

Pengaruh Organizational Resilience, Work Life Balance, Intrinsic Reward Terhadap Job Satisfaction Pada Karyawan De JAVA Hotel Bandung

Sukma Hidyaul Aulia¹, Netania Emilisa² ✉

^{1,2}Program Studi Manajemen, Universitas Trisakti Jakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Organizational resilience*, *Work life balance*, dan *Intrinsic reward* terhadap *Job satisfaction* di Indonesia. Metode Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menyebarkan kuesioner kepada karyawan De JAVA hotel Bandung. Variabel dependen yaitu *Job satiafaction*, sedangkan variabel independent yaitu *Organizational resilience*, *Work life balance* dan *Intrinsic reward*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *multiple linear regression analysis*. Analisa data menggunakan SPSS versi 25. Hasil menunjukkan bahwa *Organizational resilience*, *Work life balance* dan *Intrinsic reward* berpengaruh positif terhadap *Job satisfaction*. Implikasi bagi manajer SDM yaitu diharapkan dapat memberikan dukungan kepada karyawan dalam bekerja dan memberikan program pengembangan sumber daya manusia sesuai bidangnya sehingga karyawan dapat lebih memahami pekerjaannya yang dapat meningkatkan kepercayaan diri karyawan dalam bekerja dan meningkatkan motivasi bekerja.

Kata Kunci: *Organizational resilience, Work life balance, Intrinsic reward, Job satisfaction*

Abstract

This study aims to analyze the effect of organizational resilience, work life balance, and intrinsic reward on job satisfaction in Indonesia. The sample method used in this study was to distribute questionnaires to employees of De JAVA Hotel Bandung. The dependent variable is job satisfaction, while the independent variable is organizational resilience, work life balance and intrinsic reward. The method used in this study is the method of multiple linear regression analysis. Data analysis using SPSS version 25. The results show that organizational resilience, work life balance and intrinsic reward have a positive effect on job satisfaction. The implication for HR managers is that they are expected to provide support to employees in their work and provide human resource development programs according to their fields so that employees can better understand their work which can increase employee confidence in work and increase work motivation.

Keywords: *Organizational resilience, Work life balance, Intrinsic reward, Job satisfaction*

PENDAHULUAN

Industri perhotelan dikenal dengan tingkat pergantian karyawan yang tinggi (Davidson et al., 2010) makadari itu Syarat ketahanan atau ketangguhan karyawan digunakan di berbagai bidang pengetahuan dan mengacu pada kapasitas dan kemampuan elemen untuk kembali ke keadaan stabil setelah gangguan yang di alami (Bhamra et al., 2011) memperkenalkan pentingnya menerapkan praktik ramah lingkungan untuk melindungi lingkungan, sekarang dikenal sebagai International Tourism Partnership (ITP), didirikan untuk mengatur dan menetapkan standar tentang keramahan lingkungan hotel (Kemitraan Pariwisata Internasional, 2014). Mengingat sifat padat karya dari industri perhotelan, departemen tata graha harus memastikan kebijakan kesetaraan kerja diterapkan dengan dukungan ramah lingkungan yang memadai bagi karyawan (Choy & Yu, 2021) Kebijakan CSR Hotel berkonsentrasi pada pendidikan, peningkatan keterampilan, restorasi, dukungan mata pencaharian, masalah social, dukungan terhadap kebijakan pemerintah, perlindungan dan konservasi lingkungan, dukungan yang diperluas dan pengembangan masyarakat (Sudhagar & Samuel, 2019) Grup hotel yang diselidiki mengklaim bahwa mereka mengikuti SDGs untuk stafnya. Studi telah mengungkapkan bahwa grup jaringan hotel besar lebih antusias dalam mengadopsi kebijakan ramah lingkungan (Jones & Comfort, 2019).

Maka dari itu perusahaan harus berusaha untuk dapat meningkatkan Job Satisfaction dari para karyawan sebagai salah satu bentuk usaha untuk menghadapi persaingan.

Job Satisfaction penting bagi perusahaan karna dapat membantu perusahaan untuk merancang kebijakan dan strategi untuk mengembangkan ketahanan, untuk mencapai kepuasan kerja yang lebih besar dan kinerja yang lebih besar dalam dimensi ekonomi-keuangan, pelanggan dan proses/pembelajaran. Lebih khusus lagi, melalui proses reorganisasi perusahaan. ketahanan dan kinerja mempertimbangkan konteks Hotel yang nyaman dan ramah lingkungan (Hallak et al., 2018) *Organizational Resilience* bermanfaat untuk memperluas konsepsi ketahanan organisasi, dari perspektif aktifnya, yang diadopsi sebagai faktor utama yang memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan sumber daya dan kemampuannya tidak hanya untuk memecahkan dilema saat ini, tetapi juga untuk mengeksplorasi peluang (Linnenluecke, 2017) *Work Life Balance* yang dimana penting Beberapa aspek keseimbangan kehidupan kerja untuk pengurus rumah tangga hotel bermasalah seperti bekerja di akhir pekan atau jam kerja yang panjang untuk karyawan perhotelan pada umumnya namun, fleksibilitas penjadwalan lebih memuaskan karena memungkinkan pembantu rumah tangga, yang sebagian besar perempuan, untuk mengerjakan jadwal sekolah anak-anak mereka (Hsieh et al., 2016) *Intrinsic Reward* juga bagian penting dalam Beberapa pengurus rumah tangga hotel, khususnya pekerja yang lebih tua, memandang kemandirian dan sifat fisik pekerjaan sebagai keuntungan yang mengarah pada kepuasan dan kebanggaan (Knox, 2011).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat dalam lokasi dimana penelitian sebelumnya melakukan penelitian karyawan perusahaan Brasil dan Industri perhotelan di AS sebagai objeknya dengan menggunakan variabel *Organizational resilience*, *Work life balance*, dan *Intrinsic reward* terhadap *Job satisfaction* dengan metode statistika *multiple linear regression analysis*, sedangkan penelitian ini dilakukan di Indonesia dengan karyawan De JAVA hotel Bandung sebagai objeknya.

KAJIAN TEORI

Job satisfaction

Job satisfaction adalah cerminan dari perasaan atau sikap emosi positif yang berasal dari pengalaman kerja seseorang, serta aspek-aspek yang ada di pekerjaannya. Jika karyawan merasa puas atas pekerjaannya maka karyawan tersebut akan merasa senang dan terbebas dari rasa tertekan sehingga akan timbul rasa aman untuk tetap bekerja pada lingkungan kerjanya. (Cualheta et al, 2018; Ezzat & Ehab, 2018; Marshall, 2020)

Organizational Resilience

Organizational Resilience memiliki pengaruh terhadap kinerja organisasi yang tinggi jika dibutuhkan adaptasi dan reliabilitas yang dilakukan dan diberikan oleh perusahaan memenuhi kriteria karyawan. (Burnard et al., 2018; Cotta & Salvador, 2020; Witmer, 2019)

Work Life balance

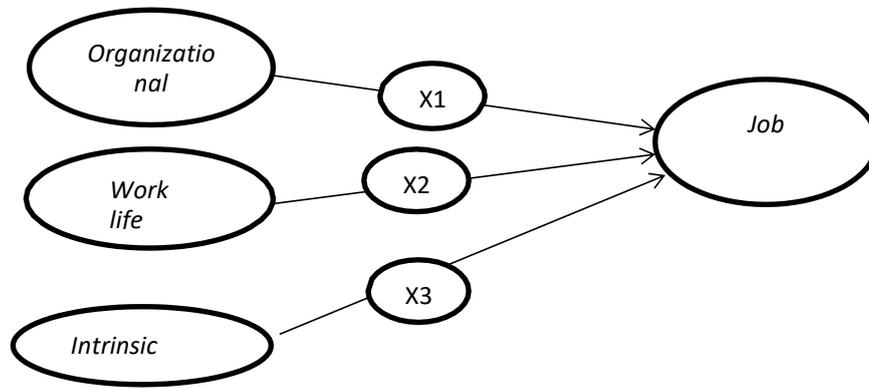
Work Life balance merupakan persepsi individu terhadap keselarasan aktivitas pekerjaan dan non-pekerjaan serta kehidupan secara umum. (Gewinner, 2019; Hussain & Endut, 2018; Panda & Sahoo, 2021)

Intrinsic reward

Intrinsic reward adalah ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan yang bertujuan untuk memotivasi karyawan agar bekerja dengan lebih baik sehingga dapat meningkatkan kinerjanya. (Andrade et al, 2021; Dhakan, 2018; White et al, 2020)

KERANGKA KONSEPTUAL

Organizational resilience positif dan berhubungan signifikan dengan *Job Satisfaction* karena *Organizational Resilience* memiliki kemampuan mengelola berbagai tantangan disruptif yang memberikan kontribusi pada kinerja organisasi selama bisnis berjalan seperti biasa maupun situasi krisis. Lalu dalam jurnal Efek Moderasi Dukungan Organisasi Dan Mediasi. *Work life balance* Pada Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap *Job satisfaction*. hasil dari penelitian ini yaitu *Work Life Balance* memberikan pengaruh terhadap *Job satisfaction* karena *Work Life balance* adalah upaya untuk memenuhi kepuasan dalam tiga bidang dasar hidup yaitu pekerjaan, keluarga dan pribadi. Selain itu *Intrinsic reward* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Job satisfaction* dengan memberikan ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan yang bertujuan agar seseorang menjadi lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja yang telah dicapai, sedangkan kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya di perusahaan.



Gambar 1. Rerangka Konseptual

Sumber : (Beuren *et al.*, 2021 : Andrade *et al.*, 2020)

HIPOTESIS

Penelitian yang dilakukan (Beuren *et al.*, 2021) menyebutkan bahwa *Job Satisfaction* mewakili keadaan emosional yang menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian individu terhadap pengalaman kerja yang mengarah pada *Job Satisfaction* (Varshney & Varshney, 2017). Dan (Lengnick-Hall *et al.*, 2011) berpendapat bahwa perusahaan yang tangguh (1) mengelola gangguan dan kejadian yang tidak terduga untuk mempersingkat hasil yang tidak menguntungkan; (2) mengakui kontribusi yang mendukung pola pikir kolektif di antara orang-orang dalam organisasi, seperti pengalaman, oportunistik, dan kreasi; (3) mendorong pengambilan keputusan oleh orang-orang dalam organisasi, meskipun ada ketidakpastian; (4) memungkinkan perolehan keterampilan baru, seperti kemampuan untuk mengikuti tindakan yang berbedadari apa yang standar; (5) mendorong pembelajaran dan inovasi dan (6) berbagi informasi dan pengetahuan secara luas, dan tempat kerja juga dianggap menguntungkan untuk mengambil risiko antarpribadi. Diperkirakan bahwa kebijakan dan praktik organisasi semacam itu berkontribusi bagi individu untuk memahami tempat kerja sebagai lingkungan yang menguntungkan untuk menggunakan dan meningkatkan kemampuan mereka, mengekspresikan keterampilan mereka dan memperoleh kompetensi, sesuatu yang membawa mereka mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Ketahanan organisasi memungkinkan orang untuk mengatasi berbagai situasi dengan lebih baik, meningkatkan optimisme dan membuat mereka lebih terlibat dan puas di tempat kerja mereka (Hallak *et al.*, 2018). Interaksi dengan orang-orang berkontribusi pada iklim organisasi yang menyenangkan, dengan refleksi dalam hubungan antara rekan kerja dan mungkin dengan kepuasan dalam hal keuntungan finansial, karena keterampilan mereka dapat ditingkatkan selama turbulensi sesekali (Bhamra *et al.*, 2011). (Lampelet *et al.*, 2014) memperingatkan bahwa membangun ikatan interpersonal antara karyawan dan organisasi adalah suatu keharusan untuk menghadapi krisis sehingga penelitian tersebut membuktikan bahwa *Organizational resilience* positif dan berhubungan signifikan dengan *Job Satisfaction*

Berdasarkan penjelasan diatas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: *Organizational Resilience* berpengaruh langsung dan positif terhadap *Job Satisfaction*.

Pengaruh *Work life balance* terhadap *Job satisfaction*

Penelitian yang dilakukan (Andrade *et al.*, 2020) dalam jurnal Efek Moderasi Dukungan Organisasi Dan Mediasi *Work life balance* Pada Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap *Job satisfaction*. hasil dari penelitian ini yaitu *Work Life Balance* memberikan pengaruh terhadap *Job satisfaction* bagi para karyawan diukur melalui indikator kerjasama, kekompakan, dan kepercayaan yang membuat karyawan yakin dalam mengerjakan tugas-tugas lebih baik. Kemudian penelitian yang dilakukan (Powell & Watson, 2006). Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap *Job satisfaction* Karyawan Terhadap Studi Pada adanya pengaruh antara *Work Life Balance* dengan *Job satisfaction* karyawan. (Kensbock *et al.*, 2016) mengungkapkan bahwa "*Work Life Balance* adalah suatu bentuk kepuasan pada individu dalam mencapai keseimbangan

kehidupan dalam pekerjaannya". Program *Work Life Balance* yang diterapkan dalam suatu perusahaan diharapkan mampu meningkatkan tingkat *Job satisfaction* pada karyawan sehingga dapat menimbulkan semangat kerja bagi karyawan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya terhadap perusahaan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H2: Faktor *Work life balance* akan memiliki dampak positif yang signifikan secara statistik pada *Job satisfaction*

Pengaruh *Intrinsic reward* terhadap *Job satisfaction*

Menurut penelitian (Andrade et al, 2020) *Intrinsic reward* adalah ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan yang bertujuan agar seseorang menjadi lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja yang telah dicapai, sedangkan kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya di perusahaan. Sedangkan. (Robinson et al, 2015) menyarankan bahwa untuk mencapai sifat motivasi positif, reward atau insentif yang dibagikan organisasi harus berbasis pada kinerja. Tingkat maksimum kinerja terjadi ketika mereka merasa usaha mereka dihargai dan mendapatkan kompensasi sepenuhnya, pernyataan itu didukung oleh penelitian yang dilakukan (Knox, 2011; Powell & Watson, 2006). menurut penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara *Intrinsic reward* terhadap kinerja karyawan. Telah diidentifikasi bahwa *Intrinsic reward* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Job satisfaction*.

Berdasarkan tersebut diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah;

H3: *Intrinsic reward* akan memiliki dampak positif yang signifikan secara statistik pada *Job satisfaction*

METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan *survey research* pada studi kasus di De JAVA hotel Bandung. Unit analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah karyawan. Metode pengumpulan sampel menggunakan pengumpulan kuesioner. Pengambilan data yang dilakukan dengan cara *cross sectional*. Seluruh item pernyataan diukur dengan menggunakan skala pengukuran (Hair et al., 2018)(Hair et al., 2018). Pernyataan-pernyataan untuk variabel *Organizational resilience* diukur dengan 12 item pernyataan yang diadaptasi dari penelitian (Beuren et al., 2021)(Beuren et al., 2021). Untuk variabel *Work life balance* diukur dengan 5 item pernyataan yang diadaptasi dari (Andrade et al., 2020). Untuk variabel *Intrinsic reward* diukur dengan 4 item pernyataan yang diadaptasi dari (Andrade et al.,2020). Untuk variabel *Intrinsic reward* diukur dengan 3 item pernyataan yang diadaptasi dari (Andrade et al.,2020).

Uji validitas dilakukan melalui software SPSS versi 25. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item- item pernyataan memiliki *p-value* < 0,05, sehingga seluruh item pernyataan valid. Untuk hasil uji reliabilitas menunjukkan seluruh variabel memiliki *Cronbach's Alpha* \geq 0,60 maka item-item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel dinyatakan *reliable*.

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Dalam penelitian ini melibatkan objek penelitian sebanyak 120 responden melalui penelitian lapangan dengan kuesioner online dan didistribusikan kepada karyawan De JAVA hotel Bandung. Karakteristik demografis responden dalam penelitian ini dibedakan berdasarkan gender, usia, pendidikan dan pendapatan. Untuk mengetahui statistik mengenai karakteristik

responden yang menjadi objek penelitian, berikut adalah sajian mengenai analisis deskriptif responden.

TABEL 2. STATISTIK KARAKTERISTIK RESPONDEN

Gender	Karyawan	
	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	33	27,5
Perempuan	87	72,5
Total	120	100,0

Usia	Karyawan	
	Frekuensi	Persentase (%)
15 - 20 Tahun	4	3,3
20 - 25 Tahun	107	89,2
>25 Tahun	9	7,5
Total	120	100,0

Pendidikan	Karyawan	
	Frekuensi	Persentase (%)
SMA	22	18,3
D3	23	19,2
S1	72	60,0
S2	3	2,5
Total	120	100,0

Pendapatan	Karyawan	
	Frekuensi	Persentase (%)
Rp 500.000 - Rp 1000.000	33	27,5
Rp 1000.000 - Rp 2000.000	57	47,5
Rp 2000.000 - Rp 3000.000	24	20,0
>Rp 3000.000	6	5,0
Total	120	100,0

Sumber: Pengolahan data SPSS versi 25

Berdasarkan tabel statistik karakteristik responden di atas, diketahui bahwa karyawan De JAVA hotel Bandung. berdasarkan jenis kelamin memiliki mayoritas wanita. Untuk usia didominasi oleh usia antara

20 sampai 25 tahun, untuk pendidikan mayoritas mendominasi S1, dan untuk tingkat Pendapatan mayoritas mendominasi Rp 1000.000 - Rp 2000.000. Untuk menganalisis pengaruh *Organizational resilience*, *Work life balance*, *Intrinsic reward* terhadap *Job satisfaction* menggunakan metode analisis regresi berganda dengan menggunakan software SPSS Versi 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

TABEL 3. STATISTIK DESKRIPTIF

	N	Mean
<i>Organizational resilience</i>	120	4,20
<i>Work life balance</i>	120	3,48
<i>Intrinsic reward</i>	120	4,18
<i>Job satisfaction</i>	120	4,21

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 25

Dari hasil statistik deskriptif untuk variabel *Organizational resilience*, diketahui bahwa nilai rata-rata sebesar **4,20**. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan De JAVA hotel Bandung setuju mengenai *Organizational resilience* di perusahaan, dimana menunjukkan bahwa karyawan merasa menggunakan mekanisme formal dan informal untuk interaksi sosial dan meminimalkan aturan dan prosedur suatu pekerjaan adalah bagian dari kenyamanan dalam bekerja juga memberikan nilai kontribusi yang mendukung mentalitas kolektif di antara orang-orang dalam organisasi, seperti pengalaman, oportunistik,

dan kreasi dari perusahaan kepada karyawan yang sangat diperhatikan. Dari hasil statistik deskriptif untuk variabel *Work life balance*, diketahui bahwa nilai rata-rata sebesar **3,48**. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan De JAVA hotel Bandung setuju dengan *Work life balance* di perusahaan, dimana karyawan memiliki otonomi yang signifikan dalam menentukan bagaimana melakukan pekerjaannya dan aktifitas pribadi mereka dengan seimbang. Dari hasil statistik deskriptif untuk variabel *Intrinsic reward*, diketahui bahwa nilai rata-rata sebesar **4,18**. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan De JAVA hotel Bandung setuju mengenai *Intrinsic reward* di perusahaan, dimana menunjukkan bahwa Karyawan merasa sangat dihargai yakni tentang kemampuannya untuk melakukan pekerjaannya sehingga karyawan bekerja dengan baik dan percaya diri yang memberikan dampak positif bagi perusahaan. Dari hasil statistik deskriptif untuk variabel *Job satisfaction*, diketahui bahwa nilai rata-rata sebesar **4,21**. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan De JAVA hotel Bandung setuju mengenai *Job satisfaction* di perusahaan, dimana menunjukkan bahwa Karyawan memiliki kepuasannya dalam bekerja karena terjalinnya komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan sehingga menciptakan rasa loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

I. Uji HIPOTESIS

Pengujian terhadap hipotesis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *multiple linear regression analysis*. Adapun dasar pengambilan keputusan uji hipotesis menurut (Hair et al., 2018) adalah sebagai berikut: jika $P\text{-value} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Terdapat pengaruh). Jika $P\text{-value} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (Tidak terdapat pengaruh).

II. TABEL 4. HASIL UJI HIPOTESIS

Hipotesis	Estimasi (β)	p-value ($< 0,05$)	Keputusan
<i>Organizational resilience</i> => <i>Job satisfaction</i>	0,25	0,014	Ha1: didukung
<i>Work life balance</i> => <i>Jobsatisfaction</i>	0,22	0,023	Ha2: didukung
<i>Intrinsic reward</i> => <i>Jobsatisfaction</i>	0,59	0,000	Ha3: didukung

Sumber: Data kuesioner diolah dengan menggunakan SPSS versi

25

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama dapat diketahui bahwa nilai signifikan pengujian pengaruh *Organisasi resilience* terhadap *Job satisfaction* sebesar $0,014 < 0,005$ yang menunjukkan hasil bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima dengan nilai sebesar 0,25. Hasil ini didukung oleh penelitian (Beuren *et al.*, 2021) yang melakukan penelitian pada karyawan perusahaan Brasil yang menjalani reorganisasi perusahaan, menemukan bahwa *Organizational resilience* berpengaruh positif terhadap *Job satisfaction*. Tampaknya perusahaan Brasil yang menjalani reorganisasi perusahaan juga mengandalkan *Organizational resilience* dapat mempengaruhi hasil yang mempengaruhi organisasi mereka, mereka cenderung merasa lebih terlibat dan karena itu mendapatkan rasa kepuasan dengan pekerjaan mereka. Mengenai dimensi kompetensi pemberdayaan dan kepuasan kerja, logis bahwa individu yang merasa lebih kompeten dalam pekerjaannya juga cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaannya Hal ini didukung dengan karyawan De JAVA hotel Bandung yang percaya bahwa *Organizational resilience* bisa membuat dan mempengaruhi keputusan yang sesuai dengan tujuan dan misi organisasi.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua dapat diketahui bahwa nilai signifikan pengujian pengaruh *Work life balance* terhadap *Job satisfaction* sebesar $0,023 < 0,005$ yang menunjukkan hasil bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima dengan nilai sebesar 0,22. Hasil ini didukung oleh penelitian (Andrade *et al.*, 2020) yang melakukan penelitian pada karyawan industri Perhotelan di AS, menemukan bahwa *Work life balance* berpengaruh positif terhadap *Job satisfaction*. Tampaknya Perusahaan industri Perhotelan di AS juga mengandalkan *Work life balance* membantu focus pada pekerjaan sehari-

hari mereka dan berkembang di tempat kerja. Selain itu, karyawan yang diberdayakan secara psikologis cenderung mencari peran yang merangsang atau tujuan yang menantang, memberikan kesempatan untuk membuat pekerjaan lebih menarik secara intrinsik. Terakhir, karyawan yang diberdayakan menganggap diri mereka memiliki kendali atas lingkungan kerja dan aktivitas pribadinya, penentuan nasib sendiri, dan kompetensi mereka. Hal ini didukung dengan karyawan De JAVA hotel Bandung yang percaya bahwa *Work life balance* penting dalam mengembangkan persepsi karyawan tentang keseimbangan organisasi, karena mereka mewakili organisasi.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua dapat diketahui bahwa nilai signifikan pengujian pengaruh *Intrinsic reward* terhadap *Job satisfaction* sebesar $0,000 < 0,005$ yang menunjukkan hasil bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima dengan nilai sebesar 0,59. Hasil ini

didukung oleh penelitian (Andrade *et al.*, 2020) yang melakukan penelitian pada karyawan industri Perhotelan di AS, menemukan bahwa *Intrinsic reward* berpengaruh positif terhadap *Job satisfaction*. Tampaknya Perusahaan industri Perhotelan di AS juga mengandalkan *Intrinsic reward* dengan memberikan penghargaan pada karyawan yang memberikan kinerja terbaik nya kepada customer akan menciptakan rasa puas dalam pekerjaannya dan merasa diperhatikan oleh perusahaan sehingga dengan terciptanya suasana dan komunikasi yang baik akan berpengaruh positif terhadap majunya perusahaan. Hal ini didukung dengan karyawan De JAVA hotel Bandung yang percaya bahwa *Intrinsic reward* penting dalam menghargai kinerja setiap karyawan untuk kemajuan perusahaan.

SIMPULAN

Simpulan

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya terkait pengaruh pada karyawan De JAVA hotel Bandung, maka diperoleh simpulan bahwa:

Dari hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *Organizational resilience*, *Work life balance* dan *Intrinsic reward* terhadap *Job satisfaction* pada karyawan De JAVA hotel Bandung, benar menemukan arti dalam bekerja di perusahaan yang bermakna dimana karyawan merasa puas pada tugas yang diberikan oleh perusahaan karena perusahaan mementingkan dan memperhatikan karyawannya agar tercipta kenyamanan dan loyalitas dari para karyawan untuk memajukan perusahaan yang lebih maju dan berkembang.

IMPLIKASI MANAJERIAL

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan diterapkan oleh De JAVA hotel Bandung. Implikasi manajerial dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dilakukan, untuk meningkatkan *Organizational resilience* pada karyawan De JAVA hotel Bandung, perlu untuk memperhatikan sumber daya manusia dalam perusahaan baik secara eksternal maupun internal karena ketahanan pekerja sangat berpengaruh pada jalannya perusahaan.

Untuk mengatasi *Work life balance* pada karyawan De JAVA hotel Bandung, perlu melakukan pertimbangan terlebih dahulu kepada karyawan terkait aktivitasnya dan latar belakang karyawan karena sekeimbangan antara pekerjaan dan aktivitas pribadi harus seimbang.

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dilakukan untuk memberikan *Intrinsic reward* pada karyawan De JAVA hotel Bandung. Perusahaan sangat menghargai kinerja karyawan yang memberikan pelayanan yang baik terhadap customer, hal hal kecil apapun ketika karyawan merasakan puas atas kinerjanya maka akan menumbulkan rasa nyaman dalam pekerjaannya.

Untuk meningkatkan *Job satisfaction* pada karyawan De JAVA hotel Bandung. Perusahaan perlu melihat sisi respect nya terhadap karyawan seperti memperhatikan lingkungan internal maupun eksternal dalam kerjanya karena akan memicu ketahanan karyawan pada perusahaan, memberikan penghargaan kepada

karyawan yang terampil dan karyawan yang memberikan pelayanan terbaiknya kepada customer semua itu sangat berpengaruh terhadap nama baik perusahaan karena dalam perusahaan jasa pelayanan sangat diperhatikan dan diutamakan, lalu menghargai keseimbangan waktu antara pekerjaan dengan aktivitas pribadinya dengan memberikan jadwal shift kepada karyawan yang mempunyai keterbatasan waktunya, maka dari itu karyawan akan merasa puas dalam pekerjaannya di perusahaan.

Referensi :

- Andrade et al. (2020). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IHR-06-2020-0018/full/pdf?title=job-satisfaction-factors-for-housekeepers-in-the-hotel-industry-a-global-comparative-analysis>.
- Andrade et al. (2021). <https://www.proquest.com/docview/2546653685/fulltextPDF/47132403ADBA4D64PQ/5?accountid=49910>.
- Beuren, I. M., Santos, V. dos, & Theiss, V. (2021). Organizational resilience , job satisfaction and business performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2021-0158>
- Bhamra, R., Dani, S., & Burnard, K. (2011). Resilience: the concept, a literature review and future directions. *International Journal of Production Research*, 49(18), 5375–5393.
- Burnard, K., Bhamra, R., & Tsinoopoulos, C. (2018). Building organizational resilience: four configurations. *IEE Transactions on Engineering Management*, 65(3), 351–362. <https://doi.org/10.1109/tem.2018.2796181>
- Choy, & Yu. (2021). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TRC-01-2021-0001/full/pdf?title=evaluating-the-environmental-sustainability-strategies-of-the-housekeeping-department-the-case-of-an-international-hotel-chain-in-hong-kong-china>.
- Cotta, & Salvador. (2020). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJOPM-12-2019-0827/full/pdf?title=exploring-the-antecedents-of-organizational-resilience-practices-a-transactive-memory-systems-approach>.
- Cualheta et al. (2018). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RAUSP-09-2018-0081/full/pdf?title=an-entrepreneurial-career-impacts-on-job-and-family-satisfaction>.
- Davidson, M. ., Timo, & N Wang, Y. (2010). How much does labour turnover cost? A case study of Australian four-and five-star hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(4), 451–466.

- Dhakan. (2018).
<https://www.proquest.com/docview/2294004734/fulltextPDF/47132403ADBA4D64PQ/3?accountid=49910>.
- Ezzat, & Ehab. (2018). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/REPS-10-2018-012/full/pdf?title=the-determinants-of-job-satisfaction-in-the-egyptian-labor-market>.
- Gewinner. (2019). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EDI-02-2019-0060/full/pdf?title=worklife-balance-for-native-and-migrant-scholars-in-german-academia-meanings-and-practices>.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., Gudergan, S. P., Fischer, A., Nitzl, C., & Menictas, C. (2018). Partial least squares structural equation modeling- based discrete choice modeling : an illustration in modeling retailer choice. *Business Research*.
<https://doi.org/10.1007/s40685-018-0072-4>
- Hallak, R., Assaker, G., O'Connor, P., & Lee, C. (2018). Firm performance in the upscale restaurant sector: the effects of resilience, creative self-efficacy, innovation and industry experience. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(1), 229–240.
- Hsieh, Y. C., Apostolopoulos, Y., & Seonmez, S. (2016). Work conditions and health and well-being of Latina hotel housekeepers. *Journal of Minority Health*, 18(3), 568–581.
<https://doi.org/doi:10.1007/s10903-015-0224-y>
- Hussain, & Endut. (2018). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/APJIE-04-2018-045/full/pdf?title=do-decent-working-conditions-contribute-to-worklife-balance-a-study-of-small-enterprises-in-bangladesh>.
- Jones, P., & Comfort, D. (2019). Sustainable development goals and the world's leading hotel groups. *Athens Journal of Tourism*, 6(1), 1–14.
- Kensbock, S., Jennings, G., Bailey, J., & Patiar, A. (2016). Performing: hotel room attendants' employment experiences. *Annals of Tourism Research*, 56(2016), 112–127.
- Knox, A. (2011). Upstairs, downstairs': an analysis of low paid work in Australian hotels. *Labour and Industry*, 21(3), 573–594.
- Lampel, J., Bhalla, A., & Jha, P. . (2014). Does governance confer organisational resilience? Evidence from UK employee owned businesses. *European Management Journal*, 32(1), 66–72.
- Lengnick-Hall, C. ., Beck, T. ., & Lengnick-Hall, M. . (2011). Developing a capacity for organizational resilience through strategic human resource management. *International Journal of Information Management*, 31(6), 502–509.
- Linnenluecke, M. . (2017). Resilience in business and management research: a review of influential publications and a research agenda. *International Journal of Management Reviews*, 19(1), 4–30.

Marshall. (2020). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IHR-05-2020-0014/full/pdf?title=analysis-of-a-comprehensive-wellness-programs-impact-on-job-satisfaction-in-the-workplace>.

Panda, & Sahoo. (2021). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJMS-12-2020->

0003/full/pdf?title=worklife-balance-retention-of-professionals-and-psychological-empowerment-an-empirical-validation.

Powell, & Watson. (2006).

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431905000435>.

Robinson et al. (2015). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-08-2014-0391/full/html>.

Sudhagar, D. ., & Samuel, S. (2019). *Comparative analysis of corporate social responsibility policy (CSRP) from selected hotel brands and identifying areas for the CSRP enhancement*", in Crowther, D. and Seifi, S. (Eds), *The Components of Sustainable Development: Approaches to Global Sustaina*. 163–176.

Varshney, D., & Varshney, N. . (2017). The effect of resilience on performance and jobsatisfaction among construction managers in Saudi Arabia. *Global Business and Organizational Excellence*, 36(5), 36–45.

White et al. (2020).

<https://www.proquest.com/docview/2553250923/fulltextPDF/47132403ADBA4D64PQ/2?accountid=49910>.

Witmer. (2019). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/GM-10-2018-0127/full/pdf?title=degendering-organizational-resilience-the-oak-and-willow-against-the-wind>.