

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “studi deskriptif mengenai profil komitmen organisasi pada concierge di Hotel “X” Bandung”. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui profil komitmen organisasi yang dimiliki concierge di Hotel “X” Bandung. Sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan teknik survei. Pengambilan data dilakukan pada seluruh concierge di Hotel “X” Bandung yang berukuran 30 orang.

Penelitian ini menggunakan teori komitmen organisasi dari Meyer & Allen (1997) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah suatu keadaan psikologis tertentu yang merupakan karakteristik hubungan antara anggota dengan organisasinya, dan mempunyai implikasi berupa keputusan untuk berhenti atau terus menjadi anggota organisasi tersebut. Komitmen organisasi didasari oleh 3 komponen yaitu affective commitment, continuance commitment, dan normative commitment.

Alat ukur yang digunakan adalah modifikasi dari alat ukur Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) yang dibuat oleh Meyer dan Allen (1997). Berdasarkan hasil uji validitas dengan korelasi Spearman dan reliabilitas dengan Split Half, diperoleh validitas alat ukur komitmen organisasi berkisar antara 0,302 sampai 0,694, dengan reliabilitas 0,756 (Reliabilitas tinggi).

Hasil pengolahan data menggunakan teknik analisis skor menunjukkan 60% concierge di Hotel “X” Bandung memiliki profil komponen komitmen organisasi Affective tinggi, Continuance tinggi, dan Normative Tinggi. Dengan demikian tampak bahwa sebagian besar concierge bertahan di organisasi lebih karena memiliki kecintaan terhadap perusahaan dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap perusahaan, namun concierge masih melakukan pertimbangan kerugian jika meninggalkan perusahaan. Profil komponen komitmen organisasi yang menempati urutan kedua adalah Affective rendah, Continuance rendah, Normative tinggi yaitu sebesar 13,4% concierge.

Saran yang dapat diberikan kepada pihak Hotel “X” Bandung yaitu memberikan perhatian kepada concierge yang masih memiliki komponen affective dan normative commitment yang rendah dengan memberikan pengalaman di organisasi yang lebih menyenangkan dengan mengadakan kegiatan-kegiatan di luar rutinitas untuk bisa mempererat hubungan diantara concierge sehingga concierge tidak merasa monoton pada pekerjaannya di Hotel “X” Bandung. Selain itu juga dapat dilakukan penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi.

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR BAGAN.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Teoretis.....	10
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	11
1.5 Kerangka Pemikiran.....	11
1.6 Asumsi Penelitian.....	20

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Komitmen Organisasi.....	21
2.1.1	Pengertian Komitmen Organisasi.....	21
2.1.2	Aspek Komitmen Organisasi.....	22
2.1.3	Faktor- Faktor yang berpengaruh pada Komitmen Organisasi.....	23
2.1.4	Konsekuensi Komitmen terhadap organisasi.....	26
2.1.5	Pengukuran Komitmen terhadap organisasi.....	27
2.2	Teori Perkembangan Masa Dewasa.....	28
2.2.1	Teori Perkembangan Dewasa Awal.....	28
2.2.2	Teori Perkembangan Dewasa Madya.....	29
2.3	<i>Concierge</i>	31
2.3.1	Pengertian <i>Concierge</i>	31
2.3.2	Tugas dan Tanggung jawab <i>Concierge</i>	32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan dan Prosedur Penelitian.....	35
3.2	Skema Rancangan Penelitian.....	35
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	35
3.3.1	Variabel Penelitian.....	35
3.3.2	Definisi Operasional.....	36
3.4	Alat Ukur.....	36
3.4.1	Alat Ukur Komitmen Organisasi.....	36
3.4.2	Sistem Penilaian.....	36
3.4.3	Data Penunjang.....	38

3.5 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	39
3.5.1 Uji Validitas	39
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	40
3.6 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	41
3.6.1 Populasi Sasaran.....	41
3.6.2 Karakteristik Populasi.....	41
3.7 Teknik Analisis Data.....	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Responden.....	43
4.1.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.1.2 Gambaran Responden Berdasarkan Status Marital.....	43
4.1.3 Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.1.4 Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	44
4.1.5 Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	45
4.2 Hasil Penelitian.....	45
4.2.1 Profil Komitmen Organisasi Berdasarkan Komponen <i>Affective</i> , <i>Continuance dan Normative</i>	46
4.3 Pembahasan.....	47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	61
5.2.1 Saran Ilmiah.....	61
5.2.2 Saran Praktis.....	61

DAFTAR PUSTAKA.....	63
DAFTAR RUJUKAN.....	64
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Bagan Kerangka Pemikiran.....	19
Bagan Rancangan Penelitian.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 3.4.1 Kisi-kisi Alat Ukur.....	38
Tabel 3.4.2 Skor Penilaian Item Komitmen Organisasi.....	39
Tabel 4.1.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.1.2 Gambaran Responden Berdasarkan Status Marital.....	43
Tabel 4.1.3 Gambaran responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.1.4 Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	44
Tabel 4.1.5 Gambaran responden berdasarkan masa kerja.....	45
Tabel 4.2.1 Profil Komitmen Organisasi berdasarkan <i>afektif, continuance,</i> <i>normative commitment</i>	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Alat Ukur

Lampiran 2 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Lampiran 3 Data Mentah Responden

Lampiran 4 Analisis Skor Komponen Komitmen Organisasi

Lampiran 5 Analisis Data

Lampiran 6 Profil Komitmen Organisasi Tabulasi Silang dengan Data Penunjang

Lampiran 7 Hotel “X” Bandung