

LAPORAN AKHIR PENELITIAN



**PENGARUH KEPUASAN DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN HOTEL**

TIM PENGUSUL:

Dra AMBAR KUSUMA ASTUTI, M.Si. (NIDN : 0524026801)

Dra AGUSTINI DYAH RESPATI, MBA. (NIDN : 0503086101)

Penelitian dibiayai oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat

Nomor: 056/D.01/LPPM/2019

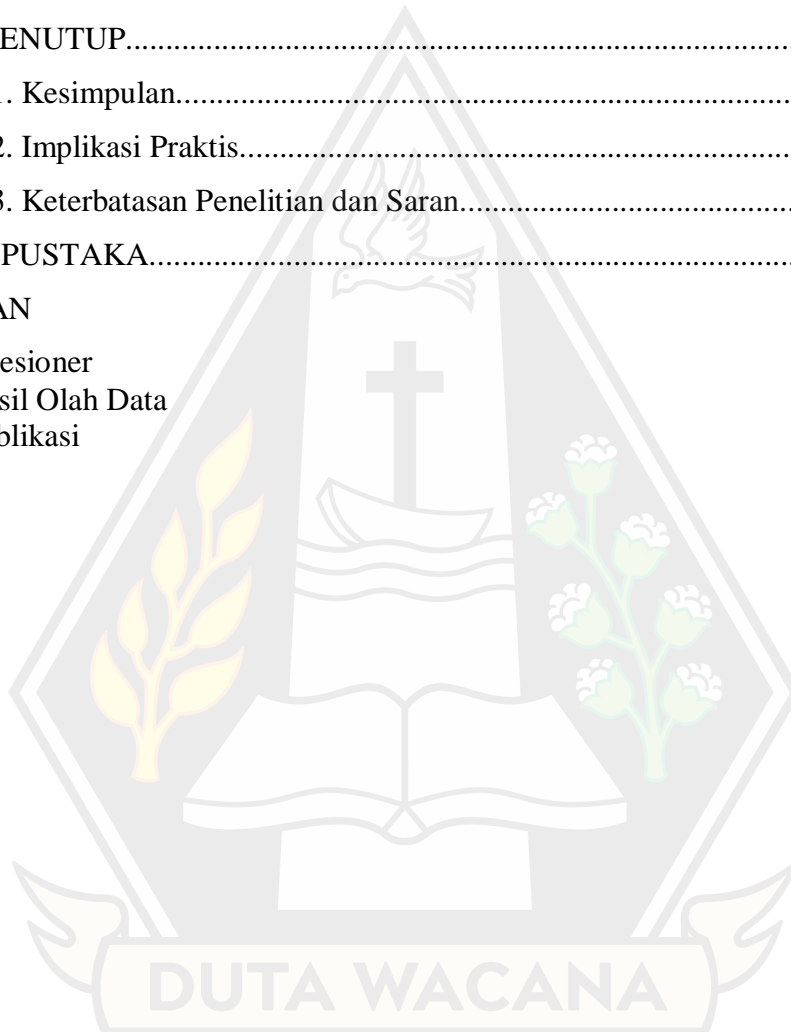
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

2019

DAFTAR ISI

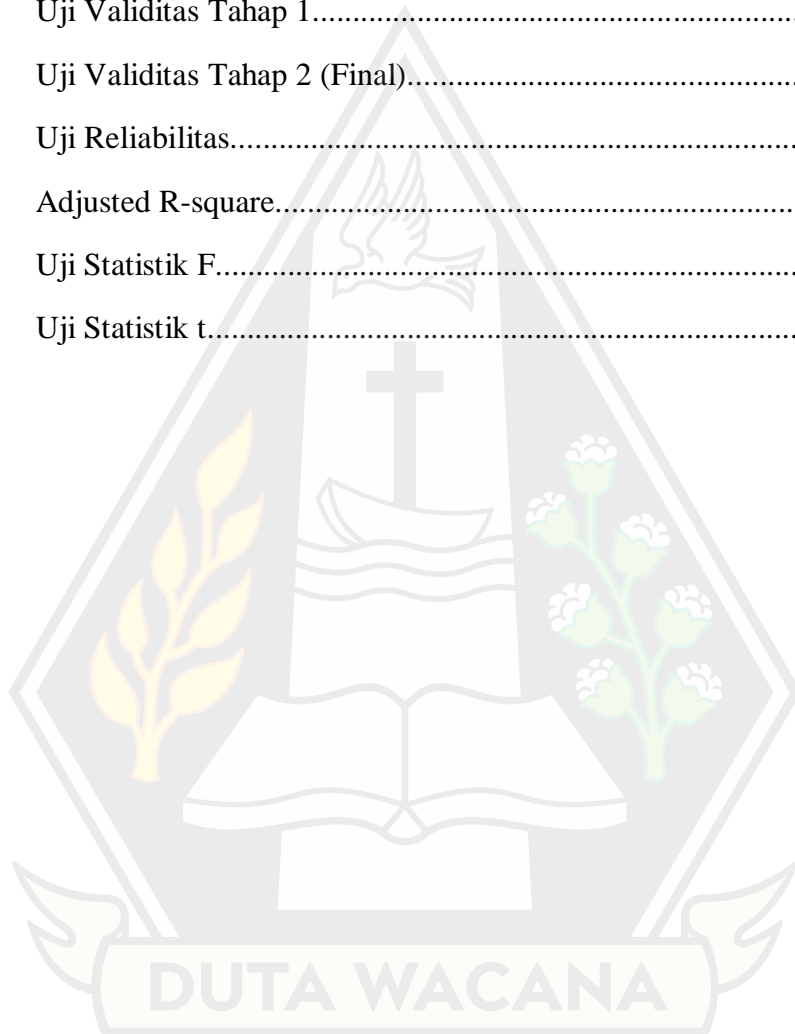
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
ABSTRACT.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Batasan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Luaran Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	5
2.1. Kepuasan Hidup - Kinerja Pekerjaan.....	5
2.2. Kepuasan Kerja – Kinerja Pekerjaan.....	5
2.3. Komitmen Organisasi - Kinerja Pekerjaan.....	6
BAB III METODA PENELITIAN.....	8
3.1. Data.....	8
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	8
3.3. Metode pengambilan sampel.....	8
3.4. Operasionalisasi Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran.....	9
3.5. Descriptive Analysis.....	9
3.6. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	10
3.7. Regresi Linier Berganda.....	10
3.8. Diagram Skematis Desain Penelitian.....	11
3.9. Roadmap Penelitian.....	12
BAB IV TEMUAN EMPIRIK.....	13
4.1. Hasil Pembagian Kuesioner.....	13

4.2. Deskripsi Responden.....	13
4.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	14
4.4. Hasil Uji Regresi Berganda.....	16
BAB V PEMBAHASAN.....	18
5.1. Pengaruh Kepuasan Hidup terhadap Kinerja Pekerjaan.....	18
5.2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pekerjaan.....	18
5.3. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pekerjaan.....	19
5.4. Sintesa Penelitian.....	19
BAB VI PENUTUP.....	21
6.1. Kesimpulan.....	21
6.2. Implikasi Praktis.....	21
6.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran.....	22
DAFTAR PUSTAKA.....	23
LAMPIRAN	
<input type="checkbox"/> Kuesioner	
<input type="checkbox"/> Hasil Olah Data	
<input type="checkbox"/> Publikasi	



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja dan Pendidikan.....	13
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	14
Tabel 4.3	Uji Validitas Tahap 1.....	14
Tabel 4.4	Uji Validitas Tahap 2 (Final).....	15
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas.....	16
Tabel 4.6	Adjusted R-square.....	16
Tabel 4.7	Uji Statistik F.....	16
Tabel 4.8	Uji Statistik t.....	17



DAFTAR GAMBAR

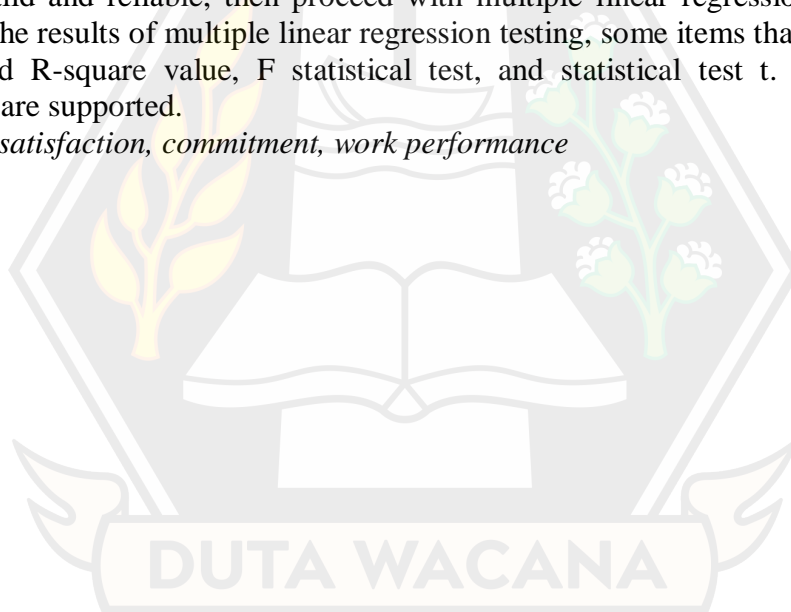
Gambar 2.1	Model Penelitian.....	7
Gambar 3.1	Skematis Desain Penelitian.....	11
Gambar 3.2	Roadmap Penelitian.....	12



Abstract

Hotels have a strategic role in the development of the tourism industry. As one of the destinations for tourism, many hotels have sprung up in Yogyakarta. One of the factors that determine the quality of service to hotel guests is its employees. This study examines antecedent work performance of hotel employees. Some of the predictors used in the study were life satisfaction, job satisfaction, and organizational commitment. This study uses the perspective of social exchange theory. The criteria for the research respondents were married hotel employees. Primary data collection lasts for two months. The number of questionnaires analyzed was 96. In the technical implementation, SPSS software was used to process the research data. The first part of the questionnaire contains the profile of the research respondents. Profile of respondents was analyzed using crosstabs. As for the second part of the questionnaire contains questions about indicators of research variables. The first step that is carried out related to the indicator variable of the study is to pay attention to validity and reliability. To test the validity, a comparison between r count values and r table is used. Whereas to test reliability used cronbach's alpha. From the results of the first validity test, it appears that there are several invalid research indicators. Furthermore, invalid indicators are removed from the testing process. After all the research indicators are declared valid and reliable, then proceed with multiple linear regression testing. In relation to the results of multiple linear regression testing, some items that observe are the adjusted R-square value, F statistical test, and statistical test t . All research hypotheses are supported.

Keywords: *satisfaction, commitment, work performance*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan memerlukan karyawan yang produktif. Untuk dapat produktif, diperlukan kebebasan dan semangat untuk berinovasi (Burcharth et al, 2017). Inovasi senantiasa diperlukan mengingat persaingan bisnis yang semakin ketat. Perusahaan yang mampu memberikan produk sesuai kebutuhan dan keinginan pasar akan mampu bertahan. Hal tersebut khususnya terkait dengan perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa memerlukan perubahan secara berkelanjutan. Dalam prakteknya, kemampuan untuk berinovasi pada diri karyawan diawali dari kerinduan untuk terus belajar. Kesungguhan dalam belajar dari karyawan akan mengarahkan pemikirannya untuk lebih cepat beradaptasi terhadap perubahan yang ada. Pikiran mereka menjadi lebih terbuka terhadap tuntutan kerja. Karyawan akan introspeksi mengenai kontribusinya di dalam perusahaan. Dengan memiliki motivasi intrinsik untuk mengadakan perubahan secara berkesinambungan, maka kinerja karyawan menjadi lebih mudah untuk ditingkatkan (Munyua, 2017). Hingga saat ini, penelitian mengenai kinerja karyawan tidak sedikit. Namun demikian, penelitian yang mengkaitkan kinerja dengan aspek kehidupan non-kerja karyawan maupun ikatan emosi terhadap organisasi masih perlu digali lebih dalam.

Salah satu prediktor yang dapat dipertimbangkan untuk menentukan kinerja karyawan adalah melalui kepuasan hidup (Erdogan et al., 2012). Kepuasan dalam hidup memiliki peranan yang besar dalam membentuk kualitas kinerja karyawan. Saat karyawan merasakan adanya kebahagiaan dalam hidup, mereka mampu bersyukur melalui tindakan. Mereka cenderung memiliki kreativitas yang tinggi (Adams-Price et al, 2017). Saat berinteraksi dengan rekan kerja, karyawan yang puas terhadap kehidupannya juga akan menunjukkan komunikasi yang baik. Tindakan merugikan orang lain dapat ditekan sekecil mungkin. Selain itu, mereka tidak terlalu banyak menuntut terhadap lingkungan sekitarnya. Kepuasan dalam hidup seorang karyawan mampu mengarahkan pada perilaku yang menguntungkan bagi organisasi.

Disamping kepuasan dalam hidupnya, agar dapat berkinerja baik karyawan juga perlu merasa puas dengan pekerjaannya. Karyawan yang telah memperoleh hasil dari pekerjaan sesuai dengan harapannya akan bekerja dengan giat (Aabdeen et al,

2016). Kepuasan muncul saat lingkungan kerja menghargai hasil kerja kerasnya. Bagi mereka, organisasi tempatnya bekerja telah dapat memberikan keadilan. Keadilan dalam pemberian hasil kerja mendorong terciptanya semangat untuk terus berkarya bagi kemajuan organisasi (Saranya, 2014). Kepuasan kerja juga mendorong karyawan untuk bersedia memberikan lebih banyak waktu dan tenaga bagi departemennya.

Seiring berjalannya waktu, seringkali karyawan menghadapi berbagai macam kesulitan saat bekerja. Dalam situasi dan kondisi tersebut, karyawan diperhadapkan pada beberapa pilihan untuk berespon. Mereka dapat bersikap kooperatif atau menghindari kesulitan yang ada. Namun demikian, agar kinerja yang tinggi tetap terjaga, diperlukan komitmen pada sebuah organisasi (Tolentino, 2013). Komitmen yang dimiliki karyawan mampu menjaga keberlangsungan perusahaan. Mereka tidak mudah meninggalkan perusahaan maupun memperburuk permasalahan yang sedang terjadi. Karyawan yang berkomitmen memiliki sikap sebagai pemecah masalah (Ahmad, 2018).

Dari uraian diatas, kinerja karyawan dapat dibentuk melalui beberapa prediktor. Penelitian ini akan menguji karyawan hotel. Dengan ditelitinya karyawan hotel, diharapkan studi ini mampu memberikan kontribusi bagi pemilik hotel maupun industri pariwisata. Bagi pemilik hotel, pelayanan yang prima mampu meningkatkan jumlah pengunjung hotel. Sedangkan bagi industri pariwisata, peningkatan jumlah wisatawan akan membawa dampak positif terhadap berbagai bidang usaha yang terkait. Selanjutnya, melalui penekanan pada kepuasan kerja, kepuasan hidup, dan komitmen organisasi dari karyawan, diharapkan studi ini mampu memberikan implikasi praktis terhadap peningkatan kinerja para pekerja di hotel. Hal ini mengingat, karyawan akan berperilaku selaras dengan kebaikan yang telah diterima (Blau, 1964). Di bagian akhir penelitian juga akan diberikan arahan bagi penelitian selanjutnya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah kepuasan hidup mempunyai pengaruh terhadap kinerja pekerjaan?
- 2) Apakah kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja pekerjaan?
- 3) Apakah komitmen organisasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja pekerjaan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

- 1) Menguji pengaruh kepuasan hidup terhadap kinerja pekerjaan.
- 2) Menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pekerjaan.
- 3) Menguji pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pekerjaan.

1.4. Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terfokus dan sesuai dengan tujuan penelitian, maka perlu dilakukan pembatasan sebagai berikut:

- 1) Variabel penelitian yang digunakan adalah kepuasan hidup, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja pekerjaan.
- 2) Responden penelitian adalah karyawan hotel.
- 3) *Grand Theory* yang mendasari penelitian adalah *Social Exchange Theory* (SET).

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

- 1) Bagi Industri Pariwisata di Indonesia
Hasil penelitian ini berguna sebagai informasi yang dapat dijadikan referensi di dalam mendesain strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan hotel. Karyawan yang berkinerja baik pada akhirnya memberikan manfaat bagi pemilik hotel maupun tamu yang berkunjung. Bagi pemilik hotel, karyawan yang kinerjanya baik mampu bersikap dan berperilaku sesuai dengan visi dan misi usahanya. Sedangkan bagi tamu hotel, karyawan yang berkinerja baik mampu memberikan pelayanan secara prima.
- 2) Bagi pengembangan / kontribusi ilmu pengetahuan, bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan disamping memberikan kontribusi pemikiran dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya berkaitan dengan kepuasan hidup, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja pekerjaan.
- 3) Bagi praktisi dan peneliti lain, sebagai referensi yang dapat dijadikan bahan perbandingan saat akan melakukan penelitian berkaitan *people management*, khususnya kepada karyawan hotel.

1.6. Luaran Penelitian

Luaran penelitian ini nantinya adalah artikel yang dimuat di Jurnal Nasional ber-ISSN. Dengan masuknya penelitian ini di Jurnal Nasional ber-ISSN, diharapkan penelitian ini semakin bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam studi perilaku organisasi.



BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Kompleksnya situasi dan kondisi pada karyawan yang telah menikah (responden) tidak akan membuat turun kinerja, jika mengalami kepuasan hidup, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi. Hal tersebut didasarkan dari hasil pengujian terhadap data primer yang tampak bahwa ketiga hipotesis penelitian ini didukung. Variabel kepuasan hidup, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi secara simultan maupun parsial berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap variabel kinerja karyawan hotel. Fokus yang baik pada ketiga variabel independen tersebut akan membantu organisasi untuk mempertahankan konsistensi kualitas kinerja karyawannya.

6.2. Implikasi Praktis

Kepuasan hidup yang dialami karyawan hotel mampu memberikan pengaruh positif pada penyelesaian tugasnya. Terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan hidup pada karyawan. Pertama, organisasi membantu karyawan untuk merumuskan tujuan akhir hidupnya. Tujuan yang jelas dalam hidup mampu membangkitkan semangat pada diri pekerja untuk meraihnya. Kedua, memberikan kesadaran kepada karyawan untuk selalu menjaga kesehatannya. Hal ini dikarenakan fisik dan mental yang sehat merupakan modal utama dalam kehidupan kerja dan non-kerja.

Karyawan yang mengalami kepuasan kerja mampu menyelesaikan tanggung jawab yang ditentukan dalam deskripsi pekerjaan. Kepuasan kerja dapat ditingkatkan dengan cara menyediakan lingkungan kerja yang positif. Lingkungan kerja yang positif akan mampu memperkuat loyalitas karyawan kepada perusahaan. Selain itu, kepuasan kerja juga dapat ditingkatkan melalui pemberian hadiah dan pengakuan. Pemberian hadiah dan perhatian kepada sesama anggota organisasi merupakan alat yang ampuh dalam membangun moral dan motivasi.

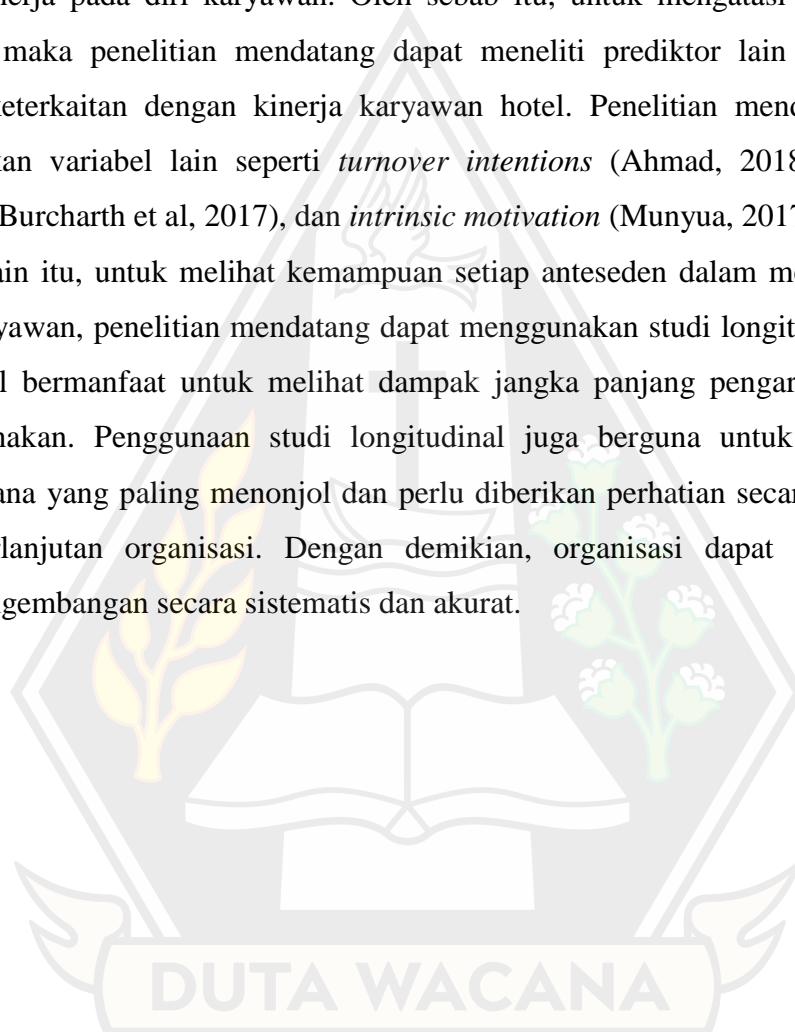
Komitmen terhadap organisasi akan mendorong karyawan untuk selalu memperhatikan setiap aspek pekerjaannya. Komitmen organisasi akan meningkat saat tercipta budaya kerja tim yang kuat. Kerja tim akan mampu menghasilkan sinergitas. *Outcome* organisasi menjadi lebih optimal. Selain itu, agar komitmen organisasi tetap

terjaga, maka juga perlu dipertahankan etika kerja. Etika kerja yang baik meyakinkan setiap karyawan bahwa mereka berada pada organisasi yang tepat. Etika yang baik mampu memantapkan langkah karyawan untuk bertumbuh dalam karirnya.

6.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran

Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan masih terbatas pada kepuasan hidup, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi. Penggunaan variabel tersebut tentu masih sempit jika ditinjau dari kompleksitas penyebab timbulnya kualitas kinerja pada diri karyawan. Oleh sebab itu, untuk mengatasi keterbatasan yang ada, maka penelitian mendatang dapat meneliti prediktor lain yang dirasa memiliki keterkaitan dengan kinerja karyawan hotel. Penelitian mendatang dapat menggunakan variabel lain seperti *turnover intentions* (Ahmad, 2018), *employee autonomy* (Burcharth et al, 2017), dan *intrinsic motivation* (Munyua, 2017).

Selain itu, untuk melihat kemampuan setiap anteseden dalam mempengaruhi kinerja karyawan, penelitian mendatang dapat menggunakan studi longitudinal. Studi longitudinal bermanfaat untuk melihat dampak jangka panjang pengaruh prediktor yang digunakan. Penggunaan studi longitudinal juga berguna untuk mengetahui variabel mana yang paling menonjol dan perlu diberikan perhatian secara mendalam bagi keberlanjutan organisasi. Dengan demikian, organisasi dapat merumuskan strategi pengembangan secara sistematis dan akurat.



DAFTAR PUSTAKA

- Aabdeen, Z.U., Khan, M. N., Tahir, M., Salman, M., Khan, H. G. M., and Ali, K. (2016), "Employee satisfaction and its impact on job turnover", *International Journal of Economics and Business Administration*, Vol. 2, No. 4, pp. 21-26.
- Adams-Price, C.E., Nadorff, D. K., Morse, L. W., Davis, K. T., and Stearns, M. A., (2017), "The Creative Benefits Scale: Connecting Generativity to Life Satisfaction", *The International Journal of Aging and Human Development*, Vol. 86 No. 3, pp. 242-265.
- Ahmad, A. (2018), "The relationship among job characteristics organizational commitment and employee turnover intentions: A reciprocation perspective", *Journal of Work-Applied Management*, Vol. 10 No. 1, pp. 74-92.
- Allen, T. D. (2001), "Family-supportive work environments: The role of organisational perceptions", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 58 No. 3, pp. 414-435.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: John Wiley and Sons. Booth.
- Brayfield, A.H. and Rothe, H.F. (1951), "An index of job satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 35 No. 5, pp. 307-311.
- Burcharth, A., Knudsen, M.P., and Søndergaard, H.A., (2017), "The role of employee autonomy for open innovation performance", *Business Process Management Journal*, Vol. 23 No. 6, pp.1245-1269.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J. and Griffin, S. (1985), "The satisfaction with life scale", *Journal of Personality Assessment*, Vol. 49 No. 1, pp. 71-75.
- Erdogan, B., Bauer, T. N., Truxillo, D. M. and Mansfield, L. R. (2012), "Whistle while you work A review of the life satisfaction literature", *Journal of Management*, Vol. 38 No. 4, pp. 1038-1083.
- Etikan, I., Musa, S.A., and Alkassim, R.S., (2016), "Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling", *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, Vol. 5 No. 1, pp. 1-4.

- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lyubomirsky, S., King, L. and Diener, Ed. (2005), “The Benefits of Frequent Positive Affect: Does Happiness Lead to Success?” *Psychological Bulletin*, Vol. 131 No. 6, pp. 803-855.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. and Porter, L. W. (1979), “The measurement of organisational commitment”, *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 14 No. 2, pp. 224–247.
- Munyua, K.M. (2017). Influence of intrinsic motivation on job performance and organisational commitment among the employees: case of k-unity, kiambu country, kenya. *Thesis*, University of Nairobi in Nairobi, Kenya.
- Neckermann, S., and Frey, B.S. (2013), “And the winner is. . .? The motivating power of employee awards”, *The Journal of Socio-Economics*, Vol. 46, pp. 66 – 77.
- Osa, I.G. and Amos, I.O. (2014), “The impact of organizational commitment on employees productivity: a case study of nigeria brewery, plc”, *International Journal of Research in Business Management*, Vol. 2 No. 9, pp. 107-122.
- Saranya, K. (2014), “Influence of Job Satisfaction on Employees’ Performance – A general Perspective”, *International Journal on Global Business Management and Research*, Vol. 2 No. 2, pp. 1-7.
- Sekaran, U. and Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, 7th edition, New York: John Wiley & Sons.
- Talukder, A.K.M, Vickers, M., and Khan, A. (2016), “Supervisor support and work-life balance: impacts on job performance in the Australian financial sector”, *Personnel Review*, Vol. 47 No. 3, pp. 727-744.
- Tiwari, V. and Singh, S. K. (2014), “Moderation effect of job involvement on the relationship between organizational commitment and job satisfaction”, *SAGE Open*, pp. 1–7.
- Tolentino, R.C. (2013), “Organizational commitment and job performance of the academic and administrative personnel”, *International Journal of*

Information Technology and Business Management, Vol. 15 No. 1, pp. 51-59.

Voon, M.L., Lo, M.C., Ngui, K.S., and Ayob, N.B. (2011), "The influence of leadership styles on employees' job satisfaction in public sector organizations in Malaysia", *International Journal of Business, Management and Social Sciences*, Vol. 2 No. 1, pp. 24-32.

Williams, L. J., and Anderson, S. E. (1991), "Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors", *Journal of Management*, Vol. 17 No. 3, pp. 601-617.

Zikmund, G.W. and Babin, J.B. 2010. *Exploring Marketing Research*. South-Western: Cengage Learning.

