

PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP KOMITMEN BEKERJA DI INDUSTRI HOTEL PADA MASA PANDEMI COVID-19

Feri Ferdian¹, Seruni Dinitri²

¹Dosen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

²Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

email: ¹feri_ferdian@fpp.unp.ac.id, ²seruni@stpbgor.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of job satisfaction on a commitment to working in the hotel industry during the Covid 19 pandemic. This type of research was conducted using a quantitative approach with ex post facto research, which is a study that aims to analyze the effect of the exogenous variable (cause), namely job satisfaction with the Endogenous variable (result), namely the commitment to work in the hotel industry during the Covid 19 pandemic. The total population in this study was 8,100,000 people consisting of all hotel employees who were sent home during the COVID-19 pandemic in Indonesia by determining the sample based on the type of purposive sampling. The data analysis technique used is simple linear regression analysis. The results showed that: (1) Employee job satisfaction at hotels during the Covid 19 pandemic was still in the abundant category. (2) the work commitment of employees at the hotel during the Covid 19 pandemic is still in a good category. (3) There is a significant influence on the job satisfaction variable on the commitment to working in the hotel industry during the Covid 19 pandemic. The magnitude of the impact of the job satisfaction variable on employee work commitment in the hotel industry during the Covid 19 pandemic is 17.4%, while 82.6% determined by other factors.

Keywords: satisfaction, commitment, pandemic, covid 19, employees.

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima: 1 Juli 2020

Dievaluasi: 10 Juli 2020

Disetujui: 7 Agustus 2020

PENDAHULUAN

Industri perhotelan dan pariwisata dunia dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir tahun 2009-2019 mengalami peningkatan dan satu dari sepuluh lapangan kerja di dunia diisi oleh pekerja dari sektor pariwisata (UNWTO, 2019). Namun dengan adanya wabah covid 19 yang menyebar dari Cina dan meluas ke 210 negara termasuk Indonesia memberikan dampak yang besar bagi ekonomi global termasuk Indonesia.

Tekanan pada industri pariwisata terlihat pada penurunan kunjungan wisatawan ke Indonesia yang disebabkan adanya Pembatasan Sosial Berskala

Besar (PSBB). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik disingkat BPS (2020) mencatat secara kumulatif pada Januari-Mei 2020 jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia mengalami penurunan 53,36% dibandingkan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada periode Januari-Mei 2019. Hal ini juga berdampak pada tingkat hunian kamar hotel yang dilihat pada data tingkat hunian kamar pada bulan Mei 2020 mengalami penurunan 29,08 dari tingkat hunian kamar yang dicapai 43,53% pada Mei 2019 (BPS, 2020). Tingkat hunian kamar pada bulan Mei 2020 ini tercatat 14,45% tentunya berdampak terhadap kondisi operasional hotel.

Mengatasi permasalahan biaya untuk kelangsungan operasional hotel dikeluarkan kebijakan yang salah satunya merumahkan sementara karyawan dengan aturan-aturan tertentu. Berdasarkan data dari Persatuan Hotel dan

Restoran disingkat PHRI (2020) hingga bulan Mei 2020 sekitar 8,1 juta orang karyawan dirumahkan dengan kebijakan beragam sesuai ketentuan masing-masing hotel. Ada beberapa hotel yang memberikan kebijakan merumahkan secara bergantian atau memangkas sementara posisi posisi yang tidak punya banyak peran di operasional saat pandemi covid 19. Kebijakan ini didukung dengan pemberian gaji setengah atau penuh dari gaji pokok tergantung kondisi keuangan hotel.

Kondisi pekerjaan di industri perhotelan seperti ini memberikan kekhawatiran pada sumber daya manusia yang bekerja di indsutri perhotelan terutama yang dirumahkan terkait karir mereka jangka panjang nantinya. Berdasarkan wawancara dengan 3 orang pekerja hotel yang dirumahkan mengungkapkan ke khawatiran mereka untuk terus bekerja di hotel karena tidak ada jaminan tetap seperti pekerjaan pada usaha milik negara atau pekerjaan menjadi pegawai negeri sipil. Kekhawatiran ini mendorong karyawan-karyawan yang dirumahkan untuk mencari pekerjaan lain yang mereka anggap memberikan jaminan karir secara jangka panjang. Sehingga komitmen mereka untuk tetap bekerja di industri hotel tentunya dipertanyakan.

Menurut Robbins dan Judge. (2008), komitmen kerja adalah keadaan seorang karyawan untuk mendukung suatu organisasi dan mempunyai kesetiaan dalam mempertahankan dirinya dalam organisasi pekerjaan tersebut. Seseorang yang berkomitmen tinggi dalam suatu organisasi pekerjaan tentunya akan tetap mempertahankan dirinya dalam lingkungan organisasi tersebut meskipun banyak tawaran-tawaran pekerjaan lain yang mereka dapatkan. Komitmen seseorang untuk tetap bekerja pada organisasi tergantung terhadap kepuasan kerja yang mereka rasakan dalam organisasi tersebut. Berdasarkan dari hasil penelitian Puspitawati and Riana (2014) terdapat pengaruh yang positif antara kepuasan kerja karyawan dengan komitmen seseorang bekerja di industri hotel. Berbagai studi penelitian juga menunjukkan bahwa seseorang yang puas dengan pekerjaannya akan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi (Mathis & Jackson, 2011)

Kepuasan kerja karyawan adalah cara seseorang merasakan pekerjaan yang dihasilkan dari sikap terhadap berbagai aspek yang terkandung di dalam pekerjaan (Suwatno dan Priansa, 2011). Kepuasan

kerja karyawan ini merupakan perasaan karyawan tentang pekerjaannya yang menyenangkan atau tidak (Umar, 2011). Kepuasan kerja karyawan ini dapat diukur dari komponen-komponen yang mereka rasakan dari pekerjaannya yaitu kompensasi, keamanan kerja, kesempatan untuk berkembang dan administrasi/ kebijakan perusahaan (Sopiah, 2008).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan secara online kepada 15 orang karyawan yang dirumahkan pada masa pandemi covid 19 menyatakan sebagian besar mereka mengeluhkan kondisi atau keamanan pekerjaan mereka untuk jangka panjang dan kompensasi yang mereka terima belum memenuhi biaya kehidupan sehari-hari. Apabila pandemi covid 19 ini terjadi dalam jangka panjang tentunya permasalahan ini terus berlanjut dan akan berdampak terhadap kesejahteraan karyawan dan kondisi keuangan hotel. Akibat terburuk yang mungkin bisa terjadi kondisi keuangan hotel akan memburuk dan mengakibatkan karyawan akan kehilangan pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen bekerja di industri hotel pada masa pandemi covid 19 .

KAJIAN TEORI

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah cara seseorang merasakan pekerjaannya dari sikap seseorang tersebut terhadap berbagai aspek yang ada dalam pekerjaan (Suwatno & Priansa, 2011). Kepuasan kerja juga merupakan perasaan seorang senang atau tidaknya terkait dengan pekerjaan (Umar, 2010). Sedangkan Luthans (2006) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah persepsi karyawan terhadap apa yang mereka rasakan terhadap pekerjaannya. Berdasarkan dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah persepsi seseorang atas apa yang dia rasakan terhadap pekerjaannya berdasarkan apa yang mereka harapkan untuk diperoleh dari pekerjaan tersebut.

Indikator-indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan kerja menurut Sopiah (2008) adalah promosi, gaji, pekerjaan itu sendiri, supervise,

teman kerja, keamanan kerja, kondisi kerja, administrasi/kebijakan perusahaan, komunikasi, tanggung jawab, pengakuan, prestasi kerja, dan kesempatan untuk berkembang. Sedangkan Robbins dan Judge (2008) menyatakan dalam melihat kepuasan kerja dapat diukur berdasarkan beban kerja, kompensasi, promosi, pengawasan dan rekan kerja. Dari teori tersebut indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah kompensasi, keamanan kerja, kesempatan untuk berkembang dan administrasi/kebijakan perusahaan.

Komitmen Kerja

Komitmen kerja adalah suatu keadaan dimana karyawan memiliki keinginan untuk tetap bertahan pada organisasi tersebut Robbins dan Judge (2008). Sedangkan Tarigan dan Ariani (2015) mendefinisikan komitmen kerja sebagai sikap stabil yang merefleksikan respon afektif umum kepada organisasi kerja. Mowday, Porter, dan Steers (2013) menyatakan komitmen sebagai kekuatan seseorang individu untuk tetap terlibat pada suatu organisasi. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa komitmen kerja merupakan sikap karyawan untuk tetap bertahan dan loyal terhadap perusahaan dia bekerja dan mendukung secara penuh untuk mencapai tujuan organisasi.

Ada tiga dimensi komitmen kerja yang dirumuskan Meyer dan Allen (1991) dan juga digunakan sebagai indikator dalam penelitian ini, yaitu: 1) Komitmen afektif yaitu hubungan emosional karyawan terhadap organisasinya, dan keterlibatan karyawan dengan kegiatan di organisasi. 2) Komitmen berkelanjutan yaitu adanya kesadaran karyawan jika meninggalkan organisasi akan mengalami kerugian. 3) Komitmen normative yaitu perasaan keterikatan karyawan untuk bertahan dalam organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *ex post facto*, yakni suatu penelitian yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel Exogenous (penyebab), yakni kepuasan kerja terhadap variabel Endogenous (akibat), yakni komitmen berkerja di industri hotel pada masa pandemic covid 19.

Dalam penelitian ini jumlah populasi adalah 8.100.000 orang yang terdiri dari seluruh karyawan

hotel yang dirumahkan pada masa pandemi covid 19 di Indonesia dengan penentuan sampel didasarkan pada jenis purposive sampling. Penentuan besarnya sampel didasarkan kepada pendapat Slovincs Sekaran (2011) pada α 5 %. dari hasil perhitungan diperoleh sampel sebanyak 400 orang.

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan secara online. Instrumen dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dengan skala likert. Sebelum kuesioner digunakan, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji realibitas. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Kerja Karyawan

Setelah diperoleh perhitungan statistik variabel kepuasan kerja karyawan yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 1. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Kerja Karyawan di Industri Hotel (n=400)

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	4,21 – 5,00	5	1,25%
Baik	3,41 – 4,20	105	26,25%
Cukup	2,61 – 3,40	237	59,25%
Kurang	1,81 – 2,60	29	7,25%
Buruk	1,00 – 1,80	24	6,00%
Total		400	100%

Berdasarkan Tabel 1 diatas menyatakan komitmen karyawan bekerja di industri hotel berada pada kategori cukup sebanyak 59,25% kemudian diikuti oleh kategori cukup sebanyak 26,25%, kurang 7,25%, buruk 6% dan sangat baik 1,25%. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan secara keseluruhan komitmen karyawan bekerja di industri hotel berada pada kategori cukup. Hal ini dapat dilihat pada total capaian responden juga melebihi dari 50% pada kategori ini.

Komitmen Bekerja

Setelah diperoleh perhitungan statistik variabel komitmen bekerja karyawan yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Klasifikasi Skor Variabel Komitmen Bekerja Karyawan di Industri Hotel (n=400)

Kategori	Batas Interval Rata-Rata	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	4,21 – 5,00	9	2,25%
Baik	3,41 – 4,20	214	53,50%
Cukup	2,61 – 3,40	128	32,00%
Kurang	1,81 – 2,60	35	8,75%
Buruk	1,00 – 1,80	14	3,50%
Total		400	100%

Berdasarkan Tabel 2 diatas menyatakan komitmen karyawan bekerja di industri hotel berada pada kategori baik sebanyak 53,50% kemudian diikuti oleh kategori cukup sebanyak 32%, kurang 8,75%, buruk 3,5% dan sangat baik 2,25%. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan secara keseluruhan komitmen karyawan bekerja di industri hotel berada pada kategori baik. Hal ini dapat dilihat pada total capaian responden melebihi dari 50% pada kategori ini.

Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Komitmen Kerja Karyawan di Industri Hotel

Sebelum menggunakan analisis regresi linier sederhana dilakukan uji prasyarat yaitu uji normalitas, homogenitas dan linieritas. Dari uji normalitas diperoleh data terdistribusi normal. Kemudian uji homogenitas diperoleh hasil bahwa data berasal populasi yang mempunyai varians yang sama atau data bersifat homogen. Dan Uji linieritas diperoleh hasil bahwa data linier. Dari hasil uji tersebut memenuhi syarat untuk menggunakan analisis regresi linier sederhana. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS 23.00. Berikut hasil uji hipotesis pada penelitian ini.

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.417a	.174	.171	4.24039

a. Predictors: (Constant), Kepuasankerja

$$KP = r^2 \times 100\% = 0,174 \times 100\%$$

R-square = 0,174, artinya kontribusi atau pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap komitmen kerja karyawan di industri hotel pada masa pandemi covid 19 adalah 17,4%, sedangkan 82,6% ditentukan oleh faktor lain.

Tabel 4. ANOVA uji beda rata-rata

	Df	Mean Square	F
Regression	1	1502.770	83.576
Residual	398	17.981	
Total	399		

a. Dependent variable: komitmenkerja
 b. Predictors: (Constant), Kepuasankerja

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1502.770	1	1502.770	83.576	.000b
Residual	7156.408	398	17.981		
Total	8659.178	399			

a. Dependent Variable: Komitmenkerja
 b. Predictors: (Constant), Kepuasankerja

Nilai F hit 83.576 dengan sig. 0,000 < 0,05, artinya variabel kepuasan kerja dapat menjelaskan komitmen kerja karyawan secara signifikan.

Tabel 5. Koefisien Regresi Variabel X terhadap Y

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	29.487	2.588		11.394	.000
Kepuasan kerja	.423	.046	.417	9.142	.000

Dari Tabel 5 diatas didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX = 29.487 + 0,423 X$$

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai konstan (a) sebesar 29.478, angka ini memiliki arti apabila tidak ada kepuasan kerja (X) maka nilai konsisten komitmen karyawan (Y) adalah 29.478. Kemudian didapat nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,423, angka ini memiliki arti bahwa setiap penambahan satu satuan tingkat kepuasan kerja (X), maka komitmen kerja karyawan (Y) akan meningkatkan sebesar 0,423

PEMBAHASAN

Kepuasan Kerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian secara umum dapat digambarkan bahwa kepuasan kerja karyawan masih dalam kategori cukup. Hal ini dikemukakan melalui perasaan karyawan terhadap pekerjaannya saat ini bahwa mereka merasakan kepuasan kerja belum sesuai yang diharapkan atau berkategori cukup. Karyawan merasakan kurang puasnya atas kompensasi yang mereka peroleh saat ini dibandingkan sebelum pandemi covid 19. Pada saat ini karyawan hanya menerima kompensasi atas pekerjaannya sejumlah gaji pokok bahkan setengah dari gaji pokoknya mengikut kondisi keuangan masing-masing hotel. Karyawan merasakan kecewa mungkin disebabkan kompensasi yang terdiri dari beberapa komponen yang mereka terima seperti gaji pokok, insentif, tunjangan, dan uang service nominalnya jauh lebih besar yang mereka terima sebelum pandemi covid 19 dibandingkan yang diterima saat ini. Namun kebijakan hotel ini sangat diapresiasi karyawan karena hotel memperhatikan kesejahteraan karyawan walaupun dalam kondisi keuangan bisnis yang sangat sulit.

Berdasarkan hasil penelitian karyawan juga mengkhawatirkan kondisi keamanan kerja mereka pada jangka panjang. Jika pandemi covid 19 ini berlangsung dalam jangka waktu lama tentunya akan berdampak terhadap keamaan karir karyawan kedepannya. Melihat kondisi ini sebagai akibat pandemi covid 19 ini muncul rasa kecemburuan sosial karyawan yang menyatakan bahwa karir yang menjamin untuk jangka panjang hanya bekerja sebagai pegawai negeri sipil dan badan usaha milik negara. Hal ini juga termasuk untuk kesempatan berkembang di industri perhotelan untuk jangka panjang yang belum jelas melihat kondisi wabah covid 19 yang semakin hari semakin bertambah

khususnya di Indonesia. Selanjutnya kebijakan administrasi yang dilakukan pihak hotel sudah memenuhi kepuasan karyawan, namun tetap ada rasa kekhawatiran kebijakan yang ditetapkan hotel ini mungkin berlangsung tidak dalam waktu yang lama mengikut kondisi pandemi covid 19. Hotel tentunya memiliki keterbatasan dari segi keuangan untuk memenuhi kompensasi karyawan yang dirumahkan.

Komitmen Kerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian secara umum dapat digambarkan bahwa komitmen kerja karyawan di hotel selama pandemi covid 19 ini masih berkategori baik yang diukur dari komitmen kerja karyawan yang diukur dari komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif. Secara umum karyawan dilihat dari komitmen afektif masih tetap memiliki hubungan emosional yang baik dengan organisasi kerja sehingga mereka tetap bertahan pada organisasi tersebut. Kemudian dilihat dari komitmen berkelanjutan bahwa karyawan memiliki kesadaran mereka merasa rugi jika keluar dari organisasi hotel tempat mereka kerja sekarang. Hal ini mungkin disebabkan mencari pekerjaan lain di Indonesia sangat sulit karena jumlah populasi yang sangat besar dan kondisi lapangan kerja pada masa pandemi covid 19 ini terbatas. Sehingga komitmen normatif karyawan atau perasaan karyawan untuk tetap bertahan pada organisasi tempat mereka bekerja tetap ada.

Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Komitmen Bekerja di Industri Hotel Pada Masa Pandemi Covid 19

Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen karyawan bekerja di industri hotel pada masa pandemi covid 19 dengan koefisien regresi,423, artinya jika terjadi peningkatan nilai kepuasan kerja sebesar satu satuan maka akan meningkatkan komitmen kerja sebesar 0,423 satuan begitu juga sebaliknya. Maka dapat dikatakan semakin baik kepuasan kerja maka semakin tinggi tingkat komitmen karyawan bekerja di industri hotel pada masa pandemi covid 19. Hasil penelitian juga menunjukkan kontribusi variabel kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan bekerja di industri hotel pada masa pandemi covid 19 yaitu sebesar 17,4%. Ini juga berarti kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen karyawan bekerja di

industri hotel pada masa pandemi covid 19 karena kompensasi yang mereka terima, keamanan kerja dalam jangka panjang, kesempatan berkembang jangka panjang, dan kebijakan administrasi yang baik akan meningkatkan komitmen karyawan bekerja di industri hotel pada masa pandemi covid 19.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspitawati & Riana (2014) tentang Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kualitas Layanan studi kasus pada Hotel Bali Hyatt Sanur yang menyatakan terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi kerja. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Antari (2019) tentang Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi dan Turnover Intention (Studi Pada Losari Hotel Sunset Bali) yang menyatakan hal yang sama bahwa yang menyatakan terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka ada beberapa kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut:

Kepuasan kerja karyawan di industri hotel pada masa pandemi covid 19 masih kategori cukup. Dengan adanya penanganan wabah covid 19 yang baik, maka operasional hotel kembali membaik dan akan meningkatkan kembali kepuasan kerja karyawan seperti sebelum terjadi pandemi covid 19.

Komitmen kerja karyawan di industri hotel pada masa pandemi covid 19 berkategori baik. Hal ini perlu dijaga industri hotel melalui kebijakan kebijakan yang baik sehingga karyawan yang loyal bekerja pada hotel tersebut tetap dapat dipertahankan.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan bekerja di industri hotel pada masa pandemi covid 19. Manajemen kepuasan kerja yang baik bagi karyawan akan meningkatkan komitmen karyawan bekerja di industri hotel pada masa pandemi covid 19.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka ada beberapa saran yang penulis ajukan, sebagai berikut:

Pihak hotel selalu menjaga kepuasan kerja karyawan dengan baik agar karyawan berkomitmen untuk tetap bertahan di industri hotel.

Pihak masyarakat agar selalu mematuhi protokol kesehatan untuk memutus mata rantai wabah covid 19 sehingga dengan berakhirnya wabah covid 19 ini operasional hotel tentunya akan kembali normal begitu juga industri lainnya.

Diharapkan pihak pemerintah untuk dapat selalu mendukung masyarakat atau karyawan hotel melalui kebijakan-kebijakan bagi yang kena dampak covid 19.

DAFTAR PUSTAKA

- Antari, Ni Luh Sili. 2019. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Dan Turnover Intention (Studi Pada Losari Hotel Sunset Bali). *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 1 (1): 31.
- BPS. 2020. "Jumlah Kunjungan Wisman Ke Indonesia Mei 2020." Badan Pusat Statistik.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Mathis, RL, and JH Jackson. 2011. *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Meyer, John P., and Natalie J. Allen. 1991. "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment." *Human Resource Management Review* 1 (1): 61–89.
- Mowday, RT, LW Porter, and RM Steers. 2013. *Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. Amerika: Academic Press.
- PHRI. 2020. "Corona Bikin 8,1 Juta Pegawai Hotel & Restoran RI Dirumahkan." *CNBC Indonesia*.
- Puspitawati, Ni Made Dwi, and I Gede Riana. 2014. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kualitas Layanan." *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan* 8 (1): 68–80.
- Robbins, Stephen P., and Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi Ke-12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba.

- Sopiah, Sopiah. 2008. Budaya Organisasi, Komitmen Organisasional Pimpinan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Bank. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan* 12 (2): 308–17.
- Suwatno, H, and Donni Juni Priansa. 2011. *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tarigan, Veronica, and Dorothea Wahyu Ariani. 2015. "Empirical Study Relations Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention." *Advances in Management & Applied Economics* 5 (2): 21–42.
- Umar, Husein. 2011. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- UNWTO. 2019. "International Tourism Highlights 2019 Edition."

m@ya