

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor ekonomi yang vital dalam sektor pariwisata dan layanan, yang secara langsung mempengaruhi ekonomi global. Seiring dengan perkembangan globalisasi dan peningkatan mobilitas manusia, permintaan akan layanan perhotelan terus meningkat. Dalam kondisi ini perusahaan membutuhkan karyawan untuk totalitas dan berdedikasi penuh untuk mencapai tujuan organisasi. Keberhasilan dan keunggulan dalam industri ini tidak hanya bergantung pada kinerja individu, tetapi juga pada kemampuan karyawan untuk melampaui tugas-tugas mereka dan berkontribusi secara positif terhadap keseluruhan pengalaman tamu. Oleh karena itu, pada industri perhotelan ini sangat memerlukan karyawan yang secara sukarela melampaui apa yang telah ditugaskan oleh perusahaan yang tidak berkaitan dengan system imbalan formal. Perilaku ini seringkali disebut dengan Organizational Citizenship Behavior.

Penelitian ini dilakukan di Hotel Yusro Jombang yang merupakan hotel terbesar di Kabupaten Jombang dengan bintang 3. Pemilihan Hotel Yusro sebagai objek penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, sebagai hotel terbesar di kabupaten Jombang, Hotel Yusro Jombang memiliki jumlah karyawan yang signifikan dan beragam, yang tersebar di berbagai divisi. Hal ini memberikan peluang yang baik untuk mengeksplorasi dan memahami

hubungan antara variabel-variabel yang diteliti di lingkungan kerja yang dinamis dan berbeda-beda. Kedua, status bintang 3 menunjukkan bahwa hotel ini memiliki standar operasional yang cukup tinggi, yang relevan untuk mengkaji komitmen organisasi dan kepuasan kerja dalam konteks industri perhotelan. Ketiga, Hotel Yusro memiliki berbagai divisi yang beragam, seperti front office, marketing, housekeeping, food and beverage, accounting, engineering, dan lainnya, yang memungkinkan penelitian ini mencakup berbagai aspek pekerjaan dan memberikan gambaran yang lebih holistik tentang *Organizational Citizenship Behavior* karyawan.

Menurut Purnamie Titisari (2014) *Organizational Citizenship Behavior* adalah " Perilaku sukarela yang dilakukan oleh anggota organisasi, yang tidak tercakup dalam tugas formal mereka, namun secara positif mempengaruhi kinerja organisasi"

Sianturi et al. (2022) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai perilaku positif yang secara sukarela diperlihatkan oleh individu atau karyawan di luar lingkup tugas yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Menurut Purnamie Titisari (2014), *Organizational Citizenship Behavior* adalah kontribusi individu yang melampaui tuntutan peran di tempat kerja.

Organizational Citizenship Behavior karyawan dipengaruhi oleh faktor eksternal yang salah satu unsurnya adalah komitmen organisasi (Purnamie Titisari, 2014). Komitmen organisasi adalah proses berkelanjutan di mana

individu menunjukkan kepeduliannya terhadap keberhasilan organisasi serta perkembangan dalam jangka panjang (Luthans, 2006)

Komitmen tinggi terhadap organisasi yang dimiliki oleh karyawan tercermin dari usaha besar yang dilakukan secara sukarela bagi kemajuan perusahaan. Karyawan yang menunjukkan komitmennya pada nilai-nilai perusahaan akan memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk ikut berpartisipasi demi tercapainya tujuan perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen pada organisasi akan berperilaku dengan cara yang berbeda daripada karyawan yang tidak berkomitmen.

Pendapat diatas juga didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Irma Kusuma Fitri (2021) yang berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Karyawan Hotel Bahari Kabupaten Tegal” yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Ketut Sri (2018) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan Hotel Berbintang Di Bali” yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Selain faktor eksternal diatas *Organizational Citizenship Behavior* karyawan dipengaruhi oleh faktor internal yang salah satu unsurnya adalah kepuasan kerja (Purnamie Titisari, 2014). Kepuasan kerja adalah persepsi karyawan tentang seberapa jauh organisasi secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya (Rivai dan Mulyadi 2012). Adanya kepuasan terhadap pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan juga menjadi faktor penting untuk membentuk *Organizational Citizenship Behavior*. Karyawan yang memiliki kepuasan yang tinggi akan berusaha pula untuk bekerja secara maksimal, sesuai dengan kepentingan dan tujuan perusahaan.

Pendapat diatas juga didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yuliana M. Sengkey (2018) yang berjudul “The Influence Of Job Satisfaction And Organizational Commitment On Employee *Organizational Citizenship Behavior* At Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara” yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Liawati (2023) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Organizational Citizenship Behavior merupakan perilaku sukarela yang dilakukan oleh karyawan di luar tugas utama mereka untuk mendukung keberhasilan organisasi. Di Hotel Yusro Jombang, kontribusi OCB dari para

karyawan menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas layanan dan menciptakan pengalaman yang mengesankan bagi para tamu.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan penelitian ulang di objek yang berbeda dengan mengidentifikasi dan menjelaskan inkonsistensi yang ditemukan dalam penelitian sebelumnya yang telah dilakukan Liawati (2023) yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan *Organizational Citizenship Behavior*” yang menunjukkan hasil bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Irma Kusuma Fitri (2021) yang berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Karyawan Hotel Bahari, Kabupaten Tegal” yang menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Begitupula penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu Devi Erlina Wahyuni¹, Wayan Gede Supartha (2019) yang berjudul “Pengaruh Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional, Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Dash Hotel Seminyak” yang menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Yoga Putrana (2016) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dalam Meningkatkan Kinerja” yang menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Yuliana M. Sengkey (2018) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara” yang menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Demikian pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Putu Gita Hapsari A Charmiati (2019) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi” yang menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan fenomena yang telah disampaikan diatas serta didukung dengan teori dan berbagai penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Pada Hotel Yusro Jombang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini mampu dijadikan sebagai ilmu pengetahuan yang nantinya dapat dikembangkan lagi lebih lanjut, dan sebagai salah satu bahan acuan keilmuan untuk kepentingan penelitian dalam masalah yang sama atau terkait di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, dapat bermanfaat bagi khalayak umum, serta dapat memecahkan masalah bagi pihak:

a. Bagi penelitian selanjutnya

Dapat menjadi sumber referensi beserta dasar bahan kajian untuk penelitian lebih lanjut dan lebih mendalam tentang teori yang terkait konsep *Organizational Citizenship Behavior*

b. Bagi Hotel Yusro Jombang

Penelitian ini akan memberikan informasi bagi Hotel Yusro dalam memecahkan masalah seputar kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan. Dengan meneliti aspek-aspek ini, hotel dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan dan komitmen karyawan mereka. Informasi yang diperoleh dari penelitian ini akan memungkinkan manajemen hotel untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau untuk meningkatkan kepuasan dan komitmen karyawan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memberikan pandangan baru tentang praktik manajemen sumber daya manusia yang efektif, sehingga membantu Hotel Yusro dalam mengembangkan strategi yang lebih baik untuk memotivasi dan mempertahankan karyawan yang berkinerja tinggi.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki potensi untuk menjadi landasan yang kuat dalam perencanaan strategis dan pengambilan keputusan manajemen di Hotel Yusro.

c. Bagi dunia akademis

Menjadi bahan pembelajaran dan memperkaya ilmu pengetahuan pada bidang manajemen sumber daya manusia, antara lain mengenai Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Organizational Citizenship Behavior