

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia masih menjadi sorotan bagi organisasi dalam usaha untuk bertahan dan dalam persaingan yang semakin kompetitif. Salah satu fokus utama manajer dalam meningkatkan efektivitas organisasi adalah perilaku sumber daya manusia dalam bekerja. Sumber daya manusia sebagai salah satu elemen utama dari organisasi yang sangat penting karena faktor sumber daya manusia sangat berperan dalam usaha organisasi dalam mencapai tujuan. Sumber daya manusia tidak saja membantu organisasi dalam mencapai tujuannya tetapi juga membantu menentukan tujuan efektif yang dapat dicapai dengan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan (Iswara dan Kartika, 2016).

Efektivitas suatu organisasi dapat dilihat dari perilaku karyawan dan interaksi karyawan pada tingkat individual, kelompok, dan organisasi yang dimana akan menghasilkan *output* sumber daya manusia yang memiliki tingkat absensi rendah, minimnya perilaku menyimpang dalam organisasi, tercapainya kepuasan kerja dan memiliki komitmen terhadap perusahaan. Setelah mencapai hal tersebut karyawan akan melakukan suatu pekerjaan yang bukan merupakan pekerjaannya tanpa menginginkan suatu imbalan, perilaku ini disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Robbins dan Judge, 2008).

OCB tidak hanya mencakup *in-role* yaitu bekerja sesuai dengan standar *job description* saja namun juga *extra-role* yaitu memberikan kontribusi kepada perusahaan, lebih dari pada yang diharapkan. Perilaku *extra-role* cenderung

melihat karyawan sebagai makhluk sosial yang memiliki kemampuan untuk berempati kepada orang lain dan lingkungannya sehingga menyelelaskan nilai-nilai yang dimiliki dengan nilai-nilai lingkungan sekitarnya (Ristiana, 2013). OCB ini tercermin melalui perilaku suka menolong karyawan, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur di tempat kerja, perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku pro-sosial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan membantu. (Karrieker dan Williams, 2014).

Karyawan yang menunjukkan perilaku OCB akan memberi kontribusi positif terhadap organisasi melalui perilaku di luar uraian tugas, di samping karyawan tetap melaksanakan tanggung jawab sesuai pekerjaannya. Dampak dari OCB mampu meningkatkan efektifitas dan kesuksesan organisasi, seperti biaya operasional rendah, waktu penyelesaian pekerjaan lebih cepat, dan penggunaan sumber daya secara optimal. (Yuniar et.al 2011). OCB merupakan perilaku yang tidak mudah dapat dilihat secara visual dan merupakan perilaku yang muncul dalam hati karyawan, maka perlu bagi organisasi untuk dapat mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya OCB. (Djati dan Rini 2011:262). Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain. Diantara faktor-faktor tersebut yang akan dibahas antara lain adalah dari faktor internal yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasi dan dari faktor eksternal yaitu lingkungan kerja.

Utomo (2002) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap

OCB, artinya OCB seseorang akan lebih baik ketika kepuasan kerja individu berada pada posisi yang tinggi. Luthans (2006) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.

Kepuasan seorang pekerja akan membawa dampak positif bagi perusahaan, apabila seorang karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya tentunya ia akan berupaya dengan maksimal dengan kemampuan yang dimilikinya dalam menyelesaikan tugas, tanggung jawabnya, bahkan melebihi yang diharapkan oleh organisasi (Dhitiporn dan Brooklyn, 2004).. Kepuasan kerja terlihat tidak hanya pada saat melaksanakan pekerjaannya saja, kepuasan juga memiliki keterkaitan dengan aspek lain seperti interaksi dengan atasan, rekan kerja, menaati aturan dan terlihat nyaman dengan lingkungan kerja. Jika karyawan bersikap positif terhadap pekerjaan yang dikerjakan, maka ia akan memperoleh perasaan puas terhadap apa yang dikerjakannya. Saat karyawan tidak mendapatkan kepuasan kerja mereka saat itulah muncul masalah loyalitas dan komitmen organisasi dari karyawan. Permasalahan ini menuntut organisasi harus dapat mempertahankan karyawan yang dimiliki untuk dapat tetap bekerja sesuai dengan tuntutan yang ada.

Komitmen organisasi didefinisikan sebagai keterlibatan pekerjaan yang tinggi dan memihak pada pekerjaan tertentu seseorang individu. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi. Dengan kata lain, ini merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan

keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. (Robbins dan Judge 2007). Selanjutnya Yanti dan Supartha (2017) menyatakan komitmen organisasi terkait dengan rasa ingin terlibat dalam tugas-tugas organisasi dan perasaan identifikasi terhadap tujuan organisasi, sehingga karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan melaksanakan tugas-tugas yang dianggap sebagai kewajibannya, dan terlibat sungguh-sungguh.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwityanto dan Amalia (2012) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen yang rendah dapat membawa dampak negatif pada perusahaan seperti menurunnya produktivitas, kualitas kerja, tidak mengindahkan peraturan, dan absensi karyawan. Adanya komitmen organisasi yang tinggi akan memberikan pengaruh positif, yaitu menimbulkan semangat kerja, prestasi kerja yang baik dan keinginan untuk tetap bekerja diperusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi tidak hanya melakukan tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya tetapi juga bersedia untuk menampilkan usaha-usaha yang besar, usaha ini termasuk sebagai OCB (Teresia dan Suyasa, 2008).

Faktor lain yang juga mampu mempengaruhi OCB adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja menciptakan kenyamanan tinggi bagi karyawan. Kenyamanan yang tercipta dari lingkungan kerja ini berpengaruh terhadap keseriusan karyawan dalam bekerja sehingga mendorong karyawan untuk bisa bekerja lebih baik (Budiyanto dan Oetomo, 2011). Lingkungan kerja dalam perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Dengan adanya lingkungan kerja yang memadai tentunya akan membuat karyawan betah bekerja, sehingga akan timbul

semangat kerja dan kegairahan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, nyaman dan aman, lebih jauh lagi lingkungan kerja yang kurang baik dapat menyebabkan tidak efisiennya suatu rancangan sistem kerja, hal ini dikarenakan anggota organisasi yang mempengaruhi efektivitas organisasi secara langsung atau tidak langsung, yang meliputi kinerja, produktivitas, absensi dan perputaran karyawan, serta keanggotaan organisasi. Menurut Nitisemito (2002) mengemukakan Lingkungan kerja adalah segala yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan.

Hotel merupakan usaha bidang jasa yang mengandalkan Sumber Daya Manusia (SDM). Manajemen SDM sangat andil dalam mengelola bisnis hotel. Manajer mengatur meliputi perencanaan, rekrutmen, pengembangan, pelatihan, kompensasi, penilaian, serta pemeliharaan karyawan. Untuk tetap unggul dalam bersaing, setiap industri perhotelan dituntut untuk memiliki kemampuan dalam membuat rencana pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas. Seperti organisasi lain, hotel memiliki SDM profesional dalam menjalankan setiap unit kerjanya. Masing-masing SDM di hotel memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda. Peran dari SDM memberikan kontribusi terhadap organisasi yang berdampak pada keberlangsungan organisasi. Kontribusi tersebut dapat berupa partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan, kinerja karyawan serta perilaku karyawan. Industri perhotelan mencari keuntungan melalui suatu pelayanan kepada para tamunya seperti pelayanan kantor, tata graha, restoran, serta rekreasi, yang merupakan

bentuk akomodasi dalam bidang pariwisata yang berperan cukup penting dalam suatu daerah (Permana, 2013).

Hotel Ibis Padang merupakan salah satu hotel bintang tiga yang tekemuka di Sumatera Barat, berlokasi di Jalan Taman Siswa No. 1 A Padang. Sebagai salah satu hotel bintang tiga di Kota Padang, Hotel Ibis Padang memiliki pencampuran desain kontemporer dan *modern*, dengan total karyawan 75 orang dan 153 kamar *modern* yang luas,serta akses yang mudah, Hotel Ibis Padang juga dikelilingi oleh kantor pemerintahan dan kantor perusahaan lainnya.

Berikut adalah data jumlah karyawan dan data kehadiran dari Hotel Ibis Padang dari bulan September hingga November 2018:



Tabel 1.1

Tingkat Kehadiran Karyawan Hotel Ibis Padang

September-November 2018

No	Nama Departemen	Jumlah Karyawan	Kehadiran
----	-----------------	-----------------	-----------

1.	<i>Account & General</i>	2 orang	74%
2.	<i>Engineering/Production</i>	7 Orang	74.68%
3.	<i>Finance/Admin. & Logistic</i>	11 Orang	78%
4.	<i>Food & Beverage</i>	10 Orang	79.60%
5.	<i>Food & Beverage Kitchen</i>	13 Orang	73.55%
6.	<i>Front Office</i>	10 Orang	79.05%
7.	<i>Housekeeping</i>	15 Orang	78.22%
8.	<i>Human Resources/Admin. & Logistic</i>	1 Orang	77.42%
9.	<i>Marketing & Sales/Guest Service</i>	6 Orang	83.42%
10.	Jumlah Karyawan	75 Orang	

Sumber : *Human Resources Hotel Ibis Padang, 2018*

Pada tabel diatas dapat kita lihat bahwa tidak ada satupun departemen yang mempunyai persentasi tingkat kehadiran yang 100%, departemen yang mempunyai persentasi kehadiran paling tinggi yaitu departemen *Marketing & Sales/Guest Service* yaitu sebanyak 83.42% tingkat kehadiran, dan yang paling rendah tingkat kehadirannya yaitu departemen *Food & Beverage Kitchen* dengan persentasi tingkat kehadiran yaitu 73.55%. Dengan adanya data di atas, kita dapat mengambil kesimpulan bahwa tingkat kehadiran karyawan masih jauh dari maksimal. Tingkat absen yang bermasalah berakibat rendahnya efektifitas dan turunnya kesuksesan organisasi, sehingga manajer perlu memaksimalkan

sumberdaya manusia yang ada. Dalam memaksimalkan sumberdaya manusia tersebut perlu adanya tingkat perilaku *extra-role* atau OCB yang tinggi dari karyawan. OCB yang dimiliki oleh karyawan dapat meningkatkan efektifitas pekerjaan dan menunjang kesuksesan organisasi tersebut.

Data jumlah karyawan keluar-masuk Hotel Ibis Padang menunjukkan angka yang fluktuatif dari tahun 2015-2017, terutama terjadinya peningkatan jumlah perawat keluar yang cukup tinggi pada tahun 2017. Berikut adalah tabel 1.2 yang menunjukkan jumlah karyawan keluar dan masuk Hotel Ibis Padang selama periode 2015-2017.

Tabel 1.2
Jumlah Karyawan Keluar dan Masuk Hotel Ibis Padang
Tahun 2015-2017

Tahun	Masuk	Keluar
2015	12	6
2016	10	4
2017	13	11

. Sumber : *Human Resources Hotel Ibis Padang, 2018*

Data pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa pada tahun 2015-2016 terjadi penurunan jumlah karyawan hotel Ibis Padang yang keluar, tetapi pada tahun 2017 terjadi peningkatan jumlah karyawan yang keluar. Peningkatan jumlah karyawan yang keluar pada tahun 2017 menunjukkan bahwa terdapat dugaan karyawan Hotel Ibis Padang mengalami penurunan kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang ditunjukkan dengan naiknya jumlah karyawan keluar pada tahun 2017 dibandingkan tahun sebelumnya.

Dari penjelasan yang telah diuraikan diatas, maka Penulis melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap *Organization Citizenship Behavior (OCB)* Karyawan Hotel Ibis Padang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh Kepuasan kerja terhadap *Organization Citizenship Behavior (OCB)* karyawan Hotel Ibis Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organization Citizenship Behavior (OCB)* karyawan Hotel Ibis Padang?
3. Bagaimanakah pengaruh Lingkungan kerja terhadap *Organization Citizenship Behavior (OCB)* karyawan Hotel Ibis Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan dibahas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan kerja terhadap *Organization Citizenship Behavior (OCB)* karyawan Hotel Ibis Padang
2. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organization Citizenship Behavior (OCB)* karyawan Hotel Ibis Padang?
3. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan kerja terhadap *Organization Citizenship Behavior (OCB)* karyawan Hotel Ibis Padang?

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu manajemen sumber daya manusia pada bagian perilaku organisasi khususnya di bidang, kepuasan kerja, komitmen organisasi, lingkungan kerja dan *organization citizenship behavior*.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak perusahaan Hotel Ibis Padang mengenai pengaruh Kepuasan kerja, Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap *Organization Citizenship Behavior (OCB)* karyawan Hotel Ibis Padang.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada karyawan yang ada di Hotel Ibis Padang dan nantinya difokuskan pada empat variabel yaitu Kepuasan kerja, Komitmen organisasi, Lingkungan kerja sebagai variabel x dan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel Y..

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan penelitian ini adalah:

BAB I – **Pendahuluan**

Terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II – **Tinjauan Literatur**

Terdiri atas kerangka penelitian yang relevan dengan penelitian yaitu

konsep Kinerja , konsep *Organization Citizenship Behavior(OCB)*, konsep Komitmen Organisasi, kerangka konsep dan tinjauan penelitian terdahulu disertai hipotesis.

BAB III Metode Penelitian

Terdiri atas rancangan penelitian, tempat penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional serta instrumen penelitian dan analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Terdiri dari uraian mengenai gambaran umum perusahaan, hasil yang diteliti dan dianalisis.

BAB V Penutup

Terdiri dari kesimpulan, keterbatasan penelitian, implikasi penelitian dan saran-saran yang dianggap perlu.

