

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka temuan dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Extraversion* berpengaruh signifikan terhadap kontrak psikologikal karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat, dapat diterima (Prob. Kausalnya $0,000 \leq 0,10$ (signifikan)).
2. *Conscientiouness* berpengaruh signifikan terhadap kontrak psikologikal karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat, ditolak (Prob. Kausalnya $0,176 \geq 0,10$ (tidak signifikan)).
3. *Agreebleness* berpengaruh signifikan terhadap kontrak psikologikal karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat, dapat diterima (Prob. Kausalnya $0,002 \leq 0,10$ (signifikan)).
4. *Openness* berpengaruh signifikan terhadap kontrak psikologikal karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat, dapat diterima (Prob. Kausalnya $0,025 \leq 0,10$ (signifikan)).

5. *Neuroticism* berpengaruh signifikan terhadap kontrak psikologikal karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat, dapat diterima (Prob. Kausalnya $0,000 \leq 0,10$ (signifikan)).
6. Kontrak psikologikal berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat, dapat diterima (Prob. Kausalnya $0,000 \leq 0,10$ (signifikan)).
7. Komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang empat di Surabaya Barat, dapat diterima (Prob. Kausalnya $0,000 \leq 0,10$ (signifikan)).

5.2. Saran

Berdasarkan temuan penelitian yang telah disimpulkan di atas, maka saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi perusahaan untuk melakukan penilaian dan pertimbangan pengambilan keputusan terkait dengan sumber daya manusia perusahaan. Penelitian ini menemukan bahwa *the big five personality*, kontrak psikologikal, komitmen organisasional, dan *turnover intention* merupakan

serangkaian elemen yang saling berkaitan. Sehingga untuk menekan tingkat *turnover intention* yang tinggi, perusahaan dapat membentuk dan memperkuat komitmen organisasional karyawannya.

2. Perusahaan dapat melakukan upaya pembentukan komitmen organisasional dengan berbagai cara seperti *family gathering*, pendeteksian tingkat kenyamanan karyawan dalam perusahaan dengan menyebarkan kuesioner atau interview secara langsung, memberikan program-program motivasi atau kegiatan lainnya.
3. Bagi penelitian selanjutnya yang menggunakan tema yang sama diharapkan dapat menambah atau menggunakan variabel baru selain yang ada di dalam penelitian ini. Supaya hasil penelitian yang diperoleh dapat saling mendukung dan menguatkan.
4. Dari hasil *mean* atau rata-rata setiap kepribadian mendukung secara moderat, sedangkan pada hasil persamaan struktural diperoleh hasil yang menunjukkan *neuroticism* memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan empat tipe kepribadian yang lainnya. Hal ini disebabkan karena pada situasi pekerjaan khususnya dalam bidang *hospitality* atau perhotelan membutuhkan kestabilan emosi dan ketenangan dalam menghadapi

setiap tekanan dalam pekerjaan, melayani tamu dengan berbagai permintaan, dan *overload* pekerjaan yang cukup tinggi. Saran dari penulis untuk perusahaan yang memiliki karyawan dengan nilai *neuroticism* yang tinggi berarti karyawan tersebut memiliki sifat yang tenang, merasa aman, tidak mudah marah, dan tenang, maka sebaiknya perusahaan dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman untuk karyawan tersebut. Suasana kerja yang nyaman menentukan tingkat performa dari orang dengan kepribadian *neuroticism* yang tinggi, bila suasana kerja dirasa kurang nyaman maka akan memicu karyawan untuk mudah emosi, merasa tidak aman, dan bahkan merasa khawatir yang akan menurunkan performa dan kualitas layanan karyawan tersebut kepada tamu hotel. Suasana kerja yang nyaman dapat dibangun dengan adanya kedekatan setiap karyawan dengan karyawan yang lain dan pimpinan dalam perusahaan atau hotel tersebut, dengan adanya rasa kekeluargaan tersebut karyawan dengan tipe kepribadian *neuroticism* akan merasa terlindungi dan didukung dalam setiap pekerjaan yang dilakukannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagus, I Made. (2011). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Peluang Promosi Terhadap *Turnover Intention* Melalui Peluang Kerja dan Komitmen Karyawan Pada Hotel Bintang Empat di Surabaya. *Jurnal Manajemen, Vol. 1 No.1*. Surabaya: Universitas UNIPA
- Bakker A. B., Van Der Zee K. I., Lewig K. A, and Dollard M. F. (2002). The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of Social Psychology*, 135(5)
- Bal, P. M., Cooman, R. D., & Mol, S. T. (2013). Dynamics of Psychological Contracts with Work Engagement and Turnover Intention: The influence of organization tenure. *European Journal of Work and Organizational Psychology, Vol. 2 No.1*, pp. 107-122.
- Cho, S., Johanson, M. M., Guchait, P., (2009). Employees intent to leave: a comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay. *International Journal of Hospitality Management* 28(3), 374–381.
- Conway, N & Briner, R.B (2005). *Understanding psychological contracts at work: A critical evaluation of theory and research*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Costa, P.T. and McCrae, R.R. (1992). Revised NEO Personality inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-Faktor inventory (NEO-FFI) professional manual. Psychological Assessment Resources: Odessa FL.
- De Vos, A., Meganck, A., & Buyens, D. (2005). The role of the psychological contract in retention management: confronting HR-managers' and employees' views on retention factors and the relationship with employees' intentions to stay [Electronic version]. *Vlerick Leuven Gent Working Paper Series*, dari http://www.feb.ugent.be/nl/Ondz/wp/Papers/wp_06_374.pdf.
- Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Surabaya. (2013). *Pertumbuhan Bisnis Akomodasi di Surabaya Tahun 2009- 2013*. Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Surabaya: Surabaya
- Durianto, Sugiarto dan Tony Sitinjak. (2001). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Dyah, Sulistyawati. (2008). Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Keinginan Bepindah pada Dosen Tetap Fakultas Ekonomi UNTAR di Jakarta, *Jurnal Manajemen tahun XII, No.1*, Februari 2008 hal.42-56. [www.jurnal.pdii.lipi.go.id/ad min/jurnal/121084256.pdf](http://www.jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/121084256.pdf). Download tanggal 5 Mei 2011.Eisner,
- Feist, J., & Feist, G. J. (2008). *Theories of Personality*. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Ferdinand, Augusty. (2002). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: FE UNDIP.

- Hair, J.F. Jr. , Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (1998), *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River : New Jersey. Jafri, Hassan. (2014), "Influence of Personality on Perception of Psychological Contract Breach" *Journal of Psychology*, Vol. 7 No.2, pp. 168-178.
- Joarder, M. H. R., Sharif, M. Y., Ahmmed, K. (2011). Mediating Role of Affective Commitment in HRM Practices and Turnover Intention Relationship: Study in a Developing Context. *Business and Economics Research Journal*. Vol. 2, No. 4. 135-158.
- Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2013). *Perkembangan Usaha Akomodasi Menurut Klasifikasi Akomodasi 2009-2013 di Indonesia*. Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif: Jakarta.
- Kreitner, dan Kinicki. (2014). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba empat.
- Kusmayadi. (2004). *Statistika Pariwisata Deskriptif*. Jakarta: Gramedia
- Lepoiv, Mira. (2011). *The effect of psychological contract breach and violation on employees' responses - the moderating effect of personality*. Unpublished master's Thesis. Amsterdam: University of Amsterdam.
- Lub, X.D., Blomme, R.J. and Bal, P.M. (2012). "Psychological contract and organizational citizenship behaviors: a new deal for new generations?", in Chen, J.S. (Ed.), *Advances in Hospitality and Leisure*, Vol. 7, Emerald Group Publishing, Bingley, pp. 109-30.
- Martoyo, S. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kelima. Yogyakarta: Penerbit BPFE-UGM.
- Mathis, R. L., & Jackson J. H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20–52.
- Morrison, E.W. and Robinson, S.L. (1997), "When employees feel betrayed: a model of how psychological contract violation develops", *Academy of Management Review*, Vol. 22 No. 1, pp. 226-56.
- Pemerintah Kota Surabaya. *Informasi Data Pokok Surabaya Tahun 2013*. Surabaya: Dinas Komunikasi dan Info
- Pervin, L. A., Cervone, D., & John, O. P. (2005). *Personality: Theory and Research (9th ed.)*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Raja, U., Johns, G., & Ntalianis, F. (2004). The Impact of Personality on Psychological Contract. *Academy of Management Journal*. Vol. 47 (3), pp. 350-367

- Ramadhany, Ni Putu Ayu, & Nicholas Simarmata. (2014). Hubungan Pelanggaran Kontrak Psikologis dan Kepribadian Tipe A dengan Intensi *Turnover* Karyawan Bank. *Jurnal Psikologis Udayana Bali*, Vol.1 No.2. pp.311-321.
- Republik Indonesia. 2013. Peraturan Menteri No. 53 Tahun 2013 tentang Standar Usaha Hotel. Jakarta: KEMENPAREKRAF
- Robbins, S. P., dan Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior (15th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Rousseau, D.M. (2000). *Psychological Contracts Inventory Technical Report*. Pittsburgh, Pennsylvania: Carnegie Mellon University
- Salanova, M., Agut, S., & Peiro, J.M., (2005). Linking Organizational Resources and Work Engagement to Employee Performance and Customer Loyalty: The Mediation of Service Climate. *Journal of Applied Psychology*, 90, pp.1217- 1227.
- Sarwono, Jonathan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sarwono, Jonathan. (2010). Pengertian Dasar Structural Equation Modeling. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, Vol. 10 No.3, pp. 173-182
- Sidharta, Novita, & Meily, M. (2011). Dampak Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*: Studi Empiris Pada Karyawan Bagian Operator di Salah Satu Perusahaan *Garment* di Cimahi. *Skripsi Program Sarjana Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung*. Tidak dipublikasikan
- Sturges, J., Guest, D., Conway, N. (2005). Managing the career deal: the psychological contract as a framework for understanding career management, organizational commitment and work behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 821–838.
- Suhanto, Edy. (2009). Pengaruh Stress Kerja dan Iklim Organisasi terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi di Bank International Indonesia). Tesis Pascasarjana Magister Manajemen UNDIP: Semarang.
- Sulistyawati, Dyah. (2008). Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Keinginan Berpindah pada Dosen Tetap Fakultas Ekonomi UNTAR di Jakarta. *Jurnal Manajemen tahun XII, No.1*. hal. 42-56.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriati. (2013). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Dosen Pada Politeknik Bengkalis. *Journal Inovbiz*, Vol. 1 No. 1, pp. 53-57.
- Tallman, R., dan Neila. (2008). “Relating Employees’ Psychological Contract to Their Personality”, *journal of Managerial Psychology*, Vol.22 No.6, pp.688-712

Tsui, Pei-Ling, Yi-Shyuan Lin, & Tung-Han Yu. (2013). The Influences of Psychological Contract and Organization Commitment on Hospitality Employee Performance. *Journal of social behaviour*, Vol. 41 No.3, pp.443-452.

Yulianto, W. (2001). Pengaruh Kepuasan Kerja, Loyalitas karyawan, Komitmen Organisasional dan LMX pada Turnover Intention di Lingkungan Asuransi. *Skripsi Program Sarjana Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta*. Tidak dipublikasikan

Zottoli. (2003). *Understanding the process through which breaches of the psychological contract influence feelings of psychological contract violation*. Ohio State University.
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH *THE BIG FIVE PERSONALITY* TERHADAP KONTRAK PSIKOLOGIKAL DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP TINGKAT *TURNOVER* KARYAWAN HOTEL BINTANG EMPAT DI SURABAYA BARAT

Kepada:
Yth. Responden
Di tempat

Pertama-tama perkenalkan nama saya Monique Dwijayanti, mahasiswi dari Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Melalui kuisisioner ini saya ingin meminta bantuan kepada Saudara untuk menjadi responden dari penelitian saya yang berjudul “**PENGARUH *THE BIG FIVE PERSONALITY* TERHADAP KONTRAK PSIKOLOGIKAL DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP TINGKAT *TURNOVER* KARYAWAN HOTEL BINTANG EMPAT DI SURABAYA BARAT**”.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat bagi perkembangan bisnis perhotelan terutama dibidang sumber daya manusia yang diketahui memiliki tingkat *turnover* yang tinggi. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan kontribusi bagi para manajer SDM untuk lebih dapat memenuhi harapan karyawan dan meningkatkan komitmen organisasi. Oleh karena itu diharapkan bantuan dari Saudara untuk mengisi kuisisioner ini dengan sejujur-jujurnya. Jawaban yang diberikan tidak akan diketahui oleh siapa pun, kecuali oleh peneliti. Peneliti menjamin kerahasiaan dari jawaban Saudara dalam kuisisioner ini. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan dari Saudara.

Hormat saya,

