

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada tiga tahun belakangan ini, tingkat persaingan usaha antar perusahaan sangatlah ketat terutama pada bidang perhotelan di Surabaya. Hotel baru dengan klasifikasi beragam mulai dari *budget* hotel, bintang 3, 4 hingga 5 terus bermunculan. Hal ini tidak menyurutkan minat para pelaku usaha untuk melakukan investasi pada industri Hotel di Surabaya (Alexander, 2017). Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk memenangkan persaingan dalam industri perhotelan adalah dengan cara meningkatkan efektivitas kerja, yang dapat dilakukan dengan cara penggunaan sumber daya yang dimiliki perusahaan baik manusia maupun bukan manusia secara maksimal. Dimana menurut Lovelock dan Wright, (2002: 103) kualitas layanan pada suatu perusahaan harus didukung oleh tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas.

Perkembangan bisnis suatu perusahaan sangat bergantung pada tersedianya sumber daya manusia yang menjalankan perusahaan dengan baik sehingga bisnis perusahaan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Menurut Felicia, (2017) Bagi perusahaan, sumber daya manusia merupakan aset terpenting, karena setiap proses produksi barang maupun jasa selalu membutuhkan manusia sebagai sumber daya yang memiliki keberagaman yang tinggi. Sumber daya manusia juga menjadi aset yang paling sulit untuk ditangani oleh perusahaan, hal ini disebabkan keberagaman sifat-sifat yang dimiliki oleh setiap manusia sehingga menimbulkan perilaku yang berbeda antara satu karyawan dengan karyawan yang lain. Menurut Felicia, (2017) salah satu perilaku karyawan yang penting bagi perusahaan adalah tingkat komitmen karyawan pada perusahaan atau sering disebut sebagai komitmen organisasi.

Menurut Felicia, (2017) pada industri perhotelan kualitas pelayanan adalah hal yang paling penting, sehingga penting bagi hotel untuk memperhatikan sumber daya manusianya, sebab baik buruknya kualitas layanan sangat didasari

oleh sumber daya manusia sebagai pemberi layanan kepada konsumennya. Sehingga dibutuhkan partisipasi semua karyawan perusahaan agar bersedia melakukan yang terbaik untuk perusahaan tempat karyawan bekerja sehingga kinerja yang dihasilkan oleh para karyawan efektif dan efisien. Menurut Felicia, (2017) karyawan yang dinilai bekerja dengan baik tidak hanya dituntut untuk bekerja sesuai dengan deskripsi pekerjaan yang dimiliki karyawan (*in-role*) tetapi juga bersedia melakukan pekerjaan yang berada di luar deskripsi pekerjaan karyawan (*extra-role*). Perilaku *extra-role* ini sering juga disebut sebagai Organizational Citizenship Behavior (OCB). Menurut Spitzmuller, *et al.*, (2008; dalam Felicia, 2017), OCB merupakan suatu perilaku anggota organisasi (karyawan) secara individu yang tidak diatur oleh organisasi, dan tidak memiliki sistem imbalan secara formal, namun perilaku ini dapat membuat organisasi berjalan lebih efektifitas dan efisiensi. Perilaku ini dapat meliputi beberapa hal, seperti tidak mengatakan hal negatif mengenai organisasi, secara sukarela menggantikan rekan kerja yang tidak masuk, bersedia membantu kesusahan karyawan lain, dan lain sebagainya.

Organ dan Ryan (1995) menyatakan bahwa salah satu faktor dalam organisasi yang menimbulkan OCB adalah adanya komitmen organisasional. Komitmen organisasional dapat mendorong terciptanya OCB yang penting dalam mencapai kinerja dan produktivitas yang tinggi diperusahaan. Seorang karyawan berkomitmen tinggi pada organisasi akan selalu berusaha untuk mengembangkan potensi dirinya agar organisasi berguna bagi kemajuan perusahaan. Pada sisi lain karyawan yang tidak berkomitmen yang tinggi pada organisasi akan bersikap tidak peduli pada kemajuan organisasi, kehilangan motivasi dalam bekerja hingga melanggar peraturan perusahaan. Sikap-sikap seperti ini pada akhirnya akan berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri, dengan demikian dapat dikatakan bahwa komitmen organisasi menjadi hal yang sangat penting bagi perkembangan organisasi.

Robbins dan Judge (2007: 387) menyatakan bahwa komitmen organisasional merupakan suatu keadaan dimana seorang individu memihak

organisasi serta tujuan-tujuan organisasi dan memiliki keinginan untuk menjaga keberadaannya sebagai anggota dalam suatu organisasi.

Allen dan Meyer (1990) menyatakan bahwa terdapat 3 (tiga) dimensi komitmen organisasi, yaitu komitmen Affective, komitmen Continuance, dan komitmen Normative. Pertama, Komitmen Affective, komitmen affective menurut Allen dan Meyer, (1990) merupakan hubungan dengan dasar perasaan emosional antara seorang karyawan yang berkomitmen tinggi dengan organisasi, dimana karyawan tersebut merasa senang karena dapat terlibat menjadi anggota dari organisasi tersebut. Hubungan secara emosional karyawan dengan perusahaan sangat penting dan menjadi salah satu faktor yang menentukan tingkat dedikasi serta loyalitas karyawan. Selain itu komitmen Affective menurut Allen dan Meyer, (1991) juga seringkali dianggap sebagai tingkat perasaan memiliki karyawan terhadap organisasi, perilaku yang membuat karyawan memilih untuk terlibat dalam aktivitas organisasi, kemauan karyawan untuk mencapai tujuan organisasi, dan keinginan karyawan untuk tetap menjadi anggota organisasi. Komitmen *Continuance* merupakan komitmen yang berdasarkan pada kesadaran adanya resiko dan biaya yang harus ditanggung jika keluar dari anggota organisasi. Komitmen *Normative* merupakan komitmen yang berdasarkan pada kewajiban yang dimiliki oleh setiap karyawan untuk tetap bertahan menjadi anggota organisasi karena adanya hutang budi yang didasarkan pada pertimbangan etika dari karyawan.

Menurut Adekola (2012) komitmen organisasional merupakan kemampuan organisasi ataupun sikap yang dimiliki karyawan dalam menjaga karyawan agar bersedia tetap menjadi anggota organisasi. Wibowo (2012:300) juga menyatakan bahwa komitmen tidak dapat dibangun secara langsung, komitmen selalu diawali dengan menciptakan hubungan antar individu yang dapat menimbulkan rasa kepedulian. Organisasi dapat meningkatkan dan menumbuhkan komitmen pada para karyawan salah satunya adalah dengan cara memberikan perlakuan yang adil kepada seluruh karyawan.

Komitmen organisasi akan mendorong karyawan bekerja dengan lebih baik sehingga menghasilkan kinerja karyawan yang baik. Rivai (2004: 309)

berpendapat bahwa kinerja merupakan perilaku yang ditunjukkan oleh setiap karyawan perusahaan sebagai hasil kerja karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Menurut Felicia (2017) karyawan yang melakukan pekerjaan sesuai dengan deskripsi pekerjaan (*in-role*) dan juga bersedia melakukan pekerjaan diluar deskripsi pekerjaan (*extra-role*) dapat dianggap sebagai karyawan yang memiliki kinerja baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Robbins dan Judge (2007:235) yang menyatakan bahwa suatu perusahaan yang memiliki karyawan dengan OCB tinggi, cenderung akan memiliki kinerja lebih baik. Menurut Sumiyarsi, *et al.*, (2012) rendahnya OCB dapat menurunkan produktivitas dan efektivitas organisasi.

Penelitian Hasani, *et al.*, (2013) menunjukkan bagaimana ketiga dimensi komitmen organisasional dapat meningkatkan OCB karyawan perusahaan. Penelitian Oyeniyi, *et al.*, (2017) menunjukkan bahwa ketiga dimensi komitmen organisasi juga dapat meningkatkan kinerja karyawan pada industri perhotelan di Nigeria. Penelitian Kaihatu, *et al.*, (2016) menambahkan bahwa OCB dapat meningkatkan kinerja karyawan pada industri perhotelan di Surabaya.

Harris – Pop! Hotel adalah salah satu perusahaan jasa yang menyediakan berbagai fasilitas mulai dari sewa room (kamar), penyediaan meeting room, Harris Cafe, dan lain-lain. Sebagai budget hotel, POP! Hotel merupakan hotel yang menawarkan kenyamanan, kebersihan, dan keamanan dengan harga yang rendah. POP! Hotel merupakan sebuah merek dari Tauzia Hotel Management yang merupakan jaringan hotel yang didirikan pada tahun 2001 telah berkembang hingga memiliki 81 hotel dalam berbagai kelas di Indonesia. Sebagai budget hotel maka jaringan POP hotel harus melakukan operasional dengan efektif dan efisien. Salah satu cara agar operasional hotel dapat efektif dan efisien adalah dengan menekan jumlah karyawan seoptimal mungkin, dimana dengan jumlah karyawan yang sedikit terkadang membuat karyawan harus saling merangkap pekerjaan sehingga membutuhkan kesediaan untuk memberikan peran extra (OCB) saat bekerja.

Berdasarkan uraian-uraian diatas maka peneliti akan memiliki keinginan untuk melakukan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Komitmen Organisasional

terhadap Organizational Citizenship Behavior dan Kinerja Karyawan POP Hotel di Surabaya”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan POP Hotel di Surabaya?
2. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan POP Hotel di Surabaya?
3. Apakah *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan POP Hotel di Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan POP Hotel di Surabaya.
2. Mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan POP Hotel di Surabaya.
3. Mengetahui pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan POP Hotel di Surabaya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Menerapkan pengetahuan tentang manajemen sumberdaya manusia khususnya dalam industri perhotelan. Melalui penelitian ini juga diharapkan agar dapat menambah pengetahuan baik bagi kalangan akademisi maupun masyarakat umum mengenai *organizational citizenship behavior*, komitmen organisasi dan kinerja karyawan.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis dapat menjadi masukan yang berguna bagi perusahaan Hotel di Surabaya dengan mempertimbangkan hubungan antara *organizational citizenship behavior*, komitmen organisasi dan kinerja karyawan.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan dalam penelitian yang akan dilakukan:

- Bab 1: Pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian.
- Bab 2: Kerangka teori dan hipotesis yang meliputi penelitian terdahulu, landasan teori, hubungan antar variabel, model penelitian dan pengembangan hipotesis.
- Bab 3: Metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik analisis data dan pengujian hipotesis.
- Bab 4: Analisis data dan pembahasan yang meliputi analisis data yang telah dikumpulkan dan pembahasan hasil penelitian.
- Bab 5: Penutup yang terdiri atas kesimpulan, saran untuk penelitian mendatang, serta keterbatasan penelitian