

berbintang 4 (empat) memiliki jumlah yang cukup signifikan dan di lokasi yang cukup strategis sehingga biasanya hotel tersebut akan menjadi incaran pendatang seperti investor, wisman dan lainnya dibanding 182 unit hotel lainnya yang dapat dilihat di Gambar 1.2.

OCB merupakan aspek dimana karyawan secara sukarela untuk berkontribusi lebih terhadap perusahaan dan karyawan akan lebih produktif serta jarang untuk memberikan keluhan atas kerjaan yang mereka laksanakan. Dengan demikian perusahaan akan lebih mudah untuk mengatur karyawannya dan karyawan akan bekerja sepenuh hati serta akan menjalin hubungan yang lebih baik dengan sesama rekan kerja, atasan maupun dengan konsumen secara langsung.

Mengapa OCB penting dan berpengaruh terhadap karyawan dibidang jasa dan khususnya dibidang perhotelan? Dari penelitian terdahulu oleh Ma *et al.* (2013) jika semua karyawan dibidang jasa, khususnya dibidang perhotelan memiliki perilaku OCB maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan juga meningkatkan *profit* serta *image* perusahaan. Apabila konsumen tidak nyaman tinggal disebuah hotel A, tentunya lain kali konsumen tidak akan berkunjung lagi ke hotel yang sama. Konsumen juga akan memberikan informasi ini kepada teman maupun keluarganya untuk tidak berkunjung ke hotel A tersebut, mungkin dengan alasan hotel tersebut tidak memiliki standar pelayanan yang baik, atau kurang bersih ataupun konsumen tersebut tidak merasakan adanya keramahan dari karyawan hotel dalam melayani konsumen. Sebaliknya jika setiap karyawan memiliki standar pelayanan yang bagus, melayani setiap konsumen sepenuh hati

seperti selayaknya hotel itu milik karyawan itu pribadi tentunya akan berbeda. Konsumen pasti dapat merasakan kenyamanan itu dan merekomendasikan hotel itu kepada teman ataupun keluarga lainnya yang akan berkunjung ke Kota Batam dan mencari fasilitas akomodasi maupun fasilitas *meeting room*.

Penelitian ini hanya meneliti sebagian variabel lain yang berpengaruh terhadap OCB, yaitu variabel kepuasan kerja, komitmen, dan keadilan organisasi serta kinerja dari karyawan.

Beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini adalah Khan *et al.* (2010) di Pakistan, membuktikan bahwa komitmen yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan dan dari hasil penelitian itu juga membuktikan bahwa pekerja pria lebih produktif dibanding pekerja wanita. Penelitian Hadisi *et al.* (2013) di Iran, membuktikan bahwa keadilan organisasi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian Shokrkon *et al.* (2009) di Iran, membuktikan bahwa karyawan yang merasakan kepuasan kerja dapat memberikan kinerja yang lebih baik.

Dari data-data diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen merupakan faktor yang saling terkait. Jika karyawan merasakan adanya kepuasan kerja maka karyawan akan memiliki integritas dan komitmen tinggi terhadap perusahaan. Karyawan juga akan memberikan kontribusi yang tinggi terhadap perusahaan dan akan lebih produktif. Terutama jika karyawan juga merasakan keadilan didalam lingkungan kerjanya, maka karyawan akan memiliki rasa kepemilikan terhadap perusahaan atau yang dikenal dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Maka pada penelitian ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan kerja, komitmen, dan keadilan organisasi yang menunjang terjadinya kinerja yang baik didalam sebuah perusahaan sehingga karyawan dapat memiliki perilaku OCB terhadap perusahaan dan karyawan dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih maksimum dan kinerja yang lebih baik terhadap perusahaan. **Judul dari penelitian ini adalah “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kinerja sebagai Variabel Mediasi”.**

1.2 Permasalahan Penelitian

Adapun masalah – masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara Komitmen Organisasi dan Kinerja?
- b. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan Kerja dan Kinerja?
- c. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara Keadilan Organisasi dan Kinerja?
- d. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara Kinerja dan *Organizational Citizenship Behavior*?
- e. Apakah terdapat terdapat pengaruh signifikan antara Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kinerja sebagai mediasi?
- f. Apakah terdapat terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kinerja sebagai mediasi?

- g. Apakah terdapat terdapat pengaruh signifikan antara Keadilan Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kinerja sebagai mediasi?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini berdasarkan permasalahan – permasalahan yang dikemukakan penulis di atas adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan antara Komitmen Organisasi dan Kinerja.
- b. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan Kerja dan Kinerja.
- c. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan antara Keadilan Organisasi dan Kinerja.
- d. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara Kinerja dan *Organizational Citizenship Behavior*.
- e. Untuk mengetahui apakah terdapat terdapat pengaruh signifikan antara Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kinerja sebagai mediasi.
- f. Untuk mengetahui apakah terdapat terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kinerja sebagai mediasi.

- g. Untuk mengetahui apakah terdapat terdapat pengaruh signifikan antara Keadilan Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kinerja sebagai mediasi.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi bagi perusahaan dan akademisi tentang pentingnya Kinerja dan *OCB*.

1. Perusahaan

Dengan menerapkan variabel *OCB* serta variabel pendukung lainnya, diharapkan dapat membantu perusahaan khususnya bidang perhotelan, dalam meningkatkan kualitas jasa dan pelayanan dalam memenuhi permintaan serta kepuasan dari konsumen yang menggunakan fasilitas hotel. Penelitian ini juga dapat meningkatkan kualitas *HR Department* perusahaan dan citra perusahaan serta menjadi informasi dan saran tambahan bagi perusahaan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi dan meningkatkan efektifitas kinerja karyawan serta produktivitas yang tinggi, khususnya dalam memiliki jiwa *Organizational Citizenship Behavior*.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi pihak akademisi, meliputi:

- a. Untuk membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, yang berhubungan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan kepuasan kerja, komitmen organisasi, keadilan organisasi, kinerja dan *OCB*.

- b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *OCB* dan kinerja meliputi kepuasan kerja, komitmen organisasi, keadilan organisasi.

1.4 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini bertujuan untuk memberikan uraian secara garis besar mengenai isi dan pembahasan masing-masing bab dalam penelitian.

Pembahasan penelitian ini terdiri dari lima yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, permasalahan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II : KERANGKA TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Bab ini berisi penjelasan definisi, teori-teori dan hasil dari penelitian sebelumnya serta model yang mendasari penelitian (model penelitian terdahulu), model penelitian yang digunakan dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan rancangan penelitian, objek penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, metode analisis data dan uji hipotesis.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian tentang hasil pengujian data, analisis statistik deskriptif, uji *common method biases*, hasil uji evaluasi model (*outer model* dan *inner model*) beserta dengan penjelasan atas hasil dari hipotesis-hipotesis.

BAB V : KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan, keterbatasan yang dihadapi, dan memberikan rekomendasi hasil penelitian yang diperoleh.