

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupannya setiap manusia menginginkan agar dapat memenuhi kebutuhan hidup. Manusia harus bertahan dalam mempertahankan kehidupannya dengan beragam cara yang dimilikinya. Ada yang mendirikan usahanya sendiri/ wiraswasta, ada juga yang bekerja di sebuah instansi/ perusahaan. Perusahaan memiliki keberagaman, ada perusahaan negeri maupun perusahaan swasta. Perusahaan negeri adalah perusahaan yang modal seluruhnya milik negara Indonesia. Perusahaan swasta adalah perusahaan yang modal seluruhnya dimiliki oleh swasta dan tidak ada campur tangan pemerintah.

Perusahaan negeri Badan Usaha Milik Negara (<http://makalahdanskripsi.blogspot.com/>) seperti Perjan, Perum dan Persero, sedangkan perusahaan swasta seperti Firma, Perseroan Terbatas (PT) (http://id.wikipedia.org/wiki/Halaman_Utama). Bagi mereka yang berwiraswasta pasti akan membutuhkan karyawan untuk memajukan perusahaan, dan sebaliknya karyawan pun pasti membutuhkan pekerjaan untuk mencukupi kebutuhan hidupnya. Melalui pekerjaan karyawan akan menerima upah (*pay*), sehingga dalam mempertahankan hidupnya mereka akan terus bekerja. Pekerjaan yang dilakukan karyawan meliputi berbagai

macam *service*, seperti bekerja dengan divisi yang berbeda-beda mengenai tugasnya. Setiap karyawan pasti akan diberi tugas dan tanggung jawab oleh atasan untuk melaksanakan tugasnya dalam perusahaan.

Perusahaan merupakan suatu organisasi atau badan usaha profit yang mencakup aktivitas ekonomi yang bersifat komersial yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan atau laba. Perusahaan juga merupakan suatu organisasi bisnis yang memiliki badan hukum resmi yang dimiliki oleh minimal satu orang. Bila berbicara mengenai suatu perusahaan, maka tidaklah terlepas dalam kehidupan berorganisasi. Dalam suatu perusahaan terdapat struktur organisasi yang menjalankan pengelolaan suatu divisi atau bidang keahlian dalam perusahaan. Organisasi di suatu perusahaan juga dapat menjadi tempat bagi para karyawannya untuk mengembangkan kemampuan berorganisasinya (www.organisasi.org).

Karyawan secara umum terbagi dua yaitu karyawan tetap dan karyawan tidak tetap. Pengertian karyawan tetap adalah karyawan yang tak memiliki batasan jangka waktu lamanya bekerja, adanya hubungan kerja antara perusahaan dan karyawan tetap yang tertuang dalam “Perjanjian Kerja Untuk Waktu Tidak Tertentu”, terdapatnya masa percobaan maksimal tiga bulan, masa kerjanya dihitung sejak masa percobaan, jika terjadi pemutusan hubungan kerja (PHK) bukan karena pelanggaran berat atau karyawan mengundurkan diri maka karyawan tetap mendapatkan uang pesangon, uang penghargaan masa kerja (bagi

karyawan yang bekerja minimal tiga tahun) dan uang penggantian hak sesuai Undang-Undang yang berlaku (<http://www.portalhr.com/direktori/>).

Penelitian yang dilakukan adalah mengenai pramuniaga yang bekerja di Toko “X”. Toko “X” termasuk dalam perusahaan swasta yang bergerak di bidang produk sepatu. Toko “X” menjadi *supplier* di bidang sepatu dan sandal dan hingga saat ini sekaligus melakukan produksi sepatu yang baru terhitung dua kali produksi. Toko “X” melakukan pengiriman pesanan produksinya ke toko-toko sepatu lainnya dengan arahan dari beberapa pramuniaga. Dalam hal ini maksudnya agar pesanan tersebut bisa berhasil dalam jumlah banyak terkirim menjadi *supplier* bagi toko lain. Dalam menjalankan usahanya Pimpinan Toko “X” memiliki prioritas *supplier* mengenai pemilihan produk sepatu dan sandal yang berhubungan dengan warna-warna cerah dan memiliki warna hitam serta penerimaan pesanan yang bentuknya *packaging/* dus, dan mengambil pesanan yang saat *supplier* menawarkan dengan membawa sampel produknya yang memiliki berbagai macam ukuran. Adapun merek-merek sepatu produk dalam negeri seperti New Era dan Spotec, sedangkan produk luar negeri seperti Converse dan Motix. Toko “X” menjual sepatu mulai dari sepatu berukuran bayi sampai sepatu dewasa. Terdapat juga variasi harga untuk kalangan menengah ke bawah seperti New Era, dan harga untuk kalangan menengah atas seperti Converse.

Struktur organisasi Toko “X” terdiri dari Pimpinan, Wakil Pimpinan, Staff Pembukuan, dan pramuniaga. Tugas dari Pimpinan dan

Wakil Pimpinan adalah mengontrol cara bekerja pramuniaga, maksudnya adalah memperhatikan perilaku-perilaku ketika menghadapi konsumen serta memperhatikan dengan detail ketika ada pesanan yang masuk. Kemudian tugas dari Staff Pembukuan yaitu mencatat setiap barang yang masuk beserta harganya dan langsung melaporkan pada Pimpinan, mewakili Wakil Pimpinan melakukan pembayaran saat jatuh tempo mengenai pesanan yang sudah masuk serta pada waktu-waktu tertentu bertugas menjadi pramuniaga ketika tugas-tugas utamanya sudah teratasi. Pimpinan Toko “X” dalam menjalankan usahanya berkonsentrasi pada *supplier* beberapa jenis sepatu, di antaranya sepatu *sport*, sepatu sekolah, dan sepatu pantofel. Pimpinan juga memperhatikan jenis-jenis produk sesuai model yang sedang *trend* di Indonesia, sehingga setiap mengambil pesanan akan dipilih yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini.

Usaha Toko “X” dimulai pada pukul 08.30 dan tutup pada pukul 21.00, kemudian terdapat dua waktu istirahat yaitu siang hari dan sore hari. Saat membuka toko para pramuniaga selalu membersihkan keseluruhan produk terlebih dahulu agar terlihat bersih, kemudian menyapu lantai, serta melakukan penataan kembali produk yang sudah tercecer karena konsumen yang melihat-lihat agar terlihat rapi dan nyaman.

Pramuniaga secara umum yaitu karyawan perusahaan dagang yang bertugas melayani konsumen dalam tugasnya sebagai pelayan toko (<http://www.artikata.com/>). Pengertian pramuniaga menurut Pimpinan

Toko “X” sendiri yaitu sekumpulan individu yang bertugas melayani konsumen dalam hal jual beli dan sekaligus memperkenalkan kepada konsumen mengenai setiap produk-produk yang tersedia di dalamnya. Tugas pramuniaga pada Toko “X” yaitu melayani konsumen dengan sikap ramah serta memberi senyuman yang didahului ucapan salam, aktif membantu konsumen dengan menanyakan mengenai kebutuhan. Dalam melayani konsumen pramuniaga terlebih dahulu menanyakan produk yang diinginkan. Kemudian jika produk yang diinginkan sesuai, konsumen melakukan transaksi, namun tak jarang pramuniaga kecewa karena pembatalan transaksi yang tidak sesuai *budget* konsumen, sehingga pramuniaga berusaha mencari produk yang sesuai *budget* dengan tipe produk yang hampir sama.

Kendala lain pramuniaga adalah jika tidak mendapatkan produk dengan tipe yang sesuai dengan harapan konsumen, sehingga konsumen tidak melakukan transaksi. Hal ini menimbulkan pramuniaga seolah-olah turun mental, sehingga pramuniaga cemas akan konsumen yang jarang membelinya. Tidak hanya satu atau dua kali pramuniaga berhadapan dengan konsumen yang tidak melakukan transaksi karena faktor harga dan *stock* yang tidak tersedia. Beberapa pramuniaga mengaku kesal dengan kejadian tersebut.

Adapun tanggung jawab yang harus dimiliki pramuniaga antara lain melayani konsumen dengan sebaik-baiknya mengenai pencapaian target yang produktif, memberikan informasi kepada konsumen dengan

sebenarnya, wajib mengingat semua produk yang tersedia beserta *price*-nya, mengawasi setiap produk-produknya agar tetap aman dari setiap kemungkinan kerusakan, produk tidak boleh berkurang atau hilang akibat terjadi kelalaian, serta menjaga kebersihan agar konsumen merasa nyaman.

Para pramuniaga di Toko “X” sebagian besar sudah bekerja dalam kurun waktu lama berkisar sekitar lima tahun. Mereka sebagian besar lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) yang berjumlah 17 responden secara keseluruhan terbagi menjadi lima responden yang berpendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) serta 12 responden berpendidikan SMA, di antaranya delapan karyawan laki-laki dan sembilan karyawan perempuan yang memiliki rentang usia 19 sampai 40 tahun.

Mereka pada saat itu mencari pekerjaan apapun yang dianggapnya mampu untuk dikerjakan dan menerima apapun pekerjaan yang didapatnya. Mereka dalam bekerja tidak terlalu melihat pada upah (*pay*) yang dicapai karena mereka sadar akan tingkat pendidikan terakhirnya. Tentunya bagi pramuniaga secara umum tidaklah besar dalam kaitannya dengan perihal upah apalagi jika dibandingkan dengan lamanya bekerja yang tergolong lama, namun mereka lebih memperhatikan pada memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.

Para pramuniaga pun memiliki pandangan tersendiri akan mendapatkan hal terbaik apabila mengerjakan pekerjaan dengan benar.

Dalam menjalankan setiap tugas, para pramuniaga cukup terbebani dikarenakan pelayanannya dianggap ketat, seperti tetap siaga dalam berperilaku sesuai ketentuan standar dari Pimpinan Toko “X” meskipun ketika tidak ada konsumen yang menghampiri Toko “X”. Hal ini ditujukan agar lebih mendapat *respect* saat pramuniaga berhadapan dengan konsumen. Hal ini terkadang melelahkan fisik sekaligus mental, namun mereka tidak terlalu mempermasalahkannya dan mereka tetap fokus akan pelayanannya. Seiring waktu para pramuniaga mendapatkan bonus-bonus yang biasanya jatuh pada *event-event* tertentu seperti Tahun Baru, Imlek dan Lebaran. Bonus-bonus tersebut di antaranya Tunjangan Hari Raya (THR) saat Lebaran terkait hal lembur mengenai jam kerja yang lebih padat. Untuk bonus lainnya adanya pembagian pakaian sebagai simbol prestasi para pramuniaga, adapun yang bentuknya pemberian uang.

Ada beberapa pelanggaran yang dilakukan pramuniaga yaitu datang tidak tepat waktu dan tidak membuat surat ijin ketika absen. Untuk mengatasi permasalahan tersebut biasanya diberikan teguran secara langsung kepada pramuniaga yang melanggar, namun apabila teguran tersebut diabaikan maka akan diberikan surat peringatan dan apabila telah diberikan surat peringatan ketiga maka akan terkena Pemutusan Hubungan Kerja (PHK).

Komitmen menurut Meyer & Allen (1997) adalah suatu keterikatan psikologis tertentu yang merupakan karakteristik hubungan anggota dengan organisasinya dan mempunyai implikasi terhadap keputusan yang

diambil untuk terus menjadi anggota organisasi tersebut. Oleh karena itu mereka harus tetap memiliki komitmen meskipun beban yang didapat tidak sesuai dengan yang diinginkan. Komitmen kerja harus ditunjukkan dengan kuat agar terus memajukan perusahaan. Komitmen sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan, karena terciptanya komitmen akan mempengaruhi situasi kerja yang profesional.

Menurut Meyer & Allen (1997) komitmen juga merupakan sifat hubungan antara individu dengan tempat di mana orang bekerja, di mana individu mempunyai keyakinan diri terhadap nilai-nilai dan tujuan perusahaan, adanya kerelaan untuk menggunakan usahanya secara sungguh-sungguh demi kepentingan perusahaan serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari perusahaan. Dalam hal ini individu mengidentifikasikan dirinya pada suatu perusahaan tempat individu bekerja dan berharap untuk menjadi anggota perusahaan guna turut merealisasikan tujuan-tujuan perusahaan serta terdapat kepemilikan kepada perusahaan.

Komitmen pramuniaga menurut Meyer & Allen (1997) sangat diperlukan pada Toko “X”, karena dengan adanya komitmen, maka Toko “X” akan memiliki potensi berkembang. Meyer & Allen (1997) membedakan komitmen atas tiga aspek, yaitu *Affective commitment* berkaitan dengan emosi dan keterlibatan karyawan di dalam suatu perusahaan, *Normative commitment* merupakan perasaan-perasaan tentang kewajiban pekerjaan yang harus ia berikan kepada perusahaan serta

Continuance commitment berarti berdasarkan persepsi karyawan tentang kerugian akan dihadapinya jika ia meninggalkan perusahaan.

Dari hasil pengamatan sebagian besar pramuniaga menampilkan perilaku yang kompleks, seperti terdapatnya kesigapan yang berbeda terhadap konsumen, perbedaan keaktifan kepada konsumen, serta tingkat *perform* yang berbeda, maksudnya bahasa tubuh saat berhadapan dengan konsumen. Beberapa pramuniaga merasa bangga akan pelayanannya yang memenuhi kriteria atasan. Dalam hal ini membantu konsumen saat memilih barang dengan ramah dan sabar, menjelaskan setiap golongan harga dari setiap jenis-jenis produknya, serta aktif kepada konsumen yaitu bertanya sampai memahami akan kebutuhan konsumen. Adapun beberapa pramuniaga takut kehilangan pekerjaan akibat tidak mampu bekerja sesuai dengan tuntutan, adapun yang merasa kesulitan dalam menjelaskan kepada konsumen sehingga mereka khawatir dikeluarkan dari pekerjaan. Mereka juga mengatakan ingin bekerja karena mereka tidak mempunyai alternatif pekerjaan lain. Dalam hal ini terdapat ketidakmaksimalan bekerja pada beberapa pramuniaga, contohnya kurang peka dalam memberikan informasi barang yang dimaksud konsumen, cukup banyak keluhan karena tidak jarang konsumen yang hanya melihat-lihat saja namun tidak membeli.

Selain itu pramuniaga memiliki tanggung jawab dan merasa wajib untuk melakukan pekerjaannya karena sudah pada awalnya menginginkan hal tersebut. Adapun beberapa pramuniaga mengaku memberikan

pelayanan pada konsumen dengan sebaik-baiknya, seperti bertanya langsung mengenai barang yang dicari serta memberikan penjelasan dan alternatif. Pramuniaga menganggap bahwa kesetiaan bekerja diperlukan serta memperhatikan tugas-tugasnya seperti menjawab *complain* dari konsumen dengan ramah, membuat pihak konsumen menjadi tertarik, dan aktif terhadap konsumen.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan terhadap delapan pramuniaga yang bekerja di Toko "X", didapatkan informasi bahwa 50% (empat responden) mengaku merasa terikat secara afektif pada Toko "X", dari fakta ini dapat dikatakan bahwa sekitar 50% pramuniaga memiliki *Affective commitment* terhadap Toko "X". Kemudian sekitar 86% (tujuh responden) pramuniaga mengatakan bekerja di Toko "X" karena tidak ada lapangan pekerjaan yang lain, maka dari fakta ini dapat dikatakan bahwa 86% pramuniaga memiliki *Continuance commitment* terhadap Toko "X". Selanjutnya, 25% (dua responden) pramuniaga merasa bertanggung jawab atas tugas-tugas dalam pekerjaannya, maka dari fakta ini dapat dikatakan 25% pramuniaga memiliki *Normative commitment* terhadap Toko "X". Hal ini menunjukkan bahwa *Continuance commitment* paling banyak ditampilkan oleh pramuniaga di Toko "X".

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi di Toko "X" inilah, membuat peneliti tertarik untuk meneliti tentang derajat komitmen yang dirasakan oleh pramuniaga. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian

dengan judul ” *Studi deskriptif mengenai derajat komitmen pada pramuniaga yang bekerja di Toko “X” Bandung* ”

1.2 Identifikasi Masalah

Ingin mengetahui sejauh mana derajat komitmen yang dimiliki oleh pramuniaga yang bekerja di Toko “X” Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai derajat komitmen pada pramuniaga yang bekerja di Toko “X” Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran yang lebih rinci mengenai derajat komitmen pada pramuniaga yang bekerja di Toko “X” Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Ilmiah

1. Memberikan informasi mengenai derajat komitmen pada pramuniaga terhadap perusahaan bagi bidang Psikologi Industri dan Organisasi.
2. Memberikan masukan bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian lanjutan mengenai derajat komitmen.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Memberikan informasi kepada Pimpinan Toko “X” Bandung, mengenai gambaran derajat komitmen yang dimiliki oleh pramuniaga.
2. Memberikan informasi mengenai derajat komitmen kepada pramuniaga sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan derajat komitmen yang dapat mendukung pencapaian tujuan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Perusahaan merupakan suatu organisasi atau badan usaha profit yang mencakup aktivitas ekonomi yang bersifat komersial yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan atau laba. Perusahaan juga merupakan suatu organisasi bisnis yang memiliki badan hukum resmi yang dimiliki oleh minimal satu orang. Berbicara mengenai perusahaan, tidaklah lepas dari kehidupan berorganisasi. Dalam suatu perusahaan terdapat struktur organisasi yang menjalankan pengelolaan suatu divisi atau bidang keahlian

dalam perusahaan. Organisasi di suatu perusahaan juga dapat menjadi tempat bagi para karyawannya untuk mengembangkan kemampuan berorganisasinya (www.organisasi.org).

Toko “X” merupakan perusahaan yang bergerak di bidang produksi sepatu. Dalam menjalankan kegiatannya, Toko “X” membutuhkan tenaga pramuniaga dalam memasarkan produknya. Oleh karena itu keberadaan pramuniaga diperlukan untuk mencapai apa yang diharapkan Pimpinan Toko “X” yaitu menjual produk sepatu dengan memikat konsumen. Keuntungan yang diharapkan bergantung pula kepada pramuniaga. Dalam hal ini pramuniaga harus memiliki komitmen dalam menjalankan tugasnya. Komitmen bertujuan agar dapat memajukan serta mengembangkan Toko “X”.

Komitmen menurut Meyer & Allen (1997) merujuk pada suatu keterikatan psikologis tertentu yang merupakan karakteristik hubungan anggota dengan organisasinya dan mempunyai implikasi terhadap keputusan yang diambil untuk terus menjadi anggota organisasi. Meyer & Allen (1997) menyatakan bahwa di dalam komitmen secara umum mencerminkan hubungan antara karyawan dengan perusahaan, dan hal itu mempunyai implikasi bagi karyawan untuk memutuskan tetap berkeinginan menjadi anggota, dan ini memungkinkan bagi karyawan untuk tetap tinggal bersama-sama dalam perusahaan. Komitmen organisasi mengandung pengertian sebagai sesuatu hal yang lebih dari sekedar kesetiaan yang pasif terhadap perusahaan, dengan kata lain komitmen

menyiratkan hubungan karyawan dengan perusahaan secara aktif. Karena karyawan yang menunjukkan komitmen pada perusahaan, memiliki keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawab untuk menyokong kesejahteraan dan keberhasilan perusahaan.

Meyer & Allen (1997) membedakan komitmen organisasi atas tiga aspek, yaitu *Affective commitment*, *Continuance commitment* dan *Normative commitment*. Meyer & Allen (1997) berpendapat bahwa setiap aspek memiliki dasar yang berbeda. Karyawan yang memiliki *Affective commitment* akan tetap berada pada organisasinya karena mereka menginginkannya (*want to*), mereka ingin melakukan sesuatu yang berarti. Karyawan dengan aspek *Affective commitment* tinggi, masih tetap bergabung dengan perusahaan karena keinginan untuk tetap menjadi anggota. Karyawan yang memiliki *Continuance commitment* akan bertahan dalam organisasi karena mereka membutuhkannya (*need to*) serta tidak mempunyai pilihan pekerjaan lain. Sementara itu karyawan dengan komponen *Continuance commitment* tinggi, akan tetap bergabung dengan perusahaan karena mereka memang membutuhkannya. *Normative commitment* mengarah pada kewajiban untuk tetap berada dalam pekerjaannya dan setia berada di perusahaan. Karyawan yang memiliki komponen *Normative commitment* tinggi, tetap menjadi anggota perusahaan karena mereka harus melakukannya.

Setiap karyawan memiliki dasar dan tingkah laku yang berbeda berdasarkan komitmen yang dimilikinya. Karyawan yang memiliki

komitmen dengan dasar *Affective commitment* memiliki tingkah laku berbeda dengan karyawan yang berdasarkan *Continuance commitment*. Karyawan yang ingin menjadi anggota akan memiliki keinginan untuk menggunakan usaha yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Sebaliknya, mereka yang terpaksa sebagai anggota akan menghindari kerugian finansial dan kerugian lain, mungkin hanya melakukan usaha yang tidak maksimal. Sementara itu, dasar *Normative commitment* yang berkembang sebagai hasil dari pengalaman sosialisasi, tergantung dari sejauh apa perasaan kewajiban yang dimiliki karyawan. Aspek *Normative commitment* yang menimbulkan perasaan kewajiban pada karyawan untuk memberi balasan atas apa yang telah diterimanya dari perusahaan.

Kemampuan *Affective* merupakan ikatan yang berasal dari keterikatan emosional karyawan terhadap perusahaan. Karyawan dengan *Affective commitment* yang kuat akan mengidentifikasi dirinya dengan perusahaan karena mereka memang menginginkan hal tersebut. Pramuniaga pada Toko “X” menunjukkan *Affective commitment* yang cukup kuat akan melaksanakan pekerjaannya dan menginginkan untuk tetap menjadi anggota perusahaan. Adanya pencapaian-pencapaian yang ditetapkan oleh Toko “X”, meskipun belum tercapai dengan maksimal. Selain itu terdapat perasaan bangga dan ingin tetap untuk bekerja pada Toko “X”.

Continuance commitment sebagai tidak adanya alternatif pilihan kecuali tetap bertahan dalam pekerjaan, karena jika tidak maka

pramuniaga akan memiliki kerugian yang akan dialaminya jika meninggalkannya. Pramuniaga dengan *Continuance commitment* yang kuat akan bertahan karena mereka membutuhkannya. Pramuniaga Toko “X” menunjukkan *Continuance commitment* yang kuat sehingga tetap bertahan bekerja pada Toko “X”. Oleh karena itu pramuniaga tetap bekerja menjalankan tugasnya di Toko “X”.

Normative commitment berasal dari keyakinan seseorang untuk bertanggung jawab dan merasa wajib untuk tetap bertahan dalam pekerjaan. Selain itu *Normative commitment* merujuk pada seberapa besar loyalitas pramuniaga. Loyalitas di sini secara sempit diartikan sebagai seberapa lama pramuniaga bekerja atau sejauh mana tunduk pada perintah atasan tanpa melihat kualitas kontribusi. Pramuniaga dengan *Normative commitment* yang tinggi akan tetap berusaha mengerjakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya dengan baik. Pramuniaga pada Toko “X” menunjukkan *Normative commitment* yang tinggi. Hal ini terlihat pada para pramuniaga yang bekerja dengan semaksimal mungkin.

Berdasarkan aspek-aspek komitmen terdapat pramuniaga yang memiliki komitmen tinggi ditunjukkan dengan perilaku seperti ketepatan waktu bekerja, tidak lalai mengerjakan tugas, dan mengerjakan tugas dengan semangat, sedangkan pramuniaga yang memiliki komitmen rendah ditunjukkan dengan adanya alasan-alasan, menunjukkan semangat kerja yang rendah, tidak berpartisipasi dalam organisasi, serta tanggung jawab yang rendah terhadap tugasnya.

Setiap pramuniaga akan menampilkan sikap dan perilaku yang berbeda-beda terhadap Toko "X". Komitmen terhadap organisasi ini juga dipengaruhi oleh beberapa faktor (Meyer & Allen, 1991) di antaranya adalah karakteristik individu (usia, lama kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan), karakteristik pekerjaan (*job design*, variasi, tantangan tugas), dan pengalaman kerja (fasilitas, imbalan).

Adapun yang termasuk dalam karakteristik pribadi adalah usia, masa kerja, tingkat pendidikan, jenis kelamin, serta status marital. Usia menunjukkan catatan biografis lamanya masa hidup seseorang yang digolongkan dalam dua dimensi yakni usia yang lebih tua dan usia yang lebih muda. Lama kerja merupakan lamanya seseorang bekerja atau menjabat suatu posisi dalam organisasi. Umumnya individu yang berusia lebih tua dan telah lama bekerja memiliki komitmen organisasi yang kuat dibandingkan dengan mereka yang berusia muda. Hal ini dipengaruhi oleh pandangan bahwa masa hidup mereka baik kehidupan biologis maupun usia kerja di organisasi hanya tinggal sesaat, sehingga tetap berkomitmen dengan organisasi. Berkaitan dengan jenis kelamin, wanita lebih banyak bekerja sebagai karyawan level rendah dengan status dan gaji yang rendah dibandingkan laki-laki, sehingga wanita cenderung menunjukkan komitmen yang lebih lemah. Status marital berkaitan dengan tanggung jawab untuk mencukupi kebutuhan hidup pasangan dan anak-anaknya, sehingga pramuniaga di Toko "X" yang telah menikah menunjukkan komitmen yang lebih tinggi. Tingkat pendidikan yang tinggi memberi

peluang yang lebih besar untuk mencari pekerjaan yang lebih baik, sehingga pramuniaga di Toko "X" yang memiliki tingkat pendidikan tinggi cenderung menunjukkan komitmen yang rendah terhadap organisasi. (Meyer & Allen, 1997).

Terdapat hubungan yang lemah antara usia, lama kerja, status perkawinan dengan *Affective commitment* (Mathieu dan Zajac, dalam Meyer & Allen, 1997). Sedangkan dengan faktor yang lain yaitu pengalaman kerja, berdasarkan penelitian Mathieu dan Zajac (Meyer & Allen, 1997) ditemukan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pengalaman kerja dengan *Affective commitment*.

Tingkat pendidikan (Lee, dalam Meyer & Allen, 1997), usia dan lama kerja (Ferris & Aranya, dalam Meyer & Allen, 1997) berpengaruh terhadap *Continuance commitment*. Semakin tinggi pendidikan maka akan semakin tinggi *Continuance commitment*, dan semakin tua usia serta lama kerja seorang karyawan, maka *Continuance commitment* semakin tinggi karena kesempatan seorang karyawan untuk berpindah organisasi makin kecil. Meyer dan Allen (1993), juga menemukan bahwa kepuasan kerja berhubungan negatif dengan *Continuance commitment*, semakin tinggi kepuasan kerja, maka *Continuance commitment* akan semakin rendah.

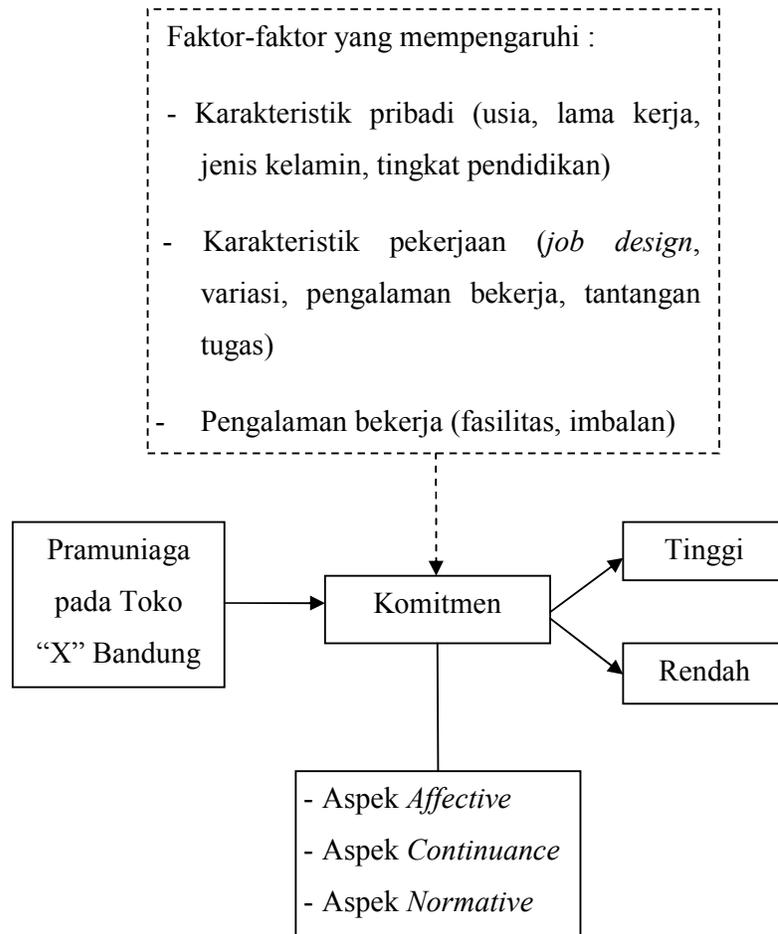
Selain itu ditemukan pula bahwa pengalaman kerja yang menyenangkan dan kepuasan kerja memiliki korelasi positif dengan *Normative commitment*. Semakin tinggi kepuasan kerja seorang karyawan

maka akan semakin tinggi pula *Normative commitment* karyawan tersebut. Karakteristik pekerjaan adalah tantangan dalam bekerja, yaitu sejauh mana pekerjaannya menunjukkan kreatifitas, membutuhkan tanggung jawab (Dorstein & Matalon, 1989, Meyer & Allen, 1997). Individu yang lebih tertantang dan menganggap pekerjaannya menarik akan memiliki komitmen yang lebih kuat. Ketidakjelasan peran atau kurangnya pengertian akan hak dan kewajibannya juga dapat mengurangi komitmen seseorang (Meyer & Allen, 1997). Selain itu, adanya konflik peran, perbedaan antara tuntutan pekerjaan dengan tuntutan fisik, harapan dan nilai-nilai pribadi juga dapat mengurangi komitmen seseorang pada organisasinya.

Sedangkan yang termasuk dalam pengalaman kerja adalah sejauh mana individu merasa dihargai dan dibutuhkan. Semakin seseorang merasa dihargai atau dibutuhkan maka komitmennya juga akan semakin kuat. Bagaimana persepsinya mengenai gaji atau imbalan ekstrinsik yang diterimanya selain gaji-gaji pokok seperti tunjangan-tunjangan, bonus, insentif dan pensiun. Imbalan ekstrinsik ini dapat menjadi rangsangan bagi individu untuk mempertahankan keanggotaannya (Meyer & Allen, 1997).

Tentunya pramuniaga di Toko “X” ini memiliki beberapa macam karakteristik seperti usia, lama bekerja, tingkat pendidikan, persepsi mengenai tugas dan pekerjaannya, tingkat otonomi, tantangan tugas, kejelasan peran dan hubungan dengan atasan maupun rekan kerja. Hal ini

tentunya akan mempengaruhi derajat komitmen pada pramuniaga yang bekerja di Toko “X”.



Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran

1.6 Asumsi

1. Setiap pramuniaga Toko "X" memiliki derajat komitmen yang berbeda-beda, namun yang diharapkan dapat sesuai dengan tujuan perusahaan yang diinginkan.
2. Pramuniaga Toko "X" dengan komitmen tinggi apabila mereka memiliki keinginan untuk menetap serta menyenangkan (*Affective commitment*), maka mereka tetap menginginkan berada di perusahaan karena jika tidak demikian, mereka akan mengalami kerugian (*Continuance commitment*) dan pada akhirnya mereka merasa bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan wajib bertahan pada perusahaannya (*Normative commitment*).
3. Pramuniaga Toko "X" dengan komitmen rendah apabila mereka tidak memiliki keinginan untuk menetap serta tidak menyenangkan menjadi anggota (*Affective commitment*), maka mereka tidak menginginkan berada di perusahaan, dengan demikian mereka tidak akan merasa mengalami kerugian (*Continuance commitment*) dan pada akhirnya mereka tidak merasa bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan tidak wajib bertahan pada perusahaannya (*Normative commitment*).