BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia mempunyai sumber daya alam potensial guna diperluas hingga mensupport sektor pariwisata yang tersebar di seluruh wilayahnya. Dari sekian banyak wilayah yang dimiliki Indonesia, terdapat tiga daerah yang ditujuk menjadi tolak ukur pariwisata, yaitu Bali, Jakarta dan Batam. Ketiga daerah tersebut memiliki konsep *Great* Bali, *Great* Jakarta serta *Great* Batam yang memiliki arti sebagai tempat yang menjadi gerbang pintu masuk wisatawan mancanegara (wisman) terbesar dan mengarahkan wiatawan untuk menuju daerah sekitarnya sebagai upaya pengembangan pariwisata. Ketiga daerah tersebut memiliki peran sebagai pintu gerbang pariwisata utama untuk para wisman yang berkunjung ke Indonesia.

Kota Batam khusunya, selain ialah jalur pariwisata penting ketiga di Indonesia selepas Bali serta Jakarta (https://www.kemenparekraf.go.id/) juga di kenal pula sebagai kota pariwisata hal ini disesuaikan dengan letak kota Batam yang tergolong strategis dimana terletak diantara jalur pelayaran Internasional sehingga menjadikan Batam sebagai salah satu akses pintu masuk terbesar di Kepri serta destinasi wisata bagi turis macanegara ataupun dosmetik gunaberwisata. Dari tahun ke tahun kunjungan turis ke kota Batam naik. Tingkat kedatangan wisatawan pada periode januari-desember 2017 mencapai 1.564.717 pengunjung, kemudian mengalami peningkatan menjadi 1.887284 pengunjung pada tahun 2018, pengunjung pada tahun 2019 sebanyak 1.947.943 orang (BPS Batam, 2020).

Santy. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behaviour Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Hotel Bintang 4 di Kota Batam.
UIB Repository©2020

Tabel 1.1 *Kedatangan turis ke kota Batam tahun 2017-2019*

Bulan	2017	2018	2019
Januari	129,728	115,551	134,415
Febuari	95,061	155,670	159,248
Maret	127,308	175,194	172,461
April	134,218	144,104	154,810
Mei	112,333	142,157	145,447
Juni	125,835	167,398	175,001
Juli	118,460	144,235	147,690
Agustus	120,042	159,218	183,401
September	118,558	153,944	159,331
Oktober	112,766	141,337	158,619
November	120,108	155,283	167,288
Desember	192,796	233,153	190,232
Total	1,507,213	1,887,244	1,947,943

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Batam (2020)

Seiring meningkatnya jumlah kunjungan wisman, maka ketersediaan fasilitas kepariwisataan seperti hotel sangat dibutuhkan. Hotel merupakan sarana akomodasi yang sangat penting dalam industri pariwisata dan dapat disimpulkan bahwa kontinuitas sektor perhotelan dapat menolong menaikkan turis yang berkunjung, selain itu keberadaan hotel juga mampu berperan dalam meningkatkan pendapatan daerah melalui sejumlah pajak wisata dan hiburan yang di bayarkan oleh pihak perhotelan serta sumber lapangan pekerjaan. Mampu disebut dari tahun ke tahun total ketersedian hotel di Batam yang tersebar di sejumlah kecamatan semakin meningkat. Jumlah hotel berdasarkan pembagian kecamatan dikota Batam tahun 2017-2019 dapat di lihat pada tabel 1.2:

Santy. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behaviour Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Hotel Bintang 4 di Kota Batam.
UIB Repository©2020

Tabel 1.2*Jumlah hotel berdasarkan kecamatan di Batam*

Kecamatan	Jumlah Hotel		
	2017	**2018**	**2019**
Lubuk Baja	130	123	130
Batu Ampar	33	37	25
Batam Kota	21	25	30
Sekupang	9	7	9
Batu Aji	9	10	14
Nongsa	4	4	6
Bengkong	4	8	6
Belakang Padang	2	2	3
Segulung	1	3	5
Galang	-	-	3
Total	**213**	**219**	**231**

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Batam (2020)

Data terbaru pada tahun 2020 menunjukkan tingkat penghunian kamar (TPK) hotel berbintang dikota Batam pada Januari-Februari 2020 mengalami penurunan bulan Januari 2020 mencapai rata-rata 46,69 persen atau turun 10,18 poin dibanding TPK Desember 2019 sebesar 56,67 persen sedangkan bulan Februari 2020 mencapai rata-rata 35,58 persen dimana mengalami penurunan 11,31 dibandingkan bulan Januari 2020. Hal ini seiring dengan menurunnya jumlah kunjungan wisatawan pada awal tahun 2020 dimana tercatat pada bulan Januari dan Februari terjadi penurunan berturut-turut. Jumlah kunjungan wisatawan pada Januari 2020 sebesar 156.752 dimana mengalami penurunan sebesar 17,60 persen jika dibandingkan pada bulan sebelumnya dimana pada Desember 2019 jumlah kunjungan wisatawan sebanyak 190.232 dan pada bulan Februari sebanyak 95.256 pengunjung mengalami penurunan sebanyak 40,18 persen jika dibandingkan bulan Januari 2020 (BPS Batam, 2020). Walaupun terjadi penurunan pada tingkat

Santy. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behaviour Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Hotel Bintang 4 di Kota Batam.
UIB Repository©2020

penghunian dan jumlah wisatawan pada tahun 2020 tidak menutup kemumgkinan persaingan bisnis pada perhotelan semakin ketat khususnya dikarenakan bisnis dalam bidang jasa/akomodasi seperti hotel yang harus tetap berdiri dan bertahan untuk mendapatkan pangsa pasar dengan menyerahkan servis yang terdepan pada *customer* hingga hotel itu tetap unggul dan dipercayakan oleh konsumen. Menurut Minh *et al.,* (2015) apabila pelayanan pada bidang jasa seperti hotel tidak optimal makaakan sulit dalam mempertahankan kesetiaan pengunjung. Kualitas pelayanan hotel dapat tercapai tentun perlu adanya kedudukan utama dari sumber daya manusia (SDM). Oleh karenanya, dibutuhkan SDM yang memiliki prilaku *OCB.*

OCB merupakan aspek dimana karyawan secara sukarela berkontribusi lebih terhadap perusahaan dan karyawan lebih produktif serta jarang untuk memberikan keluhan atas kerjaan yang mereka jalani.Menurut Yang dan Wei (2018) *Organizational Citizenship Behaviour* didefinisikan sebagai konstribusi individu yang ekstra atau yang mampu melampaui desakan kedudukan dalam suatu tempat kerja. *Organizational Citizenship Behaviour* (*OCB*) merupakan sebuah prilaku individu yang diluar dari peran seorang karyawan yang tidak berpengaruh pada reward atau gaji karyawan namun dapat meningkatkan efektifitas suatu organisasi serta efisiensi sumber daya manusia (Podsakoff *et al*., 2009). Prilaku *OCB* pada karyawan menjadi harapan bagi setiap organisasi karena dengan adanya *OCB* dapat meningkatkan peran sumber daya manusia serta mengurangi biaya manajerial (Chen, 2014).

Karyawan yang memiliki prilaku *OCB* mampu memberikan kontribusi dalam pencapaian kesuksesan suatu organisasi seperti dalam hal meningkatkan

Santy. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behaviour Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Hotel Bintang 4 di Kota Batam.
UIB Repository©2020

produktivitas dan efisiensi karyawan, mengurangi biaya operasional, meningkatkan kepuasaan pelanggan, menaikkan kestabilan kinerja perseroan, memperkokoh daya perseroan dalam mendapatkan serta mempertahankan pegawai terbaik, memungkinkan perseroan dapat beradaptasi secara efektif dengan transformasi yang akan dihadapi dan lain-lain (Podsakoff *et al*., 2009).

Sebelum karyawan bersedia untuk melakukan suatu prilaku yaitu prilaku *OCB* tentunya ada faktor yang mendorong seseorang dalam melakukan prilaku tersebut. *OCB* yang dilakukan setiap individu dalam suatu perusahaan/organiasasi dapat membuka jalan kesuksesan bagi suatu organisasi, sehingga dalam memperoleh kesuksesan yang diharapkan harus dilakukan dengan bertahap yaitu dengan menganalisis faktor yang mampu mengakibatkan keterlibatan karyawan (*employee engagement)*. Dalam penelitan sebelumnya *employee engagement* (keterlibatan karyawan) menjadi satu diantara faktor yang diprediksi dapat berdampak ke *OCB* (Zanuchi, 2017; Rurkkhum dan Bartlett, 2012; dan Ologbo dan Sofian, 2012).

Employee engagement diartikan menjadi suatu kesadarandan kemauan pegawai dalam mempunyai kontribusi ketika mengembangkan perseroan dengan melakukan suatu prilaku yang lebih. Ariani (2013) menyatakan karyawan dengan tingkat *engagement* yang tinggi lebih berkontribusi bagi suatu organisasi sehingga *OCB* yang di hasilkan juga semakin tinggi. Menurut studi yang dilaksanakan Whittington dan Galpin (2010) dinyatakan *employee engagement* mampu menghasilkan prilaku *extra-role* atau *OCB* dalam suatu organisasi dan terbentuknya *employee engagement* diakibatkan pula adanya macam faktor lain. Berlandaskan

Santy. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behaviour Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Hotel Bintang 4 di Kota Batam.
UIB Repository©2020

macam kajian teori studi sebelumnya ada beberapa capaian studi yang memaparkan faktor yang berdampak ke *employee engagement* mencakup *Work Motivation*, *Leadership Style*, *Work Life Balance* dan *Communication* (Endayani *et al*., 2018; Thavakumar dan Evangeline, 2016; Kasinathan, 2016; Prandari dan Riani, 2018; Kertiriasih *et al.,* 2018).

Maka sesuai penjelasan diatas maka penulis ingin melakukan penelitian tentang motivasi kerja, gaya kepemimpinan, keseimbangan kehidupan kerja, komunikasi yang mendorong kontribusi karyawan disuatu perseroan hingga pegawai mampu mempunyai perbuatan *OCB* pada perseroan serta karyawan sehingga karyawan mampuberkontribusi positif yang jauh amat baik. Titel dari studi ini ialah "**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour* dengan *Employee Engagement* sebagai Mediasi pada Karyawan Hotel Bintang 4 dikota Batam".**

1.2 Permasalahan Penelitian

Adanya rumusan studi berlandaskan latar belakang yang dijabarkan yakni:

1. Apakah adanya pengaruh signifikan *work motivation* terhadap *employee engagement*?
2. Apakah adanya pengaruh signifikan *leadership style* terhadap *employee engagement*?
3. Apakah adanya pengaruh signifikan *work Life Balance* terhadap *Employee Engagement*?

Santy. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behaviour Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Hotel Bintang 4 di Kota Batam.
UIB Repository©2020

4. Apakah adanya pengaruh signifikan *communication* terhadap *employee engagement*?
5. Apakah adanya pengaruh signifikan *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behaviour?*
6. Apakah ada pengaruh signifikan *work motivation* terhadap *organizational citizenship behaviour* dengan *employee engagement* sebagai variabel mediasi?
7. Apakah ada pengaruh signifikan *leadership style* terhadap *organizational citizenship behaviour* dengan *employee engagement* selaku variabel mediasi?
8. Apakah adanya pengaruh signifikan *work Life Balance* terhadap *organizational citizenship behaviour* dengan *employee engagement* sebagai variabel mediasi?
9. Apakah adanya pengaruh signifikan *communication* terhadap *organizational citizenship behaviour* dengan *employee engagement* sebagai variabel mediasi?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai identifikasi studi diatas, maksud dari studi yaitu:

1. Mengetahui apa tedapat pengaruh signifikan *work motivation* terhadap *employee engagement*
2. Mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan *leadership style* terhadap *employee engagement*

Santy. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behaviour Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Hotel Bintang 4 di Kota Batam.
UIB Repository©2020

3. Mengetahui apa terdapat pengaruh signifikan *work life balance* terhadap *employee engagement*
4. Mengetahui apa terdapat pengaruh signifikan *communication* terhadap *Employee engagement*
5. Mengetahui apa terdapat pengaruh signifikan *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behaviour*
6. Mengetahui apa ada pengaruh signifikan *work motivation* terhadap *organizational citizenship behaviour* bersama *employee engagement* sebagai variabel mediasi
7. Mengetahui ada pengaruh signifikan *leadership style* terhadap *organizational citizenship behaviour* dengan *employee engagement* sebagai variabel mediasi
8. Mengetahui apa ada pengaruh signifikan *work life balance* terhadap *organizational citizenship behaviour* bersama *employee engagement* sebagai variabel mediasi
9. Mengetahui apa terdapat pengaruh signifikan *communication* terhadap *organizational citizenship behaviour* bersama *employee engagement* sebagai variabel mediasi.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perseroan

   Melalui penerapan variabel *OCB* dengan adanya support variabel lain, dicitakan mampu menolong perseroan utamanya bidang perhotelan, untuk tetap mempertahankan efektifitas hotel serta kualitas jasa dan

Santy. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behaviour Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Hotel Bintang 4 di Kota Batam.
UIB Repository©2020

pelayanan bagi konsumen yang menggunakan sarana hotel. Studi ini mampu pula membantu dalam menaikkan kualitas HR Departemen perseroan serta citra perseroan dan jadi informasi serta masukan tambahan untuk perseroan tentang faktor–faktor yang mampu berdampak dan meningkatkan efektifitas kinerja karyawan serta produktivitas yang tinggi, khususnya dalam memiliki jiwa *organizational citizenship behavior*.

2. Bagi Peneliti

a. Peneliti dapat mendapat amat berlimpah ilmu dan menolong menerapkan ilmu pengetahuan yang berkaitan prilaku *organizational citizenship behaviour (OCB)*

b. Mampu memberikan partisipasi berguna ketika mempersiapkan bahan acuan untuk studi semacam.

1.4 Sistematika Pembahasan

Sistematika pemaparan digolongkan jadi 5 bab yakni:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas secara singkat latar belakang masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan topik penelitian

BABII KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Dalam bab ini penulis mencoba untuk menyajikan landasan teori dan penjelasan dari pembahasan penelitian terdahulu, hasil penelitian

Santy. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behaviour Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Hotel Bintang 4 di Kota Batam.
UIB Repository©2020

terdahulu serta model yang mendukung penelitian. Selain dapat juga memberikan gambaran model penelitian dan perumusan masalah yang akan di uji lebih jauh oleh peneliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang teknik penelitian yang digunakan, objek penelitian, definisi operasional variable, dan cara pengumpulan data serta program analisis data yang digunakan.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini bagian dari proses pengujian data yang telah dilakukan dari hasil tahap pemilihan dan pengumpulan penelitian akan di bahas lebih rinci dengan didasarkan data data yang telah di peroleh.

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini membahas kesimpulan yang merupakan akhir dari penelitian, keterbatasan yang ada dalam penelitian serta rekomendasi dalam melakukanpenelitian yang selanjutnya agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik untuk kedepannya.

Santy. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behaviour Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Hotel Bintang 4 di Kota Batam.
UIB Repository©2020