

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bidang pariwisata dalam beberapa dekade belakangan ini merupakan industri yang menjadi primadona dalam pengembangan ekonomi kreatif yang menjadi salah satu andalan bagi perekonomian Indonesia. Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki kekayaan alam yang luar biasa banyaknya, termasuk diantaranya berbagai tempat tujuan wisata yang sangat indah, beraneka ragam, dan bahkan eksotis, Indonesia menjadi kawasan wisata yang demikian besarnya untuk dikunjungi sebagai destinasi wisata, baik oleh turis domestik maupun mancanegara. Diantara yang menjadi destinasi wisata di Indonesia adalah Lampung. Pesona Lampung yang memiliki banyak pantai indah yang mengelilingi provinsi Lampung. Karena daya tariknya yang luar biasa, maka orang-orang dari berbagai daerah di Indonesia makin banyak yang berkunjung ke Lampung untuk menikmati keindahan alamnya.

Dengan semakin terkenalnya berbagai wilayah di Lampung sebagai tempat wisata, tentu saja berimbas pada tumbuhnya persaingan berbagai fasilitas pendukung pariwisata di Lampung seperti makin banyaknya hotel hotel yang tersedia di Lampung untuk mengakomodir kebutuhan untuk singgah sementara dan beristirahat sejenak di Lampung, maka disinilah ada hotel. Dari waktu ke waktu bahkan jumlah hotel di Lampung terus meningkat, ini menunjukkan bahwa banyaknya jumlah pengunjung ke Lampung berbanding lurus dengan penambahan jumlah hotel di Lampung. Diantara banyaknya hotel di Lampung, berdasarkan pengkategorian tertentu ternyata variatif, ada hotel bintang 5, hotel bintang 4, hotel bintang 3.

Usaha meningkatkan kualitas tenaga kerja sangat perlu dilakukan agar sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan lebih berkualitas, dan agar terhindar dari pengeluaran biaya yang sia – sia untuk keperluan mulai dari rekrutmen hingga pelatihan. Sedikit uraian di atas menegaskan pentingnya pembentukan tenaga

kerja berkualitas bagi performa suatu organisasi. Tetapi sayangnya salah satu permasalahan di Indonesia adalah rendahnya tenaga kerja yang berkualitas. Dalam hal ini diperlukan pengetahuan tentang bagaimana mengarahkan para karyawan agar mau bekerja dengan semaksimal mungkin. Hal ini mengharuskan pemimpin perusahaan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan yang dapat mendorong kearah peningkatan kinerja karyawan. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya.

Berbagai upaya dilakukan dengan tujuan setiap karyawan dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan apabila karyawan tidak dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, adalah suatu hal yang mustahil tujuan organisasi/perusahaan dapat dicapai. Menurut Saleh (2019) Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kinerja, hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja memiliki makna yang cukup luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung dan kinerja karyawan dapat diartikan sebagai output atau hasil kerja karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Khurosani (2018) Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja atau Prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pada penelitian ini penulis memfokuskan penelitian pada G Syariah Hotel Bandar Lampung untuk mengetahui kinerja karyawan hotel tersebut. G Syariah Hotel Bandar Lampung beralamatkan di Jalan Urip Sumoharjo No. 182, Way Halim Permai, Sukarame, Gn. Sulah, Kec. Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35122. Salah satu hotel bintang 3, memiliki 62 kamar yang terdiri dari Deluxe, Superior dan Standar. G Syariah Hotel Bandar Lampung memiliki 35 orang karyawan pada tahun 2022.

Tabel 1.1
Data Karyawan G Syariah Hotel Bandar Lampung Tahun 2022

| JABATAN | JUMLAH |
|-------------------|-----------|
| HRD | 2 |
| IT Suport | 2 |
| Chief Enginering | 2 |
| Costumer Service | 4 |
| Food and Beverage | 7 |
| Accounting | 3 |
| Bellboy | 15 |
| JUMLAH | 35 |

Sumber: G Syariah Hotel Bandar Lampung, (2022)

Perusahaan ini memiliki visi yaitu terwujudnya kenyamanan konsumen dan pelayanan cepat dan sempurna bagi seluruh konsumen. Sangat diperlukan kinerja baik termasuk dukungan dari para karyawan, karena karyawan G Syariah Hotel Bandar Lampung bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh konsumennya. Data penilaian kinerja G Syariah Hotel Bandar Lampung dapat menjadi tolak ukur kinerja dari karyawan G Syariah Hotel Bandar Lampung.

Tabel 1.2
Penilaian Kinerja Karyawan G Syariah Hotel Bandar Lampung Tahun 2022

| Kriteria Penilaian | Bobot Penilaian Perusahaan (%) | Bobot Pencapaian 2020 (%) | Bobot Pencapaian 2021 (%) | Bobot Pencapaian 2021 (%) |
|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 1. Kepuasan Pelanggan | 25 | 20 | 22 | 18 |
| 2. Ketepatan Waktu Penyelesaian | 20 | 18 | 18 | 17 |
| 3. Kehadiran | 15 | 12 | 13 | 12 |
| 4. Kualitas Individu | 15 | 12 | 12 | 10 |
| 5. Kemampuan Kerja Sama | 25 | 18 | 20 | 16 |
| Total | 100 | 80 | 85 | 73 |

Sumber: G Syariah Hotel Bandar Lampung, (2022)

Semakin rendahnya kinerja karyawan, akan berdampak negatif kepada perusahaan dan semakin menurunnya tingkat kepercayaan konsumen kepada perusahaan tersebut, tentunya hal ini akan merugikan perusahaan. Dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan sebuah organisasi, atasan seperti manajer dan supervisor haruslah memberikan perhatian yang lebih pada level motivasi dari

bawahan-bawahannya. Para manajer memperhatikan apa keinginan dan kebutuhan karyawannya.

Berdasarkan tabel 1.2 data tersebut menjelaskan bahwa kinerja karyawan G Syariah Hotel Bandar Lampung pada tahun 2020 masuk dalam kategori baik dengan presentase 80%, pada tahun 2021 masuk dalam kategori baik dengan presentase 85%, pada tahun 2022 masuk dalam kategori cukup dengan presentase 73%. Data tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan G Syariah Hotel Bandar Lampung dalam kategori cukup baik namun kurang maksimal, terlihat dari penilaian di tahun 2019 kinerja G Syariah Hotel Bandar Lampung mengalami penurunan penilaian yang cukup signifikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap Pihak Perusahaan mengenai terjadinya permasalahan terkait kinerja karyawan G Syariah Hotel Bandar Lampung, Pihak Perusahaan menjelaskan bahwa indikasi permasalahan kinerja karyawan dikarenakan banyak karyawan yang melanggar standar kerja dengan memburuknya komunikasi sesama karyawan, terlambat datang kerja, malas malas dalam berkerja, kurang berkonsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaan dan kurangnya kemampuan dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen hotel terlihat dari sering terjadinya komplain yang dilayangkan konsumen terhadap perusahaan yang disebabkan karena keterlambatan pengiriman makanan, keterlambatan dalam pengurusan check-in dan check-out. Hal tersebut tentu sangat berdampak kepada memburuknya nama baik perusahaan dan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan tersebut.

Semakin rendahnya kinerja karyawan, akan berdampak negatif kepada perusahaan dan semakin menurunnya tingkat kepercayaan konsumen kepada perusahaan tersebut, tentunya hal ini akan merugikan perusahaan. Dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan sebuah organisasi, atasan seperti manajer dan supervisor haruslah memberikan perhatian yang lebih pada level motivasi dari bawahan-bawahannya. Para manajer memperhatikan apa keinginan dan kebutuhan karyawannya.

Masalah tentang kinerja karyawan merupakan masalah yang perlu diperhatikan organisasi, karena kinerja karyawan akan mempengaruhi kualitas dan kuantitas organisasi dalam menghadapi persaingan seiring perkembangan zaman. Oleh karena itu memiliki sumber daya manusia (karyawan) yang berkualitas sangat dibutuhkan agar tujuan organisasi dapat tercapai dan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Apabila sumber daya manusianya memiliki motivasi tinggi, kreatif dan mampu mengembangkan inovasi, kerjanya akan menjadi semakin baik.

Banyak faktor yang mempengaruhi baik buruknya hasil kinerja karyawan. Untuk penelitian ini, penulis memfokuskan pengaruhnya dari variabel *Organizational Citizenship Behavior* dan Budaya Organisasi.

Variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah variabel *Organizational Citizenship Behavior*. *Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang. OCB juga dapat dijelaskan sebagai perilaku yang melebihi permintaan tugas. *organizational citizenship behavior* sangat penting dalam kelangsungan hidup organisasi, perilaku organisasional bisa memaksimalkan efisiensi dan kinerja karyawan maupun organisasi yang pada akhirnya memberi kontribusi pada fungsi efektif dari suatu organisasi. Menurut Aprianti (2019) *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat pengharapan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas, sikap menolong, patuh terhadap aturan, sikap sportif dan positif karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal.

Berdasarkan hasil wawancara kepada karyawan G Syariah Hotel Bandar Lampung terdapat permasalahan terkait sikap *organizational citizenship behaviour*. dan ditemukan masalah seperti, senioritas antar sesama karyawan, rendahnya rasa tolong menolong sesama karyawan ketika salah satu karyawan meminta untuk bertukar shift kerja, kurangnya partisipasi dan dukungan secara sukarela sesama karyawan, karyawan tidak memiliki keinginan untuk meringankan permasalahan karyawan lain, serta karyawan merasa enggan untuk dapat kerja melebihi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah variabel Budaya Organisasi. Budaya Organisasi merupakan suatu sistem nilai, kepercayaan dan kebiasaan dalam suatu organisasi yang saling berinteraksi dengan struktur sistem formalnya untuk norma-norma perilaku organisasi. Nilai ialah sesuatu yang dipandang penting, berharga, diprioritaskan dan diperjuangkan untuk dilaksanakan. Kepercayaan ialah sesuatu yang diterima sebagai kebenaran dan tidak diperdebatkan. Norma ialah pedoman atau aturan yang harus ditaati oleh para karyawan yang ada di perusahaan. Menurut Sedarmayanti (2017, p.348) Budaya organisasi merupakan nilai, anggapan, asumsi, sikap, dan norma perilaku yang telah melembaga, kemudian mewujud dalam penampilan, sikap, dan tindakan sehingga menjadi identitas dan organisasi tertentu. Budaya Organisasi yang kuat akan mempunyai pengaruh yang besar pada perilaku anggota-anggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan dan intensitas menciptakan suatu iklim internal dari kendali perilaku yang tinggi. Sedangkan Menurut Sagita (2018, p.3) Budaya Organisasi yang kuat akan mempunyai pengaruh yang besar pada perilaku anggota-anggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan dan intensitas menciptakan suatu iklim internal dari kendali perilaku yang tinggi, kebiasaan kebiasaan atau norma norma ini mengatur hal hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan atau organisasi.

G Syariah Hotel Bandar Lampung memiliki budaya organisasi yang diletakan hampir diseluruh sudut area kerja yaitu “Nikmati dan bersyukurlah setiap pekerjaan yang kamu dapatkan, karena tidak semua orang mendapatkan kesempatan yang sama dan selalu utamakan kepentingan dan kepuasan konsumen”.

Karyawan merasa budaya organisasi G Syariah Hotel Bandar Lampung masuk dalam katagori lemah. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap pihak hotel, fenomena yang terjadi di G Syariah Hotel Bandar Lampung terkait lemahnya Budaya Organisasi yang terjadi diperusahaan ini yaitu banyaknya complain yang dilayangkan oleh konsumen terhadap hasil kerja karyawan, adanya karyawan yang mengobrol saat jam kerja berlangsung dan juga karyawan kurang memperhatikan perintah dari perusahaan. Hal tersebut mengakibatkan terhambatnya jalannya aktivitas pekerjaan sehingga berdampak kepada kurang baiknya kinerja karyawan G Syariah Hotel Bandar Lampung.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul **“PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN G SYARIAH HOTEL BANDAR LAMPUNG”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang penelitian maka pokok permasalahan yang diangkat yaitu :

1. Apakah Terdapat Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan G Syariah Hotel Bandar Lampung Lampung?
2. Apakah Terdapat Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan G Syariah Hotel Bandar Lampung Lampung?
3. Apakah terdapat Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan G Syariah Hotel Bandar Lampung Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah karyawan G Syariah Hotel Bandar Lampung Lampung yang berjumlah 35 karyawan.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah Pada G Syariah Hotel Bandar Lampung Di Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilaksanakan perusahaan yang beralamatkan Jalan Urip Sumoharjo No. 182, Way Halim Permai, Sukarame, Gn. Sulah, Kec. Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35122.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan Maret 2023 sampai dengan Juli 2023.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi *Organizational Citizenship Behavior*, Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan Pada G Syariah Hotel Bandar Lampung Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui besarnya Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan Pada G Syariah Hotel Bandar Lampung Lampung.
2. Untuk mengetahui besarnya Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Pada G Syariah Hotel Bandar Lampung Lampung.
3. Untuk mengetahui besarnya Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Pada G Syariah Hotel Bandar Lampung Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi beberapa pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi akademisi dan pembaca, memberikan pengetahuan tentang masalah *Organizational Citizenship Behavior* dan Budaya Organisasi di perusahaan dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan membahas tentang masalah *Organizational Citizenship Behavior* dan Budaya Organisasi
2. Bagi perusahaan, Menjadi bahan pertimbangan, pemikiran dan saran yang bermanfaat bagi perusahaan
3. Bagi peneliti dan penelitian selanjutnya, dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi wahana pengetahuan dan pengalaman mengenai Kinerja Karyawan, serta menjadi bahan masukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan pemahaman dan memberi gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh penulis dengan tiap bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari diadakannya penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua ini berisi tinjauan pustaka yang menjelaskan tentang landasan teori yang menjadi dasar dan bahan acuan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga berisi metode penelitian yang terdiri dari variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisi hasil dan pembahasan yang menjelaskan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab lima berisi penutup yang berisi kesimpulan dari hasil analisis yang diperoleh dan saran berupa tindakan-tindakan yang sebaiknya dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**