

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tentang employee engagement behavior pada karyawan bagian housekeeping hotel “X” di kota Bandung. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 15 orang dan sampel dipilih dengan menggunakan metode purposive sampling.*

*Alat ukur yang digunakan dalam kuesioner ini berupa kuesioner yang disusun berdasarkan teori dari William Macey (2009) ditulis oleh Wibowo, E. Hardani (2013) dan dimodifikasi oleh peneliti. Pada penelitian ini, dilakukan uji validitas menggunakan construct validity dan uji reliabilitas menggunakan rumus koefisien reliabilitas Alpha Cronbach dengan perolehan reliabilitas 0,964. Teknik analisis terhadap data penelitian ini adalah dengan menghitung uji statistik distribusi frekuensi dari data primer kemudian dilakukan tabulasi silang dengan data penunjang.*

*Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh disimpulkan bahwa sebagian karyawan bagian housekeeping, yaitu 33,33% tergolong engaged dan sebagian lagi, yaitu 66,67% tergolong not engaged.*

*Peneliti menyarankan untuk meneliti lebih lanjut mengenai aspek-aspek feeling yang berpengaruh terhadap munculnya behavior. Berdasarkan penelitian ini, peneliti menyarankan kepada pihak manajemen Hotel “X” di kota Bandung untuk merancang program-program training, memperkenalkan produk hotel dan memberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat. Selain itu, disarankan juga agar karyawan bagian housekeeping dapat meningkatkan aspek persistence dan role expansion serta mempertahankan aspek proactivity dan adaptability sehingga dapat berkontribusi secara optimal di hotel “X” di kota Bandung.*

## ABSTRACT

*This research would like to reveal the description of employee engagement behavior of the housekeeping division workers at Hotel “X” in Bandung city. The number of samples in this research was 15 people and samples were selected based on purposive sampling method.*

*Measuring devices used in this questionnaire based on the original theory by William Macey (2009) written by Wibowo, E. Hardani (2013) and modified by researcher. In this study, the testing of validity using the construct validity and the reliability using the formula of Alpha Croncbach reliability coefficients with the acquisition of reliability is 0.964. Mechanical analysis of the data of this study is to calculate the frequency distribution of the statistic test of primary data and then do a cross tabulation with supporting data.*

*Based on the results obtained concluded that few workers of the housekeeping division, about 33,33% is engaged and 66,67% is not engaged.*

*Researchers suggest further research on these aspects of feeling that influenced the behavior. Based on this study, the researchers suggested that the management of Hotel “X” at Bandung city to design the training programs, introduce hotel products, and give the workers opportunity to make an opinion. In addition, it is recommended that housekeeping division workers can improve the aspect of persistence and role expansion and to keep up the aspect of proactivity and adaptability, so that could give the optimal contribution for Hotel “X” at Bandung city.*

## DAFTAR ISI

Halaman Judul	
LEMBAR PENGESAHAN .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR BAGAN .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

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

1.6 Asumsi .....	17
------------------	----

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 <i>Employee Engagement</i> .....	18
2.1.1 Definisi <i>Employee Engagement</i> .....	18
2.1.2 Empat Prinsip yang Membentuk <i>Employee Engagement</i> .....	19
2.1.3 Komponen <i>Employee Engagement</i> .....	22
2.1.4 Antecedent <i>Employee Engagement</i> .....	23
2.1.5 Perbedaan <i>Employee Engagement</i> , Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja .....	26
2.2 Hotel.....	27
2.2.1 Definisi Hotel .....	27
2.2.2 Klasifikasi Hotel.....	28
2.2.3 Jenis Hotel .....	29
2.2.4 Produk Usaha Hotel.....	30
2.3 Departemen <i>Housekeeping</i> .....	31
2.3.1 Definisi Departemen <i>Housekeeping</i> .....	31
2.3.2 Seksi dalam Departemen <i>Housekeeping</i> .....	32
2.3.3 Ruang Lingkup Tugas dan Tanggung jawab.....	33
2.3.4 Sasaran Departemen <i>Housekeeping</i> .....	34
2.4 Tugas Perkembangan Dewasa Awal Bidang Pekerjaan .....	35

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Rancangan dan Prosedur Penelitian.....	36
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	36
3.2.1 Variabel Penelitian .....	36
3.2.2 Definisi Operasional.....	37
3.3 Alat Ukur .....	38
3.3.1 Alat Ukur <i>Employee Engagement Behavior</i> .....	38
3.3.2 Data Pribadi dan Data Penunjang.....	41
3.3.2.1 Data Pribadi .....	41
3.3.2.2 Data Penunjang .....	41
3.3.3 Validitas dan reliabilitas Alat Ukur.....	41
3.3.3.1 Validitas Alat Ukur .....	41
3.3.3.2 Reliabilitas Alat Ukur .....	42
3.4 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	43
3.4.1 Populasi Sasaran.....	43
3.4.2 Karakteristik Sampel .....	43
3.4.3 Teknik Penarikan Sampel.....	44
3.5 Teknik Analisis Data.....	44

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Responden.....	45
4.2 Hasil Penelitian.....	47
4.3 Pembahasan .....	49

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Saran.....	57
5.2.1 Saran Praktis .....	57
5.2.2 Saran Teoritis .....	57

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	59
-----------------------------	----

<b>DAFTAR RUJUKAN</b> .....	60
-----------------------------	----

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi Alat Ukur	38
Tabel 3.2 Tabel Penilaian	40
Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Jabatan	46
Tabel 4.4 Gambaran Responden Berdasarkan Lama Bekerja	47
Tabel 4.5 Tabel Distribusi Frekuensi <i>Employee Engagement Behavior</i>	47
Tabel 4.6 Tabel Distribusi Frekuensi Aspek <i>Persistence</i>	48
Tabel 4.7 Tabel Distribusi Frekuensi Aspek <i>Proactivity</i>	48
Tabel 4.8 Tabel Distribusi Frekuensi Aspek <i>Role Expansion</i>	48
Tabel 4.9 Tabel Distribusi Frekuensi Aspek <i>Adaptability</i>	49

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 1.1 Kerangka Pikir	16
Bagan 3.1 Prosedur Penelitian	36



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENGAMBILAN DATA

LAMPIRAN 2 GAMBARAN HASIL DATA PENUNJANG

LAMPIRAN 3 HASIL TABULASI SILANG *EMPLOYEE ENGAGEMENT*  
*BEHAVIOR* DENGAN ASPEK ASPEK

LAMPIRAN 4 HASIL TABULASI SILANG *EMPLOYEE ENGAGEMENT*  
*BEHAVIOR* DENGAN DATA PENUNJANG

LAMPIRAN 5 *JOB DESCRIPTION* DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING*