

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
DI THE AXANA HOTEL PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan*



**Oleh :
NURUL A'YUNI FAUZIA
17135042 / 2017**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

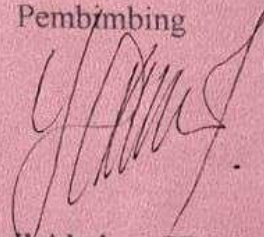
PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DI THE AXANA HOTEL PADANG

Nama : Nurul A'yuni Fauzia
NIM/BP : 17135042/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 06 Juni 2022

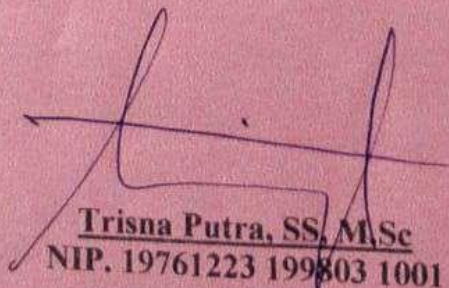
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Youmi Abrian, SE.M.M
NIP. 198210022008121002

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Proyek Akhir
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata
dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational
Citizenship Behavior* di The Axana Hotel Padang
Nama : Nurul A'yuni Fauzia
NIM/BP : 17135042
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 06 Juni 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Youmil Abrian, SE.M.M

1.

2. Anggota : Arif Adrian, SE, M.SM

2.

3. Anggota : Dwi Pratiwi Wulandari, SST. Par, MM.Par 3

3.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nurul A'yuni Fauzia
NIM/TM : 17135042 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

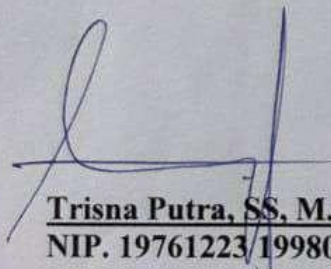
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di The Axana Hotel Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223/199803 1001

Saya yang menyatakan,


Nurul A'yuni Fauzia
NIM. 17135042

ABSTRAK

Nurul Ayuni Fauzia, 2021. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di The Axana Hotel Padang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di The Axana Hotel Padang yang dilatar belakangi oleh temuan penulis bahwa terdapat karyawan yang bekerja *overtime* dan tidak mendapatkan *reward / salary* tambahan, karyawan yang diperbantukan ke departemen lain yang bukan bidang keahliannya, karyawan yang *overtime* karena kurangnya fasilitas yang dapat digunakan untuk operasional sehingga menyebabkan keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan serta besarnya tuntutan atasan terhadap *operasional hours* karyawan.

Penelitian ini diklasifikasikan kedalam jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal, dan menggunakan variabel Budaya Organisasi (X) dan *Organizational Citizenship Behavior* (Y) dengan menggunakan 60 orang sampel. Data yang digunakan didapat dari hasil isian instrumen melalui media *google form* dengan instrumen yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data yang digunakan adalah uji normalitas, uji homogenitas, dan uji linearitas. Dan pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linear sederhana dan uji koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 15.00.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa Budaya Organisasi berada pada kategori cukup baik dengan persentase 48.3% dan *Organizational Citizenship Behavior* (Y) berada pada kategori cukup baik dengan persentase 41.7%. Uji regresi linear sederhana diperoleh sebesar 13.209 dengan nilai sig $0.001 < 0.05$ dan Nilai R square sebesar 0.185 yang artinya *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi sebesar 18.5% oleh Budaya Organisasi dan 81.5% oleh faktor lain serta dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang diterima adalah H_a dan hipotesis yang ditolak adalah H_o .

Kata Kunci : Budaya Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta telah memberikan banyak kesempatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di The Axana Hotel Padang”** sebagai syarat untuk melanjutkan Penelitian Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan Proposal ini, penulis tidak terlepas dari dukungan, semangat, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada Pihak-Pihak yang terkait.

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Youmil Abrian, SE, MM selaku Dosen Penasehat akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi sekaligus Sekretaris Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang .
4. *Staff* administrasi yang telah membantu penulis dalam melengkapi administrasi yang dibutuhkan selama proses perkuliahan dan proses

skripsi penulis pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

5. *Staff* The Axana Hotel Padang yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan proposal penelitian ini.
6. Kedua Orang tua, dan saudara kandung penulis; Suci Rahimatul Amini, Atika Ihsanul Khairy, Ikhsan Sarhami Junior, Rara Aulia Sarhami serta Keluarga Besar tercinta atas doa dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis bisa sampai ke tahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. A-Team class, dan Seluruh Rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2017 yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.

Semoga bantuan yang telah diberikan mendapat berkah dan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya penulis juga berharap agar Proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, 06 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Batasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Aspek Teoritis	16
1. Budaya Organisasi	16
2. Faktor yang mempengaruhi Budaya Organisasi.....	18
3. Indikator Budaya Organisasi	19
4. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	20
5. faktor yang mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	22
6. Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	23
B. Kerangka Konseptual.....	25
C. Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian	26
B. Waktu dan Tempat Penelitian	26
C. Variabel Penelitian	27
D. Definisi Operasional Variabel.....	27
E. Populasi dan Sampel	29
1. Populasi Penelitian.....	29
2. Sampel penelitian.....	30
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
1. Jenis data.....	32
2. Teknik pengumpulan data.....	33
G. Instrumen Penelitian	33

H Uji Coba Penelitian.....	36
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas	38
I. Teknik Analisis Data	40
1. Metabulasi Data	41
2. Deskripsi Data	41
J. Uji Persyaratan Analisis	42
1. Uji Normalitas	42
2. Uji Homogenitas	42
3. Uji Linieritas	43
K. Pengujian Hipotesis	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Hasil Penelitian.....	45
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	45
2. Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	54
3. Uji Persyaratan Analisis.....	71
4. Pengujian Hipotesis	74
B. Pembahasan	78
1. Budaya Organisasi	78
2. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	79
3. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap <i>OCB</i>	80
BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	92

DAFTAR GAMBAR

1. <i>Security guard</i> bertugas sebagai <i>driver</i> operasional	8
2. HK staff dan <i>Cook incharge</i> sebagai <i>sales blitz</i>	9
3. <i>Interview</i> dengan staf The Axana Hotel Padang	10

DAFTAR TABLE

1. Jumlah Karyawan di The Axana Hotel Padang.....	6
2. <i>Departement attendant statistic</i> The Axana Hotel Padang	11
3. Jumlah Karyawan di The Axana Hotel Padang.....	30
4. Skala <i>Likert</i>	34
5. Kisi-kisi Operasional Variabel	34
6. Validasi Uji Coba Instrumen.....	38
7. Interpretasi Nilai <i>r</i> (<i>Alpha Cronbach</i>)	39
8. Reliabilitas Budaya Organisasi	40
9. Reliabilitas <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	40
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	47
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen.....	48
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	49
14. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	51
15. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	51
16. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	52
17. Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal	53
18. Analisis Deskriptif Variabel X dan Y	54
19. Deskripsi data variabel Budaya Organisasi.....	55
20. Distribusi Frekuensi Variabel Budaya Organisasi	56
21. Deskripsi data indikator <i>involvement</i>	57
22. Distribusi Frekuensi indikator <i>Involvement</i>	57
23. Deskripsi data indikator <i>Consistency</i>	58
24. Distribusi Frekuensi indikator <i>Consistency</i>	59
25. Deskripsi data indikator <i>Adaptability</i>	60
26. Distribusi Frekuensi indikator <i>Adaptability</i>	60
27. Deskripsi data indikator <i>Mission</i>	61
28. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Mission</i>	61
29. Deskripsi Data Variabel <i>OCB</i>	63
30. Distribusi Frekuensi Variabel <i>OCB</i>	64
31. Deskripsi data indikator <i>Altruism</i>	64
32. Distribusi Frekuensi indikator <i>Altruism</i>	65
33. Deskripsi data indikator <i>Civic Virtue</i>	66
34. Distribusi Frekuensi indikator <i>Civic Virtue</i>	66
35. Deskripsi data indikator <i>Conscientiousness</i>	67
36. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Conscientiousness</i>	68
37. Deskripsi data indikator <i>Courtesy</i>	69
38. Distribusi Frekuensi indikator <i>Courtesy</i>	69

39. Deskripsi data indikator <i>Sportsmanship</i>	70
40. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Sportsmanship</i>	71
41. Hasil Uji Normalitas	72
42. Hasil Uji Homogenitas	73
43. Hasil Uji Linearitas	74
44. Hasil Uji F	76
45. Hasil Uji Persamaan Regresi.....	77
46. Hasil Uji Koefisien determinasi	77

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan suatu negara disebabkan oleh banyak sektor, salah satunya adalah sektor pariwisata. Sektor pariwisata membuat kemajuan yang sangat pesat pada suatu negara. Laporan Kinerja Kementerian Pariwisata Tahun 2019 menjabarkan pendapatan yang diperoleh sebesar Rp.280 Triliun pada tahun 2019 yang sebelumnya sebesar Rp.229,50 Triliun pada tahun 2018 meningkat sebesar 25%. Hal ini membuktikan bahwa pariwisata di Indonesia sudah berkembang dari tahun sebelumnya.

Bangkitnya pariwisata Indonesia ini memberikan harapan baru dalam peningkatan perekonomian di Indonesia. Sebagai salah satu sektor non migas yang memiliki prospek yang baik, tidak menutup kemungkinan pariwisata dapat menjadi salah satu sumber devisa utama di Indonesia. Untuk itu pemerintah maupun pihak pengelola swasta yang bergerak di sektor pariwisata menangkap kondisi ini sebagai salah satu peluang yang tidak boleh disia - siakan (Dian 2017). Menurut Muljadi (2012) Pariwisata adalah suatu aktivitas perubahan tempat tinggal sementara dari seseorang, di luar tempat tinggal sehari-hari dengan suatu alasan apapun selain melakukan kegiatan yang bisa menghasilkan upah atau gaji.

Banyak unsur pendukung terlaksananya kegiatan pariwisata, salah satunya adalah jasa akomodasi. Jasa akomodasi adalah sarana untuk

menyediakan jasa pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel, menjelaskan bahwa yang dimaksud hotel adalah “usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Hotel juga merupakan bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum (Sulastiyono, 2011). dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan salah satu jasa akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, jasa makanan dan minuman, dan jasa pendukung lainnya yang dikelola secara profesional dan diperuntukkan untuk umum dengan tujuan komersial.

Sebuah hotel yang berkembang baik dan sukses tentu tidak terlepas dari kualitas sumber daya didalamnya. sumber daya sendiri merupakan sumber energi, tenaga, atau kekuatan (*power*), yang diperlukan untuk menciptakan daya, gerakan, aktivitas, kegiatan, dan tindakan. sumber daya tersebut diantaranya adalah sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya teknologi, sumber daya ilmu pengetahuan dan sumber daya manusia. sumber daya manusia merupakan sumber daya yang sangat penting yang mana tanpa SDM yang sesuai,

maka sebuah hotel tidak akan mampu berjalan dengan baik dan sumber daya yang lain tidak akan dapat digunakan.

Sumber daya manusia pada hakikatnya merupakan manusia yang dipekerjakan dalam suatu organisasi yang berperan sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi tersebut, yang mana SDM merupakan modal atau aset yang sangat berharga bagi sebuah organisasi sehingga harus selalu dilatih dan dikembangkan kemampuannya. sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk mensinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi (linda, 2013).

Nilai yang menjadi pegangan SDM dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya di sebuah organisasi dan menjadi jawaban benar atau salah sebuah tindakan atau perilaku adalah budaya organisasi yang ada di organisasi itu sendiri. menurut sutrisno (2019) budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai perangkat sistem nilai-nilai (*values*), keyakinan – keyakinan (*belief*), asumsi – asumsi (*assumption*) atau norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasinya. Budaya organisasi juga disebut budaya perusahaan yaitu seperangkat nilai-nilai atau norma yang telah relatif lama berlakunya, dianut bersama oleh para anggota organisasi / karyawan sebagai norma perilaku dalam menyelesaikan masalah – masalah organisasi perusahaan.

Sulaksono (2019) menjelaskan bahwa Budaya organisasi mengacu pada sekumpulan keyakinan bersama, sikap dan tata hubungan serta asumsi-asumsi

yang secara eksplisit atau implisit diterima dan digunakan oleh keseluruhan anggota organisasi untuk menghadapi lingkungan luar dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Budaya adalah jenis faktor fundamental yang mengoperasikan dan membangun standar yang paling berharga seperti ide, moral, dan semua nilai etika organisasi dan hanya mencerminkan bagaimana hal-hal terjadi atau akan berfungsi dalam organisasi (Nair & Somerville, 2017).

Budaya organisasi merupakan sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lainnya dan dapat diukur berdasarkan beberapa indikator seperti yang telah dijelaskan oleh dennison dalam ferrysyah (2013), yaitu (1) keterlibatan, (2) konsistensi, (3) adaptabilitas, dan (4) Misi. Budaya yang kuat dalam suatu organisasi akan memberikan dampak positif dalam mengatur perilaku karyawan serta akan mendorong terbentuknya *organizational citizenship behavior* yang baik.

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan jenis perilaku individu yang mengedepankan kebijaksanaan dari individu tersebut dan secara tidak langsung atau *eksplisit* diakui oleh sistem *reward* formal, namun secara umum bisa berdampak pada efektifitas dari organisasi (Podsakoff dalam Dewi 2018). Podsakoff menyatakan bahwa karyawan yang berperilaku OCB cenderung mendapatkan nilai performa yang lebih baik oleh manajer, karena alasan pekerjaan seperti keyakinan manajer bahwa OCB ini memiliki peran yang signifikan di dalam kesuksesan organisasi, atau persepsi OCB sebagai bentuk dari komitmen karyawan karena adanya sifat sukarela.

Organizational Citizenship Behavior merupakan suatu sikap yang dimiliki oleh individu untuk membantu tugas yang diluar tanggung jawabnya dalam suatu organisasi tanpa instruksi, paksaan atau tuntutan pihak lain dengan tanpa mengharapkan *reward* atau imbalan yang mengedepankan kepentingan organisasi dan dapat ditinjau berdasarkan beberapa indikator yaitu (1) *Altruism* atau perilaku menolong, (2) *Civic virtue* atau mengedepankan kepentingan bersama, (3) *Conscientiousness* atau kesungguhan dalam bekerja, (4) *Courtesy* atau sikap sopan dan santun, dan (5) *Sportsmanship* atau toleransi yang tinggi

OCB yang ada di sebuah hotel memiliki tingkat yang berbeda tergantung pada jenis dan pengelolaan hotel tersebut, berbagai jenis dan *brand* hotel yang ada di seluruh Indonesia tentu memiliki budaya organisasi dan tingkat *OCB* yang berbeda, termasuk hotel-hotel yang ada di kota Padang, Sumatera Barat. terdapat banyak hotel dengan berbagai klasifikasi mulai dari hotel berbintang satu (*) sampai hotel berbintang empat (****) di kota ini dan salah satunya adalah The Axana Hotel Padang.

The Axana Hotel Padang merupakan salah satu hotel berbintang 4 (****) yang ada di kota Padang, terletak di Jl, Bundo Kanduang no 14 - 16, kp Pondok, Padang Barat. The Axana, dalam bahasa hawai memiliki arti 'Bangkit Kembali'. yang mana nama tersebut merefleksikan usaha hotel tersebut untuk kembali bangkit setelah sebelumnya hancur akibat gempa bumi yang terjadi pada tahun 2009 dengan nama Ambacang hotel. Dengan memiliki 139 Kamar dan berbagai

fasilitas penunjang, The Axana Hotel Padang menjadi salah satu hotel dengan fasilitas terlengkap yang ada di kota padang.

The Axana Hotel Padang memiliki 9 departemen yang terdiri dari *A&G Department*, *Accounting Department*, *Human Resource Department*, *Sales Marketing Department*, *Front Office Departement*, *Food & Beverage Service Department*, *Food & Beverage Product Department*, *Housekeeping Department*, *Engineering Department*, dengan jumlah keseluruhan karyawan mencapai 71 orang.

Rincian data karyawan berdasarkan *department* dan *outletnya* masing-masing dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Table 1. Jumlah Karyawan di The Axana Hotel Padang

No	Department	Staff		Total
		Kontrak	Dw	
1	<i>A&G</i>	1	0	1
2	<i>Accounting Department</i>	4	0	4
3	<i>Front Office Department</i>	8	3	11
4	<i>Sales Marketing Department</i>	4	0	4
5	<i>Food And Beverage Service Department</i>	5	5	10
6	<i>Food and Beverage Product Department</i>	5	6	11
7	<i>Engineering Department</i>	7	2	9
8	<i>HouseKeeping Department</i>	7	7	14
9	<i>Human Resources Department</i>	4	3	7
	Total	71		

Sumber: HRD The Axana Hotel Padang (2021)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa The Axana Hotel Padang memiliki 45 orang karyawan dengan status kerja sebagai pegawai kontrak dan 45 orang karyawan dengan status kerja sebagai *Daily worker* (pekerja harian).

Selama melaksanakan program *on the job training* dan bekerja di The Axana Hotel Padang, penulis menemukan banyak karyawan yang memiliki waktu *overtime* lebih dari 3 jam dalam sehari namun tidak menerima atau menuntut tambahan gaji, sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi No.102 Tahun 2004 Pasal 3 tentang aturan lembur, kerja lembur hanya bisa dilakukan apabila ada perintah dari pengusaha dan disetujui oleh karyawan / kesepakatan kedua belah pihak yang mana pengusaha juga wajib membayar upah kerja lembur di luar upah. Penulis juga menemukan banyak karyawan yang dipindahkan sementara untuk membantu operasional departemen yang bukan keahliannya sebagai bagian dari budaya perusahaan yaitu mencoba hal baru.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait Budaya organisasi dan *Organizational citizenship Behavior* yang ada di The Axana Hotel Padang, oleh karena itu, guna memperkuat dugaan penulis, maka penulis berinisiatif melakukan wawancara terkait permasalahan tersebut terhadap beberapa karyawan yang bekerja di The Axana Hotel Padang pada pada 30 Mei 2021 - 20 Juni 2021, dan penulis menemukan beberapa permasalahan sebagai berikut: (a) banyak karyawan yang *overtime* yang tidak mendapatkan *reward / salary* tambahan, (b) karyawan yang diperbantukan ke departemen lain yang bukan bidang keahliannya, (c) banyak karyawan yang *overtime* karena kurangnya fasilitas yang dapat digunakan untuk operasional

sehingga menyebabkan keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan (d) besarnya tuntutan atasan terhadap *operational hours* karyawan.

Gambar.1 *Engineering staff In charge* sebagai *Driver* Operasional



Sumber : Dokumentasi Penulis

Berdasarkan gambar 1 diatas dapat dilihat bahwa seorang *Engineering staff* sedang melakukan pengantaran air untuk operasional laundry yang mana hal tersebut merupakan salah satu tugas dari seorang *Driver*. Menurut staf yang bersangkutan ketika, Hal tersebut sangat sering terjadi di The Axana Hotel Padang dan terkadang juga dapat mengganggu tugas pokok dari staff yang tersebut namun staff tersebut terpaksa mematuhiya dikarenakan hal tersebut merupakan perintah langsung dari HRD dan sudah menjadi hal yang biasa di lingkungan kerja The Axana Hotel Padang.

Gambar 2 *HK Admin dan Cook In charge* untuk Kegiatan *Sales Blitz*



Sumber : Dokumentasi Penulis

Pada gambar 2 diatas dapat dilihat bahwa seorang *staff* admin *Housekeeping* dan seorang *staff* cook melakukan kegiatan *sales blitz* yang mana hal tersebut merupakan salah satu tugas pokok dari *FB Service Department* dan *Marketing Department*. Kegiatan ini merupakan kegiatan rutin yang selalu dilakukan setiap hari sabtu dan minggu. Berdasarkan wawancara dengan *staff* bersangkutan, penulis menemukan bahwa *staff* The Axana Hotel Padang memang selalu di instruksikan untuk turut membantu pada saat *work hours*nya selesai atau bagi staf yang *off day* tetap diminta untuk datang. kegiatan ini berlangsung selama 3-4 jam per harinya dan hal tersebut sangat mengganggu bagi staf yang sudah ada rencana lain ketika selesai bekerja.

Gambar 3 Interview dengan Staff The Axana Hotel Padang



Sumber : Dokumentasi Penulis

Gambar 3 diatas merupakan wawancara bersama *Housekeeping admint* The Axana Hotel Padang yang mana berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa *staff* The Axana Hotel padang tidak pernah mendapatkan *reward* terhadap waktu *overtimanya* dan salah satu penyebab *overtime* karyawan adalah fasilitas yang tidak cukup untuk bekerja sehingga membuat pekerjaan yang dilakukan tidak selesai tepat waktu.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara penulis dengan *Human Resources Manager* The Axana Hotel Padang pada 05 Juli 2021 - 13 Juli 2021, penulis mendapatkan data *Departement Attendant Statistic Report* karyawan The Axana Hotel Padang selama bulan Januari - Juni tahun 2021.

Table 2. Department Attendant Statistic The Axana Hotel Padang

Departement Attendance Statistic (our Company) 2021 - 01 - 01 - 2021 - 07 - 30

Departement	User Count	Normal	Actual	Absent	Late	Early	OT	AFL	N/In	N/O	Sick	Work Time	Att Rate
		WDay	WDay	WDay	Min.	Min.	Hour	Hour	Times	Times	WDay	Hours	%
A&G	1	156	143	13	I/V	I/V	2880	4024	Valid	Valid	0	1144	91.67
Accounting Dept	17	2652	141	13	I/V	I/V	17280	36455	Valid	Valid	2	15176	90.38
Human Resources Dept	12	1872	139	13	I/V	I/V	36400	95744	Valid	Valid	4	13344	89.10
Sales Marketing Dept	7	1092	143	13	I/V	I/V	5760	13758	Valid	Valid	0	8038	91.67
Front Office Dept	18	2808	145	9	I/V	I/V	64800	85530	Valid	Valid	2	20380	92.95
FB Product Dept	15	2340	148	6	I/V	I/V	50400	68150	Valid	Valid	2	17760	94.87
FB Service Dept	10	1560	150	6	I/V	I/V	38880	50830	Valid	Valid	0	12000	95.15
Housekeeping Dept	17	2652	144	6	I/V	I/V	64800	84334	Valid	Valid	6	15584	92.31
Engineering Dept	11	1716	140	13	I/V	I/V	31680	44000	Valid	Valid	3	12320	89.74
Excelso	5	780	144	12	I/V	I/V	7200	12550	Valid	Valid	0	5750	92.31
Beka Cafe	2	312	143	12	I/V	I/V	5760	8048	Valid	Valid	1	2288	91.67
Universal	7	1092	150	6	I/V	I/V	25920	34320	Valid	Valid	0	8400	95.15
Witz Club	16	2496	150	6	I/V	I/V	36400	105500	Valid	Valid	0	15200	95.15
Naja Spa and Gym	12	1872	147	6	I/V	I/V	17280	31332	Valid	Valid	3	14112	94.23
Total	150												

Sumber: **HRD The Axana Hotel Padang (2021)**

Tabel diatas menjabarkan dengan detail data kehadiran karyawan The Axana Hotel Padang dari bulan januari – juni 2021 per departemen masing – masing. Dapat dilihat bahwa adanya perbedaan jauh antara jam kerja seharusnya (*work time hours*) dan jam kerja sebenarnya yang terjadi (*AFL Hours*). serta dapat dilihat bahwa terdapat jumlah yang besar terhadap waktu *overtime (OT Hours)* karyawan di tiap-tiap departemen. Data tersebut merupakan hasil rekapitulasi otomatis dari *FingerPrint* karyawan oleh sistem *attendance management* yang

digunakan oleh *HR Department* The Axana Hotel Padang yang mana hal ini membuktikan bahwa terdapat karyawan yang lembur 1-5 jam per harinya.

Berdasarkan hal tersebut diatas Penulis merasa hal tersebut penting untuk diteliti. maka penulis ingin mengangkat penelitian ini dengan judul “**Pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di The Axana Hotel Padang**”.

B. Identifikasi Masalah

Merujuk pada masalah di latar belakang sebelumnya, maka didapatkan beberapa poin identifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Terdapat banyak karyawan yang *overtime* tanpa mendapatkan *reward* atau gaji tambahan.
- b. Terdapat banyak karyawan yang melakukan pekerjaan pada departemen lain yang bukan *job desk* nya dan sudah menjadi hal yang biasa di lingkungan kerja The Axana Hotel Padang.
- c. Terdapat kekurangan fasilitas kerja dan besarnya tuntutan atasan terhadap *operational hours* karyawan yang menyebabkan karyawan harus *overtime*.

C. Batasan Masalah

1. Budaya Organisasi di The Axana Hotel Padang
2. *Organizational Citizenship Behavior* di The Axana Hotel Padang

3. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di The Axana Hotel Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar batasan masalah yang dikemukakan tersebut, maka rumusan masalah yang didapat penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Budaya Organisasi di The Axana Hotel Padang ?
2. Bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* di The Axana Hotel Padang ?
3. Bagaimana Pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di The Axana Hotel Padang ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka dapat ditetapkan tujuan penelitian adalah :

1. Tujuan umum

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di The Axana Hotel Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan Budaya Organisasi di The Axana Hotel Padang.
- b. Mengetahui *Organizational Citizenship Behavior* di The Axana Hotel Padang.

- c. Menganalisis pengaruh Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di The Axana Hotel Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi The Axana Hotel Padang

- a. Memberikan informasi tentang bagaimana Budaya organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan di The Axana Hotel Padang.
- b. Sebagai sumbang pemikiran saran dan bahan pertimbangan mengenai bagaimana pengaruh Budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan di The Axana Hotel Padang.
- c. Membantu para pimpinan dalam meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan melalui penerapan budaya organisasi yang ada di The Axana Hotel Padang.

2. Bagi Jurusan D4 Manajemen Perhotelan

- a. Penulis harapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk perkuliahan Penelitian Pariwisata dan Perhotelan.
- b. Untuk memperoleh hasil Tinjauan pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan di The Axana Hotel Padang

3. Bagi Penelitian Berikutnya

Penulis harapkan menjadi bahan acuan bagi peneliti lainnya yang berkepentingan untuk mengkaji lebih lanjut tentang permasalahan sejenis.

4. Bagi Penulis

- a. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam mengamati permasalahan serta membantu memberikan sumbangan pikiran bagi Pihak Industri dan PRODI Manajemen Perhotelan terkait pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan di The Axana Hotel Padang.
- b. Dapat mengaplikasikan ilmunya secara nyata dengan menghadapi kondisi di lapangan.