

Peran Kepribadian Pegawai Terhadap Etika Profesi Di Bidang Perhotelan

Febryola Indra^{1*}, Anjeli Aurelia Kosasi², Natasia Febriani³, Valisca⁴, Wilhelmina Karundeng⁵

Fakultas Pariwisata, Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Universitas Pelita Harapan, Tangerang, Indonesia

Email: ^{1*}febryola.indra@uph.edu, ²01541210065@student.uph.edu, ³01541210078@student.uph.edu, ⁴01541210019@student.uph.edu, ⁵01541210060@student.uph.edu

Email Corresponding Author: febryola.indra@uph.edu

Abstrak-Kepribadian karyawan telah muncul sebagai sebuah variabel penting dalam perusahaan perhotelan dan telah menarik perhatian ilmuwan manajemen maupun psikologi organisasi. Kepribadian merupakan faktor internal yang mempengaruhi perkembangan profesional di sektor pelayanan khususnya perhotelan secara positif. Perbedaan kepribadian karyawan harus ditonjolkan karena terkait langsung dengan kebijakan perusahaan. Karyawan yang ingin meningkatkan karir tentunya akan berusaha lebih keras dalam bekerja, karena peningkatan karir didasarkan pada berbagai karakteristik seperti kepribadian. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepribadian karyawan terhadap etika dan kinerja karyawan yang telah dilakukan oleh Aurilia Triani dengan objek yaitu hotel bintang empat di Semarang, Komang Andani Saraswati dan A. A. Sagung Kartika Dewi dengan objek Hotel Nikki di Denpasar dan Junbang Lan, Chi Sum Wong, dan Guojun Zeng dengan objek penelitian dua hotel di Hongkong. Dari penelitian tersebut, didapatkan hasil bahwa kinerja dan etika karyawan dipengaruhi oleh kepribadian karyawan sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa kepribadian karyawan berpengaruh terhadap pengembangan karir.

Kata Kunci: Kepribadian, Karyawan, Kinerja, Etika, Perhotelan

Abstract-Employee personality has emerged as an important variable in hospitality companies and has attracted the attention of both management scientists and organizational psychologists. Personality is an internal factor that positively influences professional development in the service sector, especially hospitality. Differences in employee personalities must be highlighted because they are directly related to company policies. Employees who want to improve their careers will certainly try harder at work, because career advancement is based on various characteristics such as personality. This research was conducted to determine the influence of employee personality on ethics and employee performance which was carried out by Aurilia Triani with objects namely four-star hotels in Semarang, Komang Andani Saraswati and A. A. Sagung Kartika Dewi with objects in Hotel Nikki in Denpasar and Junbang Lan, Chi Sum Wong, and Guojun Zeng with research objects of two hotels in Hong Kong. From this study, it was found that employee performance and ethics were influenced by employee personality so that the results showed that employee personality had an effect on career development.

Key Words: Personality, Employee, Performance, Career, Hospitality

1. PENDAHULUAN

Tipe kepribadian secara intrinsik mempengaruhi kualitas dan hasil interaksi sosial, terutama pada industri perhotelan yang mempunyai tuntutan konstan pada kualitas tinggi dan interaksi sosial yang intensif sehingga sangat rentan terhadap pengaruh tersebut (Aarde, 2017) (Barrick & Mount, 1991) (Judge, Heller, & Mount, 2002). Para peneliti telah menunjukkan efek penting dari kepribadian karyawan pada berbagai hasil sumber daya manusia dalam industri perhotelan, dimana terdapat hubungan yang selaras antara sifat dan kepribadian karyawan (W, O'Neill, & Xiao, 2010) (Li & Yuan, 2017) (Tews, Stafford, & Tracey, 2011) (Yang, Chen, Zhao, & Hua, 2020) (Zhao & Guo, 2019). Kinerja karyawan telah muncul sebagai sebuah variabel penting dalam penelitian organisasi dan telah menarik perhatian ilmuwan manajemen maupun psikologi organisasi. Banyak penelitian telah dilakukan untuk melihat kinerja karyawan dalam bisnis dengan menggunakan sejumlah faktor prediktor, dan variabel ini memiliki arti penting dalam pertumbuhan organisasi. Meskipun beberapa psikolog telah mulai mempelajari kombinasi berbagai dimensi kepribadian sebagai profil individu secara keseluruhan, masih banyak yang tidak diketahui tentang generalisasi profil kepribadian ini pada karyawan hotel dan bagaimana profil ini dapat mempengaruhi hasil kerja individu, termasuk

kinerja dan kepuasan kerja. Dalam konteks layanan pelanggan, kehati-hatian memiliki dampak terkuat pada kinerja pekerjaan, diikuti oleh keramahan dan kestabilan emosi (Hurtz & Donovan, 2000). Karyawan yang ingin meningkatkan karir tentunya akan berusaha lebih keras dalam bekerja, karena peningkatan karir didasarkan pada berbagai karakteristik seperti pengalaman kerja, pendidikan, dan kepribadian, dan kemajuan dapat meningkatkan kemampuan karyawan.

Kepribadian dapat menetapkan batasan bagi perilaku seseorang, dan kepribadian mencerminkan perilaku karyawan baik di dalam maupun di luar perusahaan. Perbedaan kepribadian karyawan harus ditonjolkan karena terkait langsung dengan kebijakan perusahaan. Untuk mendukung kelancaran aktivitas kerjanya, setiap individu menunjukkan individualitas dalam hal kemampuan, keterampilan, persepsi, tindakan, nilai, dan etika. Kepribadian tidak hanya membutuhkan perhatian dalam suatu organisasi, tetapi etika juga diperlukan dalam pekerjaan atau perusahaan. Semakin berkembangnya manusia dalam ranah bisnis, berarti semakin teralienasinya manusia dari nilai-nilai kemanusiaan (humanis).

Setiap orang memiliki kepribadian yang berbeda, sehingga itulah yang membedakan seseorang. Tipikal karyawan dengan kepribadian yang baik, seperti pekerja keras, mudah bersosialisasi, dan bertanggung jawab, akan mudah untuk maju dalam profesinya. Penelitian sebelumnya oleh (Arsala, Nazeer, & Naqvi, 2015) mencapai hasil positif tentang peran kepribadian pada kemajuan pekerjaan. (Aslan & Hamurcu, 2016) juga melakukan penelitian memperoleh hasil yang menunjukkan pengaruh positif dari kepribadian pada pengembangan karir. Kepribadian merupakan faktor internal yang mempengaruhi perkembangan profesional secara positif. Kemudian, (McIlveen & Perera, 2015) melakukan penelitian yang menghasilkan kesimpulan yang sama dengan penelitian sebelumnya yaitu adanya pengaruh kepribadian terhadap kemajuan karir. Selanjutnya, (Veena, 2013) menemukan bahwa kepribadian memiliki pengaruh yang menguntungkan pada kemajuan profesional dalam penelitiannya.

Penelitian sumber daya manusia tentang kepribadian terhadap kinerja karyawan di perusahaan bisnis sudah umum dilakukan, tetapi penelitian tentang karyawan di hotel jarang dilakukan. Penelitian ini akan berusaha untuk mempekerjakan personil hotel bintang empat. Dengan pemikiran bahwa di tengah persaingan yang semakin ketat, hotel berkewajiban memberikan pelayanan yang dapat menyenangkan tamu/pelanggan, personil juga dituntut untuk menunjukkan kinerja yang baik dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan hal tersebut, sangat penting untuk memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan oleh Aurilia Triani Aryaningtyas pada tahun 2019 yang berjudul “Pengaruh Kepribadian Proaktif, Kompetensi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bintang Empat di Kota Semarang” menggunakan 200 karyawan dari 10 hotel bintang 4 di kota Semarang sebagai populasinya. Sampel yang diambil ialah 20 karyawan dengan instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan mengenai karakteristik karyawan dengan variabel yang digunakan berfokus pada Kepribadian Proaktif. Pengukuran yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan skala Likert 1 yaitu sangat tidak setuju sampai dengan 7 yaitu sangat setuju. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi dan diawali dengan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu menggunakan taraf signifikansi 5%.

Penelitian yang dilakukan oleh Komang Andani Saraswati dan A. A. Sagung Kartika Dewi berjudul “Pengaruh Pengalaman Kerja, Pendidikan Dan Kepribadian Terhadap Pengembangan Karir Karyawan Pada Hotel Nikki Di Denpasar”. Objek penelitian ini yaitu Hotel Nikki di Denpasar menggunakan metode wawancara, observasi dan penyebaran kuesioner. Kuesioner kemudian dihitung menggunakan skala likert dengan bobot 1 sampai 5 yang menunjukkan sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Pengujian dilakukan menggunakan 3 jenis yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas kemudian dilanjutkan menggunakan analisis regresi linear berganda. Uji asumsi klasik berikutnya adalah uji multikolinearitas yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas.

Penelitian lain dilakukan oleh Junbang Lan, Chi Sum Wong, dan Guojun Zeng dengan judul “*Personality profiles for hospitality employees: Impact on job performance and satisfaction*” dalam

jurnal International Journal of Hospitality Management. Studi ini, menggunakan pendekatan yang berpusat pada orang dan Analisis Profil Laten, mengeksplorasi profil kepribadian menggunakan acuan *Big Five Personality* karyawan hotel. Mereka mensurvei 1.035 karyawan dari dua grup hotel (lokal dan internasional) di Hong Kong dan mengidentifikasi dua profil tipikal. Satu profil memiliki level yang relatif lebih tinggi di kelima dimensi daripada profil lainnya dan diberi label sebagai profil yang tahan ego. Kedua profil kepribadian menyebabkan berbagai tingkat kinerja dan kepuasan, tergantung pada frekuensi kontak pelanggan karyawan. The *Big-Five Factor Model* dengan taksonomi dari 5 ciri kepribadian termasuk *extraversion*, *conscientiousness*, *agreeableness*, *openness to experience*, dan *emotional stability*, merupakan kerangka utama yang digunakan oleh peneliti untuk mempelajari tipe kepribadian (Costa Jr, McCrae, & Kay, 1995). Ada kesepakatan bahwa kelima kepribadian ini cukup mendasar dan mendasari ciri-ciri sbagian besar inventarisasi kepribadian (Goldberg, 2004).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian yang dilakukan oleh Aurilia Triani, menunjukkan bahwa 10 pertanyaan yang terdapat pada kuesioner variabel kepribadian proaktif menunjukkan bahwa para karyawan bersedia untuk mengambil inisiatif atau keterlibatan dalam mengidentifikasi dan memberikan kontribusi bagi berbagai kegiatan perusahaan. Kepribadian lain yang ditunjukkan oleh rata-rata karyawan hotel pada objek penelitian tersebut adalah memiliki tingkat kompetensi yang cukup baik ditandai dengan pengetahuan yang cukup, kemampuan melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan aturan dari hotel. Selain itu, karyawan hotel bintang empat di Semarang memberikan kinerja yang tinggi ditunjukkan dengan rata-rata karyawan telah menyelesaikan pekerjaan dalam kualitas dan kuantitas yang dicapai. Berikut merupakan hasil analisis regresi untuk menunjukkan pengaruh kepribadian terhadap kinerja karyawan

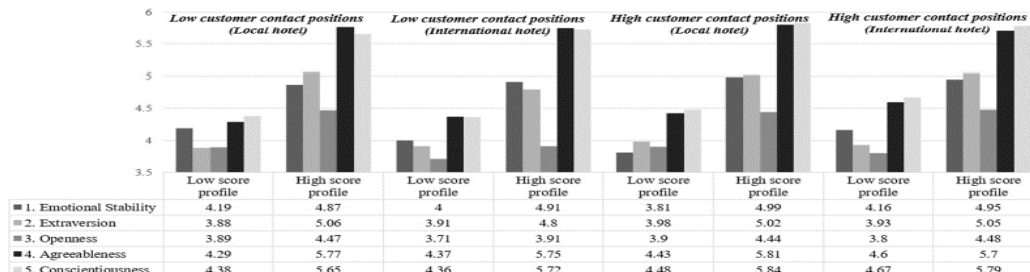
Tabel 1. Analisis Regresi Pengaruh Kepribadian Proaktif dengan Kinerja Karyawan

Model	Hasil Analisis Regresi					R ²
	Koef. regresi	Uji t	Sig.	Uji F	Sig.	
Keprrib_ Proaktif (X ₁) → Kinerja Kary. (Y)	.253	3.213	.002	76.567	.000 ^a	.533

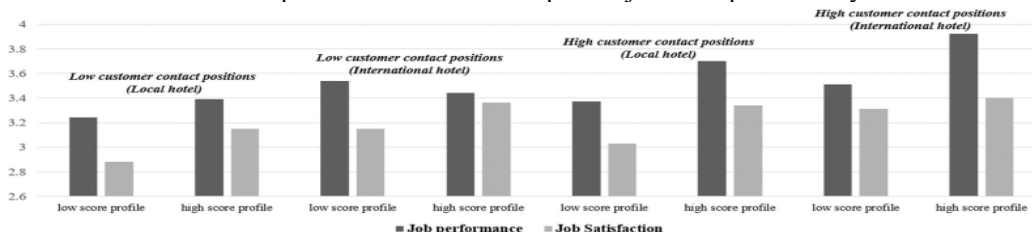
Dari tabel tersebut ditunjukkan bahwa 53,3% kinerja karyawan dipengaruhi oleh kepribadian terutama kepribadian proaktif. Koefisien regresi sebesar 0,253 kepribadian proaktif terhadap kinerja karyawan adalah positif yang artinya setiap peningkatan dalam variabel kepribadian proaktif sebesar 100% akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 25,3%. Adapun nilai t hitung sebesar 3,213 > t tabel (df = 196) sebesar 1,652 dan signifikansi 0,002 menunjukkan bahwa kepribadian proaktif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Secara konseptual, studi eksplorasi yang dilakukan oleh Junbang Lan, Chi Sum Wong, dan Guojun Zeng menunjukkan bahwa sejumlah kecil profil kepribadian mungkin cukup untuk mengklasifikasikan karyawan hotel ke dalam dua jenis posisi pekerjaan utama di industri perhotelan. Ini memberikan kerangka kerja yang sederhana namun menyeluruh untuk mengonseptualisasikan situasi kecocokan orang-pekerjaan bagi karyawan hotel. Untuk posisi dengan kontak pelanggan yang tinggi, hotel dapat memperoleh kinerja yang lebih baik dari mereka dengan mempekerjakan karyawan dengan profil skor tinggi. Namun, untuk posisi yang tidak memerlukan kontak pelanggan yang intens, adalah opsional untuk memiliki karyawan dengan profil tersebut. Berikut ini merupakan hasil dari perhitungan statistik 4 profil untuk semua sampel dan efeknya terhadap kinerja karyawan.

Tabel 1 Statistik Profil dari 4 Sampel pada Hotel Lokal dan Internasional di Hongkong



Tabel 2 Dampak dari 4 Profil Terhadap Kinerja dan Kepuasan Karyawan



Dari temuan penelitian kami, untuk posisi kontak pelanggan yang tinggi, tampak jelas bahwa hotel bintang lima dapat menggunakan metode kami untuk menyelidiki apakah karyawan mereka dapat diklasifikasikan ke dalam profil kepribadian yang berbeda dan menyebarkan karyawan profil skor tinggi ke dalam pekerjaan. Kami sangat merekomendasikan karyawan dengan profil *ego-resilient*, yang menunjukkan skor yang relatif lebih tinggi pada kelima dimensi kepribadian. Untuk grup hotel lokal dan internasional, karyawan dengan posisi kontak pelanggan tinggi dengan profil ini memiliki kinerja yang jauh lebih tinggi daripada profil skor rendah. Namun, efektivitas profil *ego-resilient* tidak signifikan bagi karyawan dengan posisi kontak pelanggan yang rendah. Untuk pekerjaan kontak pelanggan rendah, manajer harus mengeksplorasi kriteria selain kepribadian karena kriteria tersebut mungkin lebih penting daripada kepribadian dalam membuat keputusan seleksi dan penempatan.

Hasil penelitian dari Komang Andani Saraswati dan A. A. Sagung Kartika Dewi menunjukan adanya pengaruh signifikan antara variabel kepribadian (X3) terhadap pengembangan karir (Y). Koefisien regresi dari variabel kepribadian (X3) senilai 0,466 bertanda positif, artinya ada pengaruh positif dari variabel kepribadian (X3) terhadap pengembangan karir (Y). Apabila semakin baik kepribadian (X3) yang dimiliki karyawan maka akan terjadi peningkatan pada pengembangan karir karyawan di Hotel Nikki Denpasar

Tabel 3. Hasil Analisis Linier Berganda

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	-0,740	3,750		-0,987	0,326
Pengalaman Kerja (X ₁)	0,669	0,095	0,440	7,049	0,000
Pendidikan (X ₂)	0,783	0,178	0,268	4,403	0,000
Kepribadian (X ₃)	0,466	0,094	0,306	4,985	0,000
Adjusted R square			0,835		
F Hitung			185,055		
Sig. F			0,000		

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dari penelitian-tersebut dapat disimpulkan bahwa temuan penelitian ini memiliki relevansi praktis bahwa kepribadian merupakan variabel penjelas yang sangat penting yang memerlukan perhatian, khususnya bagi personel hotel. Kepribadian karyawan yang baik akan membantu karyawan beradaptasi di lingkungan kerja sehingga karyawan mampu berprestasi di dalamnya. Profil yang ditemukan di dua sampel perhotelan identik dalam jumlah, struktur, dan ukuran. Kesamaan ini meningkatkan keyakinan bahwa profil kami mencerminkan cara yang bermakna dalam kombinasi dimensi kepribadian *Big Five Personality* dalam populasi karyawan hotel yang diteliti. Kami lebih lanjut menjelaskan bagaimana perbedaan profil terkait dengan hasil kerja yang penting. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, sektor perhotelan dapat secara proaktif mempertimbangkan kepribadian sebagai bagian dari faktor seleksi dan promosi karyawan yang lebih luas.

REFERENCES

- Aarde, N. M. (2017). The big five personality dimensions and job performance: a meta-analysis. *Int. J. Sel. Assess*, 25, 223-239. doi:<https://doi.org/10.1111/ijssa.12175>
- Arsala, M. K., Nazeer, S., & Naqvi, S. M. (2015). Personality Mediated Career Development under Islamic Work Ethics in. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 4(4), 691-703.
- Aslan, S., & Hamurcu, H. (2016). The Prediction Of The Five Factor Personality Dimensions Of Turkish Late Adolescents Through The Family's Influence On Career Development. *Journal Of Psychological And Educational Research*, 24(1), 134-148.
- Barrick, M., & Mount, M. (1991). The big five personality dimensions and job performance: a meta-analysis. *Pers. Psychol.*, 4, 1-26. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1991.tb00688.x>
- Costa Jr, P. T., McCrae, R. R., & Kay, G. G. (1995). Persons, places, and personality: Career assessment using the Revised NEO Personality Inventory. *Journal of Career Assessment*, 3(2), 123-139.
- Goldberg, L. R. (2004). The structure of personality attributes. *Personality and work: Reconsidering the role of personality in organizations*. 20(1).
- Hurtz, G. M., & Donovan, J. J. (2000). Personality and job performance: the Big Five revisited. *Journal of applied psychology*, 85(6), 869.
- Judge, T., Heller, D., & Mount, M. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: a meta-analysis. *J. Appl. Psychol.*, 87(3), 530-541. doi:<https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.530>
- Li, J., & Yuan, B. (2017). Both angel and devil: The suppressing effect of transformational leadership on proactive employee's career satisfaction,. *International Journal of Hospitality Management*, 65, 59-70. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.06.008>.
- McIlveen, P., & Perera, H. N. (2015). Career Optimism Mediates the Effect of Personality on Teachers' Career Engagement. *Journal of Career Assessment*, 24(2), 1-29.
- Tews, M. J., Stafford, K., & Tracey, J. B. (2011). What matters most? The perceived importance of ability and personality for hiring decisions. *Cornell Hospitality Quarterly*, 52(2), 94-101.
- Veena, P. (2013). Proactive Personality And Career Future: Testing A Conceptual Model And Exploring Potential Mediators And Moderators. *American Journal Of Management*, 13(1), 11-31.
- W, J., O'Neill, & Xiao, Q. (2010). Effects of organizational/occupational characteristics and personality traits on hotel manager emotional exhaustion,. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 652-658. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.12.004>.
- Yang, C., Chen, Y., Zhao, X., & Hua, N. (2020). Transformational leadership, proactive personality and service performance: The mediating role of organizational embeddedness. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(1), 267-287.

Zhao, H., & Guo, L. (2019). Abusive supervision and hospitality employees' helping behaviors: the joint moderating effects of proactive personality and ability to manage resources. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.

Aarde, N. M. (2017). The big five personality dimensions and job performance: a meta-analysis. *Int. J. Sel. Assess*, 25, 223-239. doi:<https://doi.org/10.1111/ijssa.12175>

Arsala, M. K., Nazeer, S., & Naqvi, S. M. (2015). Personality Mediated Career Development under Islamic Work Ethics in. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 4(4), 691-703.

Aslan, S., & Hamurcu, H. (2016). The Prediction Of The Five Factor Personality Dimensions Of Turkish Late Adolescents Through The Family's Influence On Career Development. *Journal Of Psychological And Educational Research*, 24(1), 134-148.

Barrick, M., & Mount, M. (1991). The big five personality dimensions and job performance: a meta-analysis. *Pers. Psychol.*, 4, 1-26. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1991.tb00688.x>

Costa Jr, P. T., McCrae, R. R., & Kay, G. G. (1995). Persons, places, and personality: Career assessment using the Revised NEO Personality Inventory. *Journal of Career Assessment*, 3(2), 123-139.

Goldberg, L. R. (2004). The structure of personality attributes. *Personality and work: Reconsidering the role of personality in organizations*. 20(1).

Hurtz, G. M., & Donovan, J. J. (2000). Personality and job performance: the Big Five revisited. *Journal of applied psychology*, 85(6), 869.

Judge, T., Heller, D., & Mount, M. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: a meta-analysis. *J. Appl. Psychol.*, 87(3), 530-541. doi:<https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.530>

Li, J., & Yuan, B. (2017). Both angel and devil: The suppressing effect of transformational leadership on proactive employee's career satisfaction,. *International Journal of Hospitality Management*, 65, 59-70. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.06.008>.

McIlveen, P., & Perera, H. N. (2015). Career Optimism Mediates the Effect of Personality on Teachers' Career Engagement. *Journal of Career Assessment*, 24(2), 1-29.

Tews, M. J., Stafford, K., & Tracey, J. B. (2011). What matters most? The perceived importance of ability and personality for hiring decisions. *Cornell Hospitality Quarterly*, 52(2), 94-101.

Veena, P. (2013). Proactive Personality And Career Future: Testing A Conceptual Model And Exploring Potential Mediators And Moderators. *American Journal Of Management*, 13(1), 11-31.

W, J., O'Neill, & Xiao, Q. (2010). Effects of organizational/occupational characteristics and personality traits on hotel manager emotional exhaustion,. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 652-658. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.12.004>.

Yang, C., Chen, Y., Zhao, X., & Hua, N. (2020). Transformational leadership, proactive personality and service performance: The mediating role of organizational embeddedness. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(1), 267-287.

Zhao, H., & Guo, L. (2019). Abusive supervision and hospitality employees' helping behaviors: the joint moderating effects of proactive personality and ability to manage resources. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.