

PENGARUH PEMBERDAYAAN PSIKOLOGI DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA KRISTAL HOTEL KUPANG

The Effect of Psychological Employee and Organizational Commitment on Employee Satisfaction at Crystal Hotel Kupang

Alferd Y. E. Foenay^{1,a)}, Rolland E. Fanggidae^{2,b)}, Tarsisius Timuneno^{3,c)}, Ni Putu Nursiani^{4,d)}
^{1,2,3,4)}Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Nusa Cendana Kupang, Indonesia

Koresponden : ^{a)} alfredyacobevander@gmail.com, ^{b)} Rolland_fanggidae@staf.undana.ac.id,
^{c)} tarsisius.timuneno@staf.undana.ac.id, ^{d)} niputu.nursiani@staf.undana.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan variabel pemberdayaan psikologi, komitmen organisasional, dan kepuasan kerja karyawan; mengetahui dan menganalisis pengaruh pemberdayaan psikologi dan komitmen organisasi baik secara simultan dan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kristal Hotel Kupang. Pengumpulan data primer menggunakan Teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis meliputi analisis deskriptif dengan Teknik garis kontinum dan analisis inferensial yang menggunakan model regresi linear sederhana dengan responden yang diteliti sebanyak 37 karyawan. Analisis deskriptif yang didasarkan pada sikap dan penilaian responden terhadap kondisi variabel pemberdayaan psikologi dan variabel komitmen organisasional serta kepuasan kerja karyawan masing-masing menunjukkan capaian yang berbeda pada kategori penilaian “sangat baik”. Analisis regresi linear sederhana membuktikan bahwa pemberdayaan psikologi dan komitmen organisasional baik secara simultan maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kristal Hotel Kupang.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja Karyawan, Komitmen Organisasi Dan Pemberdayaan Psikologi

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia memiliki peranan yang penting dalam setiap organisasi karena menjadi perencanaan, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi sehingga menjadikan manusia sebagai aset yang harus ditingkatkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur dari organisasi dan mempunyai peranan yang penting dalam kegiatan organisasi. Oleh sebab itu sumber daya manusia harus dikelola sedemikian rupa sehingga berdaya guna dan berhasil dalam mencapai visi dan misi organisasi.

Organisasi merupakan suatu sistem yaitu rangkaian dan hubungan antar bagian komponen yang bekerja sama secara keseluruhan. Dimana setiap komponen merupakan sub sistem yang memiliki kekayaan sistem bagi dirinya, oleh karena itu organisasi harus benar-benar memperhatikan sumber daya manusia dan lingkungan kerja sehingga orang-orang yang bekerja dalam organisasi atau perusahaan bisa mengerjakan semua pekerjaan mereka sesuai dengan porsi atau bagiannya masing-masing untuk bisa meningkatkan hasil yang baik dan merasa puas bekerja dalam organisasi atau perusahaan tersebut. Setiap orang yang bekerja tentunya mengharapkan kepuasan dari tempat kerjanya.

Kepuasan kerja menjadi hal penting dalam suatu perusahaan dikarenakan kepuasan kerja berkaitan erat dengan hasil kerja dan kelangsungan hidup perusahaan yang bersangkutan. Kepuasan kerja juga merupakan sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbins, 2003). Greenberg dan Baron (2003) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka. Sementara itu, Vecchio (1995), menyatakan kepuasan kerja sebagai pemikiran, perasaan, dan kecenderungan tindakan seseorang, yang merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaan. Pandangan senada dikemukakan Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2000) yang menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal tersebut merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan.

Kepuasan kerja berpengaruh positif yang cukup signifikan terhadap komitmen organisasional. Komitmen organisasional merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota perusahaan. Komitmen organisasional (*organizational commitment*) merupakan tingkat keyakinan karyawan untuk menerima tujuan perusahaan sehingga berkeinginan untuk tetap tinggal dan menjadi bagian dari organisasi tersebut (Sopiah, 2008). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan maka semakin tinggi komitmen organisasional, dengan sebaliknya apabila karyawan merasa tidak puas maka akan menurunkan komitmen mereka terhadap perusahaan.

Pemberdayaan karyawan atau psikologis juga sangat penting dalam sebuah perusahaan. Menurut Wibowo (2016), menjelaskan bahwa suatu perusahaan yang menjalankan pemberdayaan karyawan akan mendapatkan berbagai manfaat seperti, dapat menghadirkan perasaan yang puas dalam mengambil tanggung jawab untuk menjalankan tugasnya dengan melakukan sesuatu yang berharga dan memperoleh kesenangan dalam melakukan komunikasi, juga dapat meningkatkan percaya diri dalam melakukan sesuatu sehingga dapat meningkatkan percaya diri dalam melakukan sesuatu sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja seperti kerjasama yang lebih dekat dengan orang lain, bekerja dengan tujuan yang lebih jelas dan mendapatkan prestasi apabila tujuan telah tercapai, serta pemberdayaan dalam organisasi akan meningkatkan kinerja organisasi dan karyawan, serta dapat mengembangkan bakatnya secara penuh.

Pemberdayaan karyawan yang baik (tinggi) dapat dilihat dengan beberapa indikator, yaitu motivasi diri yang tinggi, memiliki pengertian terhadap pekerjaan dan keahlian yang lebih, kepercayaan diri, Inisiatif yang tinggi, mempunyai otonomi dan kemampuan, produktivitas kerja yang tinggi, bertanggung jawab untuk bertindak dan memecahkan masalah (Tjiptono, 2006). Pemberdayaan karyawan yang tinggi mengakibatkan tingginya kepuasan kerja karyawan, Sumber daya manusia diyakini oleh banyak kalangan sebagai aset penting perusahaan, karena keberhasilan perusahaan tergantung pada bagaimana perusahaan mengelola karyawannya (Lau dan Yue, 2004).

Salah satu potensi pariwisata di Kota Kupang yang perlu mendapat perhatian lebih pemerintah adalah berkembangnya industri jasa perhotelan. Kota Kupang merupakan daerah persinggahan menuju daerah pariwisata yang ada di Nusa Tenggara Timur. Hal ini mengakibatkan adanya persaingan di bidang industri jasa. Hal ini dibuktikan dengan data Badan Pusat Statistic (BPS) NTT yang mencatat Tingkat Penggunaan Kamar (TPK) pada Juli

2020 sebesar 27,15% atau naik 7,46 poin dibanding TPK pada Juni yang tercatat 19,69%. Salah satu penunjang kegiatan pariwisata yang memiliki peranan penting adalah hotel.

Hotel merupakan perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan, dikelola oleh pemiliknya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitas makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel, seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan (Sulastiyono, 2007).

Bidang usaha perhotelan di kota Kupang ini berevolusi yang awalnya Hotel Swiss Bellin Kristal Kupang, kini menjadi Kristal Hotel Kupang sebagai penyedia jasa perhotelan yang mengutamakan kepercayaan tamu dalam setiap pelayanan profesionalnya. Pergantian nama hotel disertai dengan perubahan logo dan slogan, yaitu "A Tradition of Trust". Perubahan tersebut menunjukkan komitmen perusahaan, menciptakan produk perhotelan yang profesional serta berusaha memberikan pelayanan dengan kearifan lokal khas NTT.

Kristal Hotel Kupang memperkenalkan berbagai terobosan dan inovasi yang dilakukan dalam bentuk infinity commitment. Adapun beberapa bentuk komitmen Kristal Hotel Kupang yang memberikan pelayanan kepada tamu diantaranya, memberikan penawaran harga terbaik dengan reservasi melalui website, program Golden Time sebagai bentuk fleksibilitas kepada tamu untuk check in lebih awal dan check out lebih lama. Komitmen yang diberikan juga dalam bentuk pelayanan yang menjamin kamar dengan kenyamanan saat menginap khususnya bersama dengan keluarga.

Berdasarkan pra-penelitian yang telah dilakukan, peneliti melihat yang menjadi permasalahan pada Kristal Hotel Kupang bahwa terdapat karyawan yang merasa tidak mendapatkan penghargaan dari perusahaan atas apa yang mereka dapat dari perusahaan. Mereka merasa jika beban pekerjaan tidak sesuai dengan apa yang mereka dapatkan. Pemberian bonus yang diberikan pihak hotel hanya dalam enam bulan sekali, dan itu hanya diberikan kepada mereka yang memiliki masa kerja diatas lima tahun. Hal ini menunjukkan terdapat karyawan yang memiliki persepsi yang tidak begitu baik terhadap hotel. Adanya ketidakpuasan dari karyawan terkait dengan gaji serta tidak beraninya karyawan dalam menyampaikan pendapat ke atasan mereka. Hal ini mengindikasikan bahwa pihak karyawan masih belum puas dengan kebijakan yang di buat oleh hotel.

Kesenjangan lain juga ditemukan pada peneliti mengenai pengaruh pemberdayaan psikologi, hal ini dikarekanan pemberdayaan psikologi sangat erat hubungannya dengan loyalitas karyawan terhadap pelanggan, dimana karyawan memainkan perannya yang sangat penting terhadap kemajuan organisasinya. Hal ini dibuktikan dari beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan variable pemberdayaan psikologis hanya meneliti karyawan front line saja yaitu karyawan yang langsung berinteraksi langsung dengan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam jenis penelitian ini adalah metode asosiatif atau hubungan. Dengan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Untuk mengumpulkan data menggunakan kuesioner, dokumentasi, observasi, dan wawancara. Skala yang digunakan untuk mengukur jawaban responden adalah skala ordinal. Uji instrumen yang digunakan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji Asumsi

klasik yang digunakan uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Sampel yang digunakan yaitu semua populasi dengan 37 responden.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Pengaruh Pemberdayaan Psikologis Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada variabel Pemberdayaan psikologi yang ada pada Kristal Hotel Kupang memperoleh capaian variabel sebesar 1.314 dan berada pada kategori sangat tinggi dengan 4 item yang berada pada kriteria sangat tinggi. Rata-rata keseluruhan item pemberdayaan psikologi berada pada kriteria sangat tinggi, hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya Pemberdayaan Psikologi terhadap karyawan maka karyawan akan bekerja dengan baik, apabila tidak berada dibawah tekanan dan diawasi secara ketat maka, kepuasan kerja karyawan akan semakin meningkat serta karyawan merasa lebih berkomitmen secara efektif terhadap Kristal Hotel Kupang.

Hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai alpha (α) = 0,05, variabel pemberdayaan psikologi memperoleh nilai signifikan sebesar 0,011 yang berarti lebih kecil dari nilai alpha (α) = 0,05 dan nilai dari thitung (2,695) > ttabel (2,032) hal ini membuktikan bahwa pemberdayaan psikologi secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kristal Hotel Kupang. Pengaruh positif tersebut memiliki arti bahwa semakin karyawan diberdayakan maka tingkat kepuasan kerja karyawan akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini mendukung secara konsisten teori yang dikemukakan oleh Wibowo (2016) yang menjelaskan bahwa “suatu perusahaan yang menjalankan pemberdayaan karyawan akan mendapatkan berbagai manfaat seperti menghadirkan perasaan yang puas dalam mengambil tanggung jawab untuk menjalankan tugasnya, dapat meningkatkan percaya diri dalam melakukan sesuatu meningkatkan kepuasan kerja seperti kerjasama yang lebih dekat dengan orang lain”.

Dengan adanya pemberdayaan, maka dapat memunculkan potensi yang ada dalam diri karyawan dan memaksimalkannya sehingga karyawan Kristal Hotel Kupang menjadi mandiri dan meningkatkan kinerjanya, yang pada akhirnya memberikan nilai manfaat bagi karyawan dan perusahaan. Oleh karena itu pemberdayaan psikologis merupakan keyakinan dari karyawan Kristal Hotel Kupang akan kemampuannya untuk melakukan kegiatan kerja terkait dengan ketrampilan dan kompetensi. Karyawan Kristal Hotel Kupang yang merasa lebih kompeten tentang kemampuannya memiliki tingkat pemberdayaan psikologis lebih tinggi yang akan merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka dan lebih berkomitmen secara efektif terhadap perusahaan (Meyerson dan Kline, 2008).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Margolang (2015) yang menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara pemberdayaan psikologis dengan kepuasan kerja. Dimana, semakin tinggi pemberdayaan psikologis, maka semakin tinggi pula.

2. Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan kerja

Berdasarkan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa komitmen organisasional yang ada pada Kristal Hotel Kupang memperoleh capaian variabel sebesar 1.411 dan berada pada kriteria sangat tinggi dengan 4 item yang berada pada kriteria sangat tinggi. Hasil penelitian

ini menunjukkan bahwa karyawan mempunyai rasa memiliki dan bertanggung jawab terhadap Kristal Hotel Kupang.

Hasil analisis regresi linear berganda memperoleh koefisien variabel komitmen organisasioanal (b) sebesar 0,561 yang artinya jika komitmen organisasional bertambah satu satuan maka kepuasan kerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0,561. Penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasional memiliki kepuasan kerja karyawan pada Kristal Hotel Kupang.

Berdasarkan hasil uji t yang mana memiliki nilai alpha (α) = 0,05 variabel komitmen organisasional memperoleh nilai signifikansi 0,004 yang berarti lebih kecil dari alpha (α) = 0,05 dan thitung (2,695) < ttabel (2,032), hal ini membuktikan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kristal Hotel Kupang. Ini berarti dengan terpenuhinya harapan kerja maka komitmen karyawan terhadap Kristal Hotel Kupang akan tumbuh sehingga dapat menimbulkan kepuasan kerja yang nantinya akan meningkatkan kinerja yang optimal.

Hasil penelitian ini mendukung secara konsisten teori yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2008) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada tujuan-tujuan organisasi serta memiliki keinginan untuk mempertahankan keanggotaan tersebut. Dengan suatu komitmen yang dimiliki, karyawan dapat mencurahkan perhatian, pikiran, tenaga dan waktu untuk pekerjaannya. Sehingga apa yang sudah dikerjakannya sesuai dengan yang diharapkan oleh Kristal Hotel Kupang. Maka dengan berkomitmen karyawan akan mengurangi intensi untuk meninggalkan perusahaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arishanti (2009) yang menunjukkan bahwa komitmen organisasional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Karena komitmen merupakan suatu kondisi dimana anggota organisasi memberikan kemampuan dan kesetiannya pada organisasi dalam mencapai tujuan sebagai imbalan atas kepuasan yang diperolehnya.

3. Pengaruh Pemberdayaan Psikologis dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan analisis deskriptif diketahui bahwa kepuasan kerja karyawan yang ada pada Kristal Hotel Kupang memperoleh capaian variabel sebesar 1.645 dan berada pada kriteria sangat tinggi dengan 5 item berada pada kriteria sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja di Kristal Hotel Kupang berada pada posisi sangat baik dan diperkuat dengan hasil pengujian simultan atau uji F yang mana didapat Fhitung sebesar 13,210 lebih besar dari Ftabel dengan nilai 3,28 dengan signifikansi sebesar 0,000 oleh karena itu dengan nilai Fhitung > Ftabel (13,210 > 3,28) jadi dapat disimpulkan bahwa variabel pemberdayaan psikologi dan komitmen organisasional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kristal Hotel Kupang.

Hal ini dikarenakan dengan adanya pemberdayaan, maka dapat memunculkan potensi yang ada dalam diri karyawan dan memaksimalkannya sehingga karyawan menjadi mandiri dan meningkatkan kinerjanya, yang pada akhirnya memberikan nilai manfaat bagi karyawan dan perusahaan. Oleh karena itu pemberdayaan psikologis merupakan keyakinan seorang individu akan kemampuannya untuk melakukan kegiatan kerja terkait dengan ketrampilan dan kompetensi. Sedangkan dengan suatu komitmen yang dimiliki, karyawan dapat mencurahkan perhatian, pikiran, tenaga dan waktu untuk pekerjaannya. Sehingga apa yang sudah

dikerjakannya sesuai dengan yang diharapkan oleh Kristal Hotel Kupang. Maka dengan berkomitmen karyawan akan mengurangi intensi untuk meninggalkan perusahaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Kristal Hotel Kupang mengenai Pengaruh Pemberdayaan Psikologis Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Di Kristal Hotel Kupang maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis deskriptif menggunakan rentang skor diperoleh variabel Pemberdayaan Psikologis, Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Karyawan berada pada kategori sangat Tinggi.
2. Hasil uji hipotesis secara parsial membuktikan bahwa variabel Pemberdayaan Psikologis berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Kristal Kupang.
3. Hasil uji hipotesis secara parsial membuktikan bahwa variabel Komitmen Organisasional berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada Hotel Kristal Kupang.
4. Hasil uji hipotesis secara simultan membuktikan bahwa variabel Pemberdayaan Psikologis dan Komitmen Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Kristal Kupang.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah ditemukan sebelumnya, maka digunakan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan indikator yang merupakan kajian pada variabel kepuasan kerja "menerima gaji tepat waktu" memiliki skor rendah. Dikarnakan gaji yang di terima tidak sesuai dengan kesepakatan waktu yang di setujui. Karna itu kepuasan kerja merupakan sikap umum terhadap pekerjaan seseorang untuk meningkatkan kinerja pada perusahaan tersebut. Maka dari itu perusahaan harus menyikapi masalah tersebut dengan memberikan gaji tepat waktu sesuai dengan ketentuan perusahaan yang sudah berlaku.
2. Bagi peneliti selanjutnya
Diharapkan penelitian ini dapat di pakai sebagai acuan oleh peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain penelitian ini seperti pengetahuan, pengalaman, kepribadian motivasi (Handoko, 2001).

DAFTAR PUSTAKA

- Arishanti, Klara Innata. (2009). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Universitas Gundarma. Depok. Vol 3
- Greenberg, Jerald dan Robert A. Baron. (2003). Behavior in Organizations. New Jersey: Prentice Hall.
- Gibson, James L. John M. Ivancevich dan James H. Donnelly, Jr.(2000). Organizations. Boston: McGraw-Hill.
- Ivancevich, John. (2007). Perilaku & Manajemen Organisasi. Jakarta: Erlangga.

- Margolang, Arikah Widya (2015). Hubungan Antara Pemberdayaan Psikologis Dengan Kepuasan Kerja Pada Perawat Di Instalasi Rawat Inap.
- Robbins, Stephen P. (2003). *Organizational Behavior*, Edisi kedelapan. *New Jersey: Prentice Hall International*.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Spreitzer, G. M., Kizilos, M. A., & Nason, S. W. (1997). *A Dimensional Analysis of the Relationship Between Psychological Empowerment and Effectiveness, Satisfaction, and Strain. Journal of Management*, 23, 5, 679-704.
- Sulastiyono (2007). *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel, Seri Manajemen, Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung : Alfabeta.
- Vecchio, Robert P. (1995). *Organizational Behavior*. Florida: The Dryden Press.
- Wibowo, (2016), *Manajemen Kinerja Edisi Kelima*. Jakarta: Rajawali Pers.