

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis sekarang ini semakin pesat yang membawa masuknya pada era revolusi industri 4.0 yang menjadikan persaingan bisnis juga semakin meningkat, salah satunya pada industri jasa. *Hospitality industry* (industri perhotelan) termasuk ke dalam industri jasa yang sedang berkembang pesat. Dilihat dari banyaknya hotel-hotel yang telah dibangun seiring banyaknya wisatawan dari berbagai Negara dengan memanfaatkan jasa perhotelan. Peran sumber daya manusia turut memegang peranan penting pada perusahaan. Hal ini membuktikan bahwa sumber daya manusia memainkan peranan yang menentukan dalam kehidupan sebuah perusahaan, yaitu seberapa baik kinerja perusahaan itu, seberapa baik strategi perusahaan dapat dilaksanakan dan seberapa jauh tujuan yang telah ditentukan dapat dicapai (Suparyadi, 2015).

Menurut data terbaru Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah angkatan kerja Indonesia pada Februari 2020 sebanyak 137,91 juta orang, naik 1,73 juta orang dibanding Februari 2019. Berbeda dengan naiknya jumlah angkatan kerja, Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) turun sebesar 0,15 persen poin. Dari jumlah tersebut, penduduk yang bekerja sebanyak 131,03 juta orang, bertambah 1,67 juta orang dari Februari 2019. Sebanyak 74,04 juta orang bekerja pada kegiatan informal selama setahun terakhir (Februari 2019-Februari 2020), persentase pekerja formal meningkat sebesar 0,77 persen poin.

Persentase tertinggi pekerja pada Februari 2020 adalah pekerja penuh (jam kerja minimal 35 jam per minggu) sebesar 69,90 persen. Sementara itu, pekerja tidak penuh terbagi menjadi dua, yaitu pekerja paruh waktu (23,74 persen) dan pekerja setengah penganggur (6,36 persen). Dalam setahun terakhir, persentase pekerja setengah penganggur turun sebesar 1,01 persen poin, sedangkan persentase pekerja paruh waktu meningkat sebesar 1,07 persen poin. (BPS, 2020)

Kualitas sumber daya manusia yang baik akan menghasilkan kinerja perusahaan yang maksimal. Oleh karena itu perusahaan harus mampu mengukur seberapa baik kinerja karyawannya. Karyawan dengan kinerja yang baik maka produktivitas secara maksimal dapat meningkatkan target yang diharapkan perusahaan agar perusahaan dapat bersaing bahkan bertahan lama. Menurut Robbins & Coulter (2016) kinerja adalah hasil akhir dari sebuah aktivitas. Aktivitas dilaksanakan dengan bekerja seefisien dan seefektif mungkin sehingga menghasilkan kinerja dari aktivitas tersebut.

Java Heritage Hotel Purwokerto merupakan suatu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa. Java Heritage Hotel Purwokerto memiliki beberapa fasilitas antara lain memiliki 169 kamar, 13 ruang pertemuan, *Grand Ballroom* serta pusat konvensi. Hotel ini juga memiliki 126 karyawan yang terdiri dari 32 karyawan tetap dan 94 karyawan kontrak. Java Heritage Hotel Purwokerto mempunyai beberapa divisi atau bagian seperti HRD (*Human Resource Departement*) yang terdiri dari 1 orang, *marketing* yang terdiri dari 2 orang, *front office* terdiri dari 15 orang, *house keeping* terdiri dari 22 orang,

*accounting* terdiri dari 10 orang, Keamanan/*Security* terdiri dari 8 orang, *sales* terdiri dari 5 orang, *engineering* atau teknis terdiri dari 12 orang, F & B terdiri dari 51 orang.

Pada masa Covid-19 sekarang ini Java Heritage Hotel Purwokerto menerapkan beberapa standar untuk pencegahan dan pengendalian Covid-19 baik untuk karyawan yang izin sakit lebih dari 2 hari diharuskan melakukan rapid test saat mulai bekerja kembali dan tamu yang menginap harus mengisi formulir atau surat pernyataan bahwa dalam keadaan sehat dan tidak ada indikasi atau gejala-gejala Covid-19. Standar ini juga berlaku bagi para pelamar kerja Java Heritage Hotel Purwokerto yang harus menyertakan bukti telah melakukan rapid test. Hotel ini menerapkan standar untuk pencegahan dan pengendalian Covid-19 dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur Protokol Kesehatan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif atau Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

Berdasarkan hasil survei dari narasumber langsung yaitu HRD (*Human Resource Departement*) Java Heritage Hotel Purwokerto yang dilaksanakan pada 7 November 2020 pukul 16.00 WIB, menyatakan bahwa ada beberapa alasan yang menjadi masalah saat bekerja diantaranya masih ada karyawan yang merasa kurang percaya diri dalam menyelesaikan pekerjaannya dan merasa pekerjaan yang dilakukan kurang memenuhi harapan dirinya sendiri, masih ada karyawan yang lalai dalam menjalankan tanggung jawabnya untuk menyelesaikan pekerjaannya dan masih terdapat karyawan yang *deadline*

pekerjaannya atau menyelesaikan pekerjaannya tidak tepat waktu. Dari pernyataan diatas perlu adanya pengamatan dan analisis faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu efikasi diri (*self efficacy*) pada individu karyawan. Saat karyawan mempunyai efikasi diri yang tinggi, maka karyawan tersebut akan merasa bahwa dirinya yakin dapat mengerjakan pekerjaan yang diberikan (Ardanti & Rahardja, 2017). Oleh karena itu efikasi diri mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan teori perspektif Bandura (1997) efikasi diri (*self efficacy*) apa yang dirasakan mengacu pada suatu keyakinan pada kemampuan seseorang untuk mengatur dan melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk menghasilkan pencapaian tertentu. Permasalahannya di Java Heritage Hotel Purwokerto adalah masih ada karyawan yang merasa kurang percaya diri dalam menyelesaikan pekerjaannya dan merasa pekerjaan yang dilakukan kurang memenuhi harapan dirinya sendiri.

Berdasarkan penelitian terdahulu telah banyak menjelaskan bahwa efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ((Maharani & Widiartanto, 2017); (Ardanti & Rahardja, 2017); (Astutik & Surjanti, 2018); (Kartika dkk., 2018); (Lestari, 2019)). Namun ada beberapa penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa efikasi diri berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ((Widyawati et al., 2018); (Sihombing dkk., 2018); (Setyabudi dkk., 2018)). Dari hasil penelitian terdahulu dapat

dikatakan bahwa terdapat *research gap* antara efikasi diri (*self efficacy*) dan kinerja karyawan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah karakteristik pekerjaan. Seorang karyawan dengan adanya karakteristik pekerjaan, dapat memberikan kesempatan besar dalam hal kemandirian dan kebebasan dalam menentukan bagaimana mengerjakan pekerjaan sehingga karyawan dapat bekerja secara optimal sehingga menunjang kinerja karyawan dengan optimal. Pernyataan ini didukung oleh Sari (2017) bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi karakteristik pekerjaan yang ada, maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

Dalam teori *Motivation Through the Design of Work: Test of a Theory* (Motivasi melalui Desain Kerja: Uji Teori) menurut Hackman & Oldham (1976) model karakteristik pekerjaan (*the job characteristic model- JCM*) pada tingkat paling umum didasarkan pada lima dimensi pekerjaan inti atau disebut *five "core" job dimensions* sebagai pemicu tiga keadaan psikologis. Permasalahannya di Java Heritage Hotel Purwokerto yaitu masih ada karyawan yang lalai dalam menjalankan tanggung jawabnya untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan penelitian terdahulu menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ((Pamungkas, 2016); (Meysi dkk., 2017); (Sari, 2017); (Sihombing dkk., 2018); (Rambe, 2018); (Margareta dkk., 2019)). Namun pada penelitian

(Dharma, 2018) yang menjelaskan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil penelitian terdahulu dapat dikatakan bahwa terdapat *research gap* antara karakteristik pekerjaan dan kinerja karyawan.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah karyawan yang memiliki perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*). Perilaku kewargaan organisasi adalah sikap saling membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi (dalam hal ini karyawan perusahaan). Dengan adanya perilaku kewargaan organisasi di dalam perusahaan akan terciptanya suasana kerja yang harmonis. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hikmah & Susanta (2018) yang menyatakan perilaku kewargaan organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Apabila semakin tinggi perilaku kewargaan organisasi yang dimiliki karyawan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

Berdasarkan teori *Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time* (Organ, 1997) perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*) sebagai kontribusi yang mungkin atau tidak mungkin mendapatkan imbalan di masa depan. Intinya adalah penghargaan yang diterima kepada perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*) merupakan tidak langsung dan tidak pasti dibanding dengan kontribusi formal seperti produktivitas tinggi atau keunggulan teknis atau solusi inovatif. Kontribusi tersebut memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk dikaitkan secara jelas dengan sistem penghargaan formal.

Permasalahannya di Java Heritage Hotel Purwokerto adalah masih terdapat karyawan yang *deadline* pekerjaannya atau menyelesaikan pekerjaannya tidak tepat waktu.

Berdasarkan penelitian terdahulu menyatakan bahwa perilaku kewargaan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ((Suzana, 2017); (Pristiwati & Sunuharyo, 2018); (Hikmah & Susanta, 2018); (Isnani & Widiartanto, 2018); (Merentek dkk., 2018)). Namun berbeda dengan penelitian (Wati & Surjanti, 2018) yang menyatakan bahwa perilaku kewargaan organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil penelitian terdahulu dapat dikatakan bahwa terdapat *research gap* antara perilaku kewargaan organisasi dan kinerja karyawan.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Isnani dan Widiartanto (2018) yang meneliti tentang Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan Produksi CV. Tirta Makmur Ungaran. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dengan objek penelitian yang berbeda, jumlah responden yang digunakan dan menambahkan variabel karakteristik pekerjaan (Sihombing dkk., 2018) sebagai variabel bebas. Penambahan variabel karakteristik pekerjaan didasarkan pada penelitian sebelumnya yang menyimpulkan hasil yang berbeda.

Berdasarkan uraian permasalahan dan penelitian terdahulu yang memiliki perbedaan hasil penelitian (*research gap*) atas faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, maka peneliti bermaksud ingin menguji

kembali dengan objek, sampel dan komposisi penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini berjudul **“Pengaruh Efikasi Diri, Karakteristik Pekerjaan Dan Perilaku Kewargaan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Java Heritage Hotel Purwokerto”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah, sebagai berikut:

1. Apakah efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah perilaku kewargaan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah efikasi diri, karakteristik pekerjaan dan perilaku kewargaan organisasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

## **C. Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini, dari latar belakang masalah diatas membatasi masalahnya tentang pengaruh efikasi diri, karakteristik pekerjaan dan perilaku kewargaan organisasi sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Penelitian ini juga dilakukan hanya kepada karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto. Untuk subyek penelitian ini pada seluruh karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto. Batas waktu untuk penelitian ini sampai tahun 2021.

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Pada rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut:
  - a. Untuk mengetahui pengaruh efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
  - b. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
  - c. Untuk mengetahui pengaruh perilaku kewargaan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
  - d. Untuk mengetahui pengaruh efikasi diri, karakteristik pekerjaan dan perilaku kewargaan organisasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat dari penelitian ini, yakni:

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh efikasi diri, karakteristik pekerjaan dan perilaku kewargaan organisasi terhadap kinerja karyawan.

- b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan referensi untuk mengangkat tema yang sama tetapi dengan variabel yang berbeda.

- 2) Bagi Mahasiswa

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya untuk bidang konsentrasi manajemen

sumber daya manusia mengenai efikasi diri, karakteristik pekerjaan dan perilaku kewargaan organisasi.

### 3) Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sejumlah informasi atau kajian untuk menambah wawasan mengenai pengaruh efikasi diri, karakteristik pekerjaan dan perilaku kewargaan organisasi terhadap kinerja karyawan.

