

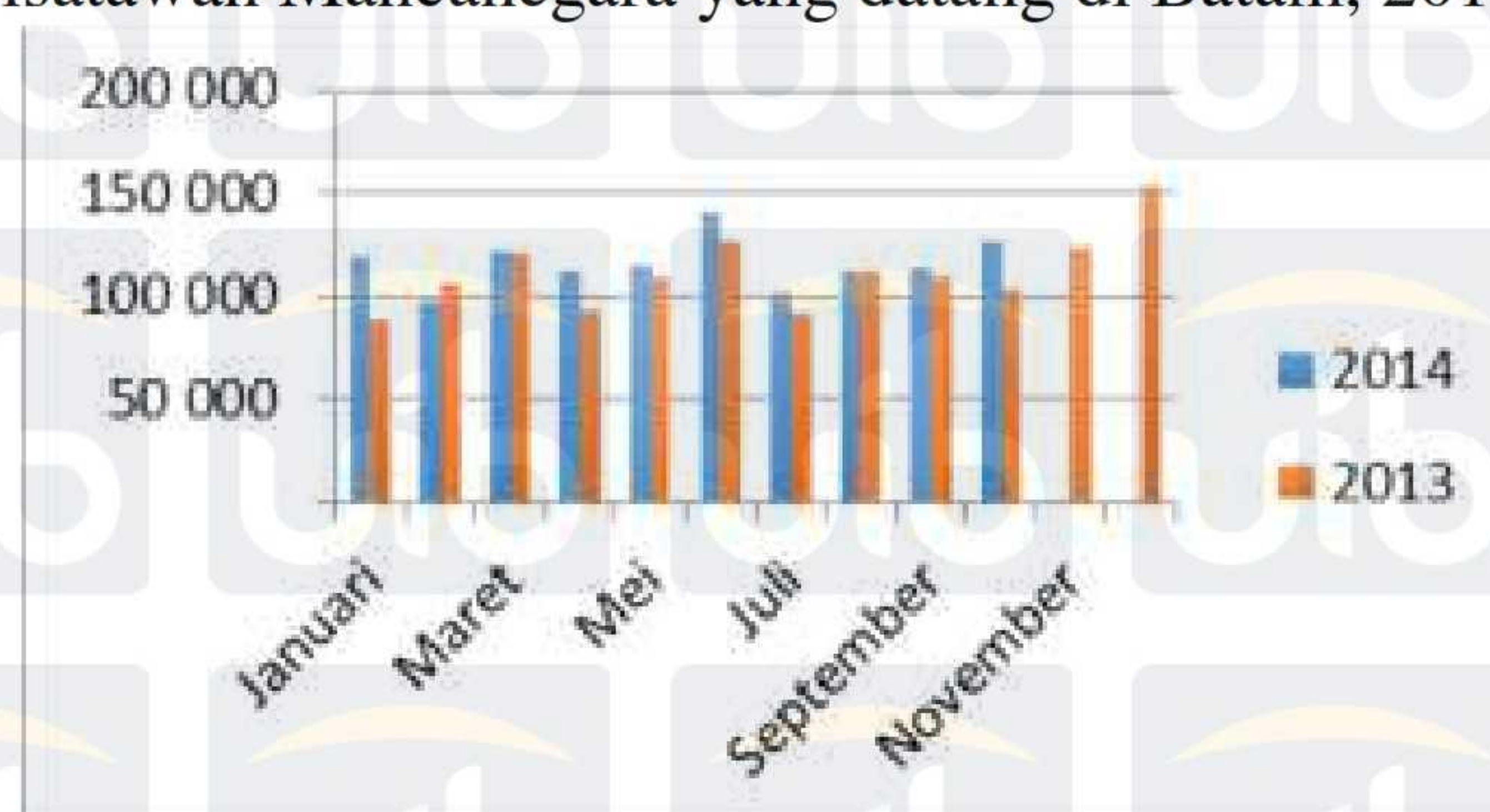
# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Memasuki era globalisasi saat ini, kompetisi antar perusahaan semakin ketat, karena perusahaan tidak hanya dihadapkan pada persaingan dalam negeri, tetapi juga luar negeri. Dalam suatu perusahaan terdapat berbagai sumber daya sebagai penggerak aktivitasnya, baik berupa sumber daya manusia dan sumber daya bukan manusia. Kedua sumber daya tersebut saling menunjang namun sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam pencapaian tujuan perusahaan, karena manusia merupakan sumber daya yang aktif, hidup, dan selalu terlibat dalam kegiatan perusahaan (Salehudin, 2001). Untuk itu, perusahaan memerlukan partisipasi para karyawan untuk melakukan yang terbaik bagi organisasi.

Dalam industri jasa seperti di dalam hotel, peranan OCB juga sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang dapat berdampak positif terhadap kepuasan konsumen.

**Gambar 1.1**  
Jumlah Wisatawan Mancanegara yang datang di Batam, 2014 (jiwa)



Sumber : Badan Pusat Statistik Indonesia (2014)

Untuk mendukung kota Batam sebagai kota wisata dan kota industri, hotel merupakan fasilitas penting untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan dalam berwisata maupun berbisnis. Hotel-hotel di Kota Batam memiliki standar dan kualitas yang tinggi sehingga mampu menjawab semua kebutuhan pebisnis dan wisatawan.

Hotel-hotel tersebut antara lain: Hotel Novotel, Hotel Harris, Hotel Harmoni, Hotel Pacific Palace, Hotel Planet Holiday, Hotel Panorama Regency dan hotel lainnya. Dalam suatu sistem operasi perusahaan, potensi sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang suatu peran yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan perlu mengelola SDM sebaik mungkin. Karena faktor manusia juga merupakan faktor terpenting dalam kesuksesan suatu perusahaan selain keunggulan elektronik dan ketersediaan dana.

Motivasi dan pengalaman kerja yang baik dapat juga menunjang keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sebab melalui dua faktor tersebut akan menciptakan tingkat produktivitas kerja yang tinggi sehingga menunjang keberhasilan perusahaan. Sebaliknya jika tingkat produktivitas kerja menurun akan menghambat perusahaan tersebut dalam mencapai tujuannya.

Dalam suatu organisasi, kinerja karyawan yang tinggi dapat dicapai dengan meningkatkan perilaku *in-role*. Yang dimaksud dengan *in-role* adalah dimana karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan *job-description*, tetapi juga perilaku *extra-role* yaitu kontribusi peran extra untuk menyelesaikan pekerjaan dari

perusahaan dan juga dapat disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Menurut Robbins dan Judge (2008), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik. Menurut Jayanti (2010) ada keterkaitan yang erat antara OCB dengan kepuasan pelanggan yaitu semakin tinggi tingkat OCB di kalangan karyawan sebuah perusahaan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan pada perusahaan tersebut.

Kinerja karyawan yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen dari perusahaan tersebut. Menurut Kawuryan (2009) beberapa dekade ini telah ditemukan banyak bukti empiris bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pelanggan dan kinerja karyawan. Dengan kinerja yang baik, karyawan dapat totalitas memberikan pelayanan terhadap pelanggan dan dapat mencapai kepuasan konsumen yang baik

pula. Dalam industri jasa seperti di dalam hotel, peranan OCB juga sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang dapat berdampak positif terhadap kepuasan konsumen. Beberapa fenomena mengenai perilaku OCB juga ditemukan pada *Guest Relation Officer* (GRO) di perhotelan, sebagai contoh ada GRO yang telah menyelesaikan jam kerjanya tetapi masih ingin *overtime* dikarenakan ada

seorang tamu yang akan *check-in* pada sore hari. GRO tersebut bersedia dan memiliki inisiatif sendiri tanpa disuruh oleh atasannya untuk bekerja melebihi jam kerjanya. GRO tersebut bersedia bekerja lebih lama hanya untuk memastikan tamu yang dikenalnya disambut dan didampingi dengan baik.

Berdasarkan data tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior***”.

## **1.2 Permasalahan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah *work motivation* berpengaruh signifikan terhadap OCB?
2. Apakah *job satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap OCB?
3. Apakah *self esteem* berpengaruh signifikan terhadap OCB?
4. Apakah *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap OCB?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian sesungguhnya untuk mengetahui mengenai jawaban yang di butuhkan dalam rumusan masalah. Tujuan penelitian ini adalah menguji dan menganalisis masalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *work motivation* terhadap OCB.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Job Satisfaction* terhadap OCB.
3. Untuk mengetahui pengaruh *self esteem* terhadap OCB.
4. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap OCB.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang melebihi harapan.

#### **2. Bagi Akademik**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pembelajaran untuk mahasiswa agar mengetahui arti dan manfaat dari OCB.

## **1.4 Sistematika Pembahasan**

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan uraian singkat tentang latar belakang OCB, permasalahan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan yang dilakukan.

### **BAB II: KERANGKA TEORISTIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

Bab ini memberikan uraian tentang rancangan penelitian, objek penelitian, variabel dan pengukurannya, teknik pengumpulan data dan metode analisis data.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini memberikan uraian tentang rancangan penelitian, objek penelitian, variabel dan pengukurannya, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

#### BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang statistik deskriptif, hasil analisis dan pembahasan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

#### BAB V : KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN REKOMENDASI

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan, keterbatasan, dan rekomendasi atas hasil penelitian yang dicapai.