotler, 2000)

Diketahui dari Krisnanto Sutrisman selaku *Founder Backstager Indonesia* bahwa saat ini telah ada kurang lebih 4.000 pelaku usaha di industri *event* dengan serapan tenaga kerja formal sekitar 40.000 orang (Richard, 2019). Dengan

banyaknya jumlah tersebut Sumber Daya Manusia juga harus dipersiapkan dengan baik agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik pula. Hal tersebut diatas dikaji dalam bagian ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu Perilaku Organisasi.

Menurut Mooney yang dikutip dalam Stroh et al bahwa organisasi adalah sebuah bentuk dari setiap asosiasi manusia untuk mencapai sebuah tujuan bersama (Stroh, Northcraft, & Neale, 2002). Sedangkan *organizational behavior* atau perilaku organisasi adalah sebuah bidang studi yang bertujuan untuk memahami, menjelaskan dan pada akhirnya meningkatkan sikap dan perilaku individu dan kelompok dalam sebuah organisasi (Colquitt, Lepine, & Wesson, 2018)

Perilaku organisasi sangat dipengaruhi oleh perilaku individual didalam organisasi. Hal tersebut disebut dengan *individual mechanisms* yang didalamnya membahas mengenai motivasi. Motivasi diserap dari Bahasa latin yaitu *Movere* yang memiliki arti dorongan, sesuatu yang dapat menggerakkan, dan kemampuan untuk melakukan suatu perbuatan. Robbins (2006) mengatakan bahwa motivasi adalah sebuah proses yang memperlihatkan intensitas seseorang, arah dan kegigihan dari sebuah usaha yang menuju pencapaian sebuah tujuan (Priansa, 2014). Karyawan yang termotivasi akan bergerak lebih cepat daripada karyawan yang tidak termotivasi (Colquitt, Lepine, & Wesson, 2018).

Terdapat berbagai jenis teori motivasi salah satunya adalah teori dua faktor oleh Frederick Herzberg yang bertujuan untuk mengetahui tentang apa yang sebenarnya diinginkan oleh seseorang dari pekerjaannya. Karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya didasari oleh faktor intrinsik (berasal dari diri sendiri) atau

disebut juga dengan *Motivation Factors* yang sangat erat kaitannya dengan perasaan positif seseorang tentang pekerjaannya dan konten pekerjaan itu sendiri. Perasaan positif tersebut memiliki keterkaitan dengan pengalaman pada pencapaian, pengakuan dan tanggung jawab individu tersebut. Faktor ekstrinsik (berasal dari luar diri sendiri) atau disebut dengan *Hygiene Factors* yang dikaitkan dengan perasaan negative seseorang mengenai pekerjaan dan lingkungan dimana pekerjaan itu dilakukan (Hellriegel & Slocum, 2011). Faktor intrinsik meliputi pencapaian, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, kemajuan dan kesempatan untuk bertumbuh sedangkan faktor ekstrinsik meliputi kebijaksanaan organisasi, pelaksanaan kebijakan organisasi tersebut, supervise dan hubungan antara sesama personil (Siagian, 2004).

APTA Convex merupakan *One Stop Service Company* yang telah dilisensi oleh pemerintah. APTA Convex menyediakan berbagai macam produk jasa dan pelayanan untuk individu, pemilik bisnis, korporasi, asosiasi, rumah insentif, badan pemerintahan, dan institusi dalam segala aspek baik perencanaan, pengelolaan, dan pelaksanaan kegiatan pendukung MICE baik dalam negeri maupun luar negeri (APTA Convex, 2017).

Terdapat penurunan jumlah event yang dikerjakan oleh APTA Convex. Pada tahun 2018 APTA Convex dapat menyelesaikan 45 event sedangkan pada tahun 2019 APTA Convex hanya menyelesaikan 40 event. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui hal apa yang dapat memotivasi karyawan APTA Convex. List event tersebut dapat dilihat di lampiran.

Berangkat dari hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di APTA Convex mengenai motivasi kerja karyawan dengan judul “MOTIVASI KERJA KARYAWAN *PROFESSIONAL CONFERENCE ORGANIZER* APTA CONVEX”.

B. Rumusan dan Identifikasi Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana motivasi kerja karyawan *Professional Conference Organizer* APTA Convex.

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana faktor motivasional karyawan *Professional Conference Organizer* APTA Convex?
2. Bagaimana faktor *Hygiene* karyawan *Professional Conference Organizer* APTA Convex?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki dua tujuan, yaitu:

1. Formal

Tujuan Formal penelitian ini adalah memenuhi salah satu persyaratan kelulusan yaitu Proyek Akhir di semester 8, Program Diploma IV, Program Studi Manajemen Bisnis Konvensi dan Event, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

2. Operasional

Tujuan operasional penelitian ini adalah mengetahui motivasi kerja karyawan perusahaan *Professional Conference Organizer APTA Convex* melalui dua faktor teori: faktor motivasional dan faktor *hygiene*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu:

Manfaat Teoritis

1. Manfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan

Penelitian ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang *Human Resource Management* khususnya *Organizational Behavior* yang membahas mengenai Motivasi.

Manfaat Praktis

1. Manfaat untuk Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti untuk melatih berfikir secara sistematis dan melatih *Problem Solving* serta dapat menambah wawasan dan menambah ilmu pengetahuan baru.

2. Manfaat untuk tempat yang diteliti

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk mengetahui motivasi kerja karyawan perusahaan *Professional Conference Organizer APTA Convex*. Perusahaan juga dapat menggunakan indikator yang terdapat pada penelitian ini untuk meningkatkan dan mempertahankan motivasi kerja karyawannya.