

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia pariwisata adalah dunia universal yang artinya siapa pun akan menyatakan sama bahwa pariwisata itu adalah kebutuhan umat manusia di seluruh dunia. Diantara sekian banyak faktor yang mempengaruhi sektor pariwisata, salah satu yang sangat berpengaruh adalah akomodasi. UU No.10/2009 Pasal 14 tentang Usaha Pariwisata menjelaskan bahwa akomodasi merupakan sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan seseorang ketika berwisata, berupa tempat bagi wisatawan menginap, beristirahat, makan, minum, serta mandi. Akomodasi terbagi menjadi beberapa jenis, salah satunya adalah Hotel. Pada 23 Maret 1974, Presiden Soeharto meresmikan Hotel Borobudur Jakarta yang telah dikembangkan termasuk apartemen, sebagai hotel resmi pada konferensi *Pacific Asia Travel Association* (PATA), dan tanggal tersebut menjadi tanggal resmi berdirinya Hotel Borobudur Jakarta. Sejak saat itulah Hotel Borobudur kerap menjadi tempat menginap bagi tamu negara, pesohor, dan kalangan VVIP. Sampai saat ini Hotel Borobudur Jakarta bertahan sebagai hotel berbintang 5 yang berlokasi di Jakarta Pusat (Rianto, 2011).

Hotel Borobudur Jakarta memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai sama seperti hotel lainnya, salah satunya yaitu memiliki pelayanan terbaik kepada tamunya. Dalam industri perhotelan terdapat berbagai sumber daya sebagai penunjang kualitas pelayanan hotel tersebut, yaitu berupa sumber daya manusia dan sumber daya bukan manusia. Kedua sumber daya tersebut saling menunjang,

namun sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam pencapaian tujuan perusahaan, karena manusia merupakan sumber daya yang aktif, hidup, dan selalu terlibat dalam kegiatan perusahaan (Salehudin, 2001).

Sumber daya manusia dalam industri perhotelan ialah karyawan. Pencapaian kualitas dan keunggulan pelayanan akan membuat pelanggan puas dan loyal (Saibang & Schwindt, 1998). Adapun beberapa contoh *review* dari tamu pada beberapa situs online yang menyediakan pelayanan reservasi menginap di Hotel Borobudur Jakarta, yang menunjukkan tamu merasa tidak puas dan loyal dikarenakan dari perilaku karyawan, berikut contoh *review* 2/5 dari tamu dengan inisial N.I “*Very slow service at the restaurant Bogor Café. Waited for our order for 1 hour 10 minutes. The food came cold. And when the food was delivered we wait another 5 minutes for the waiter bring forks and spoons*”. Dan adapun *review* lainnya 1/5 dari tamu dengan inisial H.K “Hotel terburuk untuk sarapan. Layanan sangat lambat. Mereka memiliki menu vegetarian tetapi tidak ada yang tersedia. Kekurangan waiter dan waitress. Sangat buruk. Sangat lambat. Borobudur menjadi hotel bintang 5 tetapi layanan terburuk. Itu benar-benar mengecewakan”. Dari *review* yang terdapat pada dilihat dari beberapa situs online tersebut mendukung teori dari Kusluva & Kusluva (dalam Colakoglu *et al.*, 2010, h. 125) yaitu kepuasan dan kelayakan pelanggan tergantung pada sikap, kinerja dan perilaku karyawan. Sebagai sumber daya yang paling berpengaruh karyawan hotel dituntut untuk melakukan tugasnya dengan baik demi mencapai kualitas dan keunggulan pelayanan dalam industri perhotelan.

Robbin (2008) Menyatakan bahwa karyawan yang berkualitas selain melakukan tugas utamanya cenderung menunjukkan perilaku kewarganegaraan dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB mengacu pada konstruk dari “*extra-role behavior*”, di definisikan sebagai perilaku yang menguntungkan organisasi atau berniat menguntungkan organisasi, yang langsung dan mengarah pada peran pengharapan (Dyne, 1995 dalam Singh dan Singh, 2010). Perilaku OCB sangat dibutuhkan dalam dunia perhotelan terutama bagi karyawan hotel yang bekerja di bidang pelayanan tamu disebabkan karena karyawan tersebut berinteraksi secara langsung dengan tamu. Perilaku OCB dibutuhkan pada saat terjadi kondisi yang tidak terduga seperti penjualan hotel yang melonjak naik terutama pada hari-hari besar seperti hari raya dan tahun baru, dalam kondisi ini karyawan hotel dituntut untuk bekerja lebih keras dari biasanya dan harus mempertahankan kualitas pelayanannya agar tetap baik. Robbins & Judge (2008) menyatakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) muncul secara sukarela dari karyawan tanpa adanya dorongan dari pihak lain. Perilaku ini muncul karena karyawan ingin tujuan perusahaan atau organisasinya tercapai.

Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006) Perilaku tambahan diluar diskripsi pekerjaan dalam organisasi sering disebut sebagai perilaku kewarganegaraan dalam organisasi atau *Organizational citizenship behavior* (OCB). Ada lima aspek yang mempengaruhi OCB yaitu *Conscientiousness*, karyawan mempunyai perilaku *in-role* yang memenuhi tingkat diatas standar minimum yang disyaratkan, *Altruisme* artinya kemauan untuk memberikan bantuan kepada pihak lain, *Civic virtue* artinya partisipasi aktif karyawan dalam memikirkan kehidupan organisasi, misalnya selalu

mencari info-info terbaru yang mendukung kemajuan organisasi, *Sportmanship* artinya lebih menekankan pada aspek-aspek positif organisasi daripada aspek-aspek negatifnya, mengindikasikan perilaku tidak senang protes, tidak mengeluh, dan tidak membesar-besarkan masalah kecil, *Courtesy* artinya berbuat baik dan hormat kepada orang lain, termasuk perilaku seperti membantu seseorang untuk mencegah terjadinya suatu permasalahan atau membuat langkah-langkah untuk mengurangi berkembangnya suatu masalah (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006).

Seperti yang sudah dijelaskan karyawan hotel membutuhkan perilaku OCB untuk menunjang kualitas pelayanan sebuah hotel, namun faktanya belum semua karyawan hotel memiliki tingkat OCB yang tinggi. Fakta ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Sanusi, Ariana, dan Ariani (2018) di Four Point Seminyak (FPS) menyatakan bahwa banyak karyawan yang mengeluh mengenai pekerjaan mereka, yaitu beban kerja terlalu banyak sehingga seringkali membutuhkan *overtime*, hal ini disebabkan jumlah karyawan yang dimiliki oleh FPS masih dikategorikan kurang, sehingga mereka merasa bahwa beban kerja yang dikerjakan lebih berat. Fakta lainnya ialah masih kurangnya kesadaran karyawan FPS dalam mengikuti kegiatan tidak wajib yang diadakan oleh hotel, salah satunya kegiatan sosial yang diadakan seminggu sekali, menurut wawancara peneliti dengan bagian HRD hotel FPS hanya 10% karyawan yang ikut berpartisipasi. Adapun penelitian lainnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Tahniah (2022) di Grand Mercure Medan Angkasa Hotel menyatakan bahwa loyalitas yang dimiliki karyawan menurun, hal ini diakibatkan terjadinya pemecatan karyawan kontrak yang ada di perusahaan tersebut akibat pandemi, sehingga pekerjaan yang awalnya

terbagi dan terstruktur dengan baik menjadi terbebaskan oleh satu orang karyawan tetap yang menjadikan karyawan tidak maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara secara *online* yang dilakukan oleh peneliti kepada 10 subjek di Hotel Borobudur Jakarta di bagian *Front Office* (3 subjek), *Restaurant* (4 subjek) dan *Banquet* (3 subjek) pada tanggal 2-3 Juni 2022 didapatkan hasil bahwa 6 dari 10 subjek kian sering melakukan curi waktu pada jam kerja untuk istirahat ketika tamu sedang ramai, sehingga tugasnya tidak terselesaikan dengan baik. Hal ini mengindikasikan tidak terpenuhinya aspek *conscientiousness*.

Selanjutnya 7 dari 10 subjek merasa bahwa mereka kurang dibantu oleh sesama rekan kerjanya, hal ini biasanya terjadi ketika perpindahan *shift*, contohnya ketika perpindahan dari *shift* malam ke *shift* pagi pada saat keadaan restoran ramai namun ada beberapa karyawan yang enggan untuk lembur dan membantu karyawan *shift* pagi. Hal ini mengindikasikan tidak terpenuhinya aspek *altruism*.

Selanjutnya 6 dari 10 subjek menyatakan bahwa mereka jarang sekali mencari tahu tentang sosial media dari Hotel Borobudur Jakarta sehingga seringkali mereka tidak mengetahui *event* atau promo apa yang akan diadakan oleh perusahaan, mereka baru mengetahui ketika ada *briefing*.

8 dari 10 subjek menyatakan bahwa terkadang mereka tidak jarang mereka tidak mengetahui *event* yang sedang berjalan di department lain jika tidak ada yang memberitahu. Hal ini mengindikasikan tidak terpenuhinya aspek *civic virtue*. Selanjutnya 8 dari 10 subjek masih enggan untuk ditempatkan dibagian shift malam, hal ini mengindikasikan kurangnya aspek *sportsmanship* pada karyawan.

Selanjutnya 6 dari 10 subjek menyatakan bahwa mereka masih sering terlambat datang dikarenakan berbagai alasan, hal ini menunjukkan aspek *Courtesy* yang rendah.

Berdasarkan hasil data umum dan wawancara diatas dapat diketahui bahwa masih terdapat tingkat OCB yang rendah pada karyawan Hotel Borobudur Jakarta sehingga seringkali beberapa departemen masih kewalahan dalam menghadapi situasi yang tidak kondusif seperti melonjaknya tamu yang terjadi secara tiba-tiba sehingga menimbulkan komplain yang tidak diinginkan dari tamu. Untuk mengurangi hal tersebut perusahaan membutuhkan karyawan dengan perilaku *extra-role* yang tinggi, karyawan dengan *extra-role* yang tinggi memiliki loyalitas yang tinggi pula, hal ini akan sangat mempengaruhi pada kemajuan dan kesuksesan perusahaan (Rahman, 2014).

Menurut Organ (2006) peningkatan OCB dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, dan motivasi, serta faktor eksternal yang meliputi gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan, dan budaya organisasi. Berdasarkan faktor-faktor di atas, peneliti memilih faktor internal yaitu kepribadian. Kepribadian merupakan keseluruhan cara dimana seorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan individu lain (Robbins & Judge, 2008). Pada saat karyawan terlibat dalam suatu perusahaan/organisasi, karyawan membawa kepribadiannya yang unik, kemampuan, sifat, nilai-nilai dan aspirasi kerja yang berupa tujuan dan cita-cita mengenai pekerjaan yang telah direncanakan bagi dirinya. Menurut Robbins dan

Judge (2008) mengevaluasi lebih cermat sifat kepribadian spesifik yang menjadi indikator kuat perilaku di tempat kerja adalah internal *locus of control*.

Konsep *Locus of Control* pertama kali dikemukakan oleh Rotter (1966) menurutnya *locus of control* merupakan persepsi atau cara pandang seseorang terhadap sumber-sumber yang mengendalikan peristiwa-peristiwa baik atau buruk dalam hidupnya. Menurut Schermerhorn (2011) *locus of control* adalah bagaimana seseorang percaya bahwa suatu hal yang terjadi berada dalam kendali dirinya. Sedangkan Myers (2014), menyatakan bahwa *locus of control* ialah bagaimana seseorang dapat mengendalikan takdirnya. Dari berbagai penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa *locus of control* merupakan sebuah kecenderungan yang ada dalam setiap individu dalam mengendalikan berbagai hal yang terjadi dalam hidupnya.

Locus of control berdasarkan pada pendekatan Rotter (1996) dapat dibagi menjadi dua sumber pengendalian yaitu internal dan eksternal. Gibson (2009) menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh variabel lingkungan, variabel individu, dan variabel perilaku. Salah satu contoh variabel individu adalah *Internal Locus of Control*. Variabel lainnya yang mempengaruhi kinerja menurut Gibson (2009) adalah variabel perilaku. Salah satu contoh faktor perilaku adalah *Organizational Citizenship Behaviour*. Hasil pengujian hipotesis ketiga pada penelitian Khairul Akbar, Fahrudin, Mansur Hakim (2020) menunjukkan bahwa *locus of control* berpengaruh secara signifikan dengan OCB. Penelitian ini mendukung hasil penelitian Septiawati, (2019) Rachman, (2012) bahwa *locus of control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.

Menurut Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006) menyatakan bahwa aspek OCB yang terdiri dari *altruism* perilaku membantu, *courtesy* perilaku menghormati orang lain, *conscientiousness* perilaku melakukan usaha melebihi harapan perusahaan, *sportsmanship* perilaku tidak suka protes atau megeluh, *civic virtue* perilaku berpartisipasi aktif dalam kegiatan perusahaan. Dalam aspek tersebut, dapat disimpulkan bahwa orang yang memiliki OCB akan bekerja secara sukarela, sangat bertanggung jawab, dan giat dalam aktifitas pekerjaan. Sarasdewi dan Widiasavitri (2018) menyebutkan bahwa *internal locus of control* seperti tingkat kepercayaan individu bahwa apapun segala yang akan terjadi karena diri sendiri, bertanggung jawab atas kendali diri sendiri. Terdapat banyak faktor yang dapat memicu seseorang untuk menampilkan perilaku OCB, yaitu *Locus of Control* (Khumairoh, 2016). Terbentuknya *Locus of Control* pada diri seseorang dipengaruhi oleh dua sumber kendali. Kedua sumber kendali tersebut terdiri atas *Internal Locus of Control* dan *External Locus of Control*. Namun *Internal Locus of Control* cenderung melatarbelakangi seseorang untuk memunculkan perilaku OCB karena menurut Sinding & Waldstrom (2014), *Internal Locus of Control* secara positif terkait dengan inisiatif kinerja, yang berarti bahwa *Internal Locus of Control* lebih sering terlibat dalam pekerjaan di luar deskripsi yang diberikan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari & Nurtjahjanti (2015) bahwa semakin LOC yang dimiliki oleh karyawan cenderung internal, semakin cenderung pula perilaku OCB akan ditampilkan olehnya.

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa *Internal Locus of Control* dapat mendorong karyawan untuk dapat bekerja melebihi yang diharapkan atau

menunjukkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Dengan demikian, permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara *Internal Locus of Control* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Hotel Borobudur Jakarta?

B. Tujuan dan Manfaat penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *internal locus of control* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan di Hotel Borobudur Jakarta

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap perkembangan ilmu khususnya di bidang psikologi industri dan organisasi tentang perilaku sukarela karyawan (*Organizational citizenship behavior*). Penelitian ini di lakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara *internal locus of control* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan di Hotel Borobudur Jakarta

b. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi perusahaan atau organisasi mengenai hubungan antara *internal locus of control* dengan *organizational citizenship behavior*. Dan diharapkan dapat bermanfaat juga bagi karyawan untuk meningkatkan perilaku OCB

sehingga dapat mewujudkan tujuan dan kesuksesan perusahaan atau organisasi. Melalui penelitian ini karyawan dapat memotivasi dirinya untuk melakukan perilaku kerja positif dan membangun relasi sosial yang baik.