

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan perusahaan akan sumber daya manusia di masa datang merupakan salahsatu titik sentral dari fungsi perencanaan sumber daya manusia. Maka dari itu kualitas sumber daya manusia menentukan kinerja perusahaan yang didukung oleh tenaga kerjanya. Tanpa adanya kwalitas yang baik, maka perusahaan tidak akan dapat mencapai keberhasilan yang diinginkan. Jika semua perusahaan memiliki keunggulan yang sama maka perusahaan akan semakin mengalami kemunduran dan tidak dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Dengan demikian, perusahaan harus tetap mengawasi kinerja para karyawannya, agar bisa mencapai visi dan misi perusahaan (academia, 2017). Di era pandemi seperti sekarang ini ada beberapa masalah yang dihadapi di Hotel Bahari Inn, yaitu adanya PHK dan juga penurunan jumlah tamu yang berkunjung.

Hotel Bahari Inn yaitu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Hotel Bahari Inn yaitu hotel bintang tiga yang berada di kota Tegal, yang terletak di jalan utama pantai utara pulau Jawa. Beralamatkan Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo no 01 Tegal 52116, Jawa Tengah. Pelayanan tersebut meliputi layanan hotel kamar 24jam, restoran, fasilitas yang lengkap sesuai dengan tipe kamar yang ada, *wifi area*, *meeting room*, *room service*, *bar*, kolam renang dan tempat parkir yang luas. Hotel Bahari Inn juga memiliki ruangan yang

biasanya di gunakan untuk melakukan berbagai macam seminar dan *bussines center*, sehingga memiliki ruangan yang luar agar para tamu puas terhadap konsep yang di buat. Karyawan yang bekerja di Hotel Bahari Inn yaitu berjumlah 106 orang.

Menurut hasil survai dengan HRD Hotel Bahari Inn pada tanggal 2 Desember 2020, terdapat beberapa pemasalahan yang muncul terkait kinerja karyawan. Permasalahan akan sering muncul seiiring berjalannya perusahaan yang semakin maju yaitu salah satunya kinerja karyawan. Menurut Mc Nesse (1996) dalam Darsana (2013) kinerja merupakan suatu tampilan sebagai kontribusi terhadap hasil akhir organisasi dalam kaitannya dengan sumber yang dihabiskan, dan diukur dengan indikator kualitatif dan kuantitatif. Kinerja karyawan sangat di butuhkan didalam perusahaan., terutama dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan. Karena semakin baik kinerja karyawannya, maka akan semakin memuaskan dalam pelayanan yang di berikan. Salah satu pemasalahan yang terdapat pada Hotel Bahari Inn yaitu inisiatif dan kreativitas. Ide atau gagasan karyawana di batasi oleh pimpinan, sehingga setiap karyawan tidak memiliki inisiatif dan kreativitas untuk berkontribusi terhadap perusahaan tersebut.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasional ialah pandangan yang mempertimbangkan kesetiaan seorang pegawai terhadap suatu organisasi atau industri dan berkelanjutan dimana para peserta mengartikulasikan

kepeduliannya kepada organisasi atau industri untuk kesuksesan dan kemajuan jangka panjang menurut Mowdey, et al. 1982 (dalam Wulandari, 2015).

Perusahaan akan semakin berkembang jika karyawannya dapat memiliki komitmen terhadap perusahaan tersebut. Karena semakin karyawan memiliki komitmen terhadap perusahaannya, maka akan membuat kinerja karyawan semakin baik. Salah satu permasalahan yang terdapat pada Hotel Bahari Inn yaitu Keinginan kuat untuk bertahan dalam organisasi. Tidak adanya komitmen yang dilakukan oleh karyawannya, seperti tidak begitu mentaati aturan yang ada, seperti ada beberapa karyawan yang jarang berangkat bekerja, padahal hal tersebut sudah ada didalam tata tertib. Karena adanya beberapa karyawan yang jarang berangkat bekerja, maka menimbulkan kurangnya kinerja karyawan dalam melakukan tugasnya.

Hasil penelitian Hutriany dll, (2017); Hapsari dll, (2018); Nurnaningsih dll, (2017); Ratnaningrum dll, (2017); Rahma dll, (2016); Ramdani (2012); Elshifa (2018); Aldila dll, (2018); Erick (2015); Venty dll, (2015); Siti dll, (2020); Sutrisno dll, (2018); Rio dll (2020) menunjukkan variabel komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun penelitian dari Gielhan dll, (2020) menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kepuasan kerja. Menurut Robbins & Judge (2008) kepuasan kerja merupakan sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya, selanjutnya dijelaskan pula bahwa seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap positif

terhadap pekerjaan itu, sebaliknya seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu.

Jika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya maka akan berdampak baik bagi perusahaan, karena akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Salah satu permasalahan yang terdapat pada Hotel Bahari Inn yaitu kepuasan dengan promosi. Jenjang karir belum jelas di karenakan untuk promosi jabatan di butuhkan waktu yang cukup lama. Sehingga karyawan merasa tidak puas dengan sistem promosi yang ada di perusahaan. Hal tersebut membuat karyawannya tidak meningkatkan kinerjanya dalam bekerja, karena tidak ada kejelasannya dalam promosi jabatan.

Penelitian terdahulu juga menjelaskan adanya perbedaan hasil penelitian, yang mengungkapkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Hutriany dll, (2017); Sari dll, (2018); Nurnaningsih dll, (2017); Ferdiyono dll, (2018); Kartikaningdyah dll, (2017); Ramdani (2018); Erick Robson Lumbantoruan (2015); Fanny Zulida Isnaini, dkk (2018); Sutrisno, dkk (2018); Tri Maryati, dkk (2018). Namun penelitian menurut (Hutriany dkk, (2017); Arianto (2017) bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang tidak signifikan kepada kinerja karyawan.

Salah satu faktor lainnya yaitu komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Didefinikan menurut Robbins dan Judge, 2009 sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Dengan adanya rasa berkomitmen

karyawan terhadap perusahaannya, membuat karyawan tersebut merasa bekerja dengan sungguh-sungguh. Dan melakukan pekerjaan yang tidak perlu di perintah atasannya, maka mereka akan dengan senang hati melakukannya.

Hal ini di dukung dengan adanya penelitian terdahulu oleh Hutriany dll, (2017); Hapsari dll, (2018); Nurnaningsih dll, (2017); Ratnaningrum dll, (2017); Rahma dll, (2016); Ramdani (2012); Elshifa (2018); Pusparani dll, (2018); Maulani dll (2015); A'syah dll, (2020); Sutrisno dll, (2018); Putra dll, (2020); Rembet dll, (2020) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Namun ada juga penelitian oleh Lumbantoruan (2015) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

Salah satu faktor lainnya yaitu kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Menurut Hasibuan (2007) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Dengan adanya kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya, maka karyawan akan merasa senang bekerja di perusahaan tersebut. Sehingga membuat karyawan dengan senang hati melakukan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh dan mengerjakan pekerjaan dengan kesadaran sendiri.

Hal tersebut di dukung oleh penelitian terdahulu oleh Hutriany dll, (2017); Nurnaningsih dll, (2017); Ramdani (2012); Widyastuti dll, (2015); Sari dll, (2018); Arianto (2017); Ferdiono dll, (2018); Kartikaningdyah dll, (2017); Isnaini dll, (2018); Sutrisno dll, (2018); Maryati dll, (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*

(OCB). Namun ada juga penelitian dari Hapsari dll, (2018); Lumbantoruan (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

Salah satu faktor lainnya ada dalam *organizational citizenship behavior* atau OCB. Menurut Organ dkk, 2006 mendefinisikan OCB sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan secara formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi organisasi. Dengan merasa bebasnya karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya maka akan meningkatkan kinerjanya. Karena karyawan akan merasa senang bekerja dengan bebas tetapi tetap melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas yang diberikan. Sehingga membuat karyawan akan lebih meningkatkan kinerja di perusahaan.

Permasalahan yang terdapat pada Hotel Bahari Inn yaitu kerjasama tim. Setiap karyawan cenderung bersosialisasi dan mengelompokkan diri sesuai dengan departemen pekerjaan masing masing. Hal tersebut membuat kerjasama tim antar departemen tidak berjalan efektif. Sehingga karyawan yang tidak sedepartemen, tidak memiliki komunikasi yang baik. Dan membuat kinerja karyawan antar departemen tidak berjalan baik.

Hasil penelitian terdahulu oleh Hutriany dll, (2017); Hapsari dll, (2018); Nurnaningsih dll, (2017); Ratnaningrum dll, (2017); Rahma dll, (2016); Ramdani (2012); Elshifa (2018); Widyastuti dll, (2015); Sari dll, (2018); Arianto (2017); Ferdiono dll, (2018); Kartikaningdyah dll, (2017); Lumbantoruan (2015); Pusparani dll (2018); Maulani dll, (2015); A'syah dll, (2020); Isnaini dll, (2018); Sutrisno dll, (2018); Putra dll, (2020); Rembet dll,

(2020) menyatakan bahawan *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini merupakan hasil pengembangan berupa penambahan variabel independen yaitu komitmen organisasi maka dari penelitian Terdahulu Oleh Oxy Rindiantika Sari, Dkk (2018) Yang Berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Ptpn X - Unit Usaha Pabrik Gula Modjopanggoong Tulungagung)” untuk memperluas penelitian ini. Maka peneliti ingin melakukan uji coba kembali dengan objek, sample dan komposisi yang berbeda dengan penelitian tedahulu. Penelitian ini berjudul “ **Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai Variabel Intervening Pada Hotel Bahari Tegal**“.

B. Rumusan Masalah

Dengan berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Hotel Bahari Inn Tegal?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap OCB pada karyawan Hotel Bahari Inn Tegal?

3. Apakah OCB berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Bahari Inn Tegal?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Bahari Inn Tegal?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap OCB Hotel Bahari Inn Tegal?
6. Apakah OCB memoderasi antara komitmen organisasi dan kinerja karyawan Hotel Bahari Inn Tegal?
7. Apakah OCB memoderasi antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan Hotel Bahari Inn Tegal?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, terdapat pembatasan masalah pada penelitian ini. Pembatasan pada tiga variabel yang diteliti yaitu komitmen organisasi (X1) dan kepuasan kerja (X2) sebagai variabel bebas OCB (Z) sebagai variabel mediasi dan Kinerja karyawan (Y) sebagai variabel terikat.

D. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB pada karyawan Hotel Bahari Inn Tegal.

2. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB pada karyawan Hotel Bahari Inn Tegal.
3. Untuk menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bahari Inn Tegal.
4. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bahari Inn Tegal.
5. Untuk menganalisis pengaruh OCB terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bahari Inn Tegal.
6. Untuk menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan melalui OCB sebagai variabel intervening pada karyawan Hotel Bahari Inn Tegal.
7. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja melalui OCB sebagai variabel intervening pada karyawan Hotel Bahari Inn Tegal.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan penelitian dan dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja di perusahaan. Serta hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi dalam penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Hotel Bahari Inn Tegal

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi perusahaan agar lebih dapat meningkatkan perusahaan, dan juga lebih dapat meningkatkan kepuasan yang dimiliki karyawannya agar semakin meningkat kinerjanya.

b. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan sebagai kajian ilmu dan menambah referensi dalam dunia ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan SDM khususnya mengenai variabel komitmen organisasi, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan ocb sebagai variabel intervening.

c. Bagi peneliti

Dapat menambah pemahaman mengenai hal-hal yang berhubungan dengan teori motivasi, disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya dan penerapannya di lapangan. Penelitian ini diharapkan dapat memenuhi syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana manajemen (S1 Manajemen) di Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan mengetahui serta menerapkan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia.