

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah (SK Menparpostel no.KM 34/HK 103/MPPT-87 dalam Sulastiyono, 1999). Berdasarkan hal itu, sesuai Undang-Undang No 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan yang mengatur standar kriteria penggolongan kelas hotel, Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata membuat penggolongan standardisasi hotel seluruh Indonesia. Penggolongan kelas hotel tersebut menghasilkan klasifikasi hotel yang menggunakan simbol bintang antara satu sampai lima.

Hotel “X” di kota Bandung merupakan salah satu hotel yang memiliki fasilitas hotel berbintang empat. Hotel “X” terletak di Bandung Utara dan berdiri pada tahun 2004. Dilihat dari lokasi dimana hotel tersebut dibangun, hotel “X” merupakan jenis *city hotel* karena merupakan hotel yang berlokasi di perkotaan dan biasanya diperuntukkan bagi masyarakat yang bermaksud untuk tinggal sementara atau dalam jangka waktu pendek (Tarmoezi, 2000 dalam Nawar, 2002). Hotel “X” awalnya berdiri di lokasi dimana tidak banyak hotel-hotel lain yang berdiri. Seiring berjalannya waktu, banyak hotel-hotel lain yang mulai dibangun

dan hal ini merupakan suatu tantangan bagi hotel “X” untuk mempertahankan jumlah tamu yang menginap di hotel tersebut.

Visi yang dimiliki oleh hotel “X” ialah menjadi perusahaan *management service* yang mengelola hotel dan apartemen yang memiliki kualitas pelayanan bertaraf bintang lima. Misi yang dimiliki ialah memaksimalkan inovasi dan kualitas produk serta pelayanan, mengembangkan segmentasi pasar dan aset perusahaan, mengimplementasikan budaya perusahaan sebagai landasan kerja.

Fasilitas yang terdapat di hotel “X”, antara lain *Hotel Room* dengan jumlah 77 kamar, *Restaurant, Meeting Room, Swimming Pool, Fitness Centre, Sauna & Spa, Children Playground, Mini Market*, dan Area Parkir. Struktur organisasi hotel “X” terbagi menjadi delapan bagian, yaitu A&G (*Accounting and General*), HRD, *Sales & Marketing, Accounting, Front Office, Food and Beverage (Product and Service), Engineering*, dan *Housekeeping*.

Dalam memilih suatu hotel sebagai tempat menginap, seorang tamu biasanya akan mempertimbangkan beberapa hal, seperti biaya, fasilitas yang ditawarkan serta kualitas pelayanan yang diberikan pihak hotel terhadap mereka. Hotel “X” memiliki visi untuk dapat memberikan kualitas pelayanan bertaraf bintang 5, walaupun secara fisik hotel “X” tergolong ke dalam hotel berbintang 4. Pada hotel bintang 4 resepsionis hanya melayani selama 18 jam dan diakses melalui telepon selama 24 jam. Sedangkan, hotel dengan taraf bintang 5 memiliki standar pelayanan yang jauh lebih baik di atas hotel berbintang 1-4. Hotel dengan pelayanan berbintang 5 memiliki resepsionis, *housekeeping*, dan *valet parking* dengan pelayanan 24 jam, dan tamu yang datang biasanya akan mendapat

welcome drink (asiahotelsreview1.com). Dengan demikian, pelayanan merupakan unsur penting bagi sebuah hotel untuk mampu bersaing.

Bagian dalam sebuah hotel yang berperan penting memberikan pelayanan kepada para tamu ialah bagian *housekeeping*. Fungsi *housekeeping* sangat penting dalam kelancaran persiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar karena pendapatan hotel paling besar berasal dari penyewaan kamar. Bagian *housekeeping* memiliki seksi-seksi yang meliputi, *public area, order taker, room, laundry, linen and uniform, dan gardener*. Secara umum, bagian *housekeeping* bertanggungjawab menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman dan aman, menyiapkan, menata dan memelihara seluruh area hotel, melaporkan dan membawa *lost and found* kepada *supervisor* serta memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu (Bataafi, 2006).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dibutuhkan adanya kontribusi dari pihak hotel “X” sendiri untuk mendukung karyawan *housekeeping* ketika bekerja. Berdasarkan wawancara dengan *Human Resources Manager* hotel “X” di kota Bandung, pihak hotel “X” memberikan *training* (*departmental training* dan *general training*) yang dilaksanakan per bulannya serta melakukan *cross training* untuk memberikan informasi dan kesempatan belajar bagi karyawan *housekeeping*. Selain itu, karyawan *housekeeping* juga dapat memahami visi dan misi serta mengenal produk-produk di hotel “X”. Pihak hotel “X” juga memberikan *reward*, secara individu ataupun tim, sebagai bentuk penghargaan apabila karyawan *housekeeping* menunjukkan performa kerja yang baik dan diberikan kesempatan untuk menyampaikan aspirasi atau pendapat kepada atasan.

Kontribusi pihak hotel “X” tersebut sangat penting karena mempengaruhi munculnya hasrat seorang karyawan *housekeeping* terhadap pekerjaannya. Hal ini disebut sebagai *employee engagement*. *Employee engagement* merupakan suatu hasrat, niat, dan komitmen untuk memberikan waktu dan kemampuan disertai dengan kesediaan untuk mengorbankan sebagian kepentingan pribadi individu pada pencapaian sasaran dan tujuan perusahaan di masa yang akan datang melebihi upaya untuk mewujudkan kepuasan individu dan menunjukkan loyalitas pada perusahaan (Macey, Schneider, Barbera, Young, 2009). *Employee engagement* memiliki dua komponen penting, yaitu *psychological* dan *behavioral*. *Psychological* merupakan hal-hal yang berhubungan dengan apa yang karyawan *housekeeping* rasakan, sedangkan *behavioral* berhubungan dengan apa yang karyawan *housekeeping* lakukan. Apa yang dirasakan (*feeling*) karyawan *housekeeping* terhadap pekerjaannya akan terlihat di dalam perilakunya (*behavior*) ketika bekerja. Apabila karyawan *housekeeping* memiliki *engagement feeling* terhadap pekerjaannya, tetapi tidak ditunjukkan di dalam *behavior* hal tersebut akan menjadi percuma dan menghambat munculnya *engaged behavior*. Dengan kata lain, *engagement* bukan hanya sekedar apa yang dirasakan dan dihayati oleh karyawan *housekeeping* dalam dirinya, tetapi bagaimana hal tersebut juga ditunjukkan di dalam perilaku yang dapat dilihat.

Employee engagement behavior memiliki empat anteseden yang berpengaruh terhadap munculnya *engaged behavior*, yaitu *persistence*, *proactivity*, *role expansion*, dan *adaptability*. Karyawan *housekeeping* yang memiliki *engaged behavior* memiliki kegigihan (*persistence*) untuk berusaha

mencapai tujuan yang ada walaupun ada hambatan, bersikap proaktif (*proactivity*) dan waspada dalam mengantisipasi kesempatan yang ada untuk mengambil tindakan saat dibutuhkan. Karyawan *housekeeping* juga akan berusaha mengembangkan peran mereka (*role expansion*), khususnya kemampuan mereka sehingga dapat memberikan kontribusi yang efektif kepada hotel “X” serta mampu mengikuti perubahan yang terjadi (*adaptability*) dalam kebijakan hotel “X” (Macey, *et al*, 2009).

Karyawan *housekeeping* yang *not engaged* sering terlambat dan bahkan absen dalam bekerja, kurang menunjukkan sikap dan citra bersahabat kepada para tamu, dan bahkan melanggar aturan yang ada. Hal tersebut dapat menurunkan jumlah tamu yang menginap dan akan berdampak pada pendapatan atau keuntungan yang diperoleh oleh pihak hotel “X” (Macey, *et al*, 2009).

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Human Resource Manager* hotel “X” di kota Bandung, diketahui bahwa karyawan *housekeeping* dapat menyelesaikan pekerjaan yang selama ini diberikan, tetapi diharapkan karyawan *housekeeping* lebih meningkatkan performa kerja agar dapat berkontribusi efektif untuk mencapai tujuan hotel “X” dalam memberikan pelayanan berkualitas bintang lima. Rata-rata karyawan *housekeeping* sudah bekerja sejak hotel “X” beroperasi dan sudah memiliki pengetahuan dan pengalaman mengenai tugas dan tanggungjawab yang diberikan, tetapi kurang memiliki kemauan untuk mengembangkan diri dan belajar mengenai kemampuan baru di luar jabatan yang dimiliki. Selain itu, setiap ada hambatan dalam pekerjaan, karyawan *housekeeping* belum berani mengambil inisiatif tindakan dan solusi tanpa bertanya kepada atasan. Padahal pihak hotel “X”

sudah menjelaskan batasan-batasan yang ada dan memberikan kebebasan untuk mengambil solusi selama masih dalam batasan yang sesuai. Jenjang pendidikan yang dimiliki karyawan *housekeeping* rata-rata berada dalam jenjang SMA, sehingga mengalami kesulitan dalam berinteraksi secara langsung dengan tamu. Selain menimbulkan rasa kurang percaya diri, hal ini juga menyebabkan kesulitan dalam menyampaikan pendapat atau dalam pengambilan keputusan. Berdasarkan hal itu, pihak hotel “X” memberikan pelatihan agar karyawan *housekeeping* dapat belajar dan mengembangkan kemampuannya. Selain itu, melakukan konsultasi guna memberikan pengarahan dan menyediakan kesempatan bagi karyawan *housekeeping* menyampaikan pendapat atau keluhan yang dirasakan.

Dari data yang diperoleh melalui komentar tamu yang menginap di hotel “X” di kota Bandung, masih ditemukan beberapa *negative comment* yang berkaitan dengan bagian *housekeeping*, seperti *laundry* yang cukup lama untuk selesai, tidak adanya kantung untuk pakaian yang kotor di dalam kamar, beberapa area kamar yang kurang bersih, seperti kamar mandi dan balkon, dan seprei yang digunakan berbau tidak sedap. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan *housekeeping* belum mengerahkan energinya (fisik dan mental) secara maksimal.

Berdasarkan hasil survei menggunakan kuesioner terhadap enam karyawan, empat karyawan (66,67%) merasa antusias dan tertantang saat bekerja sementara dua karyawan (33,33%) merasa bahwa pekerjaan mereka membosankan dan melelahkan. Berkaitan dengan kesulitan yang dirasakan saat bekerja, lima karyawan (83,33%) mengalami kesulitan dalam menyampaikan aspirasi atau pendapat dan berusaha mengatasinya dengan cara menyampaikan hal tersebut

secara perlahan-lahan dan satu karyawan (16,67%) mengalami kesulitan dalam pencapaian target dan berusaha mengatasinya dengan cara berusaha lebih keras lagi agar target tersebut dapat tercapai. Selain itu, berdasarkan wawancara terhadap tiga karyawan ditemukan bahwa tiga karyawan (100%) merasa jenuh dalam bekerja, tetapi tetap berusaha mengerjakan dan menjalankan pekerjaan seperti biasa karena memang sudah menjadi tanggungjawab karyawan *housekeeping*. Hal ini menunjukkan aspek *persistence* pada *engagement behavior*.

Berdasarkan hasil wawancara, ketika dihadapkan pada kewaspadaan untuk mengantisipasi kesalahan dalam tugas pribadi atau berkaitan dengan rekan kerja, satu karyawan (33,33%) hanya memberikan solusi, satu karyawan (33,33%) akan mengerjakan ketika diminta, dan satu karyawan (33,33%) melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan *job description*-nya saja. Hal ini menunjukkan aspek *proactivity* pada *engagement behavior*.

Berhubungan dengan pengembangan peran yang berupa mencoba peran pada seksi yang lain di bagian *housekeeping*, tiga karyawan (100%) memiliki ketertarikan dan pernah mencoba dikarenakan tuntutan pekerjaan dan rekomendasi dari atasan. Hal ini menunjukkan aspek *role expansion* pada *engagement behavior*.

Saat dihadapkan dengan perubahan kondisi di pekerjaan, seperti perubahan kebijakan, dan sarana yang digunakan, tiga karyawan (100%) berusaha belajar melalui pelatihan yang diberikan saja. Apabila tidak diberikan dalam pelatihan karyawan *housekeeping* kurang mau mempelajari secara mandiri. Hal ini menunjukkan aspek *adaptability* pada *engagement behavior*.

Ketika bekerja karyawan bagian *housekeeping* hotel “X” di kota Bandung dituntut agar dapat menunjukkan performa yang maksimal dan memberikan pelayanan yang *excellence*. Oleh karena itu, karyawan *housekeeping* harus menunjukkan *engagement behavior* ketika bekerja dan berada di lingkungan pekerjaan. Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai *employee engagement behavior* pada karyawan bagian *housekeeping* hotel “X” di kota Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin diketahui bagaimana gambaran *employee engagement behavior* pada karyawan bagian *housekeeping* hotel “X” di kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Untuk memperoleh gambaran mengenai *employee engagement behavior* pada karyawan bagian *housekeeping* hotel “X” di kota Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui gambaran *employee engagement behavior*, khususnya mengenai *persistence, proactive, role expansion, dan adaptability* pada karyawan bagian *housekeeping* hotel “X” di kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritik

- Memberikan informasi tambahan kepada ilmu psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi mengenai *employee engagement behavior* pada karyawan.
- Memberikan informasi tambahan kepada peneliti lain yang tertarik untuk meneliti topik yang sama dan mendorong dikembangkannya penelitian yang berhubungan dengan hal tersebut.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- Memberikan informasi kepada pihak manajemen hotel “X” di kota Bandung mengenai gambaran *employee engagement behavior* pada karyawan bagian *housekeeping* hotel “X” di kota Bandung sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk mengembangkan performa kerja karyawan.
- Memberikan informasi kepada karyawan bagian *housekeeping* Hotel “X” di kota Bandung mengenai gambaran *employee engagement behavior* sehingga

mereka dapat mempertahankan atau meningkatkan keterikatan yang mereka miliki agar dapat berkontribusi secara optimal di hotel “X” di kota Bandung.

1.5 Kerangka Pikir

Employee engagement merupakan proses dimana individu memusatkan perhatian dan upaya, baik yang bersifat fisik maupun emosional, untuk mewujudkan tujuan perusahaan (Macey, *et al*, 2009). *Employee engagement* memiliki dua komponen penting, yaitu *the feel of engagement* yang berkaitan dengan apa yang karyawan *housekeeping* rasakan dan *engagement behavior* yang berkaitan dengan apa yang karyawan *housekeeping* tampilkan dalam perilaku. *Employee engagement behavior* merupakan energi fisik dan psikis dalam diri karyawan *housekeeping* yang diarahkan dalam usahanya untuk beradaptasi dengan lingkungan dan tuntutan pekerjaan, memberikan inisiatif, dan energi untuk mencapai tujuan hotel “X” di kota Bandung.

Dalam membentuk *employee engagement*, terdapat empat prinsip yang mempengaruhi karyawan *housekeeping*, yaitu *capacity to engage*, *motivation to engage*, *freedom to engage*, dan *focus of strategic engagement*. *Capacity to engage* merupakan kondisi dimana karyawan *housekeeping* memiliki kapasitas energi yang diarahkan kepada pencapaian tujuan dan memiliki resiliensi untuk mempertahankan energi tersebut saat menghadapi hambatan. Pihak hotel “X” berkontribusi dan memfasilitasi energi tersebut dengan cara menyediakan informasi dan sumber daya yang dibutuhkan saat bekerja. Ketika terjadi

kekurangan orang saat jumlah tamu sedang ramai, pihak hotel “X” akan mencari pekerja harian yang dapat membantu dalam mempersiapkan kamar bagi tamu.

Motivation to engage berkaitan dengan alasan yang dimiliki oleh karyawan ketika memberikan energi saat melakukan pekerjaan. Apabila suatu pekerjaan tersebut dirasa menantang dan bermakna, pekerjaan itu akan terasa lebih menarik. Selain itu, *motivation to engage* dapat terbentuk dari perlakuan yang diberikan pihak hotel “X” kepada karyawan *housekeeping*. Pihak hotel “X” memberikan *reward* secara individu ataupun tim, sebagai bentuk penghargaan apabila karyawan *housekeeping* menunjukkan performa kerja yang baik dan memperlakukan karyawan *housekeeping* dengan hormat.

Freedom to engage merupakan kondisi dimana karyawan memiliki kebebasan dan dipercaya untuk melakukan suatu pekerjaan tanpa memperoleh sanksi selama tidak menyalahi aturan yang ada. Dalam hal ini, karyawan *housekeeping* diberikan wewenang untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi di lapangan seperti permasalahan yang berkaitan dengan kondisi kamar atau beberapa area hotel selama masih dalam batasan yang sesuai. Karyawan *housekeeping* juga diberikan kesempatan untuk memberikan kritik dan saran kepada pihak manajemen hotel “X”.

Focus of strategic engagement merupakan kondisi dimana karyawan dapat melihat secara langsung hubungan antara apa yang harus dilakukan dan keuntungan yang akan didapat hotel “X”. Dengan bekerja secara maksimal, seperti menjaga area hotel agar tetap bersih dan nyaman, mempersiapkan kamar sebelum para tamu hadir sehingga tamu tidak menunggu lama, menyediakan dan

melengkapi fasilitas kamar yang disediakan bagi para tamu serta menjaga penampilan agar terlihat rapi dan bersih tentunya akan memberikan kepuasan kepada tamu yang menginap dan hal itu meningkatkan pendapatan bagi hotel “X” sendiri.

Prinsip-prinsip tersebut merupakan hal-hal dasar yang apabila dihayati secara positif oleh karyawan *housekeeping*, maka karyawan tersebut berpotensi untuk memiliki *feeling of engagement* terhadap pekerjaannya. *Feeling of engagement* terdiri dari *feeling of urgency*, *feeling of being focused*, *feeling of intensity*, dan *feeling of enthusiasm*.

Feeling of urgency merupakan energi dan penentu yang dikerahkan karyawan untuk mencapai tujuan. *Feeling of urgency* diartikan sebagai resiliensi dan kegigihan karyawan saat menghadapi masalah di pekerjaan. Dengan adanya *feeling of urgency*, karyawan *housekeeping* akan merasa percaya diri pada kemampuannya menghadapi masalah yang berkaitan dengan keluhan dari tamu dan mempersiapkan kamar tepat waktu ketika tamu yang menginap sedang ramai.

Feeling of being focused merupakan kondisi dimana karyawan memusatkan perhatian dan kapasitas kognitifnya untuk melakukan pekerjaan. Karyawan *housekeeping* dapat memusatkan perhatiannya saat bekerja dan tidak mudah terganggu dengan hal-hal yang tidak berkaitan dengan pekerjaan, seperti tidak menghabiskan waktu dengan mengobrol atau bergosip di saat jam kerja.

Feeling of intensity berhubungan dengan kedalaman konsentrasi yang dimiliki oleh karyawan. Karyawan *housekeeping* memanfaatkan semua sumber daya (kemampuan, pengetahuan) dan energi yang dimiliki saat bekerja. Karyawan

housekeeping menggunakan kemampuan dan pengetahuannya dan berkonsentrasi saat mempersiapkan kamar dengan mengatur setiap detail dengan baik dan rapi, seperti bentuk seprei, posisi bantal, dan lipatan selimut sehingga mencegah melakukan kesalahan.

Feeling of enthusiasm meliputi rasa bahagia dan merupakan kondisi emosional yang dapat diartikan sebagai afeksi positif. Karyawan *housekeeping* merasa bersemangat dan antusias dalam bekerja. Karyawan *housekeeping* bekerja dengan cepat ketika mempersiapkan kamar untuk para tamu dan membersihkan area hotel dengan semangat walaupun area tersebut jarang dilewati para tamu.

Apabila *feeling of engagement* telah terbentuk dalam diri karyawan *housekeeping*, maka hal tersebut akan dimunculkan dalam bentuk *engaged behavior*. *Engaged behavior* berhubungan dengan apa yang karyawan *housekeeping* lakukan ketika bekerja. *Engaged behavior* terdiri dari *persistence*, *proactivity*, *role expansion*, dan *adaptability*.

Persistence berarti bahwa karyawan memberikan energi di setiap waktu. Hal ini terlihat saat karyawan *housekeeping* dapat menemukan jalan alternatif untuk mencapai tujuan mereka saat ada hambatan. *Persistence* juga terlihat dalam bentuk meningkatnya ketekunan saat menghadapi perbedaan dan meningkatnya resiliensi saat menghadapi permasalahan. Misalnya, saat mempersiapkan kamar dalam jumlah yang banyak dan waktu yang terbatas, sementara *staff* yang *incharge* pada saat itu sedikit, maka karyawan *housekeeping* berupaya untuk membagi pekerjaan mereka bersama-sama dan saling berkoordinasi agar kamar bisa selesai tepat pada waktunya.

Proactivity merupakan kondisi dimana karyawan memiliki kewaspadaan dalam mengantisipasi kesempatan yang ada untuk mengambil tindakan saat dibutuhkan bahkan sebelum atasan mereka memberi perintah. Dengan kata lain, karyawan *housekeeping* yang *engaged* memiliki kepekaan dan kewaspadaan dalam melihat kekurangan yang ada saat membersihkan area hotel, mempersiapkan kamar, menyesuaikan setiap detail yang ada dalam kamar dan area hotel.

Role expansion merupakan perilaku dimana karyawan akan melihat peran mereka secara lebih luas dan mencakup banyak hal. Karyawan *housekeeping* tidak membatasi diri hanya pada mempelajari pekerjaan pribadi, tetapi juga mempelajari pekerjaan yang dimiliki rekan kerja untuk memperluas wawasannya.

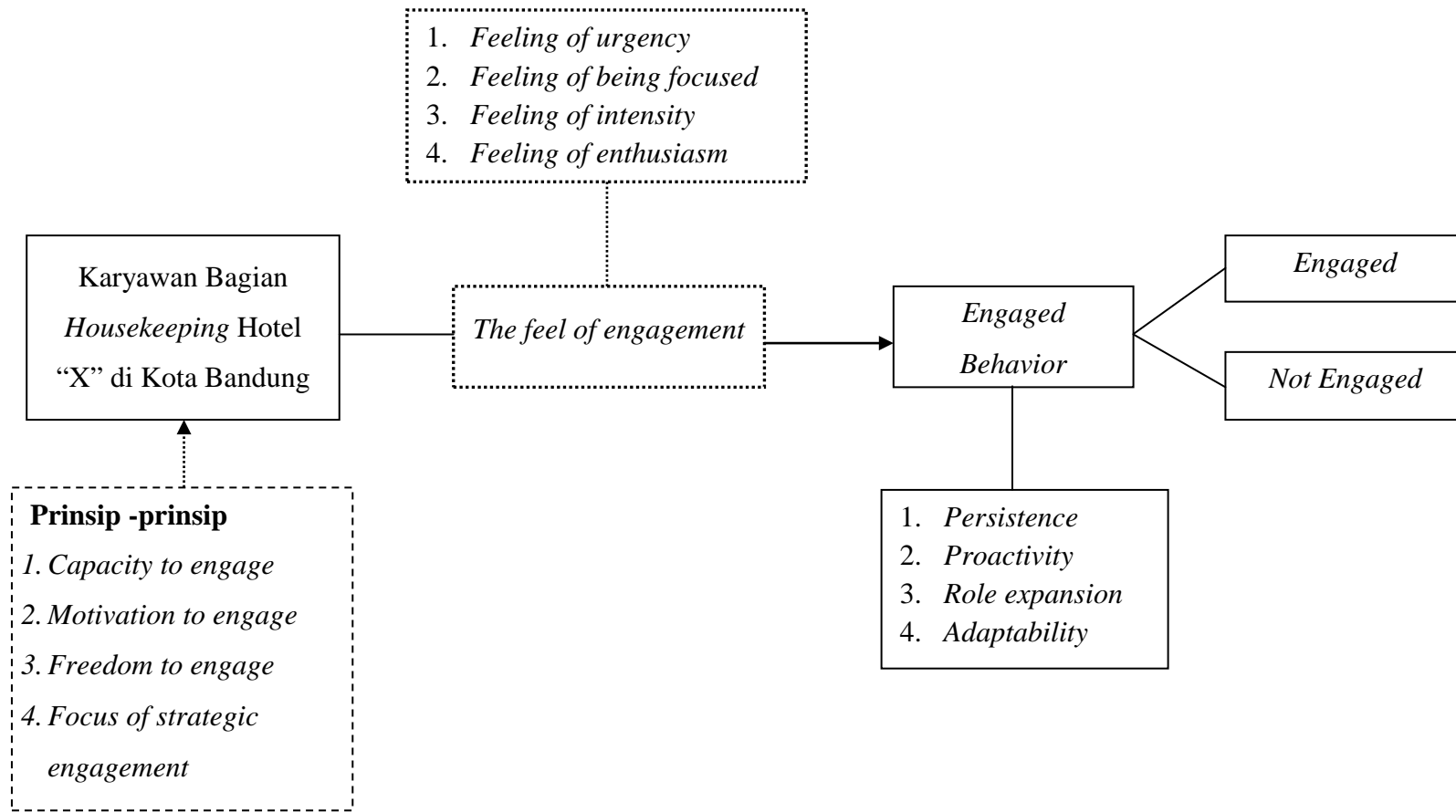
Adaptability merupakan kondisi dimana karyawan mampu untuk mengikuti perubahan yang terjadi di hotel “X” dan mampu mengembangkan kemampuan baru. Karyawan *housekeeping* berusaha untuk belajar mengenai sistem-sistem yang baru, mempelajari cara menggunakan peralatan yang baru, dan cara-cara untuk mengatur atau melipat seprei agar terlihat menarik dan nyaman.

Karyawan bagian *housekeeping* Hotel “X” di kota Bandung yang *engaged* ingin mengetahui harapan yang diinginkan orang lain terhadap perannya dan berusaha untuk mencapai harapan tersebut. Karyawan *housekeeping* secara alamiah memiliki keingintahuan mengenai tempat mereka bekerja. Karyawan *housekeeping* bekerja secara konsisten pada level yang tinggi. Karyawan *housekeeping* ingin menggunakan kemampuan dan tenaga mereka setiap hari saat

bekerja. Karyawan *housekeeping* bekerja dengan hasrat untuk memajukan hotel “X” (Macey, *et al*, 2009)

Karyawan bagian *housekeeping* Hotel “X” di kota Bandung yang *not engaged* lebih berfokus pada tugas daripada pencapaian tujuan dan hasil yang diharapkan untuk diselesaikan. Karyawan *housekeeping* selalu ingin diberitahu mengenai apa yang harus dilakukan sehingga dapat berkata bahwa mereka dapat melakukannya dan telah menyelesaikannya. Karyawan *housekeeping* fokus pada penyelesaian tugas dibandingkan pencapaian hasil, selalu merasa bahwa mereka bekerja terlalu banyak, dan potensi yang dimiliki terhambat (Macey, *et al*, 2009).

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti menuangkan gambaran penjelasan yang ada ke dalam bagan kerangka pikir berikut.



Bagan 1.1 Kerangka Pikir

1.6 Asumsi

Berdasarkan kerangka pikir yang telah dikembangkan di atas, maka asumsi yang dapat ditarik sebagai berikut :

1. Setiap karyawan bagian *housekeeping* Hotel “X” di kota Bandung dipengaruhi oleh beberapa faktor yang akan mempengaruhi munculnya *employee engagement*, yaitu *capacity to engage*, *motivation to engage*, *freedom to engage*, dan *focus of strategic engagement*.
2. *Employee engagement* yang dimiliki karyawan bagian *housekeeping* Hotel “X” di kota Bandung memiliki dua komponen, yaitu *the feel of engagement* dan *engaged behavior*.
3. *The feel of engagement* memiliki empat anteseden yang akan mempengaruhi munculnya *engaged behavior*, yaitu *feeling of urgency*, *feeling of being focused*, *feeling of intensity*, dan *feeling of anthusiasm*.
4. *Engaged behavior* memiliki empat anteseden, yaitu *persistence*, *proactivity*, *role expansion*, dan *adaptability*.
5. Karyawan bagian *housekeeping* Hotel “X” di kota Bandung ada yang *engaged* dan *not engaged*.