

BAB 4

PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA PENELITIAN

4.1. Orientasi Kancan

Hotel X didirikan tahun 2015. saat ini sangat berkembang dengan memiliki 9 cabang yang tersebar di beberapa daerah, salah satunya di Semarang. Hotel X yang berada di Semarang tepatnya terletak di Jalan Depok nomor 33, Kembang Sari, Kecamatan Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah. Hotel X Semarang memiliki \pm 100 karyawan yang terbagi menjadi karyawan tetap dan karyawan kontrak. Jumlah karyawan tetap berkisar 20 orang sedangkan karyawan yang kontrak kerja minimal satu tahun berkisar 50 orang dan 30 orang yang lainnya terbagi menjadi karyawan kontrak tiga bulan dan kontrak harian

Pada penelitian ini peneliti memilih subjek yaitu karyawan kontrak yang telah melewati kontrak kerja dengan Hotel X minimal satu kali (satu tahun) kontrak kerja. Jam kerja seluruh karyawan Hotel X terbagi menjadi 3 *shift* yaitu *shift* pagi mulai bekerja dari jam 06.00 – 14.00 wib, *shift* siang mulai bekerja dari jam 14.00 – 22.00 wib, dan pada *shift* malam mulai bekerja pukul 22.00 – 06.00 wib.

Karyawan kontrak di Hotel X tersebar di beberapa bagian pertama bagian *Front Office* yang terdapat beberapa profesi yaitu :

- a. *Greeter & Bellboy* bertugas untuk menyapa dan menyambut tamu yang baru datang dan mengantar mereka menuju ke resepsionis.
- b. Resepsionis memiliki tugas melayani transaksi *check-in* dan *check out* tamu serta sebagai pusat informasi dari para tamu yang berkunjung.

- c. *Front Office Cashier* bertugas mengatur *billing* dan menerima pembayaran tamu.
- d. *Guest Relation Officer* (GRO) bertugas sebagai perantara atau jembatan antara tamu dengan pihak hotel, dan secara khusus melayani tamu VIP dari *check – in* hingga *check – out*.
- e. *Call Center* memiliki tugas menerima dan menjawab telepon tamu yang ingin melakukan reservasi ataupun layanan via telepon serta merangkum aktivitas via telepon yang dilakukan.
- f. *Front Office Administrator* bertugas melakukan pencatatan segala aktivitas di *Front Office* dan pengadministrasian dokumen, termasuk permintaan barang dan kebutuhan gudang

Pada bagian *Front Office* setiap karyawan Hotel X bisa mengambil *double* profesi semisal *Greeter & Bellboy* bisa digabung dengan GRO , serta setiap karyawan yang bertugas di bagian *Front Office* wajib melakukan pencatatan segala aktivitas di *Front Office* dengan kata lain karyawan – karyawan juga berprofesi sebagai *Front Office Administrator*.

Kedua, karyawan kontrak Hotel X juga ada pada bagian *Housekeeping* yang secara keseluruhan memiliki tugas dan tanggung jawab atas tampilan dan kebersihan hotel, baik dalam ruangan maupun area publik sesuai dengan standar yang berlaku di hotel. Ketiga, pada bagian *Food & Beverage* ada beberapa profesi yang terisi dengan karyawan kontrak seperti karyawan yang berprofesi seperti *waiter* yang bertugas menyapa pelanggan dan *outlet* menghadirkan pesanan. Selanjutnya, berprofesi sebagai *outlet cashier* bertugas mengurus *billing* dan pembayaran untuk setiap transaksi yang dilakukan di *outlet* dan ranah F&B. Kemudian berprofesi *steward* yang bertugas

membersihkan dan menjaga kebersihan *venue* dan *outlet*, dan terakhir berprofesi sebagai *expeditor* yang memiliki tugas sebagai penghubung antara *outlet* dan dapur.

Keempat, pada bagian hotel *management*, di bagian ini hanya terisi sedikit dengan karyawan kontrak yaitu ada pada profesi *Accounting* yang bertugas untuk mengurus dan mengatur segala administrasi yang terjadi di dalam bisnis hotel, baik yang menyangkut pengeluaran ataupun pendapatan. Profesi lain yaitu *Sales & Marketing* bertugas melakukan pemasaran hotel kepada masyarakat sebagai calon pelanggan untuk peningkatan jumlah tamu yang akan menginap dan menggunakan fasilitas hotel. Terakhir ada *security* yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap dan beraktivitas di dalam area hotel.

Pada penjelasan di atas, bahwa sebagian besar karyawan di hotel merupakan karyawan kontrak yang memiliki kontrak kerja dengan Hotel X minimal satu kali (satu tahun) kontrak kerja. Penjabaran profesi – profesi di atas merupakan alasan peneliti untuk meneliti pada bagian karyawan kontrak karena Hotel X di dominasi dengan karyawan kontrak yang juga memiliki peran penting untuk keberlangsungan dan kelancaran kerja di hotel. Jika karyawan kontrak mengalami penurunan komitmen maupun tidak adanya komitmen dalam diri karyawan maka, *turnover intention* pada karyawan akan semakin meningkat di Hotel X yang berarti terhambatnya keberlangsungan kerja efektif di hotel.

4.2. Persiapan Pengumpulan Data Penelitian

4.2.1. Penyusunan Alat Ukur Skala

Alat ukur yang digunakan adalah skala *turnover intention* dan skala komitmen organisasi. Pada skala, berisikan pernyataan *favourable* dan *unfavourable* dengan masing – masing skala berjumlah 30 *item*, dengan empat alternatif jawaban.

4.2.1.1. Skala *Turnover Intention*

Skala *turnover intention* disusun berdasarkan indikator *turnover intention* yaitu, absensi yang meningkat, mulai malas bekerja, peningkatan terhadap pelanggaran terhadap tata tertib, meningkatnya protes terhadap atasan, dan perilaku positif yang berbeda dari biasanya. Sebaran itemnya pada skala, sebagai berikut :

Table 4.1. Sebaran *Item* Skala *Turnover Intention*

Aspek	Jumlah Pernyataan		Jumlah Item
	<i>Favourable</i>	<i>unfavourable</i>	
Absensi meningkat	1, 11, 21	6, 16, 26	6
Mulai malas bekerja	2, 12, 22	7, 17, 27	6
Peningkatan pelanggaran tata tertib kerja	3, 13, 23	8, 18, 28	6
Meningkatnya protes terhadap atasan	4, 14, 24	9, 19, 29	6
Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya	5, 15, 25	10, 20, 30	6
TOTAL			30

4.2.1.2. Skala Komitmen Organisasi

Skala komitmen organisasi disusun berdasarkan pada komponen komitmen organisasi, yaitu *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment*. Sebaran itemnya, sebagai berikut :

Table 4.2. Sebaran Item Skala Komitmen Organisasi

Aspek	Jumlah Pernyataan		Jumlah Item
	<i>Favourable</i>	<i>unfavourable</i>	
<i>Affective Commitment</i>	1,7, 13, 19, 25	4, 10, 16, 22, 28	10
<i>Continuance Commitment</i>	2, 8, 14, 20, 26	5, 11, 17, 23, 29	10
<i>Normative Commitment</i>	3, 9, 15, 21, 27	6, 12, 18, 24, 30	10
TOTAL			30

4.2.2. Perizinan Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu melakukan perizinan pada instansi terkait mengenai perihal akan adanya penelitian pada karyawan di Hotel X. Pertama, peneliti mengajukan surat pengantar yang dikeluarkan oleh Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata dengan nomor 0880/B.7.3/FP/III/2020 tertanggal 04 Maret 2020 yang ditujukan kepada *Human Resource* (HR) Hotel X dan mendapat surat balasan perizinan dari perusahaan pada tanggal 13 April 2020 dengan nomor surat 123 /HRD – PHS/IV/2020.

4.3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Penelitian mulai dilaksanakan pada tanggal 16 Maret 2020 di Hotel X. Peneliti memberikan angket sejumlah populasi yaitu 50 orang kepada karyawan yang berstatus kontrak kerja dengan hotel X minimal satu kali (satu tahun), dengan rencana waktu pengerjaan 10 hari namun karena adanya covid-19 pihak

Hotel X meminta pengerjaan waktu yang tidak bisa ditentukan akhirnya selesai tepat di 26 hari pengerjaan pada tanggal 13 April 2020.

Responden yang terlibat berjumlah 50 orang dari total seluruh karyawan kontrak yang memenuhi syarat populasi di Hotel X. Dari 50 skala yang diberikan, terdapat 15 skala tidak kembali dan 2 skala yang tidak dapat digunakan karena rusak sehingga total responden menjadi 33 orang.

4.4. Uji Validitas dan reliabilitas Alat Ukur

Peneliti menggunakan *try out* terpakai yaitu penelitian hanya dilakukan sekali. Peneliti menggunakan *try out* terpakai karena waktu yang terbatas dan jumlah subyek juga terbatas karena pada masa covid-19 banyak karyawan yang kontraknya tidak diperpanjang oleh organisasi

Data yang telah terkumpul selanjutnya diuji validitas dan reliabilitasnya untuk mengetahui alat ukur yang digunakan apakah alat ukur yang *valid* dan reliabel. Validitas diuji menggunakan korelasi *product moment* dari Karl Pearson dan selanjutnya dikoreksi menggunakan analisis *Part Whole*. Pengujian reliabilitas diuji menggunakan *Cronbach's Alpha*. *Item* dinyatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel, jika r hitung $<$ r tabel maka *item* tersebut dinyatakan gugur. Penelitian ini memiliki responden berjumlah 33 orang, sehingga r tabel pada penelitian sebesar 0,344.

4.4.1. Skala *Turnover Intention*

Skala *turnover intention* memiliki total *item* sebanyak 30. Uji validitas dilakukan sebanyak dua putaran. Pada putaran pertama terdapat 22 *item valid* dan 8 *item* yang gugur, yaitu *item* pada nomor 7, 10, 15, 16, 20, 25, 29 dan 30.

Kemudian dilakukan putaran kedua dengan menghilangkan 8 item yang gugur dan semua *item* yang valid dengan koefisien validitas berkisar 0,388 – 0,943, sehingga mendapatkan koefisien alpha sebesar 0.962, yang berarti bahwa skala *turnover intention* merupakan alat ukur yang *reliable*.

Tabel 4.3. Sebaran Item *Valid Skala Turnover Intention*

Aspek	Jumlah Pernyataan		Jumlah <i>Item</i>	
	<i>Favourable</i>	<i>unfavourable</i>	Gugur	<i>Valid</i>
Absensi meningkat	1, 11, 21	6, 16*, 26	1	5
Mulai malas bekerja	2, 12, 22	7*, 17, 27	1	5
Peningkatan pelanggaran tata tertib kerja	3, 13, 23	8, 18, 28	0	6
Meningkatnya protes terhadap atasan	4, 14, 24	9, 19, 29*	1	5
Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya	5, 15*, 25*	10*, 20*, 30*	5	1
TOTAL			8	22

(*): *Item* yang gugur

4.4.2. Skala Komitmen Organisasi

Skala komitmen organisasi memiliki total *item* sebanyak 30. Uji validitas dilakukan sebanyak dua putaran. Pada putaran pertama terdapat 23 *item valid* dan 7 *item* yang gugur, yaitu *item* pada nomor 2, 3, 7, 8, 9, 19 dan 20. Kemudian pada putaran kedua menghilangkan 7 *item* yang gugur dan semua *item* valid dengan koefisien validitas berkisar 0,426 – 0,805, sehingga diperoleh koefisien *Alpha* sebesar 0.951 yang berarti bahwa skala komitmen organisasi merupakan alat ukur yang reliabel.

Table 4.4. Sebaran Item Valid Skala Komitmen Organisasi

Aspek	Jumlah Pernyataan		Jumlah <i>Item</i>	
	<i>Favourable</i>	<i>unfavourable</i>	Gugur	<i>Valid</i>
<i>Affective</i>	1,7*, 13, 19*, 25	4, 10, 16, 22, 28	2	8
<i>Continuance</i>	2*, 8*, 14, 20*, 26	5, 11, 17, 23, 29	3	7
<i>Normative</i>	3*, 9*, 15, 21, 27	6, 12, 18, 24, 30	2	8
TOTAL			7	23

(*): *Item* yang gugur

Setelah uji validitas dan reliabilitas, diketahui item yang valid dan gugur. Kemudian item yang gugur dieliminasi dan item yang valid ditabulasi ulang untuk dijadikan data penelitian. Data penelitian bisa dilihat pada lampiran D.

