

## EVALUASI KONTRIBUSI KOMITMEN TERHADAP KINERJA EKSEKUTIF “SHOWCASE” DENGAN METODE BENCHMARKING

Reagan Setiawan  
Fakultas Manajemen dan Bisnis, Universitas Ciputra  
Email: leonardusreagan@gmail.com

**Abstract:** *The purpose of this research is to determine the contribution of the executives' commitments to “Showcase” towards the performance of the company with benchmarking method. In doing so, the company can minimize potential future problems when establishing new companies. The informants in this research are the executives of Showcase, business partners who sell the company's goods, and an expert in human resource management. The data collection process in this research is performed using semi-structured interview by elaborating on the interview questions to gain thorough data. The conclusion of this research is based on the commitment indicators, which include work enthusiasm, work responsibility, loyalty, self-competence, self-improvement motivation, and adaptability to change. Based on the indicators, it can be said that commitment affects performance in general and individual performance in particular. Therefore, it is important for the company to improve the commitments and implement a clear working system for employees to meet the company's objectives.*

**Keywords:** *Commitment, Performance, Contribution, Benchmarking*

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kontribusi komitmen terhadap kinerja eksekutif “Showcase” dengan metode *benchmarking*. Hal itu dimaksudkan agar nantinya ketika memulai usaha baru permasalahan komitmen yang saat ini terjadi dapat dihilangkan atau diminimalisir. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah eksekutif dari “Showcase”, rekan usaha dari “Showcase” untuk menjual barang, dan ahli di bidang sumber daya manusia. Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara semi struktur yaitu pertanyaan yang diajukan menyesuaikan dengan apa yang terjadi ketika wawancara. Dimaksudkan untuk memperoleh hasil informasi secara mendalam. Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan indikator komitmen yang ada yaitu kepedulian terhadap pekerjaan, rasa tanggung jawab atas pekerjaan, loyalitas, kompetensi diri, rasa ingin meningkatkan kapasitas diri, dan tingkat kecepatan menghadapi perubahan yang ada. Dari hasil indikator tadi bahwa komitmen itu berkontribusi terhadap kinerja. Komitmen berkontribusi besar terhadap kinerja orang. Oleh karena itu masalah komitmen itu perlu diperbaiki dan yang tidak kalah penting adalah menerapkan sistem kerja yang jelas agar karyawan dapat bekerja sesuai dengan apa yang kita harapkan hasilnya.

**Kata Kunci:** Komitmen, Kinerja, Kontribusi, *Benchmarking*

### PENDAHULUAN

Semakin meningkatnya perekonomian dalam negeri, dapat menjadi penyebab semakin meningkatnya kebutuhan yang dimiliki oleh masyarakat. Untuk dapat memenuhi kebutuhannya, masyarakat harus bekerja sementara ketersediaan lapangan kerja sangat terbatas. Hal itu menjadi motivasi dari sebagian besar orang untuk

mendirikan sebuah usaha. Dalam membangun atau menjalankan usaha dibutuhkan komitmen baik dari pemilik usaha maupun dari karyawan yang bekerja dalam usaha tersebut

Menurut Blumenthal (2013) dalam situs forbes menyatakan bahwa usaha rintisan merupakan sebuah usaha yang dibentuk untuk menyelesaikan masalah dimana solusi yang ada belum jelas dan kesuksesan bukan sebuah jaminan. Dalam memulai usaha maka harus konsisten untuk mengembangkan usaha sesuai komitmen. Komitmen dan kinerja individu memiliki keterkaitan satu sama lain. Kaitannya adalah ketika memulai usaha tentunya diperlukan sebuah komitmen baik itu komitmen individu maupun komitmen bersama.. Sebab dari hasil kinerja individu tersebut dapat dilihat apakah selama ini sudah melakukan pekerjaan sesuai dengan komitmen individu tersebut.

Produk Showcase pada awalnya merupakan *sling bag* dengan bahan dasar kulit sapi asli. Ketika produksi berikutnya produk yang di buat adalah tas laptop dengan bahan dasar denim. Berubahnya jenis produk yang diproduksi dikarenakan evaluasi penjualan yang dilakukan menunjukkan produk *sling bag* berbahan dasar kulit asli kurang laku di pasaran sebab ternyata target pasar kurang tepat sasaran. Pada produksi berikutnya dibuat tas laptop dengan bahan dasar parasut yaitu dimaksudkan agar produk tetap terlihat menarik namun tetap tidak menghilangkan fungsi memberikan proteksi terhadap barang bawaan.

Pada saat terjadi perubahan model tas yang akan diproduksi timbul masalah dikarenakan ada bagian yang belum dibicarakan satu sama lain. Sehingga hal itu menimbulkan perbedaan pendapat satu sama lain dan memunculkan rasa kurang yakin terhadap produk baru tersebut. Hal itu merupakan salah satu penyebab komitmen individu yang memudar.

Komitmen awalnya bahwa apabila pada saatnya melakukan bagian tugasnya ada individu yang tidak bisa memenuhinya maka anggota lain wajib melakukan backup untuk menjalankan tugas itu. Namun seiring berjalannya usaha komitmen itu memudar dengan adanya salah satu anggota dari Showcase yang merasa bahwa dirinya yang bekerja paling banyak. Masalah tersebut muncul seiring berjalannya usaha. Masalah tersebut menimbulkan keresahan. Keresahan itu menimbulkan hubungan masing-masing individu dalam “Showcase” menjadi kurang harmonis.

Seharusnya masing-masing individu tersebut tetap berpegang teguh pada komitmen individu sesuai pembagian tugas masing-masing di awal memulai usaha. Bukan malah komitmen tersebut memudar dikarenakan adanya suatu masalah, maka diperlukanlah evaluasi masing-masing individu apakah selama ini kinerjanya sudah sesuai dengan komitmen di awal yang dijelaskan dalam pembagian tugas masing-masing.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi kontribusi komitmen terhadap kinerja eksekutif “Showcase” dengan metode Benchmarking. Benchmarking dilakukan dengan tujuan mencari solusi atas masalah yang selama ini terjadi di usaha “Showcase”.

## LANDASAN TEORI

Penelitian dilakukan oleh Hajdukova *et al.* (2014) bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan dengan faktor yang dipilih dalam penelitian kepuasan kerja. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner dan pengolahan data menggunakan metode statistik. Penelitian difokuskan untuk mengverifikasi keabsahan dari teori sumber daya manusia di Slovakia. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu atmosfer kerja dan tim kerja yang baik. Keterkaitan dengan penelitian ini adalah hasil penelitian menunjukkan terdapat faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang.

Penelitian dilakukan oleh Yasa dan Utama (2014) bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yang diperoleh melalui cara wawancara dan penyebaran kuesioner. Hasil dari penelitian ini adalah kompensasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja. Keterkaitan dengan penelitian ini adalah hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa lingkungan kerja akan berpengaruh pada kinerja.

Penelitian dilakukan oleh Colomeischi (2014) bertujuan untuk mengetahui keterkaitan antara kecerdasan emosional, kestabilan tingkat emosi dengan kepuasan kerja. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel dengan mengambil subjek guru dengan berbagai macam tingkat usia yang berada baik di perkotaan maupun pedesaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat sebuah hubungan antara tingkat kehidupan emosional dengan kepuasan kerja. Keterkaitan dengan penelitian ini adalah terdapatnya sebuah keterkaitan antara kestabilan tingkat emosi dengan kinerja seseorang.

Penelitian dilakukan oleh Faustyna (2014) bertujuan untuk Mengetahui pengaruh kompetensi dan komitmen pada tugas terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini mengambil populasi sebanyak 176 orang

karyawan Hotel Dharma Deli Medan dengan sampel karyawan sebanyak 32 orang dari bagian operasional yang langsung tatap muka dengan tamu yang diambil secara proporsional. Hasil dari penelitian ini adalah kompetensi dan komitmen pada tugas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Keterkaitan dengan penelitian ini adalah menunjukkan bahwa adanya pengaruh komitmen terhadap kinerja.

Penelitian dilakukan oleh Aniwati (2014) bertujuan untuk mengetahui evaluasi kinerja pegawai pelayanan publik di kantor kecamatan Busang Sanggata Kabupaten Kutai Timur. Hasil dari penelitian ini adalah kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Busang Sanggata Kabupaten Kutai Timur belum maksimal dimana terlihat dari hasil kerja pegawai, kemampuan pegawai menyelesaikan kerja, dan kualitas pekerjaan masih belum maksimal. Kaitan dengan penelitian ini adalah kinerja dapat diukur dari berbagai faktor antara lain kualitas pekerjaan, kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, dan hasil kerja pegawai apakah sudah memenuhi target yang ditentukan.

Menurut Amir (2015) definisi kinerja adalah sesuatu yang ditampilkan oleh seseorang atau proses yang berkaitan dengan tugas kerja yang ditetapkan. Menurut Mangkunegaran (2000) dalam Faustina (2014) kinerja itu sendiri dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu: (1). Faktor kemampuan yang terdiri 2 macam yaitu faktor IQ (kemampuan potensi) dan faktor pendidikan; (2). Faktor komitmen. Komitmen sendiri merupakan salah satu hal yang menggerakkan karyawan untuk mencapai suatu hasil kerja.

Menurut Anwar dalam Faustina (2014) ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur sebuah kinerja yaitu: (1). Kuantitas kerja yaitu pengukuran kinerja dilihat dari jumlah hasil kerja yang dicapai dalam waktu yang telah ditentukan; (2). Kualitas kerja yaitu hasil kinerja diukur dari kualitas kerja yang dihasilkan; (3). Tingkat keandalan yaitu seberapa besar tingkat seorang individu dapat dipercaya untuk menjalankan tugas; (4) Sikap yaitu bagaimana sikap seorang dalam menjalankan aktivitasnya.

Menurut Nawawi dan Martini dalam Nellitawati (2008) dalam Faustina (2014) pengertian komitmen merupakan perjanjian dengan diri sendiri untuk melakukan atau tidak melakukan suatu kegiatan. Menurut Argyris *et al.* (2002) dalam Faustina (2014) komitmen itu sendiri terbagi menjadi 2 bagian yaitu komitmen internal dan komitmen eksternal. Komitmen internal sendiri komitmen yang berasal dari individu itu sendiri untuk menyelesaikan tugas sesuai tanggung jawabnya. Sedangkan komitmen eksternal merupakan komitmen yang terbentuk di dalam lingkungan kerja. Indikator komitmen sendiri menurut Faustina (2014) yaitu sebagai berikut: (1). Kepedulian terhadap pekerjaan; (2). Rasa tanggung jawab yang dimiliki; (3). Loyalitas; (4). Semangat untuk meningkatkan kapasitas diri; (5). Kompetensi diri; (6). Seberapa cepat menghadapi perubahan yang ada. Menurut Faustina (2014) terdapat 3 dimensi dari komitmen itu yaitu: (1). Komitmen afektif adalah perasaan emosional terhadap organisasi dan keyakinan dalam nilai-nilainya; (2). Komitmen berkelanjutan adalah nilai ekonomi yang dirasa ketika bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut; (3). Komitmen normatif adalah kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan moral atau etis.

Menurut Dessler dalam Sutanto dan Gunawan (2013) mengatakan bahwa strategi untuk meningkatkan komitmen dapat dilakukan pendekatan “Roda Komitmen” sebagai berikut: (1). Lingkaran inti yaitu membangun komitmen dengan mengutamakan nilai kemanusiaan. Dengan cara memahami apa yang diinginkan atau motivasi karyawan masuk dalam perusahaan; (2). Lingkaran lapis 2 yaitu menunjukkan prioritas yang akan dilakukan perusahaan untuk mewujudkan komitmen organisasional perusahaan. Dilakukan dengan cara menentukan cara komunikasi yang sesuai agar kinerja perusahaan dapat tercapai, menyeleraskan kepentingan individu dan kepentingan perusahaan, dan perusahaan harus menetapkan visi dan misi yang ditetapkan sebagai pegangan bersama; (3). Lingkaran lapis 3 yaitu mempekerjakan individu yang kerja di perusahaan tidak hanya berdasar ketrampilan namun juga harus mempertimbangkan aspek nilai dan sikap, memberikan jaminan keselamatan dan kesehatan, jaminan karier jelas, jaminan hari tua serta memberikan imbalan yang sebanding dengan kinerja yang dihasilkan; (4). Lingkaran lapis 4 yaitu perusahaan harus meyakinkan semua individu dalam organisasi punya kesempatan sama untuk berkembang.

Menurut Bangun (2012) penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Pemimpin dalam suatu proyek harus melakukan evaluasi masing-masing individu untuk mengerti seberapa besar kontribusi tiap individu untuk keberhasilan dari project (Ahmed *et al.*, 2013)

Terkadang dalam melakukan evaluasi seorang leader dalam project biasanya bersifat subjektif dan data yang akan digunakan untuk melakukan evaluasi juga tidak lengkap (Ahmed *et al.*, 2013). Salah satu pihak yang dapat melakukan penilaian kinerja karyawan adalah atasan langsung sebab atasan itu bertindak sebagai

pemimpin pemberi tugas, memberi pengarahan, mengawasi dan mengevaluasi hasil pekerjaan, dan punya informasi mengenai kinerja karyawannya (Suparyadi, 2015:316)

*Benchmarking* merupakan hal umum yang sering diterapkan dalam dunia usaha. Menurut Sarjono (2014) *benchmarking* dalam dunia usaha merupakan proses membandingkan produk, jasa atau praktik suatu organisasi terhadap kompetitor untuk menentukan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tingkat kinerja yang tinggi.

Menurut Pawitra (1994) dalam Albar *et al.* (2014) menyatakan bahwa ada 4 asas dari *benchmarking* yaitu: (1). *Benchmarking* merupakan cara untuk mengetahui mengapa suatu perusahaan yang memimpin dalam suatu industri dapat melaksanakan tugas-tugasnya secara lebih baik dibanding kompetitor; (2). Fokus dari kegiatan *benchmarking* adalah pada kegiatan terbaik pada perusahaan lainnya; (3). Kegiatan *benchmarking* perlu keterlibatan dari semua pihak yang berkepentingan, pemilihan yang tepat tentang apa yang akan dibandingkan, pemahaman dari organisasi, pemilihan mitra yang cocok; (3). Kemampuan untuk melaksanakan apa yang ditemukan dalam praktik bisnis.

## METODOLOGI PENELITIAN

Subjek dalam penelitian ini adalah; (1). Pemilik dari usaha “Showcase”, dimana subjek ini dipilih berdasarkan keterlibatan dalam menjalani usaha dan pengalaman dalam menghadapi masalah yang ada; (2). Pakar bidang Human Resources yang dipilih berdasarkan pengetahuan dan pengalaman di bidang Human Resources; (3). Pengusaha yang menjadi rekan dari “Showcase” dalam menjual barang yaitu Toko Buku Gading Murni dan Toko Buku Uranus yang terletak di wilayah Surabaya.

Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara semi terstruktur. Hal itu dimaksudkan agar dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam dengan memperhatikan kondisi yang terjadi ketika proses wawancara. Teknik analisis data yang digunakan yaitu metode triangulasi sumber data dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari indikator tingkat kepedulian, rasa tanggung jawab, loyalitas, kompetensi diri, semangat untuk meningkatkan kapasitas diri, dan kecepatan menghadapi perubahan yang ada itu merupakan satu kesatuan yang menggambarkan komitmen dan 6 tingkat indikator tersebut tentunya akan berkaitan dengan kinerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang ada dalam “Showcase” memiliki tingkat komitmen yang kurang baik. Hal itu ditunjukkan dengan kurang pedulinya eksekutif terhadap pekerjaan, kurang tanggung jawab terhadap pekerjaan, kurang loyal terhadap pekerjaan, semangat untuk belajar yang hanya muncul di awal, kompetensi diri yang tidak baik, serta tingkat kecepatan menghadapi perubahan yang ada dalam level biasa. Semua itu berimbas pada kinerja “Showcase” yang menunjukkan hasil buruk sebab tingkat komitmen yang tidak baik itu juga.

Tingkat kepedulian terhadap pekerjaan dikatakan kurang sebab hanya peduli pada pekerjaan sendiri tidak peduli pada pekerjaan eksekutif lain. Tingkat tanggung jawab dikatakan kurang sebab cenderung akan melemparkan tanggung jawab ke eksekutif lain ketika terjadi masalah. Tingkat loyalitas dikatakan kurang sebab jika terjadi masalah maka pekerjaan yang sedang dikerjakan akan terbengkalai. Tingkat kompetensi dikatakan tidak baik sebab tidak ada prestasi atau hasil kerja yang menonjol dari masing-masing eksekutif serta tingkat tingkat kecepatan menghadapi perubahan yang ada dikatakan biasa sebab terkadang bisa sangat responsif namun terkadang juga lamban dalam merespon.

Dari sana dapat dipelajari bahwa kinerja itu sangat dipengaruhi komitmen. Menurut Mangkunegaran dalam Faustina (2014) kinerja itu sendiri dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu; (1) Faktor kemampuan yang terdiri 2 macam yaitu faktor IQ (kemampuan potensi) dan faktor pendidikan. (2). Faktor komitmen. Komitmen sendiri merupakan salah satu hal yang menggerakkan karyawan untuk mencapai suatu hasil kerja.

Sehingga yang menjadi fokus untuk perbaikan adalah masalah komitmen. Menurut Argyris *et al.* dalam Faustina (2014) komitmen itu sendiri terbagi menjadi 2 bagian yaitu komitmen internal dan komitmen eksternal. Komitmen internal sendiri komitmen yang berasal dari individu itu sendiri untuk menyelesaikan tugas sesuai

tanggung jawabnya. Sedangkan komitmen eksternal merupakan komitmen yang terbentuk di dalam lingkungan kerja.

Menurut salah satu narasumber, komitmen seseorang saat ini tidak berasal dari diri mereka sendiri namun cenderung terbentuk dari lingkungan eksternal. Sebab jaman sekarang susah menemukan orang yang benar-benar berkomitmen terhadap pekerjaan.

Kepedulian terhadap pekerjaan dari Eksekutif “Showcase” masih kurang sebab tiap Eksekutif “Showcase” hanya peduli terhadap pekerjaannya sendiri dan kurang peduli pada pekerjaan eksekutif lain.

*“Rasa kepedulian terhadap pekerjaan, ya masing-masing Eksekutif itu peduli sama pekerjaannya masing-masing sih. Tapi untuk pekerjaan eksekutif lain, saya rasa mereka kurang peduli sama pekerjaan partnernya yang lain.”* (M, M-3, 37, ES-2)

Indikator tanggung jawab dikatakan baik ketika tiap individu selalu berusaha menyelesaikan tiap pekerjaan yang diberikan. Rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh tiap individu Eksekutif “Showcase” masih kurang dan hal itu disebabkan oleh berbagai macam sebab dan baru mulai membaik sejak proyek EP dibimbing oleh Bu Helena yang selalu disiplin.

*“Biasa aja sih, kalau rasa tanggung jawabnya. Mungkin kita agak beruntung gara-gara kena Bu Helena di dua semester terakhir, jadi kita agak kerja keras.”* (L, L-4, 57, ES-1)

Tingkat Loyalitas dari tiap Eksekutif “Showcase” sebenarnya sudah dapat dikatakan cukup baik namun terkadang menjadi sangat kurang sebab terkadang ketika terjadi masalah maka pekerjaan yang dikerjakan akan terbengkalai.

*“Loyalitas itu, kalau menurut saya sih.. Kalau di sini kan, dapat menyelesaikan pekerjaan dalam kondisi apa pun. Kalau menurut saya, secara definisi yang seperti itu, berarti loyalitasnya masih kurang sih.”* (M, M-5, 90, ES-2)

Rasa untuk ingin selalu belajar dari Eksekutif “Showcase” kurang maksimal sebab individu dalam “Showcase” cenderung hanya mau belajar ketika memulai hal baru, lalu setelah itu cenderung merasa puas dengan apa yang dihasilkan. Sehingga semangat untuk tingkatkan kapasitas diri masih jauh dari maksimal.

*“Kalau menurutku, kurang ya. Jadi, waktu kita berhenti buat eksplor tas-tas baru seperti apa, isinya seperti apa, bahannya seperti apa, bukan cuman ngandalin satu orang aja. Tapi semua tim itu juga ikut belajar. Nah, sing aku lihat di “Showcase” ini, mungkin kurang mau belajar; merasa cukup, “aku udah menghasilkan uang kok!” Cukup di sini. Akhirnya kita kalah sama kompetitor yang terus eksplor.”* (L, L-5, 84, ES-1)

Eksekutif dari “Showcase” memiliki tingkat kompetensi yang biasa saja sebab tidak ada individu yang memiliki presetasi kerja yang menonjol.

*“Nah, kompetensi diri ini, kalau menurut saya, masih kurang ya. Karena tidak ada satu pun anggota Showcase yang memiliki prestasi kerja yang di atas rata-rata. Masih rata-rata lah, kalau menurut saya. Jadi, ‘cukup’ saja, tapi tidak ada yang istimewa—secara kompetensi loh ya.”* (M, M-8, 156, ES-2)

Eksekutif “Showcase” dalam hal ini memiliki tingkat kesiapan yang cukup baik namun terkadang karena terlalu cepat merespon perubahan yang ada sehingga kurang mempertimbangkan hal lain yang berkaitan.

*“Kalau menurut saya, dalam menghadapi masalah yang ada ini, tingkat kecepatan ini cukup cepat ya. Jadi, anggota Showcase ini cukup cepat bertindak dan cukup tanggap dalam bereaksi terhadap masalah-masalah yang ada. Cuman, mungkin reaksinya itu kurang berkualitas atau gimana. Tapi secara kecepatan, mereka itu cepat tanggap. Jadi mereka tanggap kalau ada perubahan terhadap produk, perubahan apa, cepat sekali tanggap, cepat sekali bereaksi. Itu sih kalau menurut saya.”* (M, M-10, 198, ES-2)

Dari indikator komitmen yang ada yang menurut peneliti paling penting dalam mempengaruhi kinerja adalah rasa tanggung jawab yang dimiliki. Hal itu dikatakan penting sebab jika seseorang itu tidak bertanggung jawab maka apapun hasil kerja yang dilakukan tidak akan baik dan cara kerja yang dilakukan akan cenderung asal-asalan.

Penelitian oleh Faustyna (2014) juga menyatakan bahwa kompetensi dan komitmen pada tugas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian dapat dikatakan bahwa komitmen itu akan berkontribusi pada kinerja. Namun dalam perjalanan sebuah usaha terkadang komitmen itu akan sedikit memudar oleh karena berbagai hal. Agar tidak berdampak besar terhadap kinerja maka komitmen yang memudar itu perlu diperbaiki sesegera mungkin.

Berdasarkan penelitian yang ada masalah komitmen itu berdampak besar terhadap kinerja seseorang. Sebab jika seseorang itu tidak memiliki komitmen kerja maka kinerja orang itu yang buruk. Perubahan perilaku komitmen dapat dimulai dengan meningkatkan kepedulian terhadap pekerjaan sebab jika tidak peduli maka hasil yang ada tidak akan maksimal. Hal berikutnya yang perlu diubah adalah seseorang perlu untuk lebih bertanggung jawab atas pekerjaan yang ada. Hal yang ketiga adalah perlunya meningkatkan loyalitas agar kita dapat berusaha menyelesaikan pekerjaan apapun kondisinya. Semangat untuk meningkatkan kapasitas diri juga perlu ditingkatkan agar kita semakin mahir dalam mengerjakan bidang yang kita pegang. Hal berikutnya adalah perlunya meningkatkan kompetensi diri sebab jika orang memiliki prestasi kerja baik maka orang itu tentu memiliki komitmen kerja yang baik. Hal berikutnya yang perlu dilakukan adalah meningkatkan tingkat kesiapan menghadapi perubahan yang ada.

Untuk melakukan perbaikan terhadap masalah itu dilakukan proses *benchmarking* dengan tujuan mempelajari apa yang sebaiknya diperlukan agar masalah komitmen yang ada dapat diminimalisir atau dihilangkan. Proses *benchmarking* yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan membandingkan sistem kerja yang ada di "Showcase" dengan sistem kerja dari perusahaan yang telah baik sistemnya dalam hal ini yaitu Toko Buku Gading Murni dan Toko Buku Uranus. Dari sana diperoleh bahwa sistem kerja yang baik itu sangat penting sebab jika tidak ada sistem kerja yang baik maka perusahaan tidak akan berjalan dengan baik dan akan timbul banyak permasalahan.

## KESIMPULAN

Masalah komitmen merupakan masalah yang sangat vital pengaruhnya terhadap kinerja seseorang. Dari penelitian dapat disimpulkan tingkat komitmen pada "Showcase" dikatakan tidak baik dan berikut adalah rincian sesuai indikator: (1). Kepedulian terhadap pekerjaan pada "Showcase" tiap eksekutif yang ada cenderung hanya peduli pada pekerjaan masing-masing namun kurang memiliki kepedulian terhadap pekerjaan eksekutif lain. Padahal jika pekerjaan eksekutif tersebut ada yang tidak terselesaikan akan berpengaruh terhadap kinerja; (2). Rasa tanggung jawab yang dimiliki dari masing-masing eksekutif "Showcase" masih kurang sebab terkadang jika terjadi masalah akan cenderung melemparkan masalah itu kepada orang lain; (3). Loyalitas yang ada pada eksekutif "Showcase" masih kurang baik sebab jika sedang terjadi masalah maka pekerjaan yang ada akan cenderung terbengkalai; (4). Kompetensi diri dari eksekutif "Showcase" masih kurang baik sebab disana tidak ada sebuah prestasi kerja yang menonjol lebih baik satu sama lain; (5). Semangat untuk meningkatkan kapasitas diri dari eksekutif "Showcase" masih kurang baik, hal ini disebabkan bahwa para eksekutif hanya cenderung mau belajar ketika akan memulai sesuatu namun setelah sesuatu itu berjalan maka cenderung tidak mau belajar karena sudah merasa puas dengan apa yang ada; (6). Tingkat kecepatan menghadapi perubahan yang ada: tingkat kesiapan menghadapi perubahan yang ada dari eksekutif "Showcase" sudah cukup baik. Misalnya jika ada masalah langsung dibicarakan satu sama lain. Namun terkadang reaksi terhadap perubahan yang ada itu reaksi yang cepat namun kurang baik karena kurang mempertimbangkan faktor lain.

Berikut merupakan saran untuk mengatasi persoalan komitmen: (1). Mengatasi konflik internal yang menyebabkan komitmen memudar dengan mencari penyebabnya dan mencari solusi dengan cara duduk bersama untuk meeting dan membahas mengenai hal tersebut; (2). Untuk meningkatkan komitmen yang memudar dapat diberikan treatment-treatment seperti pemberian motivasi dan tentunya mengingatkan mengenai visi dan misi awal membangun usaha agar dapat kembali pada tingkat komitmen semula; (3). Perlunya dibuat standar kerja yang jelas yang isinya mengatur standar seperti apa yang diharapkan dalam bekerja. Baik itu standar hasil kerja maupun standar dalam proses mengerjakan sesuatu tersebut. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menemukan standar kerja yang baik. Sebab dalam penelitian ini hanya ditemukan pentingnya standar kerja. Oleh karena itu perlu digali lebih lanjut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amir, D. M. (2015). *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Aniwati. (2014). Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Busang Sanggata Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 1852-1865.
- Bungin, P. B. (2014). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.

- Colomeischi, A. A. (2014). Emotional Life as Influence on Work Satisfaction. *WCPCG*, 350-354.
- Faustyna. (2014). Pengaruh Kompensasi dan Komitmen Pada Tugas Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Dharma Deli Medan. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 49-63.
- Firman Bani Albar, A. W. (2014). Desain Strategi Pengembangan UKM dengan Kombinasi Metode Benchmarking dan Blue Ocean Strategi. *Seminar Nasional*, 555-562.
- Hajdukova, A., Klementova, J., & Jr, J. K. (2014). The Job Satisfaction as a regulator of the working behaviour. *2nd Global Conference on Psychology Researches*, 471-476.
- Sarjono, B. (2014). Total Benchmarking Sebagai Alat Menilai Kewajaran Laporan Keuangan dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Akuntansi*, 1-16.
- Sugiyono, P. D. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Jakarta: Alfabeta.
- Suparyadi, S. M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Bangun, Wilson, S. M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Yasa, I. P., & Utama, I. W. (2014). Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Karma Jimbaran. 609-623.