

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia merupakan manajemen inti yang menggerakkan organisasi, sehingga suatu organisasi baik yang mengarah pada *profit* atau organisasi *nonprofit* menjadi sejalan dengan kepribadian manusianya. Lahirnya manajemen sumber daya manusia menjadikan organisasi tenar serta menciptakan layanan yang dapat dinikmati semua anggota organisasi atau layanan yang bermanfaat bagi masyarakat dimana organisasi itu berada. Sebagai manajemen sentral, manajemen sumber daya manusia berperan paling signifikan dalam suatu kumpulan. Menurut Wajdi dalam (Hasmin & Jumiaty, 2021) Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pembinaan dan pengawasan kegiatan sumber daya manusia, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan dan pelepasan untuk mencapai berbagai tujuan pribadi, organisasi dan masyarakat. Lantaran berfungsi menjadi penentu pokok dalam perusahaan agar selalu meningkat, semua organisasi usaha membutuhkan sumber daya manusia yang berpengalaman dan kinerja yang tinggi, mendukung penyempurnaan kapasitas produksi secara langsung melalui penciptaan metode yang lebih baik dan efektif guna tercapainya sasaran suatu organisasi, serta secara tidak langsung melalui kualitas kinerja yang diperbaiki. Sumber daya manusia seperti ini mampu menjadi titik pusat untuk meraih keunggulan daya saing perusahaan.

Mathis dan Jackson dalam (Masram & Mu'ah, 2017) mengungkapkan manajemen sumber daya manusia adalah rancangan sistem formal dalam suatu organisasi yang menegaskan pemanfaatan kemampuan manusia secara efektif dan efisien untuk menggapai tujuan organisasional. Dewasa ini, organisasi semakin sadar akan pentingnya mempertahankan karyawan sebagai sumber daya yang sangat penting untuk pertumbuhan organisasi atau bisnis. Tetapi disisi lain, karyawan adalah makhluk yang memiliki pikiran, perasaan, kebutuhan dan impian tertentu. Maka dari itu, merupakan bagian organisasi untuk menciptakan situasi yang mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan dan meningkatkan keterampilan dan kemampuannya secara optimal guna mendapatkan hasil terbaik agar tujuan perusahaan tercapai (Ruhyaningias & Hapsari, 2013). Menjaga hubungan yang harmonis dan berkelanjutan dengan karyawan menjadi upaya yang sangat penting untuk pengembangan perusahaan yang optimal.

Pada dasarnya, kinerja (*performance*) menggambarkan hasil pekerjaan yang lengkap dan berkualitas tinggi yang diraih karyawan ketika mengerjakan tugas sesuai dengan tanggungan yang diberikan pada karyawan tersebut. Dalam hal ini, sarana informasi dapat digunakan sebagai media belajar karyawan tentang seberapa jauh kinerjanya. Selain itu, manajemen kinerja (*performance management*) sangat dibutuhkan dalam tingkat kerja individu maupun tim. Seperti Kompas, manajemen kinerja menuntun seseorang berada pada saat ini, dan menolong seseorang, tim atau organisasi memusatkan perhatian dan tenaganya menuju arah yang diinginkan. Sejalan dengan (Mangkunegara, 2013) menyebutkan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dilakukan oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Sedangkan menurut Amstrong dan Baron dalam (Wibowo, 2012) kinerja adalah hasil kerja yang berkaitan erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan partisipasi dalam ekonomi. Kemudian Sutermeister dalam (Bintoro & Daryanto, 2017) yang menyampaikan sejumlah faktor, baik secara eksternal ataupun internal dari karyawan, seperti motivasi, keterampilan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, *training*, kegembiraan, sikap kepribadian, keadaan dan kebutuhan fisik, kebutuhan sosial dan kebutuhan egoistik dapat

mempengaruhi kinerja karyawan. Tinggi rendahnya tingkat kinerja pada karyawan dapat dinilai melalui penilaian kinerja yang dilakukan oleh perusahaan atau suatu organisasi. Menurut (Bangun, 2012) penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan organisasi dalam mengevaluasi keberhasilan karyawan dalam mengerjakan tugasnya yang dilakukan dengan melakukan perbandingan antara hasil kerja karyawan dengan standar pekerjaan.

Di dunia kerja yang nyata, komitmen karyawan terhadap organisasi yang mempekerjakannya seringkali menjadi topik yang sangat serius. Komitmen organisasi karyawan menjadi salah satu variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan. Bagaikan daya magnet yang kuat menarik benda logam disekitarnya, komitmen organisasi adalah ukuran kesanggupan karyawan untuk tetap tinggal di perusahaan di masa depan. Komitmen kerap kali mencerminkan keyakinan karyawan terhadap misi dan visi perusahaan, kesediaan mereka untuk bekerja dan menyelesaikan pekerjaan, serta hasrat untuk terus bekerja di sana. Komitmen biasanya lebih kuat cenderung ditemukan pada karyawan lama, mereka yang telah mengalami keberhasilan pribadi dalam perusahaan, dan mereka yang bekerja di dalam tim yang memiliki komitmen tinggi. Seperti yang dinyatakan Newstrom dalam (Yusuf & Syarif, 2017), karyawan yang berkomitmen pada perusahaan cenderung mempunyai tingkat absensi yang bagus, menunjukkan loyalitas dengan sukarela terhadap kebijakan perusahaan, dan memiliki tingkat pergantian kecil. Secara spesifik, pemahaman mereka yang luas tentang pekerjaan kerap terwujud pada konsumen setia yang bersedia membeli lebih banyak, merekomendasikan kepada pelanggan lain, serta membayar lebih. Disisi lain, Luthans dalam (Kaswan, 2017) juga menjelaskan bahwa sikap komitmen organisasi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, misalnya faktor personal (usia, kecenderungan, seperti sifat negatif/positif, kendali internal/eksternal), organisasi (rancangan pekerjaan, keadilan prosedural, dan lain- lain) bahkan juga faktor diluar organisasi. Dengan demikian, komitmen organisasi juga dipengaruhi oleh perencanaan, pengendalian, dan komunikasi dalam organisasi.

Berhubungan dengan psikis karyawan, perusahaan sebagai bagian yang bersangkutan menjaga komitmen karyawannya berkewajiban harus menjaga lingkungan kerja di perusahaannya nyaman mungkin dan memastikan karyawan dapat menjalankan kewajibannya dengan nyaman. Dalam konteks ini, perusahaan dapat membangun situasi kerja yang berkualitas atau lebih dikenal dengan *quality of work life* untuk menjaga kestabilan psikis para karyawannya (Rokhman, 2012). Bernardin dan Russel dalam (Kaswan, 2017) mendefinisikan *quality of work life* sebagai *tingkat kepuasan, motivasi, keterlibatan, dan komitmen yang dialami individu yang berhubungan dengan kehidupannya di tempat kerja. Quality of work life adalah derajat di mana individu dapat memuaskan kebutuhannya yang penting (misalnya, kebutuhan untuk mandiri) selagi dikaryakan oleh organisasi/perusahaan.* Menurut Cascio dalam (Kaswan, 2017) dibutuhkan pertimbangan berbagai faktor saat membuat program *quality of work life*, seperti rasa bangga, partisipasi karyawan, pengembangan karir, penyelesaian konflik, komunikasi, kesehatan dan kesejahteraan, keamanan kerja, lingkungan yang aman serta pemberian kompensasi yang adil.

Menurut Rivai dalam (Giarto, 2018) untuk menjadi perusahaan yang sukses, keterlibatan karyawan harus lebih dari sekedar pendekatan sistem, hal tersebut harus menjadi bagian dari budaya perusahaan dan filosofi manajemen. Metode paling umum untuk meningkatkan *quality of work life* adalah keterlibatan karyawan. Keterlibatan karyawan terdiri dari berbagai pendekatan sistematis yang melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan dan hubungan mereka dengan pekerjaan, tugas, serta perusahaan. Melalui upaya melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan, karyawan merasa ikut bertanggung jawab dan rasa memiliki atas keputusan yang mereka ikuti tanpa merasa ragu untuk memberikan kinerja yang maksimal.

Selain *quality of work life* dan komitmen organisasi, ada faktor lain yang menjadi perhatian perusahaan, kepuasan kerja menjadi salah satunya. Merujuk pada prinsip pengembangan sumber daya manusia dan berbagai kajian yang dilakukan pihak manajemen untuk mempersiapkan

peralatan dan infrastruktur yang layak, memenuhi kebutuhan keuangan dan peluang pengembangan diri, dan memastikan bahwa setiap karyawan puas dengan pekerjaannya. Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi akan bekerja dengan baik. Robbins and Judge dalam (Fattah, 2017) mengartikan kepuasan kerja sebagai *job satisfaction describes a positive feeling about a job, resulting from an evaluation of its characteristic* yang artinya kepuasan kerja menjelaskan perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya. Pendapat Robbins and judge tersebut berfokus pada kepuasan kerja dengan perasaan positif.

Dalam unit kerja, karyawan tidak bekerja saja, melainkan akan melewati berbagai macam situasi, seperti menyangkut hubungan dengan rekan kerja, dengan kebijakan manajemen, dengan kompensasi, dan peluang promosi. Sebagian besar pihak manajemen percaya perilaku karyawan, produktivitas kerja, ketidakhadiran dan pergantian karyawan dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Selain itu, kepuasan kerja dianggap prediktor penting untuk mencapai kesejahteraan pribadi (Diaz-Serrano et al., 2005). Orang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk meningkatkan dan memenuhi harapannya yang artinya berbeda dalam bentuk kegiatan yang tujuannya untuk mencapai kepuasan. Kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam organisasi. Hal ini karena kepuasan kerja berdampak pada sikap kerja karyawan misalnya malas, tekun, atau produktivitas. Artinya sikap manusia dipengaruhi oleh kebutuhan manusia yang didasarkan persepsi yang diperoleh sebelumnya terkait dengan kondisi atau fungsinya pada perusahaan.

Kemampuan dalam meningkatkan kinerja karyawan secara berkelanjutan merupakan ketentuan absolut bagi keberlangsungan hidup suatu perusahaan. Mengingat di era globalisasi saat ini, dunia bisnis mengalami peningkatan sangat cepat. Hal tersebut dibuktikan banyaknya perusahaan baru yang bermunculan di bidang yang bervariasi. Situasi ini berdampak pada kompetisi yang sangat ketat sesama perusahaan, ditambah lagi dengan meningkatnya perkembangan ilmu teknologi dan informasi yang mengarah pada kompetisi global. Salah satu contoh sektor yang berkembang dengan pesat saat ini adalah sektor pariwisata. Sektor pariwisata saat ini telah menjadi salah satu industri yang memberikan kontribusi besar untuk perekonomian di Kabupaten Situbondo yang mempunyai aset berupa destinasi wisata yang menarik perhatian umum. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk obyek dan daya tarik wisata serta yang terkait dalam bidang tersebut (sesuai dengan UU No.9 tahun 1990). Dilihat dari sisi geografis Kabupaten Situbondo memiliki beraneka ragam berupa pesona alam maupun kebudayaannya yang dapat dikunjungi. Selama ini tempat wisata yang terkenal hanyalah Pantai Pasir Putih dan Taman Nasional Baluran. Bertepatan dengan kemajuan ilmu teknologi yang ada, saat ini di Kabupaten Situbondo sudah banyak tempat wisata baru seperti : Penangkaran Blekok, Pantai Kerapu, Utama Raya dan masih banyak lagi. Dengan demikian akan menyebabkan arus kunjungan wisatawan meningkat. Menurut prariset yang telah dilakukan sebelumnya di Dinas Pariwisata Kabupaten Situbondo, peneliti memperoleh data jumlah kunjungan wisatawan di Kabupaten Situbondo seperti yang ditampilkan pada tabel 1.1 di bawah ini yang menampilkan jumlah wisatawan domestik dan asing yang berkunjung ke Kabupaten Situbondo tahun 2019 – 2021.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan di Kabupaten Situbondo Tahun 2019 - 2021

No	Tahun	Jumlah Kunjungan Wisatawan		Total (Orang)
		Domestik	Mancanegara	
1	2019	926.918	1.549	928.467
2	2020	327.561	245	327.806

3	2021	335.614	30	335.644
---	------	---------	----	---------

Sumber: Bidang Pariwisata Dinas Pariwisata Kabupaten Situbondo, 2022

Berdasarkan data tabel 1.1 di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung di Kabupaten Situbondo pada tahun 2019 – 2020 mengalami penurunan dengan jumlah yang drastis, untuk wisatawan domestik menurun dari 926.918 menjadi 327.561 wisatawan domestik, untuk wisatawan mancanegara menurun dari 1.549 menjadi 245 wisatawan mancanegara. Sedangkan pada tahun 2021 jumlah wisatawan domestik mengalami kenaikan dari 327.561 menjadi 335.614 wisatawan domestik, dan jumlah wisatawan mancanegara terus mengalami penurunan dari 245 menjadi 30 wisatawan mancanegara.

Salah satu unsur penunjang dalam bidang pariwisata adalah jasa perhotelan sebagai tempat beristirahat setelah wisatawan menikmati pesona alam Situbondo, menghadiri pertemuan bisnis dan lainnya. (Sujatno, 2008) mendefinisikan hotel sebagai suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial yang memberikan pelayanan akomodasi, makanan dan minuman bagi semua yang menginap di hotel. Pada umumnya, jasa pelayanan hotel sudah dapat dinikmati pada saat melakukan registrasi, ketika bermalam di kamar, menikmati sajian di restoran hotel, atau ketika konsumen mengikuti acara seminar dan kegiatan lainnya. Jadi, hotel merupakan tempat singgah sementara yang menyediakan fasilitas – fasilitas yang diperlukan bagi para tamu selama mereka jauh dari tempat tinggalnya agar mereka merasa betah di hotel tersebut. Selain itu, pelayanan yang diberikan juga merupakan aspek penting untuk menjamin kenyamanan dan kepuasan para tamu.

Rosali Hotel & Restaurant merupakan salah satu perusahaan yang di bidang jasa perhotelan yang berada di pusat Kota Situbondo. Dilihat dari segi geografis, Rosali Hotel & Restaurant tidak jauh dari tempat wisata seperti Pantai Pasir Putih, TN. Baluran, Penangkaran Blekok, Pantai Kerapu, dan masih banyak lagi. Hotel ini menawarkan berbagai macam fasilitas yang nyaman dan pelayanan prima bagi konsumen yang menginap. Menurut prariset yang telah dilakukan sebelumnya di Rosali Hotel & Restaurant Situbondo, peneliti memperoleh data jumlah tamu seperti yang ditampilkan pada tabel 1.2 di bawah ini yang menampilkan jumlah tamu yang menginap di Rosali Hotel & Restaurant pada tahun 2021.

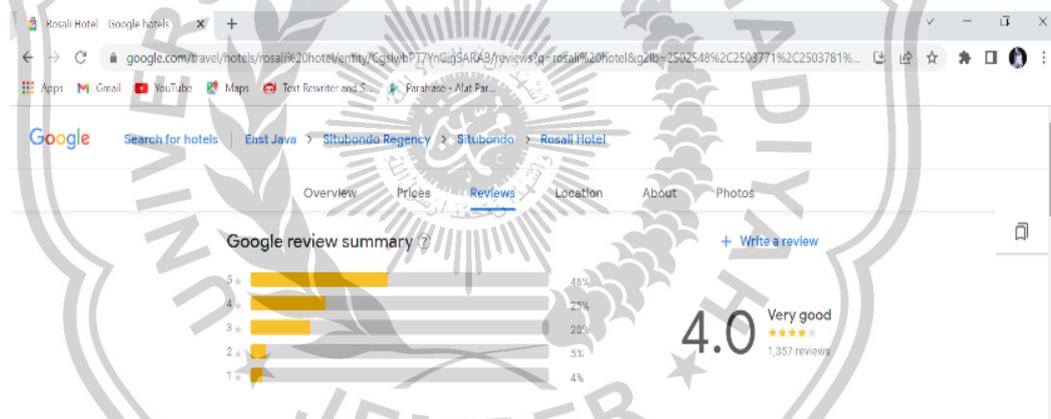
Tabel 1.2 Data Tamu Rosali Hotel & Restaurant Tahun 2021

Bulan	Jumlah Tamu Hotel		Total Tamu Hotel
	Domestik	Mancanegara	
Januari	128	-	128
Februari	98	-	98
Maret	236	-	236
April	292	5	297
Mei	159	-	159
Juni	404	6	410
Juli	61	2	63
Agustus	324	-	324

September	759	6	165
Oktober	608	-	608
November	872	1	873
Desember	527	2	529
Jumlah			3890

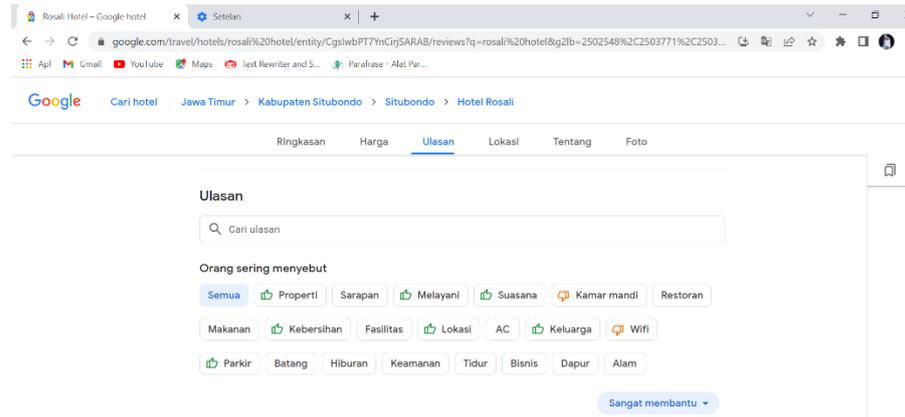
Sumber: Rosali *Hotel & Restaurant*, 2022

Berdasarkan data pada tabel 1.2 di atas, diketahui bahwa setiap bulannya terdapat fluktuasi jumlah tamu di Rosali Hotel & Restaurant. Dilihat dari fluktuasi jumlah tamu Rosali Hotel & Restaurant, terjadi penurunan yang drastis pada bulan Juli dan *trend* meningkat kembali pada bulan Agustus hingga bulan Desember. Apabila ditotal secara keseluruhan dari bulan Januari hingga bulan Desember total tamu yang menginap di Rosali Hotel & Restaurant sebesar 3890 tamu, jumlah tersebut sesuai dengan visi yang ditargetkan oleh Rosali Hotel & Restaurant, yakni mendapatkan tamu sebanyak – banyaknya. Selain melakukan prariset di Rosali Hotel & Restaurant secara langsung, peneliti juga menemukan data ringkasan ulasan konsumen mengenai Rosali Hotel & Restaurant yang berasal dari google seperti yang di ditampilkan pada gambar di bawah ini :



Gambar 1.1. Ulasan Konsumen Rosali Hotel & Restaurant Situbondo
Sumber: Ringkasan ulasan google, tahun 2022

Menurut data pada gambar 1.1 di atas, diketahui konsumen yang memberi rating 5 sebanyak 46% atau sebanyak 624 konsumen, yang memberi rating 4 sebanyak 25% atau sebanyak 339 konsumen, yang memberi rating 3 sebanyak 20% atau sebanyak 271 konsumen, yang memberi rating 2 sebanyak 5% atau sebanyak 68 konsumen, dan yang memberi rating 1 sebanyak 4% atau sebanyak 55 konsumen dari total konsumen sebanyak 1.357 konsumen yang pernah menggunakan jasa Rosali Hotel & Restaurant Situbondo. Jika rating tersebut di rata - rata Rosali hotel & Restaurant mendapatkan total rata - rata rating sebesar 4 yang dinyatakan sangat bagus oleh google. Untuk mendukung rating di atas, gambar di bawah ini merupakan indikator yang sering disebutkan oleh konsumen Rosali Hotel & Restaurant dalam memberikan ulasan di google baik indikator yang sangat disukai konsumen atau indikator yang perlu perbaikan dari pihak Rosali Hotel & Restaurant:



Gambar 1.2. Indikator yang sering disebutkan konsumen terkait Rosali Hotel & Restaurant

Sumber: Ringkasan ulasan google, tahun 2022

Menurut data pada gambar 1.2 di atas, diketahui konsumen Rosali Hotel & Restaurant paling menyukai indikator properti, pelayanan, suasana, kebersihan, lokasi, cocok untuk keluarga, dan parkir. Selain indikator yang sangat disukai, konsumen juga memberikan penilaian tidak suka terhadap indikator kamar mandi dan WIFI agar pihak Rosali Hotel & restaurant melakukan perbaikan kedua indikator menjadi lebih nyaman lagi.

Maka dari itu, mengedepankan strategi pemasaran melalui pelayanan yang maksimal kepada para tamu yang menginap menjadi hal serius bagi perusahaan. Tujuannya agar keuntungan yang diharapkan tercapai serta memiliki kelebihan yang dapat bersaing. Untuk memperoleh kelebihan yang dapat bersaing, setiap karyawan diharuskan bersikap profesional ketika memberikan pelayanan yang prima dan secara terus - menerus meningkatkan kinerjanya guna mencapai tujuan perusahaan. Rosali Hotel & Restaurant berusaha melakukan perbaikan dan penyusunan strategi yang signifikan. Dengan adanya kinerja yang tinggi merupakan salah indikator perusahaan untuk tercapainya target perusahaan. Pencapaian ini sangat didukung oleh kinerja sumber daya manusia yang ada. Apabila sumber daya manusianya baik maka kinerja yang dihasilkan juga baik begitupun sebaliknya. Oleh sebab itu, sumber daya menjadi perhatian penting bagi perusahaan untuk mengendalikan kompetisi yang sangat ketat dan tidak sehat saat ini.

Studi tentang kepuasan kerja, *quality of work life*, dan komitmen organisasional masih terbatas. Hal ini diasumsikan bahwa jika *quality of work life* antara karyawan meningkat, maka kepuasan kerja dan komitmen organisasional karyawan akan meningkat juga. Dampaknya, fungsi variabel kepuasan kerja, *quality of work life* dan komitmen organisasional yang berkaitan mempunyai pengaruh besar atas kualitas kinerja organisasi serta kesanggupan untuk bertahan di organisasi. Para peneliti telah mengadakan sejumlah penelitian terkait tema ini di wilayah berbeda dan mereka mendapatkan kepuasan kerja, *quality of work life*, dan komitmen organisasional itu berdampak relevan dan positif. Penelitian yang dilakukan oleh (Lumbantoran, 2015) dengan judul Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Karyawan terhadap Kinerja Karyawan dan Kewarganegaraan Organisasi Sebagai Variabel Intervening pada PT. Perindustrian dan Perdagangan Crumb Rubber Pekanbaru. Berdasarkan hasil perhitungan 108 sampel dari 365 karyawan lapangan, diperoleh bahwa kualitas kehidupan kerja, komitmen kerja, kepuasan kerja dan OCB berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja dengan sumbangan pengaruh sebesar 0.574%.

(Batubara et al., 2020) melakukan penelitian Analisis Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank SUMUT Medan Cabang Sukaramai. Dari penelitian ini ditemukan bahwa secara parsial dan simultan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank SUMUT Medan Cabang Sukaramai dibuktikan dngan nilai

$F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $21,889 > 2,83$ dan nilai signifikansi $F_{0,000} < 0,05$. Menurut (J. et al., 2017) kualitas kehidupan kerja berkaitan secara signifikan dengan kepuasan kerja dalam kaitannya dengan beberapa kelompok kerja dalam berbagai jenis organisasi di berbagai negara. Dengan terwujudnya kepuasan kerja memperlihatkan bahwa karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi dan komitmen afektif yang tinggi (McShane S et al., 2008). Semakin tinggi tingkat komitmen organisasi maka dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan sehingga dapat membantu untuk mengurangi perilaku negatif karyawan. Dampaknya kinerja karyawan semakin meningkat dan dapat mencapai target perusahaan.

Menurut penjelasan yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas kehidupan kerja berkaitan secara signifikan dengan kepuasan kerja dalam kaitannya dengan beberapa kelompok kerja di suatu organisasi atau perusahaan. Dengan terwujudnya kepuasan kerja memperlihatkan bahwa karyawan tersebut mempunyai kinerja tinggi dan komitmen afektif yang tinggi. Semakin tinggi tingkat komitmen organisasi maka dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan sehingga dapat membantu mengurangi perilaku negatif karyawan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diketahui bahwa kepuasan kerja, *quality of work life* dan komitmen organisasional akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada karyawan Rosali Hotel & Restaurant di Situbondo dengan rumusan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh pada kinerja karyawan Rosali Hotel & Restaurant Situbondo ?
2. Apakah *quality of work life* berpengaruh pada kinerja karyawan Rosali Hotel & Restaurant Situbondo ?
3. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan Rosali Hotel & Restaurant Situbondo ?
4. Manakah diantara variabel kepuasan kerja, *quality of work life*, dan komitmen organisasional yang dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Rosali Hotel & Restaurant Situbondo ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Rosali Hotel & Restaurant Situbondo.
2. Untuk mengetahui pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja karyawan Rosali Hotel & Restaurant Situbondo.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan Rosali Hotel & Restaurant Situbondo.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel yang paling dominan berpengaruh diantara variabel kepuasan kerja, *quality of work life*, dan komitmen organisasional terhadap variabel kinerja karyawan Rosali Hotel & Restaurant.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari beberapa tujuan penelitian di atas, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan pengetahuan baru terkait dengan pengaruh kepuasan kerja, *quality of work life*, komitmen organisasional, dan kinerja karyawan dalam sebuah organisasi atau perusahaan serta dapat dijadikan referensi bagi pihak lain sebagai acuan penelitian – penelitian yang akan dilakukan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini akan lebih memperdalam ilmu pengetahuan, terutama pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang berfokus pada pengaruh kepuasan kerja, *quality of work life*, dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan.

3. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat melihat sejauh mana pengaruh kepuasan kerja, *quality of work life* serta komitmen terhadap organisasi mereka saat ini sehingga dapat menjadi bahan evaluasi pada Rosali Hotel & Restaurant Situbondo, menjadi dasar pertimbangan pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan kepuasan kerja, *quality of work life*, dan komitmen organisasi pada karyawan.

