

## KONTRIBUSI KEKUATAN KARAKTER (*CHARACTER STRENGTH*) TERHADAP KOMITMEN PADA ORGANISASI KARYAWAN HOTEL BINTANG 4 DAN 5 DI KOTA BANDUNG

<sup>1</sup>Dewi Sartika, <sup>2</sup>Oki Mardiwawan

<sup>1,2</sup>Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116  
e-mail: [dsartk@yahoo.com](mailto:dsartk@yahoo.com), [okimardiwawan@gmail.com](mailto:okimardiwawan@gmail.com),

**Abstrak.** Penelitian ini bermaksud untuk meneliti tentang seberapa besar kontribusi kekuatan karakter terhadap komitmen organisasi pada karyawan hotel bintang 4 dan 5 di Kota Bandung. Penelitian ini dilakukan dikarenakan adanya keluhan beberapa manajemen hotel, khususnya bintang 4 dan 5 tentang banyaknya karyawan yang keluar masuk (*turn over*) di hotel mereka. Selanjutnya peneliti mencoba menghubungkan komitmen organisasi pada karyawan di hotel bintang 4 dan 5 tersebut dengan kekuatan karakter. Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah teori kekuatan karakter yang dikembangkan oleh Seligman dan komitmen organisasi yang dikembangkan oleh Mowday, Porter, dan Steers. Adapun metoda penelitian yang digunakan adalah metode korelasi linear dengan teknik analisa statistik multiple regresi, untuk mendapatkan nilai kontribusi variable satu terhadap variable dua. Adapun untuk hasil penelitian, secara menyeluruh menunjukkan bahwa kekuatan karakter tidak memiliki kontribusi yang signifikan terhadap komitmen organisasi pada karyawan. Namun demikian, pada karyawan non manajerial, menunjukkan bahwa terdapat beberapa kekuatan karakter berkontribusi terhadap komitmen organisasi karyawan, yang diantaranya *openmind*, *forgiveness*, *spirituality*, *creativity* dan *leadership*.

**Kata kunci:** kekuatan karakter, komitmen organisasi, karyawan hotel

### 1. Pendahuluan

Industri perhotelan di Kota Bandung merupakan industri yang terus berkembang seiring dengan berkembangnya Kota Bandung menjadi kota pariwisata. Perkembangan tersebut membuat jumlah Hotel di Bandung makin meningkat setiap tahunnya. Hal tersebut juga menimbulkan tingkat persaingan antar hotel makin meningkat dalam memberikan jasanya bagi para pengunjung. Di sisi lain, makin banyaknya hotel-hotel yang berdiri di Kota Bandung juga memberikan banyak peluang bagi orang-orang yang bekerja di hotel untuk lebih bebas memilih tempat kerja yang mereka anggap lebih menguntungkan, karena memang banyak tawaran dan alternative pilihan hotel yang membutuhkan pekerja hotel yang berpengalaman. Oleh karenanya tingkat *turn over* karyawan menjadi tinggi, hal tersebut tidak bisa dihindari, terutama pada unit-unit *guest contact* yang berinteraksi secara langsung dengan *customer*. Bahkan berdasarkan wawancara dengan beberapa manajemen hotel, seringkali, justru karyawan yang berprestasi, yang memang menonjol dari segi skill dan keramahannya, bisa menjadi sangat mudah untuk berpindah dari satu hotel ke hotel lainnya, karena baginya, peluang kerja di hotel manapun akan terbuka baginya. Permasalahan inilah yang seringkali muncul di kalangan industri perhotelan. Tingkat *turn over* karyawan tersebut menggambarkan seberapa besar rasa keterikatan karyawan pada organisasinya, yang dalam kajian psikologi organisasi dikatakan sebagai komitmen karyawan terhadap organisasinya.

Terkait dengan persyaratan pribadi yang memiliki 'jiwa' pelayanan yang tinggi dan dapat melayani secara tulus tersebut, dibahas dalam Psikologi Positif sebagai salah satu Kekuatan Karakter (*character strength*). Pada penelitian sebelumnya yang

dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa signature strength tidak terlalu memiliki kontribusi yang terlalu tinggi terhadap kinerja karyawan, namun demikian dalam penelitian tersebut didapatkan bahwa terdapat perbedaan signature strength yang berkembang pada karyawan yang memiliki performance baik dan kurang. Hal tersebut membuat peneliti berasumsi bahwa signature strength tidak secara langsung berkontribusi pada kinerja, tetapi berkontribusi pada variable lain yang nantinya akan mempengaruhi kinerja karyawan. Dengan melihat fenomena di atas, peneliti coba mengkaitkan dengan variable komitmen pada organisasi.

Namun berdasarkan temuan tersebut belum mendapatkan gambaran bahwa apakah kekuatan karakter tersebut merupakan salah satu faktor yang membentuk keterikatan mereka untuk tetap bekerja di hotel tersebut? Pertanyaan-pertanyaan tersebut membuat peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut, sehingga mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang kontribusi variable kekuatan karakter terhadap komitmen organisasi pada karyawan perhotelan di Bandung, khususnya karyawan di Hotel bintang 4 dan 5.

### 1.1. Rumusan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan penelitian yang dibuat adalah “Bagaimana kontribusi kekuatan karakter terhadap komitmen organisasi pada karyawan hotel bintang 4 dan 5 di Kota Bandung?”

### 1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran secara empiris mengenai seberapa besar kontribusi kekuatan karakter terhadap komitmen pada organisasi karyawan Hotel Bintang 4 dan 5 di Bandung.

## 2. Tinjauan Teoritis

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua konsep teori sebagai acuan yang digunakan. Yang pertama adalah konsep kekuatan karakter (*character strength*). Peterson dan Seligman (2004) menyebutkan kekuatan karakter adalah trait positif yang terdiri dari karakter yang baik. Karakter yang baik adalah kualitas dari individu yang membuat individu tersebut dipandang baik secara moral (Park & Peterson, 2009). Karakter positif tersebut dapat dilihat dari perasaan, pemikiran, dan perilaku individu (Peterson & Seligman, 2004; Park & Peterson, 2009).

Peterson dan Seligman (2004) membagi 6 kebajikan yang terdiri atas 24 kekuatan karakter (*character strength*) sebagai berikut : 1. *Wisdom and Knowledge* (Kearifan dan Pengetahuan) yang didalamnya terdiri dari karakter *Creativity, Curiosity, Open-mindedness, Love of learning, Perspective*, 2. *Courage* (Keteguhan hati) yang di dalamnya terdiri dari karakter *Bravery, Persistence, Integrity, Vitality*; 3. *Humanity and love* (Perikemanusiaan dan Cinta kasih) yang didalamnya terdiri dari karakter *Love, Kindness, Social Intelligence*; 4. *Justice* (Keadilan) yang didalamnya terdiri dari karakter *Citizenship, Fairness, Leadership*; 5. *Temperance* (Kesederhanaan) yang didalamnya terdiri dari karakter *Forgiveness and mercy, Humility and Modesty, Prudence, Self-regulation*; 6. *Transcendence* yang didalamnya terdiri dari karakter *Appreciation of beauty and excellence, Gratitude, Hope, Humor dan Spirituality*.

Konsep kedua yang digunakan adalah komitmen organisasi. Porter dan Smith dalam Mowday, Porter & Steers (1982) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai

kekuatan relatif dari identifikasi individu dan keterlibatannya dalam organisasi tertentu. Meliputi hubungan yang aktif dengan organisasi sehingga individu bersedia memberikan sesuatu dengan tujuan untuk ikut berkontribusi demi kemajuan organisasi.

Steers & Porter (1983) menyebutkan terdapat tiga aspek dari komitmen terhadap organisasi yaitu : 1. Adanya keyakinan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi; 2. Adanya kemauan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh demi tujuan organisasi; 3. Adanya keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian korelasi linear dengan menggunakan analisa statistik multiple regresi untuk dapat mengetahui kekuatan kontribusi variable bebas terhadap variabel terikat.

Populasi yang digunakan ada karyawan hotel bintang 4 dan 5 di Kota Bandung. Sedangkan untuk sample penelitian pada awalnya kami akan menggunakan purposive sampling, namun terkait dengan keterbatasan dan kendala teknis yang dihadapi oleh peneliti dalam pengambilan data, pada akhirnya teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling incidental.

Untuk alat ukur kekuatan karakter, peneliti menggunakan kuesioner *VIA Survey of Character Strengths* yang dikembangkan oleh Martin E. P Seligman. Sedangkan untuk alat ukur komitmen organisasi, peneliti menggunakan kuesioner *Organizational Commitment Questionnaire (OCQ)* yang disusun oleh Lyman W. Porter

### 4. Hasil

Dari hasil pengambilan data, didapatkan hasil perhitungan regresi sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Hasil regresi kekuatan karakter dengan komitmen organisasi**

CS – OC	R square	F hitung	F tabel	Sig
Seluruh Sample	0,269	1,554	1,80	0,095
Manajerial	0.819	1,003	1,80	0,566
Non Manajerial	0,385	1,841	1,80	0,044

**Tabel 2**  
**Hasil regresi parsial kekuatan karakter dengan komitmen organisasi pada karyawan non-manajerial**

Variabel	Sig	Beta
Openmind-OC	0,021	0,429
Leadership-OC	0,014	-0,681
Forgiveness-OC	0,037	0,341
Spirituality	0,009	0,528
Creativity	0,026	0,500

Dari hasil perhitungan diatas. Berdasarkan hasil analisa regresi yang dilakukan pada seluruh karyawan di Hotel bintang 4 dan 5 di Bandung didapat nilai R square = 0,269, namun demikian syarat untuk model regresi linearnya tidak terpenuhi karena F hitung < F table, dalam hal ini 1,554 < 1,80, sehingga dapat dikatakan, kekuatan karakter tidak memiliki kontribusi yang signifikan terhadap tinggi rendahnya komitmen organisasi pada karyawan hotel Bintang 4 dan 5 di Kota Bandung.

Hasil yang hampir sama juga didapat ketika dilakukan hubungan regresi pada karyawan yang menduduki posisi manajerial. Dari hasil perhitungan yang dilakukan didapatkan nilai R square = 0,819, akan tetapi syarat untuk model regresi linearnya tidak terpenuhi karena F hitung < F table, yaitu 1,003 < 1,80, sehingga dapat dikatakan pula kekuatan karakter tidak memiliki kontribusi yang signifikan terhadap tinggi-rendahnya komitmen organisasi pada karyawan pada posisi manajerial.

Namun demikian, Hasil yang berbeda terlihat pada karyawan Non Manajerial (staf). Dari hasil regresi variable kekuatan karakter dan komitmen organisasi pada karyawan Non Manajerial, menunjukkan bahwa kekuatan karakter memiliki kontribusi yang cukup signifikan terhadap komitmen organisasi, yang ditunjukkan dengan nilai R square = 0,385 serta nilai F hitung > F table, yaitu 1,841 > 1,80. Namun demikian dari hasil regresi secara parsial, hanya ada lima kekuatan karakter memiliki kontribusi yang signifikan terhadap komitmen organisasi, yaitu empat karakter memiliki kontribusi yang positif yaitu *openmind* (42,9%), *forgiveness* (34,1%), *spirituality* (52,8%) dan *creativity* (50,0%). Sedangkan satu karakter memiliki kontribusi yang bersifat negatif, yaitu *leadership* (68,7%).

## 5. Kesimpulan dan Saran

Hari Hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan :

1. Profil Kekuatan karakter yang digambarkan sebagai kekuatan khas dari karyawan Hotel Bitang 4 dan 5 di Kota Bandung baik pada karyawan level Manajerial maupun Non Manajerial adalah : *Forgiveness, Citizenship, Fairness, Prudence dan Spirituality*

2. Secara Umum kekuatan karakter tidak memiliki kontribusi yang signifikan terhadap komitmen pada organisasi karyawan Hotel Bintang 4 dan 5 di Bandung
3. Kekuatan karakter tidak memiliki kontribusi yang signifikan terhadap komitmen pada organisasi karyawan Manajerial Hotel Bintang 4 dan 5 di Bandung
4. Kekuatan karakter memiliki kontribusi yang cukup signifikan terhadap komitmen organisasi pada karyawan Non Manajerial Hotel Bintang 4 dan 5 di Bandung
5. Terdapat lima kekuatan karakter yang berkontribusi pada komitmen organisasi karyawan Non Manajerial, yaitu empat karakter memiliki kontribusi yang positif yaitu *openmind*, *forgiveness*, *spirituality* dan *creativity*. Sedangkan satu karakter memiliki kontribusi yang bersifat negatif, yaitu *leadership*.

Sehingga berdasarkan kesimpulan didapat, dapat disarankan untuk meningkatkan komitmen organisasi karyawan khususnya karyawan non manajerial, maka pihak manajemen dapat mengembangkan program-program yang dapat meningkatkan karakter *openmind*, *spirituality*, *creativity* dan *forgiveness*.

### Daftar Pustaka

- Charles R. Milton, 1981, *Human Behavior in Organizations : Three Levels of Behavior*, Prentice-Hall, Inc, Englewood Cliffs, N.J. 07632
- Peterson, C.& Seligman, M.E.P (2004). *Character strengths and virtues; A handbook and classification*. New York: Oxford University Press, Inc.
- Porter, L.W.,Crampon, W. & Smith, F. (1976). Organizational commitment and managerial turnover: A longitudinal study. *Organizational Behavior and Human Performance*
- Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge, 2007, *Organizational Behavior*, USA, Pearson Education Inc.
- Seligman, M. (2002). *Authentic Happiness; Using the New Positive Psychology to Realize Your Potential for Lasting Fulfillment*. New York: The Free Press.
- William C. Compton, 2005, *An Introduction to Positive Psychology*, Thomson Wadsworth, Belmont, USA
- W. Lawrence Neuman, 1991, *Social Research Methods*, A Person Education Company, USA.

### **UcapanTerimaKasih**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada LPPM Universitas Islam Bandung sebagai institusi yang memfasilitasi tim peneliti untuk bisa berkompetisi didalam mendapatkan Dana Hibah Bersaing dari DP2M - DIKTI, dan Terima Kasih kepada DP2M - DIKTI, yang telah membiaya kegiatan Penelitian Hibah Bersaing, tidak lupa kami sampaikan terima kasih kepada pihak Pemerintahan Daerah Kab. Bandung Barat khususnya Dinas Sumber Daya Air dan Pertambangan yang telah memfasilitasi kegiatan ini dengan pihak perusahaan dan bantuan di lapangan.

