

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Karyawan sebagai sumber daya manusia dalam suatu perusahaan sangat di perlukan untuk menunjang kelancaraan operasional dan keberhasilan perusahaan (Cendani & Tjahjaningsih, 2015). Karyawan yang baik tercipta karena adanya dukungan yang positif untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan dan perubahan dalam organisasi, perubahan organisasi membutuhkan partisipasi dari semua karyawan hal ini akan tercapai jika ada kemauan dan kemampuan dari masing-masing individu karyawan.

Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh perilaku kewarganegaraan pada organisasi yang inisiatif maka setiap organisasi membutuhkan individu yang memiliki perilaku anggota yang baik dalam organisasi atau *Organizational Citizenship Behavior*. OCB berarti perilaku karyawan yang melebihi Standar Operasional Perusahaan (SOP) tetapi berdampak positif pada organisasi (Novelia Bambang Swasto Ika Ruhana, 2016). Seorang karyawan yang merasa bahwa dia adalah warga di organisasinya seperti warga negara, secara sukarela melakukan kegiatan yang tidak hanya menguntungkan dirinya dan rekan kerja tetapi juga organisasi (Grego-Planer, 2019).

Melalui *Organizational Citizenship Behavior* karyawan diharapkan dapat memahami keberadaan organisasinya dengan segala keterbatasan dan dengan sukarela memiliki komitmen terhadap keefektifan organisasi (Kurniawan, 2015).

Employee Engagement atau keterikatan karyawan ini telah diakui sebagai tantangan bagi para pemimpin perusahaan secara global (Men et al., 2020). Pemimpin perusahaan harus mengetahui kelebihan dan kekurangan karyawan agar mencapai target untuk meningkatkan kinerja karyawan (Primadi Candra Susanto et al., 2023). Karyawan yang melakukan kegiatan kerja tidak lepas dari loyalitas dan perilaku kerja sehingga karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik (Anwar, 2018).

Karyawan yang merasa terikat dengan organisasi adalah mereka yang termotivasi memiliki semangat terhadap pekerjaannya (Febriansyah & Dr. Henndy Ginting, 2020). *Employee engagement* sangat penting bagi karyawan karena meningkatkan produktivitas kerja. *Employee engagement* adalah motivasi untuk meningkatkan kinerja karyawan jauh lebih baik lagi (Alkasim & Prahara, 2019). *Employee engagement* memberikan banyak manfaat bagi karyawan untuk memiliki *engagement* yang lebih baik lagi (Erwina, 2020).

Perusahaan jasa merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perhotelan dan sudah memiliki banyak cabang hotel di Indonesia, salah satunya The Zuri Hotel Palembang. The zuri hotel Palembang sudah di dirikan dari tahun 2018 memiliki 118 karyawan/ti terdapat 3 *department* operasional yaitu *department front office, sales, food & beverage* dan 7 *back office* yaitu *department accounting, housekeeping, human resources, engineering, executive assistan manager, secretary manager dan general manager*.

Tabel 1.1

Penilaian karyawan The Zuri

No	Penilaian Tamu	Ulasan	Department
1	1/5	Pelayanan housekeeping sangat lama	H&K
2	2/5	Karyawan kurang ramah saat breakfast	F&B
3	2/5	Karyawan maksa meminta penilaian	FO
4	3/5	Karyawan cenderung cuek	FO

Sumber : Sejun adi, Ardie pebrianto, Meyrizka, Geybi shern. Juli 2023. Google ulasan.

Berdasarkan tabel 1.1 bahwa *organizational citizenship behavior* pada karyawan The Zuri belum berjalan dengan maksimal hal ini dikarenakan belum melekatnya OCB pada diri mereka. Ketika OCB ditujukan kepada tamu hotel berarti perilaku suka rela (*conscientiousness*) berfokus pada pelayanan yang lebih baik. *Employee engagement* yang rendah membuat karyawan tidak memiliki rasa kepemilikan terhadap pekerjaan sehingga kurang termotivasi untuk memberikan pelayanan yang unggul kepada tamu.

Tabel 1.2

Rekapitulasi keterlambatan karyawan

No	Bulan	Terlambat
1	Mei	2%
2	Juni	1%
3	Juli	1%

Sumber : The Zuri Hotel Palembang

Karyawan yang datang terlambat disebabkan karena dirinya belum merasa terikat dengan perusahaan. Hal ini dapat mengganggu operasional harian terutama di sektor layanan seperti *receptionis*, *restaurant* dan kebersihan.

Tabel 1.3
Penilaian pada Online Travel Agent (OTA)

No	Penilaian	OTA
1	9,2/10	Pegipegi.com
2	8,6/10	m.traveloka.com
3	8,3/10	Booking.com
4	7,8/10	Id.hotels.com
5	5/5	www.tripadvisor.co.id
6	4/5	m.tiket.com

Sumber : www.google.com

Penilaian yang rendah bisa sebabkan karena pelayanan karyawan yang tidak memuaskan dan kurangnya inisiatif. Karyawan yang tidak merasa terikat mungkin tidak sepenuhnya mematuhi SOP yang telah di tetapkan. Minimnya penilaian akan membuat karyawan kehilangan semangat karena merasa tidak di dorong untuk memberikan yang terbaik dan kualitas layanan akan menurun.

Tabel 1.4
Occupancy perminggu The Zuri Hotel
Periode Juli 2023

No	Tanggal	Occupancy
1	8 juli 2023	93,75 %
2	15 juli 2023	87,78 %
3	22 juli 2023	48,39 %
4	31 juli 2023	66,46 %

Sumber : *The Zuri Hotel Palembang*

Berdasarkan tabel 1.4 yang dapat mempengaruhi tingkat hunian kamar adalah karyawan. Karyawan yang kurang ramah atau kurang resposinvitas sehingga membuat tamu lebih memilih hotel lain. Karyawan harus menciptakan, mempromosikan, dan mempertahankan yang terbaik bagi para tamu.

Penelitian yang dilakukan oleh (Bustomi et al., 2020) yang membahas tentang Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja pegawai pada kantor kementerian agama menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan karena kantor tersebut membutuhkan OCB pada tiap karyawan agar bisa meningkatkan perkembangan lembaga.

Penelitian (Nathaniah Halim et al., 2018) menunjukkan bahwa ke 5 dimensi OCB berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel Bintang 3 di Surabaya dengan hasil semakin tinggi tingkat OCB maka semakin tinggi kinerja karyawan hotel tersebut. Penelitian (Sucahyowati et al., 2020) menunjukkan bahwa employe engagement berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT MK Semarang.

Meskipun sudah banyak peneliti yang membahas penelitian terkait *Organizational Citizenship Behavior* dan *Employe Engagement* tentunya penelitian ini memiliki beberapa kesamaan dengan peneliti terdahulu seperti variabel dan metode penelitian. Namun, penulis akan menegaskan sisi perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Bahwa belum ada yang meneliti kedua variabel tersebut dan teknik analisis data juga berbeda.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan ?
2. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
3. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh terhadap Kinerja yang di mediasi oleh *Organizational Citizenship Behavior*?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk Mengetahui pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan.
- b. Mengetahui pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
- c. Mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan
- d. Mengetahui pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja yang di mediasi oleh *Organizational Citizenship Behavior*

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan untuk menerapkan apa yang telah di pelajari selama kuliah dan agar penulis mengetahui lebih dalam tentang *Organizational Citizenship Behavior* dan *Emloyee Engagement* dalam dunia bisnis yang sesungguhnya.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi bahan informasi dan masukan untuk membantu meningkatkan kinerja pegawai melalui *Organizational Citizenship Behavior* dan *Emloyee Engagement*.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan, pengembangan sebagai referensi untuk bahan ilmiah selanjutnya dan yang memerlukan lainnya khususnya dalam bidang MSDM.