

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

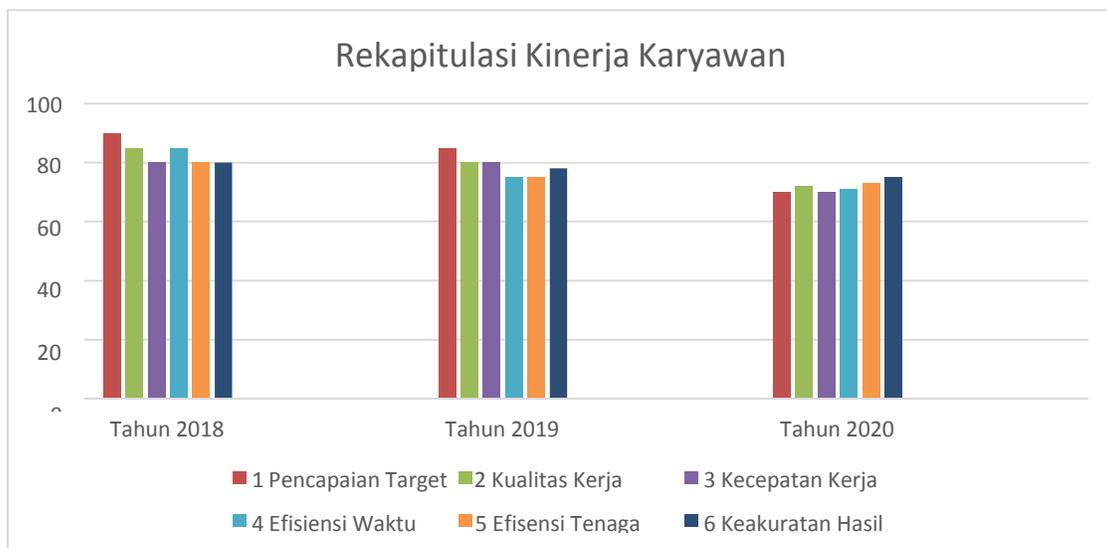
Permasalahan dalam penelitian ini yaitu mengenai kinerja karyawan Hotel Syariah di wilayah Jawa Barat. Kinerja karyawan sangat penting untuk diteliti sebab kinerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat dari tahun 2019 sampai tahun 2020 mengalami penurunan baik itu dari aspek pencapaian target, kualitas kerja, kecepatan kerja, efisiensi waktu, efisiensi tenaga dan juga keakuratan hasil. Jika permasalahan mengenai kinerja karyawan ini tidak ditangani dengan baik akan menyebabkan menurunnya kinerja perusahaan yang bisa mengganggu keberlangsungan kegiatan perusahaan.

Kinerja merupakan aspek penting dalam upaya pencapaian tujuan suatu perusahaan. Kinerja ini sangat penting untuk bisnis dan mewakili manfaat yang jelas bagi organisasi (Huhtala, 2014; Sebahattin, et.al. 2014). Kinerja seseorang juga tercermin dari kemampuannya mencapai persyaratan-persyaratan tertentu yang telah ditetapkan atau dijadikan standar. Kinerja sangat penting bagi organisasi karena kinerja yang tinggi tentu dapat mengurangi angka absensi dengan kinerja yang tinggi dari karyawan maka pekerjaan yang diberikan atau ditugaskan kepadanya akan dapat diselesaikan dengan waktu yang lebih singkat atau lebih. Selain itu, kinerja karyawan sangat penting bagi organisasi, karena produktif atau tidaknya mereka akan sangat berpengaruh terhadap kesuksesan perusahaan.

Kinerja pegawai tergantung pada kemampuan, usaha kerja dan kesempatan kerja yang dapat dinilai dari output. Robbins dan Judge (2019:629) mengemukakan bahwa kinerja karyawan “sebuah fungsi interaksi kemampuan, motivasi dan peluang untuk berkinerja. Kuantitas kerja karyawan hasilnya sangat dipengaruhi oleh bimbingan dan arahan dari pimpinan sedangkan kualitas kerja yang dihasilkan bisa baik dan sesuai dengan yang diharapkan apabila didalam melakukan pekerjaan diberi petunjuk arahan dan bimbingan dari pimpinan contohnya sedangkan ketepatan waktu dalam melaksanakan pekerjaan bisa

dilaksanakan apabila hal-hal yang sudah biasa dikerjakan tetapi bila ada tugas baru serta kurang memahami apa yang harus dilakukan selalu menunggu arahan dan bimbingan dari pimpinan bisa mengakibatkan sebagian pekerjaan terlambat dalam penyelesaiannya.

Masalah mengenai kinerja ini masih menjadi suatu hal yang menarik untuk diteliti hingga saat ini (Chen, 2019; Pawirosumarto & Sarjana, 2017; Rosmi dan Syamsir, 2020). Oleh karena itu, permasalahan mengenai kinerja karyawan merupakan sebuah fenomena yang seringkali terjadi pada sebuah organisasi atau perusahaan seperti halnya pada hotel syariah. Kinerja karyawan menunjukkan eksistensi yang ditunjukkan oleh para karyawan terhadap organisasi atau perusahaan dalam hal ini ialah hotel syariah. Kinerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat Tahun 2019 sampai tahun 2020 terlihat mengalami penurunan baik itu dari aspek pencapaian target, kualitas kerja, kecepatan kerja, efisiensi waktu, efisiensi tenaga dan juga keakuratan hasil. Sementara itu, dilihat dari tingkat persentase capaiannya juga masih belum sesuai dengan yang ditargetkan oleh perusahaan masih banyak dalam kategori yang belum memuaskan. Penilaian kinerja tersebut berdasarkan penetapan kategori penilaian kinerja dari Bagian SDM Hotel Syariah di wilayah Jawa Barat tersebut.



Gambar 1.1 Hasil Penilaian Akumulatif Kinerja Karyawan Hotel Syariah

Sumber : Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat (Data diolah, 2021)

Penurunan nilai kinerja karyawan dari aspek pencapaian target, kualitas kerja, kecepatan

kerja, efisiensi waktu, efisiensi tenaga dan juga keakuratan hasil salah satunya dipengaruhi oleh penyebaran wabah Corona Virus Disease 19 (Covid 19) yang menyebabkan terjadinya efisiensi SDM pada berbagai sektor perhotelan. Adapun factor lain yang mempengaruhi penurunan kinerja karyawan ialah gaji, tingkat pendidikan, pengalaman kerja yang dimiliki karyawan. Kondisi ini menuntut industri perhotelan untuk membuat sebuah kebijakan dalam rangka peningkatan kinerja SDM melalui berbagai strategi salah satu diantaranya ialah memberikan pendidikan dan pelatihan kepada SDM yang membutuhkan pengetahuan dan keterampilan khususnya di bidang perhotelan. Salah satu aspek yang menjadi faktor penilaian dari kinerja perhotelan ialah dilihat dari tingkat penghunian kamar hotel. Dilihat dari jumlah tingkat hunian kamar hotel di Jawa Barat baik hotel bintang atau non bintang sebagai sarana penunjang pariwisata selama tahun 2019-2021 mengalami fluktuasi dimana pada tahun 2021 mengalami penurunan yang cukup signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1
Persentase Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bintang dan Non Bintang
Tahun 2019-2021

Bulan dan Jumlah	Persentase Tingkat Penghunian Kamar Hotel								
	Hotel Bintang			Hotel Non Bintang			Hotel Bintang & Non Bintang		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Januari	52.87	47.06	29.16	31.53	35.35	18.89	50.07	45.96	-
Februari	51.57	49.53	37.15	32.48	33.92	18.17	48.08	46.47	-
Maret	52.69	28.26	40.37	34.60	38.79	19.87	48.81	28.73	-
April	53.17	5.13	38.40	35.90	10.77	16.49	49.19	8.02	-
Mei	38.79	13.87	35.72	28.26	12.92	18.41	36.47	13.35	-
Juni	53.13	-	38.19	32.90	-	19.31	47.57	-	-
Juli	54.69	-	19.48	34.13	-	11.11	49.03	-	-
Agustus	49.58	-	27.49	36.35	-	18.25	46.26	-	-
September	50.60	-	44.59	36.51	-	20.13	47.57	-	-
Oktober	56.07	-	54.03	34.33	-	23.61	50.36	-	-
November	58.95	-	54.14	32.73	-	24.89	51.59	-	-
Desember	62.40	-	56.92	34.40	-	25.58	54.82	-	-
Jumlah	49.56	-	-	31.29	-	-	48.32	-	-

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat 2022

Berdasarkan pada tabel 1.1 maka perkembangan tingkat hunian kamar Hotel Bintang maupun Non Bintang selama periode tahun 2019-2021 dari bulan Januari sampai Desember.

mengalami fluktuasi yang menunjukkan penurunan yang cukup drastis akibat pandemi Covid 19. Penurunan ini disebabkan karena adanya pembatasan atau *lockdown* yang dilakukan pemerintah secara nasional mulai dari antar daerah hingga antar negara. Kondisi tersebut menyebabkan hotel di wilayah Jawa Barat kehilangan potensi pendapatan yang cukup besar akibat berkurangnya tamu yang menginap di hotel. Walaupun demikian pihak perusahaan melalui bagian SDM berupaya untuk meningkatkan hunian hotel melalui promosi wisata ke pasar domestik dengan mendorong hotel-hotel di wilayah Jawa Barat untuk menerapkan standar operasional prosedur terkait wabah virus corona sehingga tingkat hunian hotel tidak terlalu sangat menurun atau kosong. Akan tetapi memang untuk kinerja karyawan dalam mempromosikan hotel belumlah mencapai apa yang menjadi target perusahaan. Rendahnya kinerja karyawan disebabkan karena belum tercapainya standar kinerja yang menyebabkan menurunnya kinerja, maka berakibat pada penurunan penjualan kamar. Oleh karena itu, salah satu aspek penilaian kinerja karyawan hotel syariah ialah dilihat dari target penjualan karyawan terhadap hunian hotel tersebut. Menurut Mathis dan Jackson (2017:378), indikator untuk mengukur Kinerja Karyawan dapat dilihat dari kuantitas dari hasil, yaitu diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan kuantitas dari hasil adalah jumlah penjualan yang dapat dicapai oleh karyawan.

Apabila kita melihat pada sisi target penjualan pada salah satu Hotel Syariah Di wilayah Jawa Barat yaitu Hotel Syariah Cordova selama kurun waktu 5 tahun terakhir dari tahun 2017-2021 mengalami perkembangan fluktuasi dan menunjukkan tidak tercapainya target penjualan seperti yang terlihat pada tabel 1.2 dibawah ini.

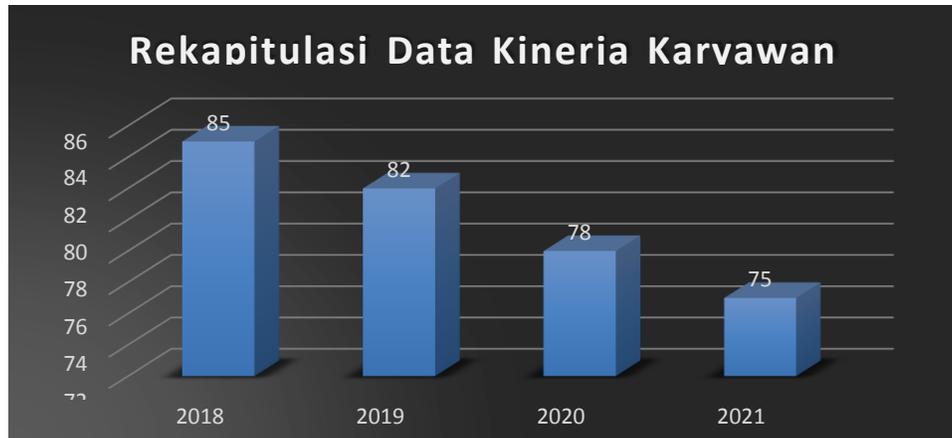
Tabel 1.2
Perkembangan Tingkat Penghunian Kamar Pada Hotel Syariah Cordova
Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah Kamar	Target Penjualan Kamar	Realisasi Penjualan Kamar	Persentase
2017	188	52300	35150	67
2018	188	52300	37175	71
2019	188	54000	25200	47
2020	188	54000	5000	9

2021	188	54000	17130	32
------	-----	-------	-------	----

Sumber : Hotel Syariah Cordova 2022

Dari tabel diatas terlihat bahwa penjualan kamar Hotel Syariah Cordova dalam 5 tahun terakhir dari 2017 sampai tahun 2021 tidak mencapai target penjualan dimana jumlah kamar yang tersedia pada hotel lebih banyak dari jumlah tamu yang menginap. Jika kita melihat dari data diatas maka pada rentang tahun 2017-2018 terjadi kenaikan jumlah tamu yang menginap di hotel syariah Cordova dari 67% pada tahun 2017 menjadi 71% pada tahun 2018 meskipun demikian persentase belum sesuai dengan yang ditargetkan perusahaan. Selanjutnya, pada tahun 2019 sampai tahun 2021 terjadi penurunan drastis dari target penjualan kamar yang dilakukan oleh karyawan sehingga dalam rentang tahun tersebut karyawan belum mampu memenuhi target penjualan kamar hotel syariah Cordova. Hal tersebut diperparah juga karena pada rentang tahun 2019-2021 terjadi pandemi Covid 19 sehingga pemerintah memberlakukan kebijakan untuk melakukan *lockdown* atau pembatasan yang mengakibatkan menurunnya tingkat hunian kamar hotel tersebut. Sementara itu, terdapat hasil penilaian kinerja karyawan hotel Savindra Residence Syariah yang menunjukkan fluktuasi dari tahun 2018 sampai tahun 2021 yang bisa ditinjau pada gambar 1.2 dibawah ini.



Gambar 1.2 Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Hotel Savindra Residence Syariah

Sumber : Bagian SDM Hotel Savindra Residence Syariah

Melihat dari gambar diatas maka kinerja karyawan Savindra Residence Syariah mengalami penurunan dari tahun 2018-2021. Dari tahun 2018 sampai tahun 2019 rata-rata kinerja hotel Savindra Residence Syariah menurun walaupun masih dalam kategori baik.

Kemudian pada tahun 2019 sampai tahun 2020 rata-rata kinerja menurun lagi sehingga dapat dikategorikan cukup. Begitu pun juga pada rentang tahun 2020 sampai 2021 perkembangan rata-rata kinerja karyawan cenderung menurun lagi dari tahun sebelumnya walaupun masih dalam kategori cukup. Oleh sebab itu, ini menjadi bukti bahwa dari hasil rekapitulasi rata-rata kinerja karyawan maka secara umum dari rentang waktu tahun 2018- 2021 mengalami penurunan. Selanjutnya, kinerja karyawan yang memang mengalami permasalahan terlihat dari tingkat absensi karyawan yang cenderung tinggi dilihat dari aspek kemangkiran pada Puri Saras Family Garden Hotel Syariah. Tingkat absensi atau ketidakhadiran pegawai merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut Edwin. B. Flippo, (2002) absensi adalah suatu keadaan dimana seseorang tidak datang bekerja sesuai jadwal yang tepat. Selanjutnya, Dermawan (2011:140) menyatakan bahwa, absensi dapat dijadikan sebagai faktor pengukuran kinerja karyawan. Kegiatan organisasi diperusahaan tidak akan berjalan secara optimal tanpa kehadiran karyawan. Oleh sebab itu, tingkat absensi merupakan salah satu yang menunjang kinerja karyawan. Tingkat absensi yang menurun bisa menjadi sebuah permasalahan yang dapat mengganggu kinerja karyawan yang pada akhirnya berdampak pula pada kinerja sebuah organisasi. Adapun mengenai tingkat absensi karyawan Puri Saras Family Garden Hotel Syariah seperti terlihat pada gambar 1.3 di bawah ini.



Gambar 1.3 Tingkat Absensi Karyawan Puri Saras Family Garden Hotel Syariah

Sumber : Bagian SDM Puri Saras Family Garden Hotel Syariah (2022)

Data diatas didukung pula oleh hasil wawancara dengan bagian SDM di beberapa Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat seperti hotel Narapati Indah Syariah Boutique Hotel & Convention, Puri Saras Family Garden Hotel Syariah, Savindra Residence Syariah, La Fasa Syariah Hotel ditemukan sebagian besar mutu kerja yang dilaksanakan pegawai masih belum optimal dan pemanfaatan waktu yang tidak efisien sebab tidak fokus pada pekerjaan yang perlu dibereskan sehingga berdampak pada jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan. Sementara itu, dari hasil pengamatan menunjukkan bahwa aspek sikap disiplin pegawai masih kurang baik. Fenomena tersebut dapat ditinjau dari banyak pegawai hotel- hotel syariah masuk kerja tidak tepat waktu. Kedisiplinan pegawai dalam bekerja menjadi faktor penting dalam penilaian kinerja pegawai sehingga perusahaan sangat memperhatikan hal tersebut (Sutrisno dkk, 2016).

Melihat kondisi dari kinerja karyawan tersebut diatas maka hotel syariah perlu untuk meningkatkan lagi kinerja karyawannya supaya memiliki pencapaian kinerja sesuai dengan harapan perusahaan. Oleh sebab itu, organisasi harus cepat bergerak dalam rangka mengembangkan kinerja pegawainya supaya organisasi bisa tumbuh dan berkembang ditengah persaingan yang ada. Dengan demikian maka kemampuan karyawan yang optimal dalam bekerja dapat meningkatkan kinerja karyawan. Fenomena tersebut mendeskripsikan bahwa faktor SDM mempunyai peranan penting dalam menentukan kesuksesan organisasi sehingga kesuksesan organisasi ini dipengaruhi oleh aktivitas dalam meningkatkan kualitas SDM yang meliputi SDM yang bersedia memberikan kompetensinya dan kreativitasnya untuk organisasi dan memiliki peranan yang cukup penting pada fungsi operasional organisasi.

Pada sisi pencapaian tujuan dan arah organisasi maka organisasi bisa memanfaatkan SDM, agar bisa memberi '*added value*' bagi organisasi tersebut. Oleh sebab itu dalam rangka memberikan nilai tambah bagi organisasi, dibutuhkan SDM yang berkompeten dan ahli di bidangnya. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja perusahaan yaitu dengan jalan meningkatkan kualitas sumber daya manusia itu sendiri melalui program pengembangan SDM di perusahaan. Adapun peningkatan mutu SDM dibuat dalam rangka menolong individu, kelompok dan organisasi menjadi lebih efektif. Program ini dibutuhkan sebab orang,

pekerjaan dan organisasi mengalami perubahan dikarenakan baik oleh faktor internal organisasi ataupun faktor kekuatan eksternal. *Gap* antara pegawai dan tuntutan pekerjaan yang ada sehingga dibutuhkan peningkatan profesionalisme pada *knowledge* dan *skill* serta sikap pegawai. Organisasi membutuhkan kepemimpinan yang baik untuk dapat beradaptasi dengan sistem yang semakin kompleks dan dapat terus berkembang. Kepemimpinan untuk keberlanjutan membutuhkan pemimpin yang memiliki kemampuan luar biasa seperti kemampuan membaca dan memprediksi kompleksitas, memikirkan masalah yang kompleks, melibatkan kelompok dalam perubahan organisasi yang adaptif dinamis dan memiliki kecerdasan emosional untuk secara aktif melibatkan emosi mereka sendiri terkait dengan pemecahan masalah yang kompleks. Pemimpin yang peduli pada bawahan, mendengarkan dan menanggapi pendapat mereka, dapat dipercaya dan melakukan apa yang dikatakan dapat meningkatkan keterlibatan karyawan. Budaya organisasi yang mampu beradaptasi membutuhkan pemimpin yang memiliki otonomi, inisiatif untuk maju, kreatif, berani mengambil risiko, mampu belajar dari situasi yang tidak pasti serta memiliki tujuan dan strategi baru yang sejalan dengan pertumbuhan organisasi. Elemen kunci dalam kepemimpinan modern melibatkan kerjasama, pertimbangan, kesepakatan, keadilan dan kesetaraan sosial. Spiritualitas dalam kepemimpinan terkait dengan penemuan makna menjadi kebutuhan mendasar bagi baik pemimpin maupun pengikut untuk kelangsungan hidup spiritual sehingga mereka menjadi lebih berkomitmen pada organisasi dan produktif. Model kepemimpinan spiritual didukung karena banyak pakar manajemen dan kepemimpinan modern mulai mengenalinya pentingnya nilai-nilai spiritual untuk mengiringi aktivitas bisnis, antara lain kejujuran, semangat atau optimisme, kebijaksanaan, dan keberanian dalam mengambil keputusan dan bertindak (Muslich, 2014). Fry dan Nisiewicz (2013) berpendapat bahwa kepemimpinan spiritual adalah kepemimpinan yang menggunakan nilai-nilai, sikap dan perilaku yang diperlukan untuk memotivasi diri sendiri dan orang lain secara intrinsik, sehingga masing-masing memiliki perasaan kelangsungan hidup spiritual melalui keanggotaan dan panggilan. Fry (2003) menyatakan bahwa *spiritual leadership* merupakan sekumpulan nilai, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan untuk memberikan motivasi kepada para anggota secara intrinsik sehingga para anggota memiliki ketahanan secara spiritual

melalui keterpanggilan dan keanggotaan. Visi (vision), cinta altruistik (altruistic love), harapan/ keyakinan (hope/faith) menunjukkan kualitas dari spiritualitas kepemimpinan. Visi meliputi: perhatian yang besar terhadap para pemangku kepentingan yang utama, menjabarkan tujuan dan perjalanan yang akan ditempuh, menggambarkan cita-cita yang luhur, menunjukkan adanya harapan/keyakinan, menetapkan standar keunggulan. Cinta altruistik meliputi memaafkan, melakukan hal baik kepada orang lain, integritas, empati, kasih sayang, kejujuran, kesabaran, keberanian, kepercayaan, loyalitas, kerendahan hati. Harapan atau keyakinan terdiri dari ketahanan, ketekunan, melakukan apa yang diperlukan, memperluas tujuan, harapan akan penghargaan dan kemenangan. *Spiritual leadership* merupakan pembentukan *values, attitude, behavior* yang dibutuhkan untuk memotivasi diri sendiri dan orang lain sehingga menggapai rasa *spiritual survival* melalui calling dan membership untuk menciptakan vision dan keserasian value melalui individu, *empowered team, organization levels* dan akhirnya membantu perkembangan tidak hanya dari segi kesejahteraan psikologis tapi juga organizational commitment. Perbedaan yang terdapat pada *spiritual leadership* menurut Fry (2003) yaitu antara memimpin (*Personal Spiritual Leadership*) dan kepemimpinan (*Organizational Spiritual Leadership*). *Personal spiritual leadership* (PSL) berkaitan dengan pengembangan personal yang lebih menekankan pada pengetahuan individu, keterampilan, dan kemampuan yang terkait dengan peran kepemimpinan formal, serta pengaruh pemimpin pada anggotanya. Sedangkan *organizational spiritual leadership* (OSL) berkaitan dengan pengembangan organisasi yang fokus pada proses pengaruh sosial kolektif yang melibatkan semua orang dan memungkinkan sekelompok orang untuk bekerja bersama dengan cara yang bermakna. *Organizational spiritual leadership* menekankan pendekatan yang kurang berpusat pada pemimpin, berfokus pada melibatkan semua anggota kelompok untuk memenuhi kebutuhan spiritual, meningkatkan komitmen, dan kinerja organisasi. *Spiritual leadership* ini merupakan sebuah konsep baru yang membedakan antara *personal spiritual leadership* dan *organizational spiritual leadership* diharapkan menjadi kebaruan dalam penelitian ini. Konsep *spiritual leadership* muncul sebagai sebuah paradigma baru dalam transformasi dan perkembangan organisasi yang adaptif untuk menjawab tantangan zaman pada era abad ke-21. Jika

dihubungkan dengan hotel syariah yang terdapat di Jawa Barat maka model kepemimpinan spiritual ini cocok digunakan pada organisasi tersebut dikarenakan model kepemimpinan ini mendasari aspek-aspek spiritual yang harus diterapkan pada hotel yang berbasis syariah. Disamping aspek *spiritual leadership*, perkembangan Hotel Syariah erat kaitannya dengan *psychological contract* yang mana *psychological contract* dipercaya karyawan berasal dari perjanjian yang dilakukan perusahaan pada karyawan dari mulai perekrutan. *Psychological contract* diaplikasikan melalui hubungan formal antara perusahaan dan pegawai yang berkaitan dengan aspek berwujud dan aspek tak berwujud contohnya kehormatan yang didapatkan dari pekerjaannya, peluang untuk berkembang dan *feeling* dari organisasi (Schalk, R., & Roe, R. E, 2007). Kontrak psikologis secara tidak langsung dapat memberikan dorongan pada karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik dan sesuai dengan peraturan perusahaan (Abdullah, 2017). Terpenuhinya kontrak psikologis dapat menjadikan pegawai lebih berusaha sebaik mungkin sesuai dengan kompetensinya dalam memberikan kinerja yang terbaik bagi perusahaan dimana ia tergabung di dalamnya, bahkan karyawan cenderung bersedia melakukan hal lebih diluar tanggung jawab formalnya (Abdullah, 2017). Kontrak psikologis menurut Rousseau, D. M (2004) lebih menekankan pada keyakinan terhadap janji dibandingkan dengan kepercayaan pada harapan. Perubahan dari kepercayaan pada harapan menjadi kepercayaan pada janji terjadi karena janji dipandang lebih *contractual* serta spesifik. Namun demikian, harapan dan kewajiban dapat dipandang sebagai kontrak psikologis dimana harapan dan kewajiban ditetapkan atas janji yang sudah dibuat. Selanjutnya perkembangan studi kontrak psikologis lebih fokus pada janji dan kewajiban dibandingkan dengan harapan. Menurut Conway, N., & Briner, R. B (2006), *psychological contract* bisa berpengaruh pada sikap dan perilaku pegawai pada organisasi sehingga pimpinan harus paham mengenai proses *psychological contract*. Perilaku tersebut menggambarkan pengakuan pribadi sebagai aspek dari perusahaan, bersedia menerima tanggung jawab sebagai akibat dari sikapnya dan mempunyai komitmen pada organisasi. Keberhasilan perusahaan membutuhkan pegawai yang dapat bekerja sesuai keinginan perusahaan. Hal tersebut meliputi juga usaha yang dilaksanakan pegawai dalam membentuk hubungan antarpribadi sehingga dapat menciptakan kerjasama yang baik sesama pegawai.

Pentingnya kontrak psikologis pada Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat muncul dimana pegawai mempercayai kewajiban organisasi pada pegawai akan selaras dengan kewajiban yang diberikan pegawai pada organisasi. Pendapat Vos, Buyens, D., & Schalk, R, (2003), bahwa *psychological contract* dipercaya oleh pegawai berasal dari perjanjian yang dilakukan perusahaan (dalam bentuk peluang berkarir, penghargaan finansial, serta pekerjaan yang menarik) ataupun loyalitas kerja yang sudah dijanjikan oleh karyawan bagi perusahaan seperti loyalitas, fleksibilitas, kinerja yang baik, dan penuntasan tugas di luar tanggung jawab utamanya dengan adaptasi timbal balik terjadi ketika karyawan merubah perspektifnya terhadap perjanjian dari salah satu pihak sebagai hasil dari interpretasi terhadap sikap maupun perilaku yang dilakukan oleh pihak perusahaan (Linde,B, 2015).

Sementara itu, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan ialah komitmen organisasi (Wagner dan Hollenback, 2018:479). Komitmen organisasi adalah perilaku yang digambarkan oleh seorang pegawai pada perusahaannya tempatnya bekerja dengan tetap loyal dan setia terhadap perusahaan serta tidak mau pindah ke perusahaan yang lainnya. Tidak adanya komitmen karyawan pada organisasi maka rencana-rencana dan program organisasi sulit untuk direalisasikan sehingga komitmen organisasional ini sangat penting sekali diperhatikan oleh perusahaan. Adanya komitmen organisasional dari karyawan dapat mengatasi masalah- masalah seperti turnover, absensi dan lain sebagainya. Antara komitmen dengan kinerja memiliki hubungan yang positif artinya komitmen organisasional karyawan yang kuat akan dapat meningkatkan kinerja karyawan yang menjadi penyebab meningkatnya atau menurunnya kinerja karyawan.

Komitmen organisasional yang tinggi terhadap karyawan akan mendorong kinerja karyawan apapun strategi yang dilakukan. Menurut Luthan (2019:149), baik penelitian terdahulu maupun terkini mendukung hubungan positif antara komitmen organisasional dan keluaran yang diharapkan seperti kinerja yang tinggi, turnover yang rendah dan tingkat absensi rendah. Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Wagner dan Hollenback (2018:479) yang mengatakan: *“Another factor that affects performance is the extent to which a person feels committed to a goal. Specific and Difficult goals lead to increased performance only when there is high goal commitment.”* Pernyataan ini menunjukkan bahwa faktor lain

selain aspek *spiritual leadership* dan kontrak psikologis dalam penelitian ini yang mempengaruhi kinerja adalah tingkat di mana seseorang memiliki komitmen terhadap suatu tujuan. Komitmen organisasi yang kuat dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sekaligus dapat menurunkan tingkat absensi dan sebaliknya jika seorang pegawai memiliki tingkat komitmen rendah maka kinerjanya juga rendah. Komitmen merupakan variabel yang dapat memprediksi secara teratur perilaku pegawai dalam kerja terutama di antaranya masalah absensi.

Komitmen karyawan dikenal sebagai pendekatan sikap terhadap organisasi (Mowday *et al.*, 2013) di mana komitmen karyawan memiliki dua komponen yaitu sikap dan kehendak untuk berperilaku. Luthan (2019:147) menyatakan bahwa komitmen merupakan sikap yang menggambarkan kesetiaan karyawan terhadap perusahaannya. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan menerima hampir semua tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan padanya dan merasakan adanya loyalitas dan rasa memiliki terhadap organisasi. Karyawan dengan komitmen yang tinggi akan ikut memperhatikan nasib organisasi mereka. Pada karyawan yang memiliki komitmen tinggi, hanya sedikit alasan untuk keluar dari organisasi dan berkeinginan untuk bergabung dengan organisasi lain, sedangkan karyawan dengan komitmen rendah akan bekerja tidak maksimal, bahkan akan meninggalkan atau *resign* dari perusahaan.

Tidak kalah pentingnya kepuasan kerja karyawan menjadi titik tolak utama yang mempengaruhi kinerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan dambaan setiap individu yang sudah bekerja. Masing-masing karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan karyawan tersebut maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan, demikian pula sebaliknya. Menurut Luthans (2019:230) menyatakan kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosi seseorang yang positif maupun menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian suatu pekerjaan ataupun pengalaman kerja. Kepuasan kerja akan tercapai bila kebutuhan karyawan terpenuhi melalui pekerjaan. Dimana kepuasan kerja merupakan keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman seseorang. Dengan kepuasan kerja yang tinggi akan

meningkatkan kinerja karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Robbins (2019:99) menjelaskan kepuasan kerja merupakan perasaan yang positif mengenai pekerjaan karyawan yang berupa output dari ciri-cirinya. Karyawan yang memperoleh kepuasan kerja akan melakukan pekerjaan dengan baik sebaliknya pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja maka dalam melaksanakan pekerjaannya akan menghasilkan kinerja yang tidak optimal sehingga kepuasan kerja ini sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja organisasi.

Penelitian ini memfokuskan pada belum optimalnya kinerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat yang dikaji dari pengaruh *spiritual leadership*, kontrak psikologis, komitmen organisasional dan kepuasan kerja. Keterkaitan antara *spiritual leadership*, komitmen organisasional, kontrak psikologis dan dan kepuasan kerja telah banyak diteliti. Beberapa penelitian menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan *spiritual leadership* terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Baykal (2018) menunjukkan *spiritual leadership* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan pada sektor perbankan, keuangan, dan produksi terletak di İstanbul, dengan 100 cabang di seluruh Turki, dan yang mempekerjakan lebih dari 1.000 orang karyawan dengan sampel sebanyak 736 pekerja kerah putih dari 167 perusahaan skala besar dari sektor keuangan dan produksi yang tercantum dalam ISO 500. Kemudian Yang Liu, Wang, & Zhang (2019) juga menyimpulkan hasil penelitiannya dimana terdapat hubungan positif antara kepemimpinan spiritual dan prestasi kerja dimediasi oleh energi relasional. Penelitiannya dilakukan pada 497 karyawan dan penyelia dalam 108 kelompok. Senada dengan peneliti sebelumnya, Udin (2019) melaksanakan penelitian mengenai pengaruh *spiritual leadership* terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *spiritual leadership* memiliki dampak positif pada kinerja karyawan. Selanjutnya, Nurgazali (2020) menyimpulkan hasil penelitian dimana *spiritual leadership* mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Sementara itu, Malik (2018) mempertegas hasil penelitiannya bahwa terdapat korelasi positif antara *spiritual leadership* dengan kinerja karyawan. Akbar et. al (2018) menyimpulkan hasil penelitiannya bahwa *spiritual leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan komitmen organisasional. Berbeda halnya penelitian

dari Maryati et.al (2019) yang menyatakan bahwa *spiritual leadership* memiliki dampak negatif terhadap kinerja karyawan. Begitu pun juga menurut penelitian dari Tri Rachmawan (2020) menyatakan bahwa *spiritual leadership* tidak mempengaruhi kinerja pegawai secara langsung.

Penelitian yang dilakukan oleh Le Thi Minh Loan (2020) tentang pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa komitmen organisasional berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Komitmen berdampak positif terhadap kepuasan kerja; kepuasan kerja memiliki dampak positif pada kinerja ketika komitmen organisasi dikendalikan. Pada penelitian ini juga menunjukkan kekuatan hubungan antara komitmen organisasi dan kinerja kerja berkurang secara signifikan ketika kepuasan kerja ditambahkan ke model. Selanjutnya, penelitian Karem (2019) menunjukkan bahwa ketiga komponen komitmen organisasi yaitu komitmen afektif, komitmen kontinuensi, dan komitmen normatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan dan komponen komitmen organisasi memainkan peran penting dalam kinerja perawat. Kemudian hasil penelitian Nguyen (2019) menunjukkan hasil yang sama dimana komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Jufrizen (2021) juga melalui penelitiannya memberikan hasil yang sama bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Disamping itu, penelitian dari Suharto (2019) mengenai dampak komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh langsung terhadap peningkatan kinerja karyawan. Shahida Parveen (2019) juga melakukan penelitian yang sama mengenai pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan yang menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Beberapa peneliti juga Krishnanathan (2018), Anugrah (2021) dan Hidayat (2020) menyimpulkan hasil yang sama bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan beberapa hasil penelitian diatas Eliyana (2019) menunjukkan bahwa komitmen organisasional memiliki dampak negatif terhadap kinerja karyawan. Kemudian penelitian dari Hamdan (2019) menyimpulkan hasil penelitiannya bahwa komitmen

organisasional berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Disamping itu, Pitaloka (2021) juga menunjukkan hasil penelitiannya bahwa komitmen organisasional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Peneliti lainnya menyatakan komitmen organisasional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Rageb *et al.*, 2013; Tolentino, 2013).

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Tsui (2013), menunjukkan bahwa faktor yang menjadi acuan dalam mempengaruhi kinerja karyawan selain *spiritual leadership* adalah komitmen organisasi dan kontrak psikologis dari karyawan tersebut. Beberapa peneliti terdahulu juga telah mencoba meneliti dampak kontrak psikologis bagi kinerja karyawan. Hasil penelitian dari Muhammad (2018) menyatakan bahwa kontrak psikologis dan komitmen organisasional memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian Aluko (2022) melakukan penelitian tentang dampak kontrak psikologis terhadap kinerja karyawan dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kontrak psikologis berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya, Danial (2020) meneliti mengenai dampak kontrak psikologis terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pemenuhan kontrak psikologis merangsang keterlibatan karyawan yang menghasilkan kinerja karyawan yang lebih baik dalam suatu organisasi. Kamau (2021) juga menyatakan hasil penelitiannya bahwa kontrak psikologis memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Senada dengan beberapa hasil penelitian diatas, Gulilat (2019) menyimpulkan hasil penelitiannya bahwa kontrak psikologis berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sementara itu, terdapat hasil penelitian lainnya yang berbeda dengan hasil penelitian diatas yaitu penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah (2023) menemukan bahwa pelanggaran kontrak psikologis berpengaruh negatif bagi kinerja karyawan. Selain dari penelitian tersebut, Nnaji- Ihedinmah (2020) juga menyatakan hasil yang sama bahwa pelanggaran kontrak psikologis memiliki hubungan negatif dengan kinerja karyawan.

Oravee (2018) melakukan penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif pada kinerja karyawan. Senada dengan hasil penelitian tersebut, Günay (2018) menyimpulkan hasil penelitiannya dimana kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan secara positif. Selanjutnya, Carvalho (2020) melakukan penelitian mengenai pengaruh motivasi terhadap

kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada 505 karyawan Cooperativa Café di Timor-Leste. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Saud Mira (2019) menyimpulkan hasil penelitiannya dimana kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kuncorowati (2022) juga melakukan penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Loyalitas karyawan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan secara simultan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sementara itu, Rodrigro (2022) menyimpulkan hasil penelitiannya dimana kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Walaupun demikian hasil penelitian dari Puspitawati (2021) berbeda dengan beberapa hasil penelitian diatas dimana kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Permana (2020) menunjukkan bahwa kepuasan kerja menjadi mediasi *spiritual leadership* terhadap kinerja karyawan. Sementara itu, Mardiningsih (2020) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan *spiritual leadership* terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Menurut Alghatia (2022) kontrak psikologis dan kepuasan kerja memiliki mediasi peran dalam hubungan antara kepemimpinan dan prestasi kerja. Kontrak psikologis tidak menunjukkan pengaruh terhadap kinerja karyawan dan komitmen organisasional juga tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Ermawati, 2018). Selanjutnya, Azazz (2021) menyimpulkan hasil penelitiannya bahwa komitmen karyawan ditemukan sebagian memediasi dampak langsung dari *spiritual leadership* pada kepuasan karyawan. Perbedaan beberapa hasil penelitian terdahulu ini menjadi *research gap* dalam penelitian ini sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan pada hasil penelitian diatas maka *spiritual leadership*, komitmen organisasional, kontrak psikologis, kepuasan kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan, namun belum ada model peningkatan kinerja yang mengkombinasikan faktor-faktor tersebut sebagai variabel dalam penelitian. Selain daripada itu, terdapat beberapa kesenjangan penelitian (*research gap*) dari beberapa hasil penelitian seperti pengaruh *spiritual leadership*

terhadap kinerja karyawan, pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan, pengaruh kontrak psikologis terhadap kinerja karyawan dan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut menjadi alasan dilakukannya penelitian tersebut. Kemudian tujuan dari penelitian ini dilakukan sebagai upaya untuk mengembangkan model baru peningkatan kinerja karyawan melalui *spiritual leadership* dan komitmen organisasional dengan mediasi kontrak psikologis dan kepuasan kerja. Dengan demikian maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Model Pengembangan Kinerja Karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat.*”

1.2 Identifikasi Masalah

Peningkatan kinerja pegawai dapat mempengaruhi kinerja organisasi dan keunggulan kompetitif secara keseluruhan (Hanasysha, 2016). Dalam hal ini, Kien (2012) menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu faktor penting dalam membangun kemampuan bersaing organisasi, mempertahankan kinerja strategis dan finansial, mencapai tujuan yang diinginkan dan memenuhi tuntutan stakeholder.

Konsep *spiritual leadership* muncul sebagai sebuah paradigma baru dalam transformasi dan perkembangan organisasi yang adaptif untuk menjawab tantangan zaman pada era abad ke-21. Hasil penelitian dari Fry, et al (2011), menunjukkan bahwa prinsip harapan/keyakinan, cinta altruistik, dan visi dalam *spiritual leadership* terdiri dari nilai, sikap, dan perilaku yang diperlukan untuk memotivasi diri sendiri dan kinerja karyawan secara intrinsik. memiliki rasa panggilan dan keanggotaan dari sebuah perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *spiritual leadership* dengan kinerja karyawan. Faktor yang menjadi acuan dalam mempengaruhi kinerja karyawan adalah kontrak psikologis dan komitmen organisasi dari karyawan tersebut (Tsui, 2013). Pendapat Vos, Buyens, D., & Schalk, R, (2003), menyatakan kontrak psikologis yang diyakini oleh karyawan bersumber dari perjanjian-perjanjian yang dijanjikan oleh perusahaan (dalam bentuk kesempatan berkarir, penghargaan finansial, serta pekerjaan yang menarik) maupun komitmen kerja yang telah dijanjikan oleh karyawan bagi perusahaan seperti loyalitas, fleksibilitas, kinerja yang baik, dan penuntasan tugas di luar tanggung jawab utamanya dengan adaptasi timbal balik

terjadi ketika karyawan merubah perspektifnya terhadap perjanjian dari salah satu pihak sebagai hasil dari interpretasi terhadap sikap maupun perilaku yang dilakukan oleh pihak perusahaan (Linde, B, 2015). Kinerja karyawan dalam penelitian ini diduga dipengaruhi oleh tingkat *spiritual leadership*, kontrak psikologis, komitmen organisasional dan kepuasan kerja. Selain daripada itu, baik penelitian terdahulu maupun terkini mendukung hubungan positif antara komitmen organisasional dan keluaran yang diharapkan seperti kinerja yang tinggi, turnover yang rendah dan tingkat absensi rendah (Luthan, 2019:149).

Kinerja pegawai dalam penelitian ini diukur melalui dimensi-dimensi dari Bernardin dan Russell (2015:222) yaitu *quality output*, *quantity output*, *timeliness*, *cost-effectiveness*, dan *need for supervision*. Melalui dimensi-dimensi ini diharapkan dapat mengukur pencapaian kinerja pegawai Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat.

Berdasarkan latar belakang penelitian, dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu *spiritual leadership*, kontrak psikologis, komitmen organisasional, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Dalam hal ini, *spiritual leadership* dan komitmen organisasional selain berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja karyawan juga mempengaruhi kontrak psikologis dan kepuasan kerja secara langsung dalam rangka peningkatan kinerja karyawan di hotel syariah di Wilayah Jawa Barat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran *spiritual leadership*, kontrak psikologis, komitmen organisasional, kepuasan kerja dan kinerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat?
2. Apakah *spiritual leadership* dan komitmen organisasional berpengaruh terhadap kontrak psikologis karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat?
3. Apakah *spiritual leadership* dan komitmen organisasional berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat?
4. Apakah kontrak psikologis memediasi pengaruh *spiritual leadership* terhadap kepuasan

- kerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat?
5. Apakah kontrak psikologis memediasi pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat?
 6. Apakah kontrak psikologis dan kepuasan kerja memediasi pengaruh *spiritual leadership* terhadap kinerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat?
 7. Apakah kontrak psikologis dan kepuasan kerja memediasi pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat?
 8. Apakah *spiritual leadership* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat?
 9. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat?
 10. Apakah *spiritual leadership*, komitmen organisasional, kontrak psikologis, berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat secara simultan?
 11. Apakah *spiritual leadership*, komitmen organisasional, kontrak psikologis dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat secara simultan?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan untuk mencari, menggali, menghubungkan dan membuat *forecasting* atas suatu kejadian. Setiap penelitian yang dilakukan memiliki tujuan yang jelas dan terarah. Jadi, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Memperoleh gambaran *spiritual leadership*, kontrak psikologis, komitmen organisasional,kepuasan kerja, kinerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat.
2. Memecahkan permasalahan kinerja dengan menguji pengaruh *spiritual leadership* dan komitmen organisasional terhadap kontrak psikologis karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat
3. Memecahkan permasalahan kinerja dengan menguji pengaruh *spiritual leadership* dan komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah

Jawa Barat

4. Memecahkan permasalahan kinerja dengan menguji kontrak psikologis memediasi pengaruh *spiritual leadership* terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat
5. Memecahkan permasalahan kinerja dengan menguji kontrak psikologis memediasi pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat
6. Memecahkan permasalahan kinerja dengan menguji kontrak psikologis dan kepuasan kerja memediasi pengaruh *spiritual leadership* terhadap kinerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat
7. Memecahkan permasalahan kinerja dengan menguji kontrak psikologis dan kepuasan kerja memediasi pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat
8. Memecahkan permasalahan kinerja dengan menguji pengaruh *spiritual leadership* terhadap kinerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat
9. Memecahkan permasalahan kinerja dengan menguji pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat
10. Memecahkan permasalahan kinerja dengan menguji *spiritual leadership*, komitmen organisasional, kontrak psikologis, berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat secara simultan
11. Memecahkan permasalahan kinerja dengan menguji *spiritual leadership*, komitmen organisasional, kontrak psikologis dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat secara simultan.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan studi lanjutan yang relevan dan bahan kajian ke arah pengembangan konsep-konsep pengembangan kinerja karyawan melalui pengembangan aspek *spiritual leadership*, kontrak psikologis, komitmen

organisasional dan kepuasan kerja. Selain daripada itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada dunia keilmuan, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia sehingga dapat lebih meningkatkan pemahaman terhadap konsep-konsep yang diteliti.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini diharapkan memberikan informasi yang berguna kepada semua pihak yang terlibat dalam peningkatan kinerja karyawan dan juga sebagai acuan bagi pengembangan sumber daya manusia pada khususnya. Adapun manfaat praktis lainnya adalah sebagai berikut:

1. Masukan bagi pihak Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat untuk dijadikan pertimbangan implementatif dalam merumuskan pola pengembangan kinerja karyawan di masa yang akan datang.
2. Masukan bagi pimpinan Hotel Syariah di Wilayah Jawa Barat mengenai aspek *spiritual leadership*, kontrak psikologis, komitmen organisasional dan kepuasan kerja dalam upaya meningkatkan kinerja para karyawan.

1.6 Sistematika Disertasi

Dalam bagian ini dibahas urutan penulisan dari setiap bab dan bagian bab dalam disertasi. Bab I merupakan pendahuluan berisi latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta struktur organisasi disertasi. Bab II berisi kajian pustaka yang melatarbekakangi kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian. Adapun dalam bab III dijelaskan metode penelitian. Bab ini berisi lokasi, populasi, sampel penelitian, desain penelitian, metode penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, dan teknik analisis data. Dalam bab IV diuraikan hasil penelitian dan pembahasannya. Bab ini terdiri atas dua hal utama, yakni pengolahan data, pembahasan dan analisis, penyajian temuan, serta penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap temuan penelitian. Sementara itu, bab V berisi kesimpulan, implikasi, dan saran. Saran atau rekomendasi dijadikan rancangan kebijakan organisasi dalam peningkatan kinerja karyawan.