

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

AirAsia merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan penerbangan domestik dan luar negeri menawarkan produk mereka dengan keunggulan harga terjangkau. Dengan harga tiket pesawat yang relatif sangat murah diharapkan oleh AirAsia dapat menjadi pesaing bagi para perusahaan *airlines* pendahulunya maupun para *new entrance*. AirAsia menawarkan harga terjangkau serta berusaha mengoptimalkan pelayan dari para *flight attendant* yang dimilikinya.

Liang dan Hsieh (2007) menyatakan ;ayanan berkualitas tinggi dari *flight attendant* pada penumpang maskapai dianggap sebagai elemen utama untuk mencapai daya saing di pasar karena mereka menyediakan layanan pelanggan yang mewakili maskapai penerbangan, yang memberikan dampak besar pada kepuasan pelanggan dan niat pembelian kembali. Sejak pramugari memiliki kontak langsung dengan penumpang, sopan santun dan sikap emosional terhadap penumpang sangat membentuk persepsi penumpang tentang *image flight attendant*. Diantara tugas utama yang disebutkan dalam deskripsi pekerjaan pramugari, *flight attendant* dituntut untuk memiliki kriteria pribadi berupa jiwa pelayanan yang tinggi yang ditunjukkan dengan sikap yang ramah dalam profesionalitas kerja (Hur *et al.*, 2012).

Ibrahim *et al.*, (2004) menyatakan *performance* diartikan sebagai variabel yang menilai seberapa baik kinerja yang dihasilkan oleh karyawan atas pekerjaan. Dari penilaian kinerja yang dilakukan tersebut diharapkan organisasi dapat mengevaluasi anggota organisasi sehingga kemudian dapat diketahui tingkat kinerja anggota organisasi yang kemudian pihak yang mengevaluasi dapat mengambil keputusan guna meningkatkan kinerja anggota organisasi yang dievaluasi.

Allen dan Mayer (1990; 1991) dalam Yiing dan Bin Ahmad (2009) menyebutkan tiga komponen konseptual *organizational commitment* yaitu *normative organizational commitment*, *affective organizational commitment*, dan *continuance organizational commitment*. *Affective organizational commitment* menggambarkan keinginan individu untuk tinggal dengan organisasi tertentu dikarenakan adanya ikatan emosional, dan identifikasi dengan organisasi. Sedangkan *continuance organizational commitment* menggambarkan kebutuhan individu untuk tetap dengan organisasi dimana komitmen tersebut sering kali dikaitkan dengan biaya yang harus ditanggung apabila meninggalkan organisasi. Sebaliknya, *normative organizational commitment* mencerminkan perasaan seseorang dari kewajiban untuk mempertahankan keanggotaan dirinya dalam organisasi karena dia memiliki kepercayaan secara moral.

Dari penelitian *pre-observe* yang dilakukan pada 23-27 Juli 2013 dengan berinteraksi langsung dengan sekitar 20 *flight attendant* termasuk 5 *supervisor*. Hasil *sharing* beberapa *supervisor flight attendant* menyatakan beberapa hal berkaitan dengan komitmen yang dimiliki *flight attendant* terhadap AirAsia

Indonesia, antara lain seperti apakah para *flight attendant* betah tidaknya bekerja di AirAsia, mengenai suasana kerja, kesan yang dimiliki para *flight attendant* mengenai pekerjaan mereka di AirAsia, dan lain sebagainya yang tentu saja para *supervisor* menanyakan hal-hal tersebut secara tersirat dalam obrolan santai di waktu luang yang mereka miliki (*Supervisor flight attendant AirAsia Indonesia*, 2013). Kemudian saya mencoba menanyakan perihal komitmen para *flight attendant* yang dimiliki untuk AirAsia pada kesempatan saya berdiskusi dengan mereka dalam bahasa yang juga tidak terkesan melakukan interogasi. Hasil yang saya dapatkan cukup beragam, ada yang mengatakan cukup memiliki komitmen yang cukup tinggi ada yang biasa saja, hingga ada yang terkesan memiliki komitmen rendah. Berdasarkan hasil tersebut kemudian saya diputuskan untuk meneliti *job satisfaction* dan *performance* dikaitkan dengan *organizational commitment*.

Alasan mengapa dua jenis *organizational commitment* dipilih karena, peneliti ingin mengetahui seberapa besar tingkat *affective organizational commitment*, dan *continuance organizational commitment* yang dimiliki para *flight attendant* AirAsia Indonesia. Ketika *job satisfaction* para *flight attendant* dapat ditingkatkan, maka hal tersebut diharapkan dapat pula meningkatkan *affective organizational commitment*, dan *continuance organizational commitment* sehingga dapat meningkatkan *performance* para *flight attendant* sebagaimana harapan dari AirAsia Indonesia.

Alasan peneliti tidak menggunakan *normative organizational commitment* menjadi salah satu variabel intervening adalah karena sangat sulit mengukur

komitmen normatif pada suatu organisasi. Hal tersebut disebabkan komitmen organisasional normatif lebih banyak dialami oleh karyawan pada posisi tertentu saja. Alasan lain dikemukakan Wang *et al.*, (2010) bahwa komitmen normatif secara luas diakui sebagai dimensi penting pada *organizational commitment*, meskipun begitu, *normative organizational commitment* telah ditemukan (pengaruh yang menyatakan) bahwa *normative organizational commitment* berkaitan secara substansial dengan *affective organizational commitment* (Allen dan Meyer, 1990; Meyer dan Allen, 1997; Morrow, 1993). Dalam penelitian yang dilakukan Felfe *et al.*, (2008) menyebutkan secara khusus dalam penelitiannya tersebut bahwa tidak menemukan perbedaan yang signifikan antara *affective organizational commitment* dan *normative organizational commitment* sehingga komitmen normatif sering dikecualikan dari beberapa penelitian ketika membahas mengenai *organizational commitment*. Maka kemudian *affective organizational commitment* dan *continuance organizational commitment* yang lebih umum digunakan (Dunham *et al.*, 1994; Gautam *et al.*, 2004).

Seorang karyawan memiliki *organizational commitment* berkenaan dengan apakah mereka “ingin” terus bekerja di perusahaan karena adanya keterikatan secara emosional dengan keberlangsungan perusahaan. Hal tersebut tercermin sebagai *affective organizational commitment*. Disisi lain, komitmen dari seorang karyawan kepada perusahaan dapat pula berupa karena adanya alasan “keterpaksaan” yang dirasakan oleh karyawan karena apabila karyawan tersebut meninggalkan perusahaan maka ia akan merasa rugi. Komitmen tersebut merupakan pengertian sederhana dari *continuance organizational commitment*.

Ketika beberapa penelitian telah menunjukkan hasil penelitian mereka berkenaan dengan *job satisfaction* dan *organizational commitment* sebagaimana Curry *et al.*, (1986) dalam Kwantes (2009) menyatakan bahwa *job satisfaction* memberikan pengaruh yang cukup besar pada *organizational commitment* karyawan. Maka selanjutnya hal yang menjadi perlu untuk dibahas adalah pengaruh antara *job satisfaction* pada *performance* yang masih membuka banyak pertanyaan karena Crossman *et al.*, (2003) menemukan banyak penelitian dengan hasil pengaruh lemah antara *job satisfaction* pada *performance*. Eeusk *et al.*, (1980) menyatakan tidak dapat diasumsikan bahwa tingkat kepuasan kerja yang tinggi menyebabkan kinerja tinggi, atau bahwa karyawan berkinerja tinggi karena mereka merasa puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan karena sebab dan akibatnya masih tidak jelas. Pengaruh yang perlu dianalisis selanjutnya adalah pengaruh mengenai pengaruh antara *organizational commitment* dengan *job performance*, Luthans (2005:217) berpendapat komitmen organisasional sebagai sebuah sikap mengenai loyalitas pekerja kepada organisasi dan merupakan suatu proses terus menerus dimana dengan proses ini para anggota organisasi dapat mengungkapkan perhatian dan keberhasilan anggota organisasi terhadap organisasi tersebut akibat dari kinerja yang dihasilkan oleh anggota organisasi, serta bagi kesejahteraan selanjutnya.

Berdasarkan pertimbangan atas variabel yang ditentukan oleh peneliti yang menggambarkan kekuatan pengaruh teori variabel *performance*, *affective organizational commitment*, *continuance organizational commitment* dan *job satisfaction* maka penelitian ini memutuskan akan mengkaji Pengaruh *Job*

*Satisfaction terhadap Performance dari Flight Attendant di AirAsia Indonesia dengan intervening Affective Organizational Commitment dan Continuance Organizational Commitment.*

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan teori yang telah dipaparkan oleh peneliti maka penelitian ini akan menitikberatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Job Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Performance flight attendant* di AirAsia Indonesia?
2. Apakah *Job Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Affective Organizational Commitment flight attendant* di AirAsia Indonesia?
3. Apakah *Job Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Continuance Organizational Commitment flight attendant* di AirAsia Indonesia?
4. Apakah *Affective Organizational Commitment* berpengaruh signifikan terhadap *Performance flight attendant* di AirAsia Indonesia?
5. Apakah *Continuance Organizational Commitment* berpengaruh signifikan terhadap *Performance flight attendant* di AirAsia Indonesia?
6. Apakah *Job Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Performance flight attendant* di AirAsia Indonesia melalui *Affective Organizational Commitment*?
7. Apakah *Job Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Performance flight attendant* di AirAsia Indonesia melalui *Continuance Organizational Commitment*?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis:

1. Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Performance flight attendant* di AirAsia Indonesia.
2. Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Affective Organizational Commitment flight attendant* di AirAsia Indonesia.
3. Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Continuance Organizational Commitment flight attendant* di AirAsia Indonesia.
4. Pengaruh *Affective Organizational Commitment* terhadap *Performance flight attendant* di AirAsia Indonesia.
5. Pengaruh *Continuance Organizational Commitment* terhadap *Performance flight attendant* di AirAsia Indonesia.
6. Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Performance flight attendant* di AirAsia Indonesia melalui *Affective Organizational Commitment*.
7. Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Performance flight attendant* di AirAsia Indonesia melalui *Continuance Organizational Commitment*.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberi gambaran informasi dan masukan secara detail kepada pihak manajemen sehingga dapat dijadikan pedoman dan pertimbangan baru, terutama bagi *Human Resources Departement (HRD)* pada AirAsia domestik Indonesia berkenaan dengan upaya meningkatkan *job satisfaction, organizational commitment, dan performance* para *flight attendant*.

2. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat membantu manajemen perusahaan dalam mengambil keputusan dalam menentukan strategi terbaik dalam upaya peningkatan kinerja *flight attendant* AirAsia.

### 1.5. Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan proposal skripsi ini dibagi dalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Bagian ini berisi latar belakang yang secara garis besar memuat hal-hal yang mengantarkan pada pokok permasalahan, rumusan masalah yang menjadi dasar dilakukannya penelitian, tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini, dan manfaat yang diharapkan, serta sistematika penulisan skripsi.

#### BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Bagian ini berisi tentang konsep-konsep dan teori-teori yang berpengaruh dengan permasalahan yang dirumuskan yaitu tentang *performance* dari *flight attendant* dikaitkan dengan *job satisfaction* dan *organizational commitment* yang terdiri dari *affective commitment* dan *continuance commitment* dari masing-masing *flight attendant*. Uraian tentang konsep dan teori ini diperoleh melalui studi kepustakaan dari buku, dan jurnal.

#### BAB III : METODE PENELITIAN

Bagian ini akan menguraikan tentang pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis, populasi, jumlah, dan teknik sampel yang digunakan



peneliti, identifikasi variabel, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data dan teknis analisis yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah.

#### BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan meliputi gambaran umum perusahaan, deskripsi karakteristik responden, deskripsi hasil jawaban responden, evaluasi *outer model*, dan evaluasi *inner model*. Evaluasi *outer model* meliputi pengujian validitas dan reliabilitas variabel. Evaluasi *inner model* meliputi hasil pengujian model dan hipotesis.

#### BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisi simpulan dan saran yang diperoleh berdasarkan hasil pengujian variabel-variabel dalam penelitian.