JIUBJ Jurnal Ilmiah
Universitas Batanghari Jambi
Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi 23, 1 (2023): 362-367
DOI: 10.33087/jiubj.v23i1.3224
http://ji.unbari.ac.id/index.php/ilmiah

Anteseden *Job Performance* Karyawan Perhotelan Bintang 3 dan Bintang 4 di Jakarta Barat

Fadel A'la An Nasher, Netania Emilisa, Diko Juandra
Management, Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas
Correspondence email: fadel.boden@gmail.com, netania@trisakti.ac.id, dickojuandra@gmail.com

Abstrak. Studi ini menemukan bahwa *organizational resilience, anticipated positive affects, job satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *job performance*. *Job satisfaction* juga telah terbukti memiliki dampak yang signifikan terhadap *job performance*. *Organizational resilience* juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction*, dan *anticipated positive affects* juga berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi *job performance* karyawan hotel bintang tiga dan bintang empat di Jakarta Barat. Metodologi kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dan sampel acak dari 131 karyawan dipilih. Hipotesis diuji dengan struktural equation model (SEM) menggunakan program statistik AMOS versi 26, Hasil organisasi dipelajari di bidang manajemen sumber daya manusia dan perhotelan Peneliti di lapangan masih melihat CSR sebagai bidang yang menjanjikan dan potensial. Menggambar untuk single Berdasarkan perhatian dan teori atribusi.

Kata kunci: *anticipated positive affects; job performance; job satisfaction; organizational resilience.*

Abstract. *This study found that organizational resilience, anticipated positive affects, job satisfaction has a significant effect on job performance. Job satisfaction has also been shown to have a significant impact on job performance. Organizational resilience is also proven to have a significant effect on job satisfaction, and the anticipated positive affects also have a significant effect on job satisfaction. The purpose of this research is to identify the factors that affect the job performance of three-star and four-star hotel employees in West Jakarta. A quantitative methodology was used in this study and a random sample of 131 employees was selected. The hypothesis was tested using a structural equation model (SEM) using the AMOS statistical program version 26. Organizational results were studied in the field of human resource management and hospitality. Researchers in the field still see CSR as a promising and potential field. Drawing for singles Based on attention and attribution theory.*

Keywords**:** *anticipated positive affects; job performance; job satisfaction; organizational resilience.*

PENDAHULUAN

Saat ini, di perindustrian perhotelan bekerja di lingkungan yang serba cepat dikarenakan kemajuan teknologi yang sangat cepat dan sedang dihadapkan dengan pandemi COVID-19, yang sedang mengancam kesejahteraan para pekerja di lingkungan kerja. Selama era COVID-19, banyak laporan di industri perhotelan telah menunjukkan hal yang positif hubungan antara tindakan tanggung jawab yang berfokus pada karyawan dan kesejahteraan karyawan MGM Resorts memberikan bimbingan gratis kepada anak-anak karyawan, bermitra dengan Universitas hotel Nevada, Las Vegas, dan Wyndham menawarkan menginap malam gratis untuk *frontline employees* (Kim et al., 2022; Magazine, 2020). Secara umum, karyawan yang berada di garis depan dalam sektor perhotelan tersebut diharuskan untuk langsung berinteraksi langsung dengan pelanggan, mengambil resiko terpapar COVID-19, yang bisa membuat mereka khawatir di tempat kerja. Menurut temuan empiris penelitian sebelumnya di industri perhotelan, tingkat kesejahteraan yang rendah cenderung mengakibatkan konsekuensi negatif bagi karyawan (misalnya masalah fisik dan mental dan kematian) dan organisasi mereka misalnya penurunan kinerja dan orientasi layanan (Chen & Chen, 2021; Varga et al., 2021). Oleh karena itu, penelitian ini berpendapat bahwa tindak-tindakan tanggung jawab sosial dapat bermanfaat sebagai pelindung stategis bagi industry perhotelan untuk dapat meningkatkan tingkat kesejahteraan psikologis karyawan. Secara umum kesejahteraan karyawan mengacu pada *overall quality of an employee's experience and founction at work.*

Meskipun banyak perusahaan perhotelan berfokus employee well-being and corporate social responsibilities, termasuk menawarkan manfaat sosial kepada karyawan mereka, ada penelitian terbatas yang secara empiris menyelidiki anteseden dan konsekuensi dari kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) dan kesejahteraan dari perspektif dari karyawan (Kim et al., 2018; Wang et al., 2020). Job performance melalui peningkatan kerja sama tim. Secara khusus, penelitian ini berfokus pada mengidentifikasi secara empiris tiga tahap pembentukan kerja tim dengan rekan kerja dan manfaat pribadi hingga manfaat organisasi dari tanggung jawab sosial perusahaan perhotelan. *Job performance* melalui upaya *Job satisfaction* berdasarkan gagasan teori perhatian ganda. Studi ini berfokus terutama pada hubungan psikologis karyawan garis depan dengan rekan kerja untuk mengidentifikasi dampak yang belum dijelajahi dari praktik CSR pada tanggapan karyawan garis depan dengan memperluas jangkauan dari team work improvement hingga kinerja tugas melalui psychological benefits. Dalam teori proses, kepuasan kerja dijelaskan oleh sejauh mana harapan dan nilai- nilai individu terpenuhi dalam pekerjaan. Berdasarkan teori proses, perilaku karyawan didorong oleh kebutuhan mereka. Teori-teori ini berfokus pada kebutuhan karya-wan yang beragam dan proses kognitif di balik keragaman tersebut. Dalam teori ini, sumber-sumber dan penyebab perilaku karyawan, serta motif yang mempengaruhi intensitas dan arah perilaku tersebut harus diberi perhatian.(Widyananda et al., 2014)

Oleh karena itu, penelitian mengeksplorasi bagaimana aktivitas CSR yang dirasakan karyawan job performance through their cognitive attempt, emotional response, psychological well-being and Job satisfaction berdasarkan gagasan teori perhatian ganda. Studi ini berfokus terutama pada psikologis karyawan garis depan hubungan dengan rekan kerja untuk mengidentifikasi dampak yang belum dijelajahi dari praktik CSR pada tanggapan frontline employees dengan memperluas jangkauan dari peningkatan kerja tim hingga kinerja tugas melalui manfaat psikologis. Pendekatan ini memungkinkan para sarjana dalam konteks perhotelan untuk memahami bagaimana persepsi karyawan garis depan tentang inisiatif CSR mendorong perilaku suportif karyawan untuk motif melayani orang lain dan melayani diri sendiri dengan memperluas batas-batas teori perhatian ganda (Longmire et al., 2018)

Perspektif aktif, *organizational resilience* dipahami sebagai kemampuan perusahaan untuk menyerap kompleksitas dan muncul dari situasi yang menantang dengan repertoar tindakan yang lebih kuat daripada sebelum peristiwa yang mengganggu. Oleh karena itu, ini adalah fitur yang diinginkan dari organisasi dan anggotanya untuk mengatasi berbagai jenis kesulitan (Beuren & Santos, 2019). Literatur merekomendasikan bahwa kemampuan ketahanan mempengaruhi organizational performance. Dikatakan bahwa perusahaan tangguh mengungguli perusahaan non-tangguh, karena organizational resilience mempromosikan tanggapan yang efektif terhadap perubahan lingkungan; mendukung pengembangan berbagai jenis kemampuan organisasi dan memungkinkan organisasi untuk mengelola tantangan yang mengganggu dan berkembang di saat krisis.(Lee et al., 2013). Kapasitas dalam *organizational resilience* mempengaruhi sikap dan perilaku individu seperti job satisfaction. Namun demikian, survei yang meneliti efek resilience on job satisfaction telah terfokuskan pada ketahanan publik.(Isabella et al., 2016; Deepanjana, 2017)

Anticipated positive affect dalam memprediksi *psychological well-being, job satisfaction and job performance* dalam konteks manajemen sumber daya manusia, penelitian ini mengusulkan bagaimana perusahaan perhotelan meningkatkan *psychological well-being, job satisfaction and job performance* mereka melalui inisiatif CSR mereka. *psychological well-being, job satisfaction and job performance* telah dipelajari sebagai pendorong inti kesuksesan organisasi perhotelan (He et al., 2019; Kim & Kim, 2020). Oleh karena itu, dalam penelitian ini memberikan beberapa implikasi manajerial untuk dikembangkan dan memaksimalkan keefektivan praktik CSR dalam industrian perhotelan, enhancing *frontline employees, psychological well-being, job satisfaction and job performance.*

METODE

Layout Halaman (Page Layout)

Rancangan penelitian ini didasarkan pada penelitian sebelumunya (Kim et al., 2022b) dan (Beuren et al., 2022) Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis (hypotesis testing) yang bertujuan untuk menjelaskan sifat hubungan tertentu, atau menetapkan perbedaan antara kelompok–kelompok, atau independensi dari dua atau lebih

faktor dalam suatu situasi (Sekaran & Bougie, 2016). Uji yang akan dilakukan untuk mendapatkan pengaruh antara Organizational resilience dan Anticipated positive affect terhadap Job performance yang dimediasi oleh Job satisfaction pada karyawan perhotelan di wilayah Jakarta Barat. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data cross-sectional karena data yang dikumpulkan hanya dengan satu waktu untuk mendapatkan hubungan pada variabel tersebut dan metode pengumpulan data tersebut menggunakan kuisioner. Unit Analisa yang digunakan adalah individu yaitu karyawan perhotelan di wilayah Jakarta Barat.

Uji validitas

Uji validitas merupakan suatu pengujian yang diperlukan untuk melihat apakah alat ukur yang dibuat untuk penelitian menggunakan alat ukur yang tepat. Pendekatan yang dilakukan untuk mengujikan validitias alat ukur adalah dengan cara menghubungkan suatu konstruk yang diteliti dengan konstruk lainnya (Hermawan, 2006). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Indikator uji validitas adalah : factor loading ≥ 0,35 (item pernyataan menunjukkan valid) dan factor loading < 0,35 (item pernyataan menunjukkan tidak valid).

Uji Realibilitas

Menurut (Sekaran Uma & Bougie, 2016)pengujian reliabilitas digunakan untuk mengenal seberapa jauh apakah hasil pengukuran tetap konsisten jika dilakukan pengukuran lebih dari sekali dengan gejala dan alat ukur yang sama. Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas ini adalah: (1) *Cronbach's Alpha acceptable (construct reliable),* apabila *Cronbach's Coefficient Alpha* ≥ 0,60; dan (2) *Cronbach's Alpha unacceptable (construct unreliable),* apabila *Cronbach's Coefficient Alpha* < 0,60.

HASIL

Tabel 1
Uji Validitas dan Reliabilitas

No	Item pertanyaan Organziational resilience	Factor Loading	Keputusan	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Saya memiliki tujuan yang kuat, nilai-nilai inti, dan visi yang tulus	0.368	Tidak Valid	0.915	Reliable
2.	Saya bisa mempromosikan orientasi konseptual yang positif dan konstruktif.	0.624	Valid		
3.	Saya menempatkan nilai tinggi pada pluralisme, perbedaan individu dan berinvestasi besar dalam modal.	0.633	Valid		
4.	Saya menggunakan mekanisme formal dan informal untuk interaksi sosial dan meminimalkan aturan dan prosedur.	0.660	Valid		
5.	Saya meyakinkan orang-orang dalam organisasi untuk membuat keputusan meskipun ada ketidakpastian dalam pengambilan keputusan tersebut.	0.717	Valid		
6.	Saya dapat Memberikan pengembangan keterampilan baru, dengan tujuan kemampuan untuk mengikuti tindakan yang berbeda dari biasanya.	0.769	Valid		
7.	Saya dapat mengembangkan kebiasaan yang berguna dan praktis, dan dapat dipelajari dari rutinitas, yang memberikan respons pertama terhadap ancaman yang tidak terduga.	0.765	Valid		
8.	Saya dapat menyediakan lingkungan yang mendorong kombinasi orisinalitas dan inisiatif untuk memanfaatkan situasi langsung yang dapat terjadi.	0.764	Valid		
9.	Saya dapat mendorong untuk mengambil tindakan dan melakukan investasi sebelum diperlukan, untuk memastikan bahwa perusahaan dapat mengambil manfaat dari situasi yang muncul.	0.757	Valid		
10.	Saya dapat memberikan sumber daya yang diperoleh melalui jaringan hubungan organisasi.	0.812	Valid		
11.	Saya dapat menciptakan kondisi kontekstual yang menguntungkan dan fokus pada pengembangan.	0.840	Valid		
12.	Saya dapat memberikan informasi dan pengetahuan secara luas.	0.726	Valid		
13.	Saya dapat memberikan secara luas untuk melakukan pengambilan keputusan.	0.651	Valid		

Sumber: data olahan

Tabel 1 terlihat hasil uji validitas dari variabel yang diteliti yaitu *Organziational resilience* diperoleh nilai *factor loading* >0,50, sehingga dapat disempulkan bahawa 12 item pernyataan dinyatakan valid dan 1 pernyataan yang tidak valid dinyatakan digugurkan atau tidak digunakan. dan nilai *Cronbach's Alpha* sebagai hasil uji reliabilitas dari instrument yang ada pada variabel *Organizational resilience* memiliki hasil lebih dari 0,6. Tabel 2. terlihat hasil uji validitas dari variabel yang diteliti yaitu *Anticipated Positive Affects* diperoleh nilai *factor loading* > 0,50 yang berarti setiap item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel ini dinyatakan tepat atau dapat diukur. dan nilai *Cronbach's Alpha* sebagai hasil uji reliabilitas dari instrument yang ada pada variabel *Anticipated Positive Affects* memiliki hasil lebih dari 0,6. Sedangkan Tabel 3 terlihat hasil uji validitas dari variabel yang diteliti yaitu *Job Satisfaction* diperoleh nilai *factor loading* > 0,50 yang berarti setiap item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel ini dinyatakan tepat atau dapat diukur. dan nilai *Cronbach's Alpha* sebagai hasil uji reliabilitas dari instrument yang ada pada variabel *Job satisfaction* memiliki hasil lebih dari 0,6.

Tabel 2
Uji Validitas dan Reliabilitas

No	Item pertanyaan Anticipated Positive Affects	Factor Loading	Keputusan	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Saya mendukung rekan kerja saya dalam tugas mereka, dan saya akan bangga dengan rekan saya.	0.909	Valid	0.892	Reliable
2.	Saya mendukung rekan kerja saya dalam tugas mereka, dan saya akan bahagia dengan hasil kerja rekan saya.	0.909	Valid		
3.	saya mendukung rekan kerja saya dalam tugas merekan dan saya akan puas dengan kinerja rekan saya.	0.901	Valid		

Sumber: data olahan

Tabel 3
Uji Validitas dan Reliabilitas

No	Item pertanyaan Job Satisfaction	Factor Loading	Keputusan	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Saya menganggap pekerjaan saya menyenangkan.	0.788	Valid	0.892	Reliable
2.	Saya merasa cukup puas dengan pekerjaan saya sekarang.	0.862	Valid		
3.	Saya sangat menyukai pekerjaan saya.	0.874	Valid		
4.	Saya memiliki pekerjaan yang cukup menarik.	0.860	Valid		
5.	Saya menemukan kenikmatan nyata dalam pekerjaan saya.	0.894	Valid		

Sumber: data olahan

Tabel 4
Uji Validitas dan Reliabilitas

No	Item pertanyaan Job Performance	Factor Loading	Keputusan	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Saya Melakukan pekerjaan dengan baik.	0.671	Valid	0.842	Reliable
2.	Menyelesaikan tugas yang diberikan dengan cukup baik	0.786	Valid		
3.	Saya memenuhi tanggung jawab yang ditentukan dalam deskripsi pekerjaan.	0.824	Valid		
4.	Saya melakukan tugas yang diharapkan atasan saya.	0.840	Valid		
5.	Saya memenuhi persyaratan kinerja formal dari pekerjaan yang saya jalanin	0.792	Valid		

Sumber: data olahan

Tabel 4 terlihat hasil uji validitas dari variabel yang diteliti yaitu *Job Performance* diperoleh nilai *factor loading* > 0,50 yang berarti setiap item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel ini dinyatakan tepat atau dapat diukur, dan nilai *Cronbach's Alpha* sebagai hasil uji reliabilitas dari instrument yang ada pada variabel *Job performance* memiliki hasil lebih dari 0,6. Tabel 5 hasil pengjuan statistic yang menguji pengaruh *Organizational resilience* terhadap *Job satisfaction*, pengaruh *Anticipated positive affects* terhadap *Job satisfaction* dan pengaruh *Job satisfaction* terhadap *Job performance* diketahui besarnya estimasi (β) masing-masing adalah sebesar 1,12, 0,223, 0,197 dengan p-value 0,00 < alpha 0,05 oleh karena itu keputusan dari pengjuan statistic tersebut adalah didukung, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pengujian hipotesis berpengaruh kepada karyawan.

Tabel 5
Uji Hipotesis

Hipotesis	Estimasi(β)	p-value (< 0,05)	Keputusan
Organizational resilience → Job satisfaction	1,121	0,00	Ha1: didukung
Anticipated positive affects → Job satisfaction	0,223	0,00	Ha2: didukung
Job satisfaction → Job performance	0, 197	0,00	Ha3: didukung

Sumber: data olahan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai *Organizational Resilience*, *Anticipated Positive Affects*, *Job Satisfaction* dan *Job Performance* dapat disimpulkan bahwa variabel *Organizational Resilience* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* berdasarkan hasil pengujian nilai estimasi sebesar 1,121 dengan *p-value* 0,000 < 0,05 sehingga hipotesis pertama didukung. *Anticipated Positive Affects* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* berdasarkan hasil pengujian nilai estimasi sebesar 0,223 dengan *p-value* 0,000 < 0,05 sehingga hipotesis kedua didukung. *Job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Job Performancet* berdasarkan hasil pengujian nilai estimasi sebesar 0,197 dengan *p-value* 0,000 < 0,05 sehingga hipotesis ketiga didukung.

Dengan meningkatnya *Organizational Resilience* dan *Anticipated Positive Affects* maka kinerja karyawan akan semakin baik dan berujung pada komitmen kerja yang baik juga.

DAFTAR PUSTAKA

Amy V. Lee, John Vargo, & Erica Seville. 2013, *Developing a Tool to Measure and Compare Organizations' Resilience*. Www.Researchgate.Net.

Beuren, I. M., dos Santos, V., & Theiss, V. 2022. Organizational resilience, job satisfaction and business performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, *71*(6), 2262–2279. https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2021-0158

Beuren Ilse Maria, & Santos Vanderlei dos. 2019, *Enabling and coercive management control systems and organizational resilience*. Www.Scielo.Br.

Chen, C. C. (Bamboo), & Chen, M. H. 2021. Well-being and career change intention: COVID-19's impact on unemployed and furloughed hospitality workers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *33*(8), 2500–2520. https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2020-0759

He, J., Zhang, H., & Morrison, A. M. 2019. The impacts of corporate social responsibility on organization citizenship behavior and task performance in hospitality: A sequential mediation model. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *31*(6), 2582–2598. https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2018-0378

Kim, H. (Lina), Woo, E., Uysal, M., & Kwon, N. 2018. The effects of corporate social responsibility (CSR) on employee well-being in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *30*(3), 1584–1600. https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2016-0166

Kim, H. S., Kim, M., & Koo, D. 2022a. From teamwork to psychological well-being and job performance: the role of CSR in the workplace. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *34*(10), 3764–3789. https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2021-1426

Kim, H. S., Kim, M., & Koo, D. 2022b. From teamwork to psychological well-being and job performance: the role of CSR in the workplace. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *34*(10), 3764–3789. https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2021-1426

Kim, M., & Kim, J. 2020. Corporate social responsibility, employee engagement, well-being and the task performance of frontline employees. *Management Decision*, *59*(8), 2040–2056. https://doi.org/10.1108/MD-03-2020-0268

Lodging Magazine. 2020. *Seven Ways Hotels Are Giving Back to Their Communities Throughout the Pandemic*. Https://Lodgingmagazine.Com/Seven-Ways-Hotels-Are-Giving-Back-to-Their-Communities-throughout-the-Pandemic/.

Longmire, Natalie H, Harrison, & David A. 2018, *Seeing their side versus feeling their pain: Differential consequences of perspective-taking and empathy at work.* Psycnet.Apa.Org. https://psycnet.apa.org/buy/2018-16360-001

Meneghel Isabella, Borgogni Laura, Miraglia Mariella, & Salanova Marisa, 2016, *From social context and resilience to performance through job satisfaction: A multilevel study over time*. Www.Researchgate.Net.

Sekaran Uma, & Bougie, R. 2016. *Research methods for business : a skill-building approach / Uma Sekaran and Roger Bougie.* www.wileypluslearningspace.com

Varga, S., Mistry, T. G., Ali, F., & Cobanoglu, C. 2021. Employee perceptions of wellness programs in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *33*(10), 3331–3354. https://doi.org/10.1108/IJCHM-12-2020-1417

Varshney Deepanjana. 2017, *The effect of resilience on performance and job satisfaction among construction managers in Saudi Arabia*. Www.Researchgate.Net.

Wang, X., Guchait, P., & Paşamehmetoğlu, A. 2020. Why should errors be tolerated? Perceived organizational support, organization-based self-esteem and psychological well-being. *International*

Journal of Contemporary Hospitality Management, *32*(5), 1987–2006. https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2019-0869

Widyananda, A., Emilisa, N., & Pratana, R. 2014. *Pengaruh Public Service Motivation Terhadap Job Satisfaction dan Organizational Citizenship Behavior pada Pegawai Badan Pusat Statistik Jurnal Ekonomi* (Vol. 5). www.transparansi.