



PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI, SIKAP KERJA SERTA KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL X DI SAMARINDA

Melda Aulia Ramadhani^{1*}, Muhammad Rinaldi²

Universitas Mulawarman

Meldaaulia.ramadhani@feb.unmul.ac.id^{1*}, muhammadrinaldi@feb.unmul.ac.id²

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi, sikap kerja dan kinerja karyawan Hotel X di Samarinda. Data yang diperoleh merupakan hasil dari kuisioner menggunakan google form yang dibagikan kepada responden penelitian yang diambil dengan metode sampel jenuh sebanyak 46 orang karyawan. Metode analisis data menggunakan Struktural Equation Modeling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sikap kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, sikap kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan komitmen organisasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Kepuasan kerja, komitmen organisasi, sikap kerja dan kinerja karyawan

Abstract

The aim of this research is to determine job satisfaction with organizational commitment, work attitudes and employee performance at Hotel X in Samarinda. The data obtained was the result of a questionnaire using Google Form which was distributed to research respondents taken using a saturated sample method of 46 employees. The data analysis method uses Structural Equation Modeling (SEM) with a Partial Least Square (PLS) approach. The results of this study conclude that job satisfaction has a positive and significant effect on organizational commitment, job satisfaction has a positive and significant effect on work attitudes, job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance, work attitude has a positive and significant effect on organizational commitment, work attitude has a positive and significant effect on employee performance and organizational commitment has a positive but not significant effect on employee performance.

Keywords: *Job Satisfaction, Organizational Commitment, Work Attitude, Employee Performance*

1. Pendahuluan

Organisasi terus berkembang seiring dengan perubahan dinamis dalam dunia bisnis modern. Di tengah persaingan yang semakin ketat, organisasi dihadapkan pada tuntutan untuk tidak hanya mempertahankan, tetapi juga meningkatkan kualitas sumber daya manusia mereka. Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang paling utama berperan dalam mencapai tujuan organisasi. Dari seluruh sumber daya yang tersedia, organisasi mulai menyadari bahwa karyawan adalah aset mereka yang paling berharga (Glen, 2006; Singh et al., 2010) Hal ini memunculkan pemahaman akan pentingnya peran karyawan sebagai aset organisasi, organisasi tidak dapat mencapai tujuannya tanpa peran serta karyawan (Idris et al., 2020). Oleh karena itu, organisasi berupaya keras untuk menarik, mempertahankan dan mempertahankan karyawan yang berbakat dan berkomitmen (Aguiar-Quintana et al., 2020; Anggreyani et al., 2020; Ibrahim, 2020).

Sumber daya manusia dianggap sebagai kunci tercapainya tujuan dan kesuksesan hotel (Rivaldo, 2021). Pelayanan perhotelan di Indonesia sangat potensial untuk dikembangkan dan dipromosikan mengingat Indonesia merupakan salah satu negara tujuan wisatawan mancanegara maupun domestik karena didukung oleh potensi bisnis, investasi dan pariwisata (Saban et al., 2020). Industri perhotelan di Samarinda telah berkembang pesat, menjadi panggung bagi sejumlah hotel yang memainkan peran penting dalam ekonomi lokal. Di dalam ekosistem ini, kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan menjadi faktor kunci yang membedakan hotel-hotel tersebut. Kepuasan kerja karyawan di dalam industri ini dianggap sebagai faktor yang dapat memengaruhi komitmen mereka terhadap organisasi, sikap kerja yang ditunjukkan, serta kinerja yang dihasilkan.

Setiap individu diharapkan dapat menemukan kepuasan kerja di lingkungannya. Secara keseluruhan, pekerja yang puas merupakan nilai tambah bagi organisasi mereka, melaporkan peningkatan fisik dan kesehatan psikologis (Hantula, 2015; Judge et al., 2001). Kepuasan kerja adalah konstruksi yang dibahas secara luas dalam literatur organisasi, terutama jika kita mempertimbangkan bahwa manusia menghabiskan sebagian besar waktunya di tempat kerja (Hantula, 2015; Kong et al., 2018). Kepuasan kerja digambarkan sebagai ekspresi tingkat kesejahteraan individu terkait dengan beban kerja dan aktivitas (Saragih et al., 2020). Dalam literatur perhotelan, konsep ini juga sangat penting (Appiah, 2019; Kong et al., 2018). Karyawan hotel yang tidak puas memberikan layanan berkualitas rendah, yang dapat berdampak negatif terhadap kinerja unit bisnis (McPhail et al., 2015). Kepuasan kerja merupakan salah satu variabel kunci yang terus diperdebatkan dan diperhatikan dalam disiplin manajemen sumber daya manusia. Kepuasan kerja tidak hanya memengaruhi kesejahteraan individu di tempat kerja, tetapi juga berpotensi membentuk sikap, komitmen, dan kinerja karyawan.

Beberapa penelitian mengidentifikasi bahwa kepuasan kerja yang memadai sebagai faktor penting dari komitmen organisasi, yang bertanggung jawab untuk mempengaruhi kinerja karyawan, produktivitas dan profitabilitas organisasi (Nath Gangai et al., 2015; Saha, 2016; Syahreza et al., 2017). Karyawan yang sangat puas cenderung lebih berkomitmen terhadap organisasi dibandingkan mereka yang kurang puas, sehingga mengurangi perilaku keluar masuk karyawan dan penarikan diri, serta

meningkatkan kinerja kerja (Brunetto et al., 2012; Fabi et al., 2015). Jika karyawan menderita karena kurangnya kepuasan kerja yang memadai, maka komitmen karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi menjadi lemah dan rapuh dan akhirnya karyawan cenderung berhenti dari pekerjaannya untuk mendapatkan peluang yang lebih baik di organisasi lain (Chan & Ao, 2019; Sabiu et al., 2015). Temuan kedua adalah bahwa tingkat komitmen organisasi yang tinggi meningkatkan kepuasan kerja (Bateman & Strasser, 1984; Imran et al., 2014; Indartono & Chen, 2011; Paik et al., 2007).

Sikap terhadap pekerjaan adalah perasaan yang kita miliki terhadap berbagai aspek lingkungan kerja (Carpenter et al., 2009). Terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja, sikap terhadap pekerjaan dan komitmen organisasi (Ahmad et al., 2010). Seorang pegawai yang mempunyai sikap positif terhadap pekerjaan akan lebih puas terhadap pekerjaannya dan hal ini akan berdampak pada komitmen organisasi (Ahmed et al., 2017; Shahab & Nisa, 2014; Susanty & Miradipta, 2013). Proses penyelesaian pekerjaan yang sesuai dengan standar hotel menjadi tolak ukur pegawai yang mempunyai kinerja baik (Rivaldo, 2021). Kinerja dalam bekerja berkaitan dengan tujuan organisasi seperti kualitas, efisiensi, dan efektivitas lainnya (Muafi & Azim, 2019). Organisasi harus fokus pada menjaga kepuasan dan kebahagiaan karyawannya untuk meningkatkan produktivitas (Spector P, 2008). Karyawan yang puas akan meningkatkan kinerja dan mereka berkontribusi besar terhadap pencapaian organisasi secara keseluruhan (Davar & RanjuBala, 2011). Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan (Kataria et al., 2019; Martinson & De Leon, 2018).

2. Kajian Pustaka

2.1 Kepuasan Kerja

Menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut. Sementara, seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaan tersebut (Robbins, 2017). Pendapat lain mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan (Afandi, 2016). Sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan Kerja merupakan penilaian keatas suatu pekerjaan apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan untuk dikerjakan (Bangun, 2012). Kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, apakah senang/suka atau tidak senang/tidak suka sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya (Priansa, 2014). Orang yang mempunyai tingkat kepuasan kerja lebih tinggi cenderung mempunyai tingkat kinerja tugas lebih tinggi, tingkat citizenship behavior lebih tinggi dan tingkat perilaku kontra produktif lebih rendah (Colquitt et al., 2015).



2.2 Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah perasaan keterkaitan atau keterikatan psikologis dan fisik pegawai terhadap organisasi tempatnya bekerja atau organisasi di mana dirinya menjadi anggotanya(Wirawan, 2013). Sedangkan pendapat lain menyatakan komitmen organisasi pada tingkat yang sangat umum yaitu sejauh mana karyawan berdedikasi untuk organisasi yang memperkerjakan mereka dan bersedia untuk bekerja atas nama mereka dan kemungkinan mereka untuk mempertahankan keanggotaan(Jex & Thomas w. Britt, 2014). Komitmen organisasi sebagai tingkatan dimana seseorang mengenali sebuah organisasi dan terikat pada tujuan-tujuannya. Ini adalah sikap kerja yang penting karena orang-orang yang memiliki komitmen diharapkan bisa menunjukkan kesediaan untuk bekerja lebih keras demi mencapai tujuan organisasi dan memiliki hasrat yang lebih besar untuk tetap bekerja di suatu perusahaan(Kinicki & Fugate, 2018). Komitmen organisasi (organizational commitment) adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya (Griffin & Moorhead, 2014). Sopiah (2008) Mengidentifikasi ada tiga factor yang mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi yaitu: 1) Ciri pribadi pekerja, termasuk masa jabatannya dalam organisasi, dan variasi kebutuhan dan keinginan yang berbeda dari tiap karyawan. 2) ciri pekerjaan, seperti identitas tugas dan kesempatan berinteraksi dengan rekan sekerja. 3) pengalaman kerja, seperti keterandalan organisasi dimasa lampau dan cara-cara pekerja lain mengutarakan dan membicarakan perasaannya mengenai organisasi.

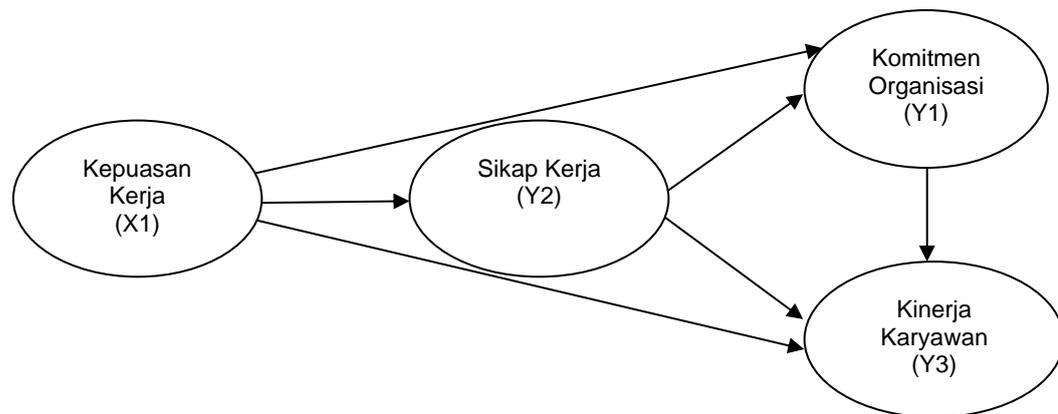
2.3 Sikap Kerja

Sikap adalah pernyataan evaluatif baik menyenangkan maupun tidak menyenangkan tentang objek, orang, atau kejadian(Robbins, 2017). Sikap merupakan fondasi terpenting yang menentukan tingkat keberhasilan seseorang (Sudaryono, 2014). Sikap kerja mengacu pada evaluasi atau kepentingan pribadi dari pekerjaan yang berhubungan dengan target(Riketta, 2008). Sedangkan pendapat lain menyatakan bahwa sikap Kerja adalah perasaan yang kita miliki terhadap berbagai aspek dari lingkungan kerja (Carpenter et al., 2009). Kenyataan menganjurkan bahwa perasaan positif mendorong kreativitas memperbaiki pemecahan masalah dan pengambilan keputusan dan meningkatkan memori dan menarik berbagai macam informasi tertentu. Perasaan positif juga memperbaiki ketekunan tugas dan menarik lebih banyak bantuan dan dukungan dari rekan kerja(Wibowo, 2015).Carpenter et al., (2009)menyatakan ada beberapa dimensi yang mempengaruhi sikap kerja antara lain: 1) Kepribadian, 2) Karakteristik pekerjaan, 3) Kontrak psikologis, 4) Keadilan organisasi, 5) Hubungan kerja, 6) stres.

2.4 Kinerja Karyawan

Kinerja (Performance) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika(Nawawi, 2013). Sedangkan menurut pendapat lain kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai

seseorang berdasarkan persyaratan pekerjaan (*job requirement*) dan suatu pekerjaan yang mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut sebagai standar pekerjaan (*job standard*) (Bangun, 2012). Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang di berikan dalam suatu periode tertentu. Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi (Kasmir, 2016). Bangun (2012) menyatakan bahwa untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Suatu pekerjaan dapat diukur melalui 5 dimensi, yaitu: 1) Kuantitas pekerjaan, 2) Kualitas pekerjaan, 3) Ketepatan waktu, 4) Kehadiran, 5) Kemampuan kerja sama.



Gambar 1. Kerangka Konsep

Berdasarkan model konseptual diatas, maka hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

- H1. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan hotel X
- H2. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap kerja karyawan Hotel X
- H3. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel X
- H4. Sikap kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi pada Hotel X
- H5. Sikap kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel X
- H6. Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel X

3. Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi, sikap kerja dan kinerja karyawan. Sampel penelitian sebanyak 46 peserta yang merupakan karyawan Hotel X yang dipilih menggunakan metode sampling jenuh. Kuesioner yang diisi oleh peserta menghasilkan persepsi responden mengenai kepuasan kerja, komitmen organisasi, sikap kerja dan kinerja karyawan.

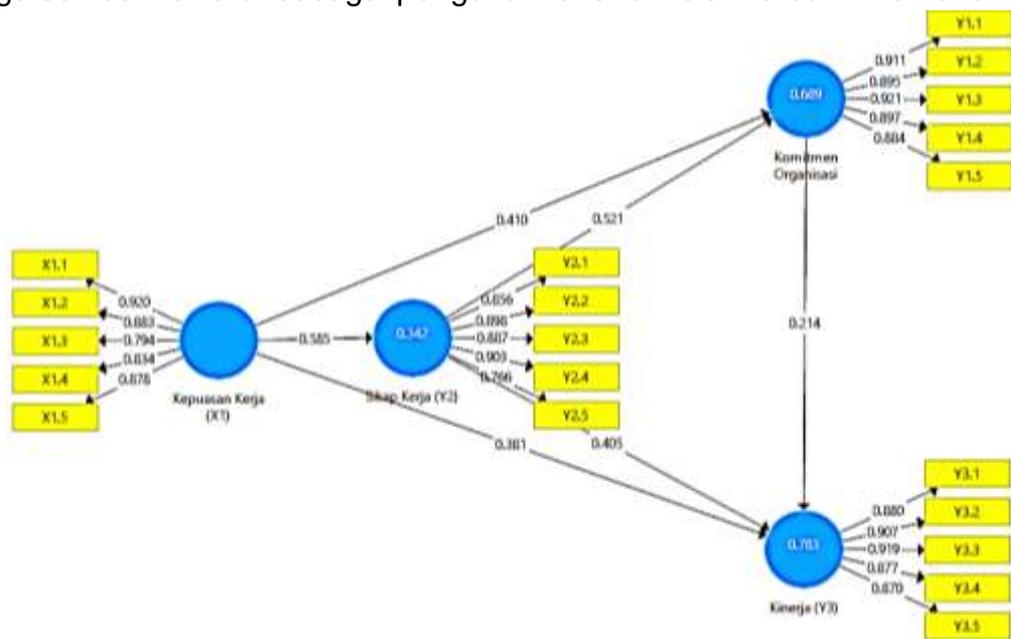
Dengan menggunakan Google Formulir, kuesioner dua bagian diunggah dan didistribusikan kepada responden. Tabel pertama berisi informasi profil, seperti usia, bagian atau divisi didalam pekerjaan, jabatan, status dan masa kerja, jenis kelamin dan pendidikan, sedangkan tabel kedua berisi nilai seluruh variabel.

4. Hasil Dan Pembahasan

4.1 Hasil

Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan tabel hasil analisis 4.30 dapat dilihat bahwa pengukuran tiap variable penelitian diatas memiliki outer loading berkisar antara 0,7 sampai dengan 0,9 sehingga semua indikator sebagai pengukur konstruk telah terbukti memenuhi



Gambar 2. Hasil Analisis Outer Loading

Berdasarkan tabel hasil analisis loading dapat dilihat bahwa pengukuran tiap variabel penelitian diatas memiliki outer loading berkisar antara 0,7 sampai dengan 0,9 sehingga semua indikator sebagai pengukur konstruk telah terbukti memenuhi convergent validity karena > 0.7 . sehingga konstruk untuk semua variable tidak ada yang dieliminasi dari model.

Tabel 1. Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Kepuasan Kerja (X1)	0.745	Valid



Komitmen Organisasi (Y1)	0.813	Valid
Sikap Kerja (Y2)	0.746	Valid
Kinerja (Y3)	0.793	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Average Variance Extracted (AVE) setiap variable berkisar diatas 0.7-0.8, untuk variable kepuasan kerja (X1) nilai AVE sebesar 0.745, Variabel Komitmen organisasi (Y1) sebesar 0.813, variable sikap kerja (Y2) sebesar 0.746 dan variable (Y3) sebesar .793. hal ini membuktikan bahwa seluruh variable memenuhi syarat validitas konvergen.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pertanyaan dalam kuesioner. Reliabilitas menunjukkan ketepatan dan akurasi suatu alat ukur. Abdillah dan Hartono (2015) Rule of thum uji reliabilitas adalah nilai Cronbach alpha > 0.7 dan nilai Composite reliability juga > 0.7.

Tabel 2. Cronbach Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Kerja (X1)	0.914	Reliabel
Komitmen Organisasi(Y1)	0.942	Reliabel
Sikap Kerja (Y2)	0.914	Reliabel
Kinerja (Y3)	0.935	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai cronbach alpha seluruh variabel pada penelitian > 0.7 yaitu nilai variable kepuasan kerja adalah sebesar 0.914, variable komitmen organisasi sebesar 0.942, variabel sikap kerja sebesar 0.914 dan variabel kinerja sebesar 0.935. maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dan kkonstruk dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik.

Tabel 3. Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Kepuasan Kerja (X1)	0.936	Reliabel
Komitmen Organisasi(Y1)	0.956	Reliabel
Sikap Kerja (Y2)	0.936	Reliabel
Kinerja (Y3)	0.950	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai composite reliability variabel kepuasan kinerja adalah sebesar 0.936, variabel komitmen organisasi sebesar 0.956 variabel sikap kerja sebesar 0.936 dan variabel kinerja sebesar 0.950. Hasil output composite reliability seluruhnya memiliki nilai > 0.7 menunjukkan bahwa seluruh variabel laten memiliki tingkat keandalan yang baik.



Evaluasi Inner Model

Model Struktural atau Inner Model menggambarkan hubungan kausalitas antara variabel laten melalui uji Alogarithm yang dapat dilihat menggunakan R- square. Uji R-square digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen.

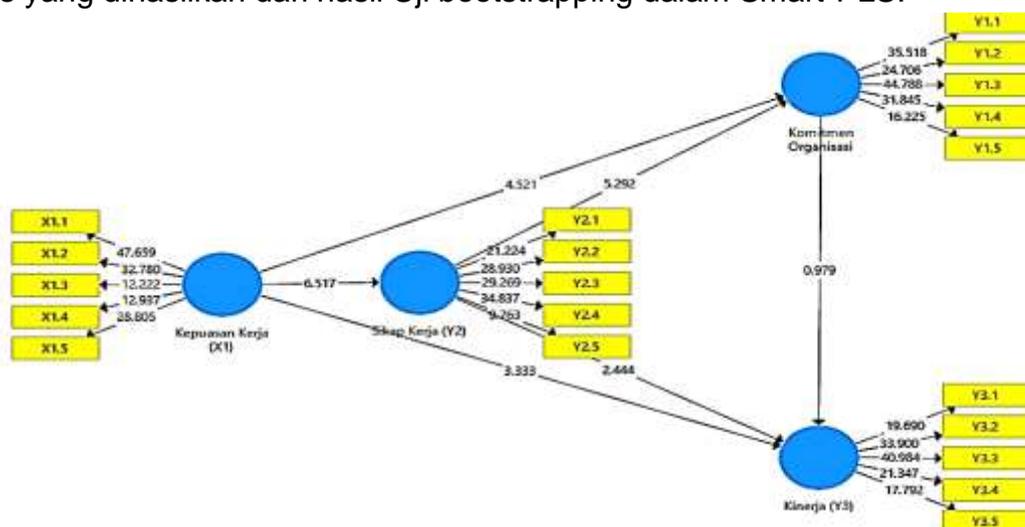
Tabel 4. R-Square

Variabel	R-Square
Komitmen Organisasi (Y1)	0.689
Sikap Kerja (Y2)	0.342
Kinerja (Y3)	0.783

Nilai R-Square variabel Komitmen Organisasi (Y1) sebesar 0.689. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel komitmen organisasi (Y1) dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan kerja (X1) sebesar 68.9% dan sisanya 31.1% dijelaskan variabel lain diluar penelitian. Nilai R-Square variabel Sikap Kerja (Y2) sebesar 0.342. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel sikap kerja (Y2) dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan kerja (X1) sebesar 34.2% dan sisanya 65.8% dijelaskan variabel lain diluar penelitian ini. Nilai R-Square variabel Kinerja (Y3) sebesar 0.783. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja (Y3) dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan kerja (X1) sebesar 78.3% dan sisanya 21.7% dijelaskan variabel lain diluar penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Uji Hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai Ttable dengan nilai T-statistics yang dihasilkan dari hasil Uji bootstrapping dalam Smart-PLS.



Gambar 3. Model Awal PLS Bootstrapping

Tabel 5. Koefisien Jalur Pada Pengujian Jalur Struktural

	Original	Mean	Standard	T-Statistics	P-
--	----------	------	----------	--------------	----



Hipotesis	Sample Estimate (O)	of Subsamples (M)	Deviation (STEDEV)	(O/STERR)	Values
Kepuasan Kerja (X1) → Komitmen Organisasi (Y1)	0.410	0.407	0.091	4.521	0.000
Kepuasan Kerja (X1) → Sikap Kerja (Y2)	0.585	0.584	0.090	6.517	0.000
Kepuasan Kerja (X) → Kinerja (Y3)	0.381	0.406	0.114	3.333	0.001
Sikap Kerja (Y2) → Komitmen Organisasi (Y1)	0.521	0.529	0.098	5.292	0.000
Sikap Kerja (Y2) → Kinerja (Y3)	0.405	0.442	0.166	2.444	0.015
Komitmen Organisasi (Y1) → Kinerja (Y3)	0.214	0.156	0.219	0.979	0.328

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa hubungan variabel Kepuasan Kerja (X1) dengan Komitmen Organisasi (Y1) menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0.410 dengan nilai T-statistic sebesar 4.521 lebih besar dari nilai T-table 1,962. Berdasarkan hasil tersebut maka Hipotesis 1 diterima
2. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa hubungan variabel Kepuasan Kerja (X1) dengan Sikap Kerja (Y2) menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0.585 dengan nilai T-statistic sebesar 6.517 lebih besar dari nilai T-table 1,962. Berdasarkan hasil tersebut maka Hipotesis 2 diterima
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa hubungan variabel Kepuasan Kerja (X1) dengan Kinerja (Y3) menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0.381 dengan nilai T-statistic sebesar 3.333 lebih besar dari nilai T-table 1,962. Berdasarkan hasil tersebut maka Hipotesis 3 diterima
4. Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa hubungan variabel sikap kerja (Y2) dengan Komitmen Organisasi (Y1) menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0.521 dengan nilai T-statistic sebesar 5.292 lebih besar dari nilai T-table 1,962. Berdasarkan hasil tersebut maka Hipotesis 4 diterima
5. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa hubungan variabel sikap kerja (Y2) dengan kinerja (Y3) menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0.405 dengan nilai T-statistic sebesar 2.444 lebih besar dari nilai T-table 1,962. Berdasarkan hasil tersebut maka Hipotesis 5 diterima
6. Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa hubungan variabel Komitmen Organisasi (Y2) dengan Kinerja (Y3) menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0.214 dengan nilai T-statistic sebesar 0.979 lebih kecil dari nilai T-table 1,962 (tidak signifikan). Berdasarkan hasil tersebut maka Hipotesis 6 ditolak

4.2 Pembahasan



Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Dengan demikian hipotesis H1 diterima. Komitmen organisasi terbentuk karena adanya perasaan puas yang dirasakan oleh individu dari apa yang didapatkan dari perusahaan. Penelitian ini relevan dengan pernyataan Mathis et al., (2017) bahwa kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ketika seseorang puas terhadap pekerjaannya maka mereka akan lebih berkomitmen terhadap organisasi. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih terikat secara emosional dengan organisasi. Mereka merasa bahwa kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi, yang dapat meningkatkan rasa loyalitas dan komitmen terhadap organisasi (Indartono & Chen, 2011). Kepuasan kerja yang tinggi dapat menghasilkan komitmen yang lebih kuat terhadap organisasi karena karyawan merasa terdorong untuk memberikan kontribusi lebih dalam mencapai tujuan organisasi (Puspitawati & I Gede Riana, 2014). Hasil tersebut sejalan dengan beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi (Anggreyani et al., 2020; Imran et al., 2014)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap kerja. Dengan demikian hipotesis H2 diterima. Kepuasan kerja yang tinggi dapat memengaruhi sikap kerja karyawan terhadap rekan kerja dan manajemen. Mereka cenderung lebih terbuka terhadap kerjasama, berbagi ide, dan berpartisipasi aktif dalam tim. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung memiliki sikap yang lebih positif terhadap pekerjaan. Mereka lebih termotivasi untuk bekerja keras dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Ahmed et al., 2017). Hal ini tidak sejalan beberapa yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap sikap kerja (Shahab & Nisa, 2014; Susanty & Miradipta, 2013).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Dengan demikian hipotesis H3 diterima. Colquitt et al., (2015) juga berpendapat bahwa orang yang mempunyai tingkat kepuasan kerja lebih tinggi cenderung mempunyai tingkat kinerja tugas lebih tinggi, tingkat citizenship behavior lebih tinggi dan tingkat perilaku kontra produktif lebih rendah. Di industri layanan seperti perhotelan atau layanan pelanggan, kepuasan kerja karyawan berdampak langsung pada kualitas layanan yang diberikan. Karyawan yang puas cenderung memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih terlibat secara aktif dalam tugas-tugas yang diberikan, yang pada gilirannya menghasilkan kinerja yang lebih baik (Martinson & De Leon, 2018). Beberapa penelitian mendukung hasil ini menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi (Febriyana et al., 2015; Kataria et al., 2019).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa variabel sikap kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Dengan demikian hipotesis H4 diterima. Apabila kita mempunyai sikap positif tentang pekerjaan, maka kita akan bekerja lebih lama dan lebih keras. Sikap mempengaruhi perilaku pada berbagai tingkat berbeda. Salah satu perilaku yang mencerminkan sikap

positif ditempat kerja adalah perilaku loyal(Wibowo, 2015). Karyawan yang loyal terhadap perusahaan akan cenderung memberikan perhatian penuh dan rela membuat pengorbanan demi perusahaannya. Perilaku loyal merupakan bentuk dari komitmen organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan bersikap loyal terhadap perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian Ahmed et al., (2017) yang menyatakan bahwa sikap kerja mempunyai pengaruh yang tinggi terhadap komitmen organisasi.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa variabel sikap kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Dengan demikian hipotesis H1 diterima. Sikap merupakan fondasi terpenting yang menentukan tingkat keberhasilan seseorang(Sudaryono, 2014). Karyawan yang memiliki sikap positif terhadap pekerjaan pastilah diimbangi dengan tingginya tingkat kinerja. Sikap kerja yang positif membuktikan bahwa karyawan mampu memenuhi harapan dan standar yang dituntut oleh perusahaan selama melakukan pekerjaan. Apabila standar telah dipenuhi maka dapat dikatakan bahwa karyawan tersebut berkinerja tinggi. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa sikap kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan(Shahab & Nisa, 2014).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja. Dengan demikian hipotesis H6 ditolak. Indikator komitmen organisasi seperti komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif harus lebih ditingkatkan karena memberikan kontribusi berupa pengaruh positif namun tidak signifikan. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Imran et al., (2014) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif yang kuat terhadap kinerja karyawan. Namun penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan(Sutopo, 2018).

5. Kesimpulan

Kesimpulan atas penelitian ini didasarkan atas temuan permasalahan yang teridentifikasi dan tersusun dalam rumusan masalah penelitian penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi, sikap kerja dan kinerja karyawan Hotel X di Samarinda. Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja karyawan di hotel-hotel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasi, sikap kerja dan kinerja karyawan. Upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja dapat menjadi strategi penting bagi manajemen hotel untuk membangun komitmen yang kuat, memperbaiki sikap kerja, dan meningkatkan kinerja karyawan. Strategi yang mendukung kepuasan kerja dapat berkontribusi pada penciptaan lingkungan kerja yang produktif, mempertahankan karyawan yang komited, dan meningkatkan kinerja keseluruhan dalam industri perhotelan. Beberapa indikator kepuasan seperti pekerjaan itu sendiri, sikap atasan, gaji, kesempatan promosi dan rekan kerja dapat mendorong komitmen organisasi, sikap kerja dan kinerja karyawan. Akan tetapi dalam penelitian komitmen organisasi berpengaruh

positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan hotel. Hotel diharapkan dapat meningkatkan beberapa indikator komitmen organisasi seperti komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif.

6. Daftar Pustaka

- Afandi, P. (2016). *Concept and Indicator Human Resources Managemen For Management Research*. deepublish.
- Aguiar-Quintana, T., Araujo-Cabrera, Y., & Park, S. (2020). The sequential relationships of hotel employees' perceived justice, commitment, and organizational citizenship behaviour in a high unemployment context. *Tourism Management Perspectives*, 35. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100676>
- Ahmad, H., Ahmad, K., & Syah, I. A. (2010). Relationship between Job Satisfaction, Job Performance Attitude towards Work and Organizational Commitment. *European Journal of Social Sciences*, 18(2), 257–267.
- Ahmed, A., Farzeen, M., & Anwar, N. (2017). Relationship among Job Satisfaction, Attitude towards work And Organizational Commitment. *Journal of Management Info*, 4(3), 1–4. <https://doi.org/10.31580/jmi.v5i1.35>
- Anggreyani, N. M., Gustibagus, I., & Satrya, H. (2020). Effect of Job Satisfaction, Employee Empowerment and Job Stress Towards Organizational Commitment. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 4(6), 108–113. www.ajhssr.com
- Appiah, J. K. (2019). Community-based corporate social responsibility activities and employee job satisfaction in the U.S. hotel industry: An explanatory study. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 38, 140–148. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.01.002>
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga.
- Bateman, T. S., & Strasser, S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal. Academy of Management*, 27(1), 95–112. <https://doi.org/10.2307/255959>
- Brunetto, Y., Teo, S. T. T., Shacklock, K., & Farr-Wharton, R. (2012). Emotional intelligence, job satisfaction, well-being and engagement: Explaining organisational commitment and turnover intentions in policing. *Human Resource Management Journal*, 22(4), 428–441. <https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.2012.00198.x>
- Carpenter, A. M., Talya, B., & Erdogan, B. (2009). *Principles of Management*. Flat World Knowledge.
- Chan, S. H. J., & Ao, C. T. D. (2019). The Mediating Effects of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Turnover Intention, in the Relationships Between Pay Satisfaction and Work–Family Conflict of Casino Employees. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 20(2), 206–229. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2018.1512937>
- Colquitt, J. A., Lepine, J. A., & Wesson, M. J. (2015). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplac* (Sixth Edition). McGraw-Hill Education.
- Davar, S. C., & RanjuBala. (2011). Relationship between Job Satisfaction & Job Performance: A Meta-Analysis. *Indian Journal of Industrial Relations. Indian Journal of Industrial Relations*, 48(2), 290–305.
- Fabi, B., Lacoursière, R., & Raymond, L. (2015). Impact of high-performance work systems on job satisfaction, organizational commitment, and intention to quit in

- Canadian organizations. *International Journal of Manpower*, 36(5), 772–790. <https://doi.org/10.1108/IJM-01-2014-0005>
- Febriyana, W., S1, P., Bisnis, M., Dan Informatika, T., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2015). PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. KABEPE CHAKRA 2015. *E-Proceeding of Management*, 2(3), 2954–2961.
- Glen, C. (2006). Key skills retention and motivation: The war for talent still rages and retention is the high ground. *Industrial and Commercial Training*, 38(1), 37–45. <https://doi.org/10.1108/00197850610646034>
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2014). *Organizational Edition Behavior Managing People and Organizations* (Eleventh E). South-Western Cengage Learning.
- Hantula, D. A. (2015). Job Satisfaction: The Management Tool and Leadership Responsibility. In *Journal of Organizational Behavior Management* (Vol. 35, Issues 1–2, pp. 81–94). Routledge. <https://doi.org/10.1080/01608061.2015.1031430>
- Ibrahim, A. M. (2020). Psychological empowerment and organizational commitment among employees in the lodging industry. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 19(3), 277–295. <https://doi.org/10.1080/15332845.2020.1737766>
- Idris, Adi, K. R., Soetjipto, B. E., & Supriyanto, A. S. (2020). The mediating role of job satisfaction on compensation, work environment, and employee performance: Evidence from Indonesia. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 8(2), 735–750. [https://doi.org/10.9770/jesi.2020.8.2\(44\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2020.8.2(44))
- Imran, H., Arif, I., Cheema, S., & Azeem, M. (2014). Relationship between job satisfaction, job performance, attitude toward work, and organizational commitment. *Entrepreneurship and Innovation Management Journal*, 2(2), 135–144.
- Indartono, S., & Chen, C. (2011). Moderating effects of tenure and gender on the relationship between perception of organizational politics and commitment and trust. *South Asian Journal of Management*, 18(1), 7–36.
- Jex, S. M., & Thomas w. Britt. (2014). *Organizational Psychology a Scientist-Practitioner Approach* (Third Edition). John Wiley & Sons, Inc..
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review. In *Psychological Bulletin* (Vol. 127, Issue 3).
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Rajawali Pers.
- Kataria, A., Garg, P., & Rastogi, R. (2019). Do high-performance HR practices augment OCBs? The role of psychological climate and work engagement. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(6), 1057–1077. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-02-2018-0057>
- Kinicki, A., & Fugate, M. (2018). *organizational behavior A Practical Problem-Solving Approach* (TWO EDITIO). McGraw-Hill Education.
- Kong, H., Jiang, X., Chan, W., & Zhou, X. (2018). Job satisfaction research in the field of hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(5), 2178–2194. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2016-0525>
- Martinson, B., & De Leon, J. (2018). Testing horizontal and vertical alignment of HR practices designed to achieve strategic organizational goals. *Journal of Organizational Effectiveness*, 5(2), 158–181. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-10-2016-0057>
- Mathis, R. L., Jackson, J. H., Valentine, S. R., & Meglich, P. (2017). *Human Resource Management*. Cengage learning.

- McPhail, R., Patiar, A., Herington, C., Creed, P., & Davidson, M. (2015). Development and initial validation of a hospitality employees' job satisfaction index: Evidence from Australia. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(8), 1814–1838. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2014-0132>
- Muafi, & Azim, M. (2019). The effect of servant leadership, organizational culture in employee performance mediated by job satisfaction (Study case of Al-Kahfi Islamic Boarding School, Somalangun, Kebumen). *Proceedings on Engineering Sciences*, 1(2), 143–162.
- Nath Gangai, K., Agrawal, R., & Vidya Bhavan, B. (2015). Job Satisfaction and Organizational Commitment: It is Important for Employee Performance. *International Journal of Music Business Research (IJMBR)*, 5(4), 1–15. http://www.ijmbr.org/article_7957_1109.html
- Nawawi. (2013). Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja: Proses terbentuk, proses berkembang, dinamika dan kinerja organisasi. In *Nawawi (2013:244) yang berjudul Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja* (cetakan pe). Kencana.
- Paik, Y., Parboteeah, K. P., & Shim, W. (2007). The relationship between perceived compensation, organizational commitment and job satisfaction: The case of Mexican workers in the Korean Maquiladoras. *International Journal of Human Resource Management*, 18(10), 1768–1781. <https://doi.org/10.1080/09585190701570940>
- Priansa, D. (2014). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Puspitawati, N. M. D., & I Gede Riana. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional dan Kualita Layanan. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(1), 68–80.
- Riketta, M. (2008). The causal relation between job attitudes and performance: a meta-analysis of panel studies. *Journal of Applied Psychology*, 93(2), 472–482.
- Rivaldo, Y. (2021). Leadership and Motivation to Performance through Job Satisfaction of Hotel Employees at D'Merlion Batam. *The Winners*, 22(1). <https://doi.org/10.21512/tw.v22i1.7039>
- Robbins, S. P. (2017). *Organizational Behavior* (Seventeenth). Pearson Education Limited.
- Saban, D., Basalamah, S., Gani, A., & Rahman, Z. (2020). Impact Of Islamic Work Ethics, Competencies, Compensation, Work Culture On Job Satisfaction And Employee Performance: The Case Of Four Star Hotels. *European Journal of Business and Management Research*, 5(1). <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.1.181>
- Sabiu, M. S., Mei, T. S., & Raihan Joarder, M. H. (2015). Moderating Role of Ethical Climates on HRM Practices and Organizational Performance: A Proposed Conceptual Model. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. <https://doi.org/10.5901/mjss.2016.v7n1p291>
- Saha, R. (2016). Factor Influencing Organizational Commitment-Research and Lessons. *Management Research and Practice*, 8(3), 36–48.
- Saragih, R., Luturlean, B. S., & Hadiyanto, F. (2020). EMPLOYEE JOB SATISFACTION IN MEDIATING THE RELATIONSHIP BETWEEN WORK MOTIVATION AND AFFECTIVE COMMITMENT IN ROOF TILE INDUSTRY. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 21(1), 16–26. <https://doi.org/10.24198/jbm.v21i1.346>
- Shahab, M. A., & Nisa, I. (2014). The Influence of Leadership and Work Attitudes toward Job Satisfaction and Performance of Employee. *International Journal of*

- Managerial Studies and Research*, 2(5), 69–77. www.arcjournals.org
- Singh, R. K., Garg, S. K., & Deshmukh, S. G. (2010). The competitiveness of SMEs in a globalized economy: Observations from China and India. *Management Research Review*, 33(1), 54–65. <https://doi.org/10.1108/01409171011011562>
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi* (Cetakan Pertama). CV Andi Offset.
- Spector P. (2008). *Industrial and Organizational Psychology. Research and Practice*, (5th ed). John Wiley & Sons.
- Sudaryono. (2014). *Budaya & Perilaku Organisasi*. Lentera Ilmu Cendekia.
- Susanty, A., & Miradipta, R. (2013). Employee's Job Performance: The Effect of Attitude toward Works, Organizational Commitment, and Job Satisfaction. *Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 13–24. <https://doi.org/10.9744/jti.15.1.13-24>
- Sutopo, J. (2018). Pengaruh Partisipasi Anggaran, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Job Relevant Information, Budaya Organisasi dan Locus of Control terhadap Kinerja Pegawai Bagian Keuangan Dinas Pendidikan Kabupaten Klaten. *ADVANCE*, 5(1), 54–61.
- Syahreza, D. S., Lumbanraja, P., Dalimunthe, R. F., & Absah, Y. (2017). Compensation, Employee Performance, and Mediating Role of Retention: A Study of Differential Semantic Scales. In *European Research Studies Journal: Vol. XX*.
- Wibowo. (2015). *Prilaku Dalam Organisasi*. Rajawali Pers.
- Wirawan. (2013). *Kepemimpinan. Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian* (1st ed.). PT. Rajagrafindo Persada.