

ABSTRAK

Dengan semakin maraknya hotel-hotel yang bermunculan di kota Bandung, hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat diantara hotel-hotel yang ada di Bandung. Para manajemen hotel terus berupaya menarik pengunjung untuk menginap di hotelnya. Dalam persaingan bisnis ini, tentu saja dibutuhkan SDM yang bersungguh-sungguh memajukan tempat mereka bekerja. Hotel "X" yang merupakan salah satu hotel yang telah lama berdiri serta memiliki karyawan-karyawan yang telah lama bekerja, menimbulkan ketertarikan tersendiri dalam penelitian ini, yaitu tentang bagaimanakah komitmen atau keinginan dari karyawannya untuk bekerja dengan sungguh-sungguh serta memberikan yang terbaik yang mereka miliki demi kemajuan hotel "X". Selain itu, komponen apakah yang paling penting dalam memupuk komitmen dari karyawannya, sehingga ketika terjadi kaderisasi karyawan baru, komitmen dalam diri karyawan-karyawan baru ini tetap ada seperti para karyawan yang telah ada sekarang ini.

Teori tentang komitmen organisasi dalam penelitian ini, menggunakan teori dasar dari **Meyer and Allen** (1991) mengatakan bahwa berbagai definisi dari komitmen organisasi, yaitu komitmen dipandang sebagai *psychological state* dimana (a) mencirikan tentang hubungan antara karyawan dengan organisasi, (b) memberikan implikasi terhadap keputusannya untuk terus melanjutkan keanggotaannya di dalam organisasi. Menurut pendapat **Meyer and Allen**, komitmen organisasi terbagi dalam 3 komponen yang membentuk komitmen, yaitu komitmen afektif, komitmen kontinuans, dan komitmen normatif.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan teknik survey menggunakan *software SPSS 12.0*. Dalam penelitian ini, populasi ditentukan dengan teknik *Purposive Sampling*, yaitu seluruh karyawan di hotel "X" yang sesuai dengan karakteristik populasi. Alat ukur yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara. Dengan demikian, hasil yang diperoleh dari pengolahan data ini, didapatkan persentase tingkat komitmen organisasi karyawan dan komponennya, serta profil komitmen karyawannya.

Dari hasil penelitian pada hotel "X" ini, diketahui bahwa karyawan ini memiliki tingkat komitmen yang tinggi, dengan komponen afektif yang paling dominan mewarnai komitmen karyawannya serta profil komitmen karyawan yang paling banyak muncul adalah komitmen afektif tinggi, kontinuans rendah dan normatif rendah. Dengan demikian para karyawan ini memiliki hasrat untuk tetap berada di hotel ini baik dalam keadaan menguntungkan maupun kurang menguntungkan, memiliki keterlibatan yang tinggi terhadap hotel, dimana didalamnya termasuk menjalankan pekerjaan dengan baik serta menjaga aset perusahaan.

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.3.1 Maksud Penelitian	9
1.3.2 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
1.5 Kerangka Pemikiran	10
1.6 Asumsi	17

BAB II TINJAUAN TEORI

2.1 Teori Perkembangan Masa Dewasa	19
2.1.1 Teori Transformasi dari Gould	19
2.2 Komitmen Organisasi	20

2.2.1	Definisi Mengenai Komitmen Organisasi.....	23
2.3	Determinan dari Komitmen Terhadap Organisasi	28
2.3.1	Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Affektif	29
2.3.2	Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Continuance	30
2.3.3	Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Normatif	31
2.4	Pendapat Lain Terbentuknya Komitmen Organisasi	32
2.4.1	O' Reilly & Chatman	32
2.4.2	Gerald Salancik	32
2.4.3	Pierre Du Bois dan Associates Industrial Psychology Inc.....	34
2.5	Karakteristik Karyawan dengan Komitmen Organisasi Tinggi	34
2.6	Konsekuensi dari Komitmen Organisasi	36
2.7	Konsep dan Pengertian Bisnis Jasa	37
2.7.1	Karakteristik Jasa	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian	41
3.2	Variabel Penelitian	42
3.3	Populasi Penelitian	43
3.3.1	Teknik Penarikan Sampel	44
3.4	Alat Ukur	44
3.4.1	Kuesioner Komitmen Terhadap Organisasi	44

3.4.2	Kuesioner Data Penunjang	46
3.4.3	Daftar Pertanyaan Wawancara	46
3.5	Pengujian Alat Ukur	46
3.5.1	Validitas Alat Ukur	46
3.5.2	Reliabilitas Alat Ukur	48
3.6	Teknik Analisis	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil	49
4.1.1	Gambaran Karakteristik Subjek Penelitian	49
4.1.2	Gambaran Hasil Penelitian	51
4.1.2.1	Tingkat Komitmen	51
4.1.2.2	Tingkat Komintmen Afektif	51
4.1.2.3	Tingkat Komitmen Kontinuans.....	52
4.1.2.4	Tingkat Komitmen Normatif	52
4.1.2.5	Profil Komitmen Organisasi Berdasarkan Ketiga Komponenn Afektif, Kontinuans dan Normatif	53
4.1.3	Gambaran Hasil Penelitian dikaitkan dengan Karakteristik Subjek Penelitian	54
4.2	Pembahasan	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 S a r a n.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66

DAFTAR TABEL

Bagan 1.1 kerangka pemikiran	16
Bagan 3.1 Rancangan Penelitian	42
Tabel 4.1 Gambaran Subjek Penelitian Berdasarkan Tingkatan Usia	51
Tabel 4.2 Gambaran Subjek Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52
Tabel 4.3 Gambaran Subjek Penelitian Berdasarkan Status Perkawinan	52
Tabel 4.4 Gambaran Subjek Penelitian Berdasarkan Masa Kerja	52
Tabel 4.5 Tingkat Komitmen secara Keseluruhan	53
Tabel 4.6 Tingkat Komitmen Afektif Subjek Penelitian	53
Tabel 4.7 Tingkat Komitmen Kontinuans Subjek Penelitian	54
Tabel 4.8 Tingkat Komitmen Normatif Subjek Penelitian	54
Tabel 4.9 Profil Komitmen berdasarkan Komponen Afektif, Kontinuans dan Normatif	55
Tabel 4.10 Gambaran Persentase Tabulasi Silang Masa Kerja Subjek Penelitian dengan Tingkat Komitmen	56
Tabel 4.11 Gambaran Persentase Tabulasi Silang Kepuasan akan Perolehan Penghasilan dengan Derajat Komitmen	56
Tabel 4.12 Gambaran Persentase Tabulasi Silang Nilai-nilai yang ditekankan kepada karyawan di Hotel dengan Tingkat Komitmen	57
Tabel 4.13 Gambaran Profil Komitmen Subjek Penelitian yang Dikaitkan dengan Masa Kerja	57