

Pengaruh Tourism Involvement pada Kinerja Pelayanan melalui Keterlibatan Kerja sebagai Mediasi

The Influence of Tourism Involvement on Service Performance Through Work Engagement as Mediation

Heldysia Sulistyangga dan Joko Suyono

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret
heldysiamera@gmail.com

ABSTRACT

This research is included in hypothesis testing research to test: 1) Influence of Tourism Involvement on service performance, 2) Tourism Involvement and Service Performance Which Is Mediated by Work Engagement, 3) Tourism Involvement and Service Performance Which Is Mediated by Job Satisfaction. This research was conducted on employees of PT. Nasmoco Bengawan Motor in Surakarta, Indonesia. Taken with probability sampling method and Stratified Random Sampling Technique. Criteria of respondents are employees who deal directly with consumers. This study took 190 respondents. To test the proposed model, this research uses variance partial least squares (PLS) structural equation modeling with a sample of 190 employees of PT. Nasmoco Bengawan Motor in Surakarta, Indonesia. The results reveal that tourism involvement directly affects service performance. Furthermore, this study confirms that the relationship between tourism involvement and service performance is partially mediated by work engagement and job satisfaction.

Keyword: *tourism involvement, service performance, job engagement, job satisfaction.*

PENDAHULUAN

Karyawan yang terlibat memberikan pelayanan yang lebih baik, dapat meningkatkan loyalitas pelanggan (Salanova *et al.*, 2005). Maka para karyawan harus memiliki kinerja pelayanan yang baik untuk memberikan layanan berkualitas, sehingga dapat menghasilkan pertemuan yang menguntungkan, peningkatan kepuasan pelanggan dan akhirnya para pelanggan memutuskan untuk membeli kembali di masa depan. Karena hubungan antara kinerja pelayanan dan keberhasilan perusahaan, serta memahami cara mempertahankan dan meningkatkan kinerja pelayanan karyawan secara efektif adalah yang terpenting (Schepers *et al.*, 2016).

Peningkatan kinerja pelayanan dapat ditingkatkan salah satunya dengan *tourism involvement*, dimana memasukkan kegiatan pariwisata kedalam diri para karyawan. Individu yang menikmati kebebasan dalam kegiatan pariwisata lebih cenderung merasakan tingkat kontrol yang tinggi dan untuk mendapatkan rasa motivasi intrinsik (Crane, 2011). Mereka juga lebih cenderung mengalami kepuasan dan kesenangan di kehidupan mereka, termasuk menyenangkan pekerjaannya (Sirgy *et al.*, 2011). Oleh karena itu, untuk mempertimbangkan bahwa karyawan yang sangat terkait dengan pariwisata dapat menunjukkan hasil kerja yang lebih baik daripada karyawan yang rendah dalam melibatkan pariwisata.

Kuslivan *et al* (2010) menemukan bahwa keterlibatan kerja dan kepuasan kerja karyawan dalam industri pariwisata terutama dipengaruhi oleh faktor demografi, organisasi dan pekerjaan yang terkait. Sebagian besar dari studi ini terjadi dalam

konteks tempat kerja. Ini dapat menyebabkan kesalahpahaman bahwa keterlibatan kerja dan kepuasan kerja hanya dapat ditingkatkan di tempat kerja. Namun, efek positif pariwisata pada sikap dan perilaku di tempat kerja jelas (Fritz & Sonnentag, 2006). Efek semacam itu penting karena memungkinkan manajer untuk meningkatkan kinerja pelayanan melalui kegiatan pariwisata.

Penelitian ini merupakan replikasi penuh dari penelitian yang dilakukan oleh Dwi Suhartanto, David Dean, Ruhadi Nansuri, Triyuni (2017) yang berjudul "*The link between tourism involvement and service performance: Evidence from frontline retail employees*" menunjukkan bahwa *tourism involvement* akan berpengaruh pada kinerja pelayanan. Penelitian tersebut menemukan hubungan antara *tourism* dan kinerja pelayanan. Responden dalam penelitian yang dilakukan di Bandung, Indonesia tersebut berjumlah 408 karyawan frontliner perusahaan ritel. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh antara *tourism involvement* Pada Kinerja Pelayanan Melalui Keterlibatan Kerja Sebagai Mediasi.

LANDASAN TEORI

Tourism Involvement

Havitz dan Dimanche (1990) mendefinisikan *tourism involvement* sebagai "keadaan psikologis motivasi, gairah atau minat antara individu dan kegiatan rekreasi, tujuan wisata atau peralatan terkait, pada satu titik waktu, dicirikan oleh unsur-unsur berikut: kepentingan, nilai kesenangan, nilai tanda, probabilitas risiko dan konsekuensi risiko". Hal ini menunjukkan bahwa rekreasi dan *tourism involvement* mempengaruhi cara seseorang mencari, mengevaluasi, dan berpartisipasi dalam kegiatan pariwisata. Ketika seseorang terlibat dengan sesuatu, dia akan memiliki sikap lebih kuat mengenai produk atau aktivitas (Lambert, Minor, Wells & Hogan, 2016).

Lee, dan Chen (2005) menunjukkan bahwa persepsi tempat yang dirasakan wisatawan secara positif memengaruhi keterlibatan wisatawan. Park dan Kim (2010) melaporkan bahwa orang-orang yang sangat tertarik pada pariwisata lebih suka mempertimbangkan pengalaman sebelumnya dan rekomendasi orang lain sebagai sumber informasi.

Keterlibatan Kerja

Schaufeli dkk. (2002) mengembangkan definisi operasional konsep keterlibatan sebagai keadaan pikiran yang memuaskan, terkait pekerjaan yang digambarkan oleh kekuatan, penyerapan, dan pengabdian. Penelitian Menguc *et al.* (2013) di antara karyawan layanan ritel berpendapat bahwa karyawan yang terlibat dapat digambarkan sebagai dinamis, antusias, dan ditentukan tentang pekerjaan mereka. Sebaliknya, karyawan yang tidak bekerja cenderung acuh tak acuh, tidak responsif, depersonalisasi, dan terasing dari pekerjaan mereka. Lebih lanjut, penelitian mereka menegaskan bahwa keterlibatan kerja memiliki efek positif pada banyak hasil yang terkait dengan kerja dan kinerja organisasi.

Penelitian Sonnentag (2003) yang meneliti konsekuensi terkait pekerjaan dari pemulihan pekerjaan yang dihasilkan dari pariwisata, melaporkan bahwa pemulihan secara positif memengaruhi keterlibatan kerja. Bukti empiris dalam industri hotel menunjukkan bahwa keterlibatan pariwisata secara positif mempengaruhi keterlibatan kerja di antara staf hotel garis depan (Yeh, 2013). Dalam studi baru-baru ini, Vogel, Rodell, dan Lynch (2016) telah meneliti efek dari pekerjaan kerajinan dan kegiatan yang berhubungan dengan pariwisata pada kinerja karyawan. Studi mereka menunjukkan

bahwa baik perancangan pekerjaan dan kegiatan yang terkait dengan pariwisata cenderung mengurangi efek yang tidak menguntungkan dari ketidaksesuaian nilai pada keterlibatan karyawan dan kinerja pekerjaan.

Kepuasan Kerja

Locke (1969) mendefinisikan kepuasan kerja adalah kepuasan karyawan dengan pekerjaannya sebagai kondisi emosional yang menyenangkan; konsekuensi dari mencapai atau memungkinkan pencapaian standar kerja. Babin dan Boles (1998) mendefinisikan kepuasan karyawan terhadap pekerjaan sebagai kondisi emosi positif yang meningkat dari penilaian karyawan atas kinerja pekerjaannya. Mereka mempertahankan bahwa kinerja pekerjaan yang sangat baik dihargai dengan baik sehingga menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi.

Definisi terbaru dari kepuasan kerja oleh Lambert *et al.* (2016) adalah reaksi afektif karyawan mengenai pekerjaan spesifiknya dan apakah karyawan menikmati pekerjaan tertentu. Salah satu faktor penting yang mendorong kepuasan kerja adalah keterlibatan karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi mereka. Lu, Lu, Gursoy, dan Neale (2016) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja merupakan pendorong penting untuk mencapai tujuan organisasi. Pengaruh kepuasan kerja pada tujuan organisasi adalah karena organisasi menawarkan hadiah yang memuaskan dan menyediakan lingkungan yang membuat karyawan secara fisik dan mental aman (Gursoy & Swanger, 2007). Dengan penawaran ini, para karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung untuk melakukan lebih baik dalam melaksanakan pekerjaan mereka, dibandingkan dengan karyawan yang kurang puas.

Kinerja Pelayanan

Carlson (2004) mengungkapkan *performance* (kinerja) adalah sebuah kejadian maupun bagian dari proses produksi, karena bisa terjadi akibat adanya manusia yang melakukan proses tersebut, dan proses produksi merupakan salah satu bagian dalam *performance* untuk mencapai tujuan perusahaan. Cronin & Taylor (1992) mengatakan *service performance* adalah alat ukur dari kualitas jasa berdasarkan *performance* saja. Hal ini membuktikan bahwa dalam *service performance* terkandung suatu proses untuk menyampaikan jasa pada pelanggan, sehingga berdasarkan konteks pelayanan pendidikan, maka kinerja pelayanan membutuhkan personil dan fasilitas dalam upaya proses penyampaian pelayanan. Terjadinya interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa dimana pelanggan mencari informasi pada saat melakukan interaksi dengan penyedia jasa yaitu melakukan evaluasi terhadap pelayanan jasa yang diberikan.

Kinerja pelayanan harus menjadi faktor yang sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap industri jasa agar dapat menampilkan *Moment of Truth* yang baik di benak para pelanggan demi mencapai citra perusahaan yang sempurna. Dengan kata lain semua kegiatan ini disebut dengan kinerja dan kinerja menjadi berkualitas ketika karyawan berpikir sebelum bertindak.

Hubungan Variabel Antara *Tourism Involvement* Dan Kinerja Pelayanan

Prebensen, Woo, dan Uysal (2013) menunjukkan bahwa dalam pengalaman wisata, keterlibatan adalah anteseden inti karena wisatawan telah memutuskan untuk pergi berlibur dan untuk berpartisipasi dalam kegiatan pariwisata tertentu saat tinggal di tempat tujuan. Artinya, tingkat keterlibatan mempengaruhi tingkat partisipasi dalam menciptakan nilai pengalaman secara positif.

Karena pariwisata adalah bagian dari waktu luang (Mannell & Iso-Ahola, 1987),

dapat dikatakan bahwa hubungan antara *tourism involvement* dan kinerja pelayanan karyawan dapat dijelaskan dengan menggunakan teori pengalaman waktu luang. Menurut teori ini, pengalaman pariwisata dapat memuaskan kebutuhan psikologis seseorang yang, pada gilirannya, mempengaruhi kesehatan mereka (baik fisik maupun mental), kepuasan dengan hidup mereka, dan akhirnya mendorong pertumbuhan pribadi mereka. Ketika kebutuhan karyawan terpenuhi, mereka cenderung memiliki kesehatan yang lebih baik dan kepuasan hidup yang lebih tinggi, menghasilkan peningkatan kesadaran diri, yang menstimulasi peningkatan diri secara terpadu secara ekonomi, intelektual, dan emosional (Kuykendall, Tay, & Ng, 2015). Karyawan dengan pertumbuhan pribadi yang tinggi termotivasi dengan baik untuk menyelesaikan pekerjaan mereka, dan dengan demikian, dimungkinkan dapat menghasilkan kinerja pelayanan yang tinggi.

Kim, Woo, dan Uysal (2015) telah menemukan bahwa keterlibatan dalam pariwisata tidak hanya mengurangi stres, tetapi juga meningkatkan kualitas hidup dan meningkatkan kepuasan hidup, kondisi penting bagi karyawan untuk melakukan penyampaian layanan yang tinggi. Penelitian Menguc, et al (2013) berpendapat bahwa keterlibatan kerja memiliki efek positif pada banyak hasil yang terkait dengan kerja dan kinerja organisasi. Karena pariwisata dianggap sebagai kegiatan rekreasi, diskusi ini mengarah pada kesimpulan bahwa semakin banyak karyawan terlibat dalam kegiatan pariwisata, semakin baik kinerja pelayanan mereka. Berdasarkan pemaparan tersebut maka diajukan:

H₁: *Tourism Involvement* berpengaruh positif pada kinerja pelayanan.

Hubungan Variabel Antara *Tourism Involvement* Dan Kinerja Pelayanan Yang Dimediasi Oleh Keterlibatan Kerja

Mengingat bahwa *tourism involvement* diharapkan untuk mempromosikan keterlibatan kerja diharapkan untuk memprediksi kepuasan kerja, adalah logis untuk mengantisipasi bahwa keterlibatan kerja dapat memediasi hubungan antara *tourism involvement* dan kepuasan kerja. Memang, ini sesuai dengan sejumlah studi manajemen dan pariwisata di mana keterlibatan kerja memediasi hubungan antara variabel anteseden dan konsekuen (Leung et al., 2011).

Pariwisata telah diakui sebagai peluang besar untuk pulih dari tuntutan pekerjaan (De Bloom et al., 2010). Ini memberikan karyawan rasa pelarian dan melepaskan diri dari ketegangan kerja (Rubinstein, 1980). Terlibat dalam pariwisata dapat berkontribusi pada pemulihan karyawan dan perolehan sumber daya yang mendorong keterlibatan kerja (Schaufeli & Bakker, 2004). Oleh karena itu, masuk akal untuk berasumsi bahwa karyawan yang sangat terlibat dalam bidang pariwisata memiliki kecenderungan tinggi untuk terlibat dalam pekerjaan mereka.

Karyawan yang terlibat lebih dikhususkan, dipenuhi, dan produktif sehingga mereka cenderung bekerja lebih baik daripada rekan kerja mereka yang tidak terlibat kegiatan pariwisata (Shuck & Reio, 2011). Bukti empiris menunjukkan bahwa keterlibatan merupakan prediktor penting kinerja staf dalam organisasi bisnis dan non-bisnis (Kim, Kolb, & Kim, 2012). Selanjutnya, penelitian di bidang pariwisata dan manajemen setuju bahwa keterlibatan kerja memediasi hubungan antara prediktornya seperti keselarasan nilai, dukungan organisasi, evaluasi diri dan konsekuensinya seperti kepuasan pelanggan dan kinerja organisasi (Slatten & Mehmetoglu, 2011). Diskusi ini

menyiratkan bahwa seorang karyawan yang sangat terlibat dalam kegiatan pariwisata akan terlibat dengan pekerjaannya dan kemudian melayani pelanggan dengan lebih baik. Berdasarkan pemaparan tersebut maka diajukan:

H₂: Keterlibatan kerja memediasi pengaruh tourism involvement pada kinerja pelayanan.

Hubungan Variabel Antara *Tourism Involvement* dan Kinerja Pelayanan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja

Selama proses *tourism involvement*, seseorang mendapatkan kesenangan dan kepuasan dengan kegiatan rekreasi selama perjalanan (Shin & You, 2017). Cimete, Gencalp, dan Keskin (2003) juga melaporkan keterkaitan dari pengalaman pariwisata tidak hanya untuk kualitas hidup tetapi juga kepuasan kerja. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan karyawan dengan pekerjaan mereka adalah pendorong utama yang membantu pencapaian tujuan organisasi (Koys, 2003)

Williams dan Soutar (2009), misalnya, menyelidiki hubungan antara nilai, kepuasan, dan niat perilaku dalam pengaturan pariwisata petualangan. Hasilnya menunjukkan bahwa nilai memiliki efek positif yang kuat pada kepuasan keseluruhan dan niat masa depan. Studi lain yang dilakukan oleh Prebensen et al. (2013) meneliti efek dari anteseden dan konsekuensi dari nilai yang dirasakan dari pengalaman perjalanan di tempat. Mereka mengembangkan kerangka pengalaman nilai yang dirasakan dan pendahulunya (seperti motivasi, keterlibatan, dan pengetahuan) dan konsekuensi (seperti kepuasan dan niat masa depan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai yang dirasakan memiliki efek positif pada kepuasan dan kesetiaan.

Neal, Sirgy, dan Uysal (1999) menyelidiki pentingnya pengalaman liburan pada kehidupan rekreasi dan kualitas hidup secara keseluruhan. Hasil studi mereka menunjukkan bahwa kepuasan dengan jasa pariwisata berkontribusi terhadap kepuasan dalam kehidupan rekreasi, yang pada gilirannya mempengaruhi kualitas hidup secara keseluruhan. Neal, Uysal, dan Sirgy (2007) melakukan penelitian lanjutan untuk memeriksa efek moderasi dari lama tinggal. Hasilnya mengungkapkan bahwa kepuasan dengan layanan pariwisata mempengaruhi kepuasan dalam kehidupan rekreasi. Selain itu, kualitas hidup secara keseluruhan lebih jelas bagi wisatawan dengan masa tinggal yang diperpanjang dibandingkan dengan wisatawan dengan masa menginap yang lebih singkat. Beberapa penelitian lain juga meneliti efek langsung dari pengalaman pariwisata pada kualitas hidup secara keseluruhan (Dolnicar dkk., 2012).

Peran kepuasan kerja dalam mencapai tujuan organisasi adalah hasil dari organisasi yang merawat karyawan dengan menawarkan hadiah yang merangsang dan menciptakan lingkungan yang membuat mereka merasa aman (Gursoy & Swanger, 2007). Konsekuensinya, karyawan yang puas akan melayani pelanggan dengan lebih baik. Selain itu, karyawan yang puas dengan pekerjaannya juga lebih terdorong dan bekerja lebih keras daripada karyawan yang tidak puas. Koys (2003) menyatakan bahwa karyawan yang puas cenderung bekerja secara profesional dan memberikan layanan yang lebih baik. Dengan demikian, menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Diskusi ini menyiratkan bahwa seorang karyawan yang terlibat dalam pariwisata akan puas dengan pekerjaan mereka dan kemudian melayani pelanggan dengan lebih baik. Berdasarkan pemaparan tersebut maka diajukan:

H₃: Kepuasan kerja memediasi pengaruh *tourism involvement* pada kinerja pelayanan.

METODE PENELITIAN

Teknik *sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *stratified Random Sampling*. Teknik *Stratified Random Sampling* merupakan pengambilan sampel membantu untuk memperkirakan parameter populasi, mungkin ada subkelompok elemen yang dapat diidentifikasi dalam populasi yang mungkin diharapkan memiliki parameter yang berbeda pada variabel yang menarik bagi peneliti (Sekaran, 2006). Data dikumpulkan dari 190 karyawan perusahaan otomotif yang memiliki kriteria berhubungan langsung dengan konsumen, penelitian ini dilakukan pada perusahaan PT. Nasmoco Bengawan Motor di Surakarta, Indonesia. Karyawan diminta untuk menanggapi kuesioner secara sukarela. Mereka juga diberitahu tentang anonimitas dan kerahasiaan data yang dikumpulkan. Dari 235 kuisisioner yang tersebar, 213 kuisisioner yang kembali, 23 tanggapan tidak lengkap, sehingga menghasilkan 190 tanggapan kuisisioner yang dapat digunakan untuk analisis data.

Hair *et al.*, (1995) menyebutkan bahwa jumlah sampel yang representatif untuk menggunakan teknik analisis SEM adalah 100-200 responden. Dan menyarankan rumus untuk menentukan jumlah sampel yang diambil untuk suatu penelitian minimal 5 kali dari jumlah indikator yang dipergunakan adalah 18 item pertanyaan, tetapi dalam penelitian ini item pertanyaan akan dikalikan 10. Jadi, Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 180 responden juga telah memenuhi kriteria jumlah minimal sampel serta telah memenuhi syarat minimal jika menggunakan alat analisis *Structural Equation Modeling* (SEM).

Kuesioner penelitian ini, dalam bahasa Indonesia, dikembangkan berdasarkan literatur yang ada. *Tourism Involvement* diukur dengan 5 item yang mencerminkan minat kesenangan, probabilitas risiko, dan risiko penting diadopsi dan diadaptasi dari penelitian sebelumnya (Gursoy & Gavcar, 2003; Yeh, 2013) seperti, "Senang terlibat dalam kegiatan pariwisata". Mengikuti Schaufeli *et al.* (2002), penelitian ini mengoperasionalkan keterlibatan kerja sebagai keadaan pikiran yang berkompromi, berhasil, dan berhubungan dengan kerja. Dalam penelitian ini, konstruk ini diukur oleh 4 item yang diadopsi dari karya Saks (2006) seperti, "Melibatkan diri ke dalam pekerjaan". Dan "Sangat terlibat dalam pekerjaan saat ini". Agar konsisten dengan penelitian masa lalu pada kepuasan kerja, kepuasan kerja diukur dengan 4 item diadopsi dari Chi dan Gursoy (2009) "Puas dengan pekerjaan saat ini". Skala kinerja pelayanan diukur dengan 5 item yang diadaptasi dari studi sebelumnya (Borucki & Burke, 1999; Liao & Chuang, 2004) seperti, "Dapat membantu, ketika pelanggan membutuhkan bantuan". Semua indikator variabel diukur dengan skala Likert-type 5 poin (1 sangat tidak setuju hingga 5 sangat setuju).

Penelitian ini menerapkan pemodelan persamaan struktural berbasis varians (PLS) untuk menguji model yang dihipotesiskan karena beberapa alasan. Pertama, menilai data multivariat menunjukkan bahwa data tidak terdistribusi secara normal. Dengan demikian, asumsi penerapan pemodelan persamaan struktural (SEM) untuk menguji model yang diusulkan tidak puas. Kedua, SEM berbasis varians (PLS) cocok untuk penelitian yang dimaksudkan untuk mengeksplorasi hubungan antara konstruk dan untuk mengukur validitas prediktif dari variabel eksogen (Hair *et al.*, 2014). Oleh karena itu, karena tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguatkan teori dan data tidak

terdistribusi secara normal, pengujian model yang diusulkan menggunakan SEM berbasis varians (PLS) dianggap tepat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif yang digunakan untuk mengetahui karakteristik perusahaan dan hasil tanggapan para responden. Jumlah kuisisioner yang diedarkan dalam penelitian ini adalah 235 kuisisioner dengan 190 tanggapan kuisisioner yang digunakan dalam pengolahan data.

Data yang ada menunjukkan menunjukkan bahwa karyawan pria lebih banyak daripada wanita. Usia didominasi oleh 26 tahun - 35 tahun, pendidikan terakhir didominasi oleh lulusan D3/S1, dan Pengalaman kerja paling banyak karyawan yang bekerja kurang dari 3 tahun.

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *software SmartPLS 3 for windows*. Hasil uji validitas dapat dilakukan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Hasil *Outer Model (Weights of Loading)*

	Kepuasan Kerja	Keterlibatan Kerja	Kinerja Pelayanan	Tourism Involvement
JS1	0.836			
JS2	0.900			
JS3	0.840			
JS4	0.768			
SP1			0.832	
SP2			0.851	
SP3			0.891	
SP4			0.876	
SP5			0.750	
TI3				0.837
TI4				0.885
TI5				0.893
WE1		0.839		
WE2		0.826		
WE3		0.797		

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2018

Hasil pengujian validitas pada tabel 2 sejumlah 190 responden, menunjukkan bahwa hampir seluruh indikator pada kuesioner dalam penelitian ini dapat terekstrak, tetapi terdapat 3 item yang tidak valid karena belum terekstrak sempurna, yaitu TI1, TI2, dan WE4 sehingga item pertanyaan tersebut dihilangkan. Indikator yang telah terekstrak memiliki nilai loading factor > 0,50 yang menunjukkan bahwa indikator - indikator yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan sudah valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas yang mempunyai tujuan untuk menguji konsisten tidaknya item - item pertanyaan yang digunakan. Hasil reliabilitas dapat dilihat pada tabel 2:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Kode	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
TI	<i>Tourism Involvement</i>	.842	Reliabilitas Baik
WE	keterlibatan kerja	.759	Reliabilitas Kurang Diterima
JS	Kepuasan Kerja	.858	Reliabilitas Dapat Diterima
SP	Kinerja Pelayanan	.896	Reliabilitas Baik

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 2, hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas variabel ini dapat diterima karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang telah memenuhi kategori lebih dari 0,60 serta menunjukkan konsistensi yang baik.

Uji Hipotesis

Pengujian model dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software SmartPLS 3*. Hasil pengujian model dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Hasil Pengujian Model

	AVE	R ²
TI	0,760	
WE	0,674	0,183
JS	0,701	0,262
SP	0,708	0,429
Rata-rata	0,710	0,291

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2018

Berdasarkan tabel 3, Nilai GoF diperoleh dari pengujian model yaitu sebesar 0,454 dan masuk dalam kategori ukuran GoF besar. Nilai Q2 yang diperoleh adalah sebesar 0,656 yang telah memenuhi syarat pada rentang $0 < Q2 < 1$ sehingga dapat dinyatakan model telah fit. Berdasarkan hasil perhitungan di atas, nilai Q2 berarti bahwa kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen sebesar 65,6% dan sisanya sebesar 34,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Maka model dapat digunakan untuk pengujian hipotesis.

Tabel 4. *Path Coefficients*

Kode	Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Value
TI -> SP	<i>Tourism Involvement</i> à Kinerja Pelayanan	0,236	3,053	0,002
TI -> WE	<i>Tourism Involvement</i> à Keterlibatan Kerja	0,427	6,651	0
WE -> SP	Keterlibatan Kerja à Kinerja Pelayanan	0,268	3,769	0
TI -> JS	<i>Tourism Involvement</i> à Kepuasan Kerja	0,512	9,519	0
JS -> SP	Kepuasan Kerja à Kinerja Pelayanan	0,314	4,365	0

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2018

Tabel 4 menunjukkan hasil hubungan antar variabel yang memiliki nilai T Statistics > 1,96. Hubungan antara TI dan SP adalah signifikan. Dengan nilai T- statistic sebesar 3,053; P value sebesar 0,002 dan original sample adalah positif sebesar 0,236. Maka, hubungan TI dan SP adalah positif. Hal ini menunjukkan bahwa apabila *tourism involvement* tinggi, kinerja pelayanan tinggi. Hal ini membuktikan bahwa H1 didukung.

Tabel 5. Hasil Uji Mediasi WE pada TI dan SP

	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
TI -> WE	0.428	0.062	6.943	0
WE -> SP	0.354	0.066	5.343	0

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2018

Berdasarkan data dari tabel 5, penghitungan rumus Sobel Test TI à WE à SP menghasilkan nilai *sobel test statistic* sebesar 4.235 yang telah memenuhi syarat yaitu > 1,96 dan nilai *two-tailed probability* sebesar 0,00 yang juga telah memenuhi syarat yaitu < 0,05. Oleh karena itu, hipotesis keterlibatan kerja memediasi hubungan antara *tourism involvement* dan kinerja pelayanan adalah signifikan, maka H2 didukung.

Tabel 6. Hasil Uji Mediasi SP pada TI dan SP

	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
TI -> JS	0.512	0.054	9.483	0
JS -> SP	0.395	0.068	5.806	0

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2018

Tabel 6 menunjukkan, penghitungan rumus Sobel Test menghasilkan nilai *sobel test statistic* sebesar 4,827 yang telah memenuhi syarat yaitu $> 1,96$ dan nilai two-tailed probability sebesar 0,00 yang juga telah memenuhi syarat yaitu $< 0,05$. Oleh karena itu, hipotesis kepuasan kerja memediasi hubungan antara *tourism involvement* dan kinerja pelayanan adalah signifikan, maka H3 didukung.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan *tourism involvement* berpengaruh pada kinerja pelayanan. Berarti karyawan yang terlibat dalam kegiatan pariwisata, cenderung lebih baik dalam hal kinerja pelayanannya daripada karyawan yang tidak melibatkan kegiatan pariwisata didalam kehidupannya. Karyawan dengan pertumbuhan pribadi yang baik, akan memiliki tingkat motivasi tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan mereka, dan dengan demikian, dimungkinkan dapat menghasilkan kinerja pelayanan yang tinggi pula. Melakukan perjalanan pariwisata tidak hanya mengurangi stres, tetapi juga meningkatkan kualitas hidup dan meningkatkan kepuasan hidup, kondisi penting bagi karyawan untuk melakukan penyampaian layanan terhadap konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan kerja dapat memediasi *tourism involvement* pada kinerja pelayanan. Hal ini berarti karyawan dapat menjadi lebih terlibat dalam pekerjaan mereka jika mereka lebih terlibat dengan pariwisata karena mereka dapat memperoleh lebih banyak sumber daya dan merasa lebih kuat setelah melakukan kegiatan pariwisata.

Kepuasan kerja memiliki hubungan yang signifikan dalam perannya memediasi antara *tourism involvement* pada kinerja pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berhubungan sebagai pemediasi antara *tourism involvement* pada kinerja pelayanan. Hal ini berarti bahwa pengalaman pariwisata tidak hanya untuk kualitas hidup tetapi juga kepuasan kerja. Karyawan harus merasa puas untuk dapat memberikan pelayanan berkualitas dan memuaskan pelanggan. Kepuasan karyawan dengan pekerjaan mereka adalah pendorong utama yang membantu pencapaian tujuan organisasi memiliki interaksi langsung dengan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Karyawan yang memilih *tourism involvement* dalam kehidupannya cenderung memiliki hasil kinerja yang baik. Karyawan dapat melayani pelanggan dengan baik, jika mereka terlibat dalam kegiatan pariwisata dan minat terkait dengan pariwisata. Setelah terlibat dengan pariwisata sebagai pengalaman rekreasi, karyawan akan merasa lebih bersemangat, lebih menunjukkan komitmen, merasa puas dengan pekerjaan mereka dan menciptakan kinerja layanan tingkat tinggi kepada konsumen mereka.

Karyawan yang terlibat dalam pekerjaan cenderung mengalami kepuasan kerja. *Tourism involvement* tidak hanya terkait langsung dengan kepuasan kerja karyawan, tetapi juga secara tidak langsung melalui keterlibatan kerja mereka. Karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen sangat terkait dengan pariwisata, merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka, lebih cepat memulihkan mood dari pekerjaan melalui keterlibatan dengan pariwisata memungkinkan karyawan untuk mengembalikan sumber daya dan energi dalam hal pekerjaan, menunjukkan dedikasi, dan kepuasan pengalaman dalam pekerjaan mereka.

Temuan menunjukkan bahwa efek tidak langsung dari kepuasan kerja lebih kuat dari pada keterlibatan kerja. Ini menyiratkan bahwa karyawan yang terlibat dengan pariwisata dan merasa puas dalam pekerjaan akan memberikan kontribusi yang baik serta memiliki hasil kerja memuaskan.

Hubungan antara *tourism involvement* dan kinerja pelayanan menunjukkan bahwa karyawan yang sangat terlibat dalam bidang pariwisata cenderung puas secara psikologis, yang menghasilkan kesehatan fisik dan mental, dan memiliki kepuasan hidup, serta memberikan kinerja layanan yang tinggi. Semakin tinggi keterlibatan karyawan dengan kegiatan yang berhubungan dengan pariwisata, semakin baik emosi mereka dan semakin banyak mereka terlibat dengan pekerjaan mereka.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, saran yang dapat diberikan kepada pihak perusahaan, diantaranya: *Tourism Involvement* yang tinggi pada karyawan dapat menumbuhkan rasa puas bagi perusahaan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Hal ini akan membantu perusahaan untuk mencapai target dan tujuannya. Maka, perusahaan sebaiknya memberikan kebijakan kepada karyawan untuk melakukan perjalanan pariwisata. Seperti melakukan liburan bersama, melakukan gathering yang menyatu dengan alam, memberikan bonus liburan apabila karyawan dapat memenuhi target dan memiliki hasil kerja yang baik. Sehingga *work-life* karyawan pun seimbang.

Karyawan yang sangat terlibat dalam pariwisata cenderung memiliki kinerja layanan yang tinggi. Dengan demikian, perusahaan perlu fokus pada perekrutan karyawan yang sangat terlibat dalam pariwisata untuk posisi karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen (seperti: sales, teknisi, dsb). Dalam proses rekrutmen, manajer harus menilai kegiatan pelibatan kegiatan pariwisata dikehidupannya dari para pelamar.

Perusahaan dapat meningkatkan tingkat keterlibatan kerja karyawan dengan mendorong praktik kegiatan rekreasi wisata. Selain itu, penting juga bagi perusahaan untuk menekankan kesadaran karyawan dan pentingnya menjaga keseimbangan kehidupan kerja.

Untuk mengembangkan keterlibatan kerja karyawan, perusahaan perlu memasukkan program terkait pariwisata dalam kebijakan perusahaan mereka untuk meningkatkan kesadaran karyawan tentang pentingnya berpartisipasi dalam kegiatan pariwisata dan mendorong karyawan untuk berpartisipasi dalam program ini. Penyebaran informasi tentang manfaat dari kegiatan tersebut dapat disebarluaskan melalui pertemuan dan media komunikasi cetak dan online organisasi. Sehingga, perusahaan dapat mengatur program-program terkait pariwisata yang melibatkan semua karyawan pelayanan.

Saran bagi peneliti selanjutnya adalah penelitian ini dalam pengumpulan data menggunakan desain *cross-sectional*. Desain ini terbatas dalam kemampuannya untuk menangkap hubungan dinamis antara konstruk sikap (keterlibatan kerja dan kepuasan kerja) dan konstruksi perilaku (kinerja layanan) sehingga jika konstruk cenderung berubah seiring waktu, interpretasi temuan ini terbatas. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan desain longitudinal, dan membandingkan hasil untuk perubahan dengan penelitian ini.

Penelitian selanjutnya dapat memasukkan variabel terkait pekerjaan lainnya seperti OCB dan komitmen karyawan mungkin bermanfaat dan direkomendasikan. Untuk

memperkuat validitas konstruk, penelitian selanjutnya dapat memperluas pengukuran kinerja layanan dengan memasukkan sumber obyektif serta sumber subjektif lainnya seperti dari pengawas dan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alegre, I., Mas-Machuca, M., & Berbegal-Mirabent, J. 2016. Antecedents of Employee Job Satisfaction: Do They Matter? *Journal of Business Research*.
- Suhartanto, Dwi., Dean, D., Nansuri, R., & Triyuni. 2017. The Link Between Tourism Involvement and Service Performance: Evidence from Frontline Retail Employees. *Journal of Bussines Research*.
- Chi, C., & Gursoy, D. 2009. Employee Satisfaction, Customer Satisfaction, and financial Performance: An Empirical Examination. *International Journal of Hospitality Management*.
- Gursoy, D., & Gavcar, E. 2003. International Leisure Tourists' Involvement Profile. *Annals Of Tourism Research*.
- Hair, J.F. 2010. *Multivariate Data Analysis, 7th Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Havitz, M. E., & Dimanche, F. 1990. *Propositions for Testing the Involvement Construct in Recreational and Tourism Contexts*. Leisure Sciences.
- Kay Smith, M., & Diekmann, A. 2017. Tourism and Wellbeing. *Annals of Tourism Research*.
- Kim, H., Woo, E., & Uysal, M. 2015. Tourism Experience and Quality of Life among Elderly Tourists. *Tourism Management*, 46, 465-476.
- Kyle, G., & Chick, G. 2004. *Enduring Leisure Involvement: The Importance of Personal Relationships*. Leisure Studies.
- Luthans, F. And Youssef, C.M. 2004, *Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage*, Organizational Dynamics.
- Muijs, D. & Reynolds, D. 2005. *Effective Teaching Evedince and Practice*. London: SAGE Publications.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. 1991. A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*.
- Michael, H., And Andreas, M.K. 2004. *A Beginner's Guide to Partial Least Square Analysis*. Lawrence Erlbaum Association, Inc.
- Saks, A. M. 2006. Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzales-Roma, V., & Bakker, A. B. 2002. The Measurement of Engagement and Burnout: a Two Sample Coni-ormatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2007. *Research Methods For Business 4th Edition*, Unitedstates Of America.
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business Edisi I And 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Vincenzo et. al. 2010. *Handbook Of Partial Least Square*. Springer-Verlag Berlin Heidelberg.

- Weng, Q. X., & Hu, B. 2009. The Structure of Career Growth and its Impact on Employees' Turnover Intention. *Industrial Engineering and Management*.
- Weng, *Et Al.* 2010. The Relationship Between Career Growth and Organizational Commitment. *Journal Of Organizational Behavior*.
- Yalabik, Z. Y., Popaitoon, P., Chowne, J. A., & Rayton, B. A. 2013. Work Engagement as a Mediator Between Employee Attitudes and Outcomes. *The International Journal of Human Resource Management*.
- Yeh, C. M. 2013. Tourism Involvement, Work Engagement and Job Satisfaction Among Frotline Hotel Employees. *Annals of Tourism Research*.
- Zikmund, William G. 1997. *Business Research Methods*. USA: Dryden Press