Universitas Indonesia Library >> UI - Skripsi Open

Analisis pengaruh orientasi pelayanan (service orientation) terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi di industri perhotelan. Studi kasus hotel bintang tiga di Kota Cirebon

Aditya Rahadian, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=123149&lokasi=lokal

---

Abstrak

Orientasi pelayanan (Service Orientation) memiliki peranan penting pada kelangsungan operasional perusahaan, peranannya dapat dirasakan baik di tingkat karyawan maupun tingkat organisasi. Hogan et al,. (2004) dalam Saura et al,. (2005) menjelaskan bahwa orientasi pelayanan pada tingkat individu dapat didefinisikan sebagai sekumpulan sikap dan perilaku yang mempengaruhi kualitas interaksi antara karyawan organisasi dengan pelangan mereka. Sementara itu pada level organisasi, orientasi pelayanan merupakan suatu karakteristik desain internal seperti struktur organisasi, suasana, dan budaya pada level organisasi (Lytle et al,. 1998, dalam Kim et al,. 2004).

Studi ini mengambil penelitian dari Chen (2007) yang membuktikan bahwa orientasi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan dan komitmen karyawan terhadap organisasi. Hasil studi ini juga diperkuat oleh teori Lee et al,. (1999) dan Yoo et al,.(1999) yang mengungkapkan bahwa orientasi pelayanan pada organisasi akan mempengaruhi tingkatan kepuasan kerja karyawan, sementara itu Lee et al,. (1999) menjelaskan bahwa orientasi pelayanan akan mempengaruhi tingkatan komitmen organisasi karyawan.

Penelitian ini juga memberikan bukti bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Fletcher dan Williams (1996) dan Yavas dan Bidur (1999) dalam Chen (2007) mengatakan bahwa kepuasan kerja memiliki korelasi positif dengan komitmen organisasi, dimana karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya memiliki komitmen organisasi yang lebih besar dibanding mereka yang tidak. Dukungan terhadap hubungan antara orientasi pelayanan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi juga dikemukakan oleh Kotler et al,. (1999) dalam Kim et al,. (2004) yang mengemukakan bahwa implementasi standar internal yang baik membutuhkan komitmen yang tinggi dari manajemen. Hal ini mengharuskan manajer secara reguler memonitor kepuasan kerja karyawan dan mengevaluasi progress dari tiap karyawan.

Jika kepuasan kerja karyawan meningkat, mereka akan memperlihatkan komitmen terhadap organisasi yang tinggi pula. Oleh karena itu pada penelitian ini hipotesis yang diajukan antara lain, H1: orientasi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja; H2: orientasi pelayanan berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi H3: Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi.

Penelitian ini dilakukan hanya dalam satu periode (cross sectional) dengan mengambil populasi karyawan hotel bintang tiga di kota Cirebon dengan jumlah sampel sebanyak 120 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Data yang dikumpulkan kemudian di input menggunakan program SPSS 11.5 for Window lalu di import ke program Lisrel 8.7 for Student dan diproses menggunakan

metode Structural Equation Modeling (SEM) untuk pengujian model lebih lanjut.

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program Lisrel dengan teknik Confirmatory Factor Analysis (CFA) yang hasilnya terlihat pada path diagram. T-value menunjukkan validitas, standardized solution menggambarkan loading factor, serta measurement error menggambarkan error variance. Pengujian reliabilitas menggunakan konsep Construk Realibility (CR) dimana suatu konstruk dikatakan reliabel bila nilai CR-nya > 0,70. sementara itu suatu konstruk dikatakan valid bila nilai t-value lebih > 1,96 pada tingkat kepercayaan 95% dan loading factor > 0.50.

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas tiap dimensi memberikan hasil bahwa dimensi service vision, employee empowerment, dan service rewards tidak disertakan dalam pengujian model struktural karena terbukti tidak valid dan tidak reliabel untuk disertakan lebih lanjut dalam pengujian model struktural.

Hasil path diagram memberikan hasil H1 diterima yang menunjukkan bahwa orientasi pelayanan berpengaruh positif sebesar 0,68 (68%) terhadap kepuasan kerja dengan nilai t-value 5,77 (tingkat kepercayaan 95%) dan memiliki hubungan yang signifikan. Pengaruh yang cukup besar ini dapat terjadi karena karyawan merasa lebih yakin dalam melakukan tugasnya karena adanya kejelasan tugas untuk masing-masing karyawan, maka hal tersebut dapat menciptakan kepuasan kerja pada karyawan. Hal ini dapat terjadi dikarenakan adanya suatu orientasi pelayanan (standar internal) yang dapat menjadi panduan karyawan dalam melaksanakan tugas. Sementara itu orientasi pelayanan memberi pengaruh positif sebesar 0,42 (42%) terhadap komitmen organisasi dan memiliki hubungan signifikan dengan t-value 2,13 (tingkat kepercayaan 95%) maka H2 diterima. Pengaruh orientasi pelayanan pada komitmen organisasi dapat timbul karena karyawan merasa orientasi pelayanan sebagai alat yang dapat menjadi pedoman dan membantu karyawan, serta membangun budaya dan suasana yang kondusif di perusahaan.

Karyawan menganggap budaya yang tercipta diperusahaan sesuai dengan tujuan, visi, dan nilai-nilai yang dimiliki karyawan, sehingga karyawan merasakan adanya keterikatan dengan perusahaan dan menjadi bagian keluarga dari perusahaan. Dari hal tersebut timbul rasa memiliki terhadap organisasi dan karyawan memahami arti penting perusahaan bagi mereka. Kepuasan kerja terbukti memiliki pengaruh sebesar 0,26 (26%) terhadap komitmen organisasi sebesar 0,26 (26%) dan signifikan dengan t-value 2,23 (tingkat kepercayaan 95%) maka H3 diterima. Hal yang dapat menciptakan komitmen karyawan terhadap organisasi antara lain adanya perhatian dari perusahaan dengan memberikan penghargaan yang adil, mendapat jaminan sebagai pegawai tetap, serta kesempatan untuk promosi. Hal-hal tersebut memberikan pertimbangan bagi karyawan untuk tetap tinggal.