

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perilaku karyawan yang dilakukan dalam sebuah perusahaan secara sukarela mengerjakan suatu pekerjaan yang bukan tugas kontraktualnya menjadi sebuah hal yang cukup banyak ditemui dalam sebuah perusahaan. Perilaku sukarelawan mengerjakan suatu pekerjaan tersebut dapat diartikan sebagai OCB (*Organizational Citizenship Behavior*). (Kusumajati, 2014) mengatakan bahwa OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi. OCB sangat penting dalam perusahaan, karena dengan adanya OCB dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan.

*Organizational Citizenship Behavior* menjadi sebuah cara bagi karyawan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan. Terdapat beberapa faktor yang membuat tingginya *Organizational Citizenship Behavior* menurut organ dalam (Lestari & Ghaby, 2018) menjelaskan bahwa beberapa perilaku OCB dipengaruhi oleh beberapa hal budaya dan iklim organisasi suasana hati, persepsi terhadap dukungan organisasional salah satu hal yang akan dibahas pada penelitian ini.

Dalam sebuah perusahaan, karyawan akan merasa beruntung apabila perusahaan memberikan dukungan pada karyawan. Dukungan yang dirasakan

karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi yang dilakukan oleh karyawan dapat disebut juga dengan POS (*Perceived Organizational Support*) (Eisenberger, 1986). *Perceived Organizational Support* memiliki peran yang kuat dalam membangun perilaku *Organizational Support* (Meliana Sutanto dan Roy Setiawan, 2018) perusahaan yang memberikan dukungan kepada karyawan akan membuat karyawan semakin semangat dalam bekerja

Pada penelitian kali ini peneliti akan membahas mengenai industri perhotelan, (Meliana Sutanto dan Roy Setiawan, 2018) perhotelan dapat dikategorikan sebagai pelayanan bagi masyarakat umum dimana terdapat pelayanan kamar, makanan, minuman dan fasilitas penunjang lainnya. Fasilitas baik yang diberikan oleh perhotelan tidak lepas dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel.

Dalam industri perhotelan, *Organizational Citizenship Behavior* sangat dibutuhkan Karyawan bekerja dalam industri perhotelan tidak hanya bekerja sesuai *Job Description*, dan menuruti manajemen, tetapi dibutuhkan juga karyawan yang mau bekerja suka rela melebihi pekerjaan dari *job description*. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui dengan cara melakukan penelitian “Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*” dengan objek penelitian yaitu Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Dengan seputar latar belakang yang dijelaskan oleh penulis menginginkan yang berhubungan dengan *Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior* untuk dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *Perceived Organizational Support* memberikan pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari pertanyaan penelitian yang sudah dijelaskan, tujuan dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat Praktis dan Teoritis bagi pihak yang membutuhkan penelitian tersebut. Oleh karena itu, berikut merupakan manfaat penelitian tersebut :

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari adanya penelitian ini diharapkan agar menjadi referensi yang baik bagi perkembangan perusahaan untuk dapat memberikan dukungan kepada karyawan, secara khusus yang berorientasi mengenai organizational citizenship behavior

### 2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan agar perusahaan mampu mempraktekkan perceived organizational support terhadap organizational citizenship behavior sebagai upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan yang positif

## 1.5 Batasan Objek Penelitian

Agar permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini tidak terlalu luas, maka penulis memberikan ketetapan pada batasan-batasan penelitian sebagai berikut:

### 1. Perceived Organizational Support

Penelitian sebelumnya juga membuktikan bahwa persepsi yang kuat dari organisasi dan *supervisor* seperti kebebasan kerja dan ketersediaan sumber daya, dapat meningkatkan perilaku inovatif karyawan. Mereka menganggap rekan kerja sebagai pendukung dalam mencapai tujuan kerjanya (Eisenberger, 1986)

### 2. Organizational Citizenship Behavior

Memberikan pernyataan bahwa sebuah perusahaan memiliki karyawan yang memiliki Organizational Citizenship Behavior tinggi maka diharapkan perusahaan tersebut dapat mampu menghadapi tantangan perusahaan yang muncul seperti perubahan lingkungan, baik internal maupun eksternal. (Organ, 2006)

## 1.6 Sistematika Penyajian Penelitian

Sistematika penyajian penelitian terdiri dari 5 bab. Masing – masing bab akan terdiri dari beberapa sub-bab, yaitu :

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab I berisikan gambaran penelitian secara umum yang disajikan dengan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penyajian penelitian.

### **BAB II            TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II berisi tentang landasan teori yang mendasari permasalahan penelitian, yakni *perceived organizational support (POS)* dan *organizational citizenship behavior (OCB)*

### **BAB III            METODOLOGI PENELITIAN**

Bab III berisi penjelasan mengenai lokasi penelitian, teknik pengambilan sampel dan sampel, data penelitian, metode

pengumpulan data, instrumen penelitian, pengujian instrumen, serta metode analisis data

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab IV berisikan tentang karakteristik responden, hasil pengujian instrumen berupa uji validitas dan reliabilitas, analisis statistik deskriptif, regresi, uji-F, uji-T, serta pembahasan

#### **BAB V PENUTUP**

Bab V berisi tentang kesimpulan penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran untuk perusahaan beserta penelitian selanjutnya.