

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini tingkat persaingan yang ketat terjadi di dunia industri perhotelan. Hal ini menuntut perusahaan untuk bersaing demi kemajuan industri dengan tingkat persaingan yang cukup ketat menuntut hotel untuk menjawab tantangan dari pesaing oleh perubahan jaman. Oleh karena itu, industri perhotelan membutuhkan sumber daya manusia yang cukup terampil. Saat ini, hotel membutuhkan pekerja yang berniat untuk bekerja dengan tekun dan berdedikasi untuk mencapai hasil yang optimal dan memiliki keinginan untuk berkembang bersama organisasi ke arah yang lebih baik.

Dinamika organisasi di seluruh dunia melahirkan pandangan baru bahwa Keberhasilan suatu organisasi (perusahaan) menuntut pekerja untuk melakukan pekerjaan tidak hanya oleh tuntutan tugas dalam uraian tugas yang biasa disebut sebagai *in-role performance*, tetapi pekerja sangat disarankan untuk melakukan pekerjaan ekstra di luar tuntutan tugasnya. Bentuk perilaku kerja yang tidak terlihat atau diperhitungkan menurut (Sukanto & Gilang, 2018) disebut *Extra role-performance (Organizational Citizenship Behavior (OCB))*. Perilaku ini muncul karena peran individu sebagai organisasi yang memiliki rasa puas jika sesuatu yang dikerjakan lebih dari harapan organisasi.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah jenis perilaku dan kontribusi yang dibuat sendiri oleh pekerja yang terkait dengan pekerjaan tertentu (Organ, 2018). OCB mempengaruhi efektivitas organisasi dalam tujuan meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan produktivitas organisasi, efisiensi sumber daya organisasi, untuk tujuan produktif, pemeliharaan karyawan, koordinasi antar anggota tim dan antar kelompok kerja, memelihara sumber daya manusia yang dapat diandalkan, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, dan meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungannya.

Untuk meningkatkan OCB karyawan, organisasi perlu mengetahui faktor apa yang dapat meningkatkan OCB. OCB didukung oleh beberapa variabel seperti komitmen organisasi & kepuasan kerja, seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2020), Udayana & Suwadana (2017), (Sengky, Tewel, & Lintong, 2018) dan (Sitio, 2021).

Komitmen yang dimiliki seseorang dalam suatu perusahaan cenderung berbeda satu sama lain. Seseorang yang memiliki tingkat tanggung jawab yang tinggi cenderung lebih produktif karena dapat meningkatkan OCB individu atau kelompok untuk menghasilkan suatu tujuan tertentu. Karyawan yang berkomitmen akan bekerja penuh dedikasi, yang membuat karyawan berkeinginan untuk memberikan lebih banyak energi dan tanggung jawab untuk mendukung kesejahteraan dan kesuksesan organisasi (Allen & Meyer, 1990).

Komitmen organisasi dibagi menjadi 3 Dimensi, Afektif, Normatif, dan Berkelanjutan (Allen & Meyer, 1990). Anggota organisasi dengan tingkat

komitmen berkelanjutan yang tinggi akan tetap menjadi anggota organisasi karena membutuhkan pekerjaan, (Allen & Meyer, 1990). Jika diukur dari ketiga komponen komitmen organisasi tersebut, dalam penelitian ini peneliti akan fokus terhadap aspek komitmen berkelanjutan. Hal ini berdasar pada data yang dikemukakan Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020-2021 angka pengangguran di Indonesia meningkat sebesar 138,22 juta. Hal ini sangat relevan jika diteliti berdasar komitmen berkelanjutan guna mengukur sejauh mana loyalitas dari karyawan di Hotel @HOM Premire, timoho, Yogyakarta. Persepsi ini dikuatkan dengan argumen yang dikemukakan (Allen & Meyer, 1984) bahwa komitmen berkelanjutan mengukur pada persepsi kerugian yang akan dialami oleh karyawan jika meninggalkan organisasi.

Selain itu, komitmen berkelanjutan merujuk pada kekuatan kecenderungan seseorang untuk tetap bekerja di suatu organisasi karena tidak ada alternatif lain, seperti halnya data di atas yang mengemukakan angka pengangguran di Indonesia. Komitmen berkelanjutan yang tinggi meliputi waktu dan usaha yang dilakukan dalam mendapatkan keterampilan yang tidak dapat ditransfer dan hilangnya manfaat yang menarik atau hak-hak istimewa sebagai senior.

Studi empiris sebelumnya telah menunjukkan bahwa komitmen organisasi dapat meningkatkan OCB Penelitian yang dilakukan oleh Udayana dan Suwanda (2017) membuktikan hal tersebut. Bukti empiris lain yang mendukung pengaruh positif komitmen organisasi terhadap OCB juga ditemukan oleh Kurniawan (2020), Sengky, Tewal, dan Lintong (2018), dan Priyadi, Sumardjo, dan Mulyono (2020), (Sitio, 2021).

Namun, beberapa penelitian menunjukkan hasil yang berbeda. Pertiwi dan Kistyanto (2016), menemukan adanya pengaruh negatif komitmen organisasi terhadap OCB. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh Sengky, Tewel, & Lintong (2018).

Penulis mengidentifikasi adanya Gap riset seperti yang dirangkum dalam tabel 1.1. Oleh karena itu, penelitian terkait pengaruh komitmen organisasional terhadap OCB masih perlu dilakukan.

Tabel 1.1

Gap Riset Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB

Penelitian	Judul	Hasil	Riset Gap
(Udayana & Suwadana, 2017)	Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .	Variabel komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.	Terdapat inkonsistensi hasil penelitian tentang pengaruh Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB).
(Kurniawan, 2020)	Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> pada PT. Mandom Indonesia.	Variabel komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.	
(Pertiwi & Kistyanto, 2016)	Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship</i>	Variabel komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap OCB.	

Penelitian	Judul	Hasil	Riset Gap
	<i>Behaviour</i> (OCB) (karyawan pada PT. PP (persero) proyek supermall pakuwon indah Surabaya).		
(Priyadi, Sumardjo, & Mulyono, 2020)	Pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan <i>job insecurity</i> terhadap organizational citizenship behaviour (OCB) (studi pada Pegawai Non-PNS Kementerian sosial RI).	Variabel komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.	
(Sengky, Tewel, & Lintong, 2018)	Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB) pegawai pada kantor sekretariat daerah kabupaten Minahasa tenggara.	Variabel komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap OCB.	

Faktor lain yang mempengaruhi OCB adalah kepuasan kerja. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan menghargai organisasi dan cenderung berperilaku baik. Karyawan memiliki kepuasan kerja akan melakukan hal-hal yang mereka anggap menyenangkan, seperti membantu rekan kerja, melakukan terlalu banyak

pekerjaan tanpa merasa tertekan dan cenderung berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan melebihi harapan normal dalam pekerjaan mereka dan juga mungkin merasa lebih mudah untuk berbuat lebih banyak di tempat kerja karena mereka ingin menanggapi pengalaman positif mereka (Kurniawan, 2020).

Kepuasan kerja dapat mendorong kebangkitan OCB karena kepuasan kerja lebih cenderung berbicara secara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan bekerja di luar ekspektasi normal (Robbins & Judge, 2015).

Studi sebelumnya telah memberikan bukti empiris bahwa kepuasan kerja adalah prediktor OCB. Pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB adalah positif dan signifikan, hal ini dibuktikan penelitian yang dilakukan oleh Udayana dan Suwanda (2017) dengan judul “Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*”. Bukti empiris lain yang mendukung pengaruh positif kepuasan kerja terhadap OCB juga ditemukan oleh Udayana dan Suwadana (2017), Kurniawan (2020), Sengky, Tewal, dan Lintong (2018), serta Priyadi, Sumardjo, dan Mulyono (2020).

Namun pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB juga tidak meyakinkan karena hasil penelitian sebelumnya tidak konsisten satu sama lain, menurut Pertiwi dan Kistyanto (2015) menemukan hasil kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap OCB. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh Takaheghesang, Lengkong & Sendow (2016), hal ini menunjukkan adanya Gap riset terkait kepuasan kerja terhadap OCB, sehingga masih diperlukan penelitian lebih lanjut.

Tabel 1.2

Gap Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap OCB

Penelitian	Judul	Hasil	Riset Gap
(Waspodo, Lindawati, & Sholikhah, 2019)	Pengaruh kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) karyawan perum damri kantor pusat.	Variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.	Terdapat inkonsistensi hasil penelitian tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).
(Dewi & Suwandana, 2016)	Pengaruh kepuasan kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi.	Variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.	
(Setiani & Hidayat, 2020)	Pengaruh kepemimpinan dan kepuasan kerja terhadap perilaku warga organisasi (OCB) pada perusahaan daerah air minum (PDAM).	Variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.	
(Udayana & Suwadana, 2017)	Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .	Variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.	
(Kurniawan, 2020)	Pengaruh kepuasan kerja	Variabel kepuasan kerja berpengaruh	

Penelitian	Judul	Hasil	Riset Gap
	dan komitmen organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> pada PT. Mandom Indonesia.	positif dan signifikan terhadap OCB.	
(Pertiwi & Kistyanto, 2016)	Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB) (karyawan pada PT. PP (persero) tbk. proyek supermall pakuwon indah surabaya).	Variabel kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap OCB.	
(Hindristina, Sujana, & Novarini, 2021)	Pengaruh kepuasan kerja, iklim organisasi dan komitmen organisasi terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB) pada karyawan	Variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.	
(Priyadi, Sumardjo, & Mulyono, 2020)	Pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan <i>job insecurity</i> terhadap <i>organizational citizenship</i>	Variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.	

Penelitian	Judul	Hasil	Riset Gap
	<i>behaviour</i> (OCB) (studi pada pegawai <i>Non-PNS</i> Kementerian Sosial RI).		

Berdasarkan gap penelitian yang telah dijelaskan di atas, penulis melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*”, dimana terdapat Gap riset/ ketidak kosnsistenan dalam hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh variable komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap OCB.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk memperoleh gambaran dan bukti berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah di atas sehingga terdapat beberapa tujuan penelitian yang ingin dicapai, yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).
2. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi media informasi, kritik dan saran untuk instansi dalam meningkatkan kinerja.

2. Bagi peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan digunakan sebagai literatur untuk memperdalam ilmu manajemen khususnya sumber daya manusia.