

**PENGARUH *ADVERSITY QUOTIENT* DAN *EMOTIONAL INTELLIGENCE* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* KARYAWAN GRAND ROCKY HOTEL BUKITTINGGI**

***SKRIPSI***

***Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) Universitas Negeri Padang***



**DISUSUN OLEH :**

**YOLINDA RATNA FARI**

**19135057**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

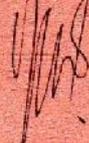
**PENGARUH *ADVERSITY QUOTIENT* DAN *EMOTIONAL INTELLIGENCE* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* KARYAWAN GRAND ROCKY HOTEL BUKITTINGGI**

Nama : Yolinda Ratna Fari  
NIM/DP : 19135057/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

**Disetujui Oleh:**

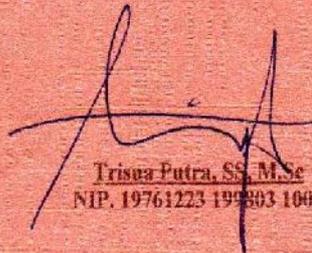
Pembimbing



**Youmil Abrian SE., MM**  
NIP.19821002 200812 1 002

Mengetahui

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP



**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761223 199303 1001

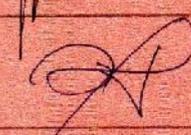
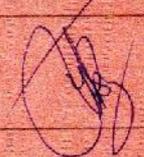
## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh *Adversity Quotient* Dan *Emotional Intelligence* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi  
Nama : Yolinda Ratna Fari  
NIM/BP : 19135057/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Youmi Abrian, SE., MM	1. 
2. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM	2. 
3. Anggota : Yuke Permata Lisna, SST, M.Par	3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131

Telp. (0751) 7051186

Email : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)

Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

---

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Yolinda Ratna Fari  
NIM/TM : 19135057 / 2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh *Adversity Quotient* Dan *Emotional Intelligence* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi” 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 maupun hukum 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 Departemen Pariwisata

**Trisna Putra, SS, M.Si**  
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,



**Yolinda Ratna Fari**  
NIM. 19135057

## ABSTRAK

**Yolinda Ratna Fari, 2023: Pengaruh *Adversity Quotient* Dan *Emotional Intelligence* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi**

Penelitian ini berawal dari pengalaman peneliti ketika melaksanakan kegiatan lapangan industri di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi dikatakan memiliki OCB yang tinggi berdasarkan pernyataan dari HRD hotel tersebut. Karyawan yang memiliki OCB akan mampu bertahan dalam menghadapi kesulitan disaat bekerja dan mampu menjalankan kewajibannya dengan baik. Namun pada temuan penelitian ini beberapa karyawan dengan tingkat OCB nya tergolong tinggi masih belum dapat mengerjakan pekerjaannya dengan optimal. Berdasarkan permasalahan tersebut penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh *adversity quotient* dan *emotional intelligence* terhadap OCB karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi melalui empat belas indikator yang disusun berdasarkan skala likert.

Jenis penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan menggunakan sampel jenuh. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi berjumlah 113 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert kemudian telah teruji validitas dan realibilitasnya dengan bantuan program SPSS versi 29.00.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa pengaruh *adversity quotient* dan *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi untuk variabel *adversity quotient* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan sebesar 28% dan *emotional intelligence* juga berpengaruh positif dan signifikan sebesar 62% terhadap OCB karyawan. Secara keseluruhan *adversity quotient* dan *emotional intelligence* berpengaruh signifikan terhadap OCB karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi dengan persentase sebesar 59%.

**Kata Kunci:** *adversity quotient*, *emotional intelligence*, OCB karyawan

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayahnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh *Adversity Quotient* Dan *Emotional Intelligence* Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi"**. Proposal ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun dalam penyusunan skripsi ini banyak peneliti temui, tetapi berkat bantuan bimbingan maupun dukungan dari berbagai pihak sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, melalui skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc., selaku Ketua Departemen Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran dan dorongan serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Youmil Abrian, SE, M.M, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam pembuatan skripsi ini.

5. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.IP., MM selaku dosen penguji I
6. Ibu Yuke Permata Lisna, SST., M.Par selaku dosen penguji II
7. Bapak Arif Adrian, S.E, M.SM yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam pembuatan skripsi ini serta memberikan dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh dosen, tenaga administrasi dan teknisi Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
9. Seluruh karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang telah bersedia membantu memberikan data dalam penelitian ini
10. Terkhusus kedua Orang Tua serta keluarga besar tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan yang tak terhingga sehingga peneliti bisa sampai ketahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
11. Sahabat peneliti yang selalu bersedia membantu peneliti; aziz, zaki, adit, panji, arif, donna, dan mia.
12. Teman-teman dan seluruh rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2019 yang memberikan dorongan dan motivasi kepada peneliti.
13. Berbagai pihak yang telah membantu peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan dari Allah SWT. Akhirnya peneliti juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak orang.

Padang, Agustus 2023

Yolinda Ratna Fari  
NIM.19135057

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	14
C. Batasan Masalah.....	15
D. Rumusan Masalah .....	15
E. Tujuan Penelitian .....	16
F. Manfaat Penelitian .....	17
BAB II.....	19
ASPEK TEORITIS .....	19
A. Kajian Teori .....	19
1. Adversity Quotient ( <i>Daya Juang</i> ) .....	19
2. Emotional Intelligence ( <i>Kecerdasan Emosional</i> ).....	23
3. Organizational Citizenship Behaviour ( <i>OCB</i> ).....	27
B. Kerangka Konseptual .....	33
C. Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III.....	35
METODOLOGI PENELITIAN.....	35
A. Jenis Penelitian.....	35

B. Waktu & Tempat Penelitian.....	35
C. Variabel Penelitian.....	36
D. Definisi Operasional Variabel.....	36
E. Populasi & Sampel Penelitian.....	37
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	38
G. Instrumen Penelitian.....	39
H. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	44
I. Teknik Analisis Data.....	48
J. Uji Persyaratan Analisis.....	50
K. Pengajuan Hipotesis .....	51
BAB IV .....	53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	53
A. Hasil Penelitian .....	53
1. Deskripsi Karakteristik Responden .....	53
2. Deskripsi Data Variabel Penelitian .....	58
B. Uji Persyaratan Analisis.....	91
1. Uji Normalitas .....	91
2. Uji Multikoleniaritas .....	92
3. Uji Heteroskedastitas.....	94
C. Pengujian Hipotesis.....	95
1. Uji Linear Berganda .....	95
D. Pembahasan.....	97
1. Adversity Quotient .....	98
2. Emotional Intelligence.....	99
3. Organizational Citizenship Behaviour Karyawan.....	100

4. Pengaruh <i>Adversity Quotient</i> Terhadap OCB Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi .....	101
5. Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> Terhadap OCB Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi .....	103
6. Pengaruh <i>Adversity Quotient</i> dan <i>Emotional Intelligence</i> Terhadap OCB Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi .....	104
BAB V.....	105
KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
A. Kesimpulan .....	105
B. Saran.....	107
1. Pihak Manajem Grand Rocky Hotel Bukittinggi .....	107
2. Departemen Pariwisata.....	107
3. Peneliti Selanjutnya .....	107
DAFTAR PUSTAKA .....	109
LAMPIRAN.....	115

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jadwal Karyawan Housekeeping .....	6
Gambar 2. Ulasan Tamu .....	9
Gambar 3. Ulasan Tamu .....	9
Gambar 4. Ulasan Tamu .....	10
Gambar 5. Ulasan Tamu .....	10
Gambar 6. Review Tamu .....	13
Gambar 7. Review Tamu .....	13
Gambar 8. Kerangka Konseptual .....	33

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Jumlah Karyawan Grand Rocky Bukittinggi .....	4
Tabel 2. Data Jam Kerja Karyawan .....	7
Tabel 3. Skala <i>Likert</i> .....	39
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	40
Tabel 5. Hasil Analisis Validitas.....	46
Tabel 6. Interpretasi Nilai <i>r</i> ( <i>Alpha Cronbach</i> ) .....	47
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 8. Klasifikasi Skor.....	49
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	54
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	55
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	56
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen .....	57
Tabel 14. Deskripsi Indikator <i>Control/Kendali Diri</i> .....	58
Tabel 15. Klasifikasi Skor Indikator <i>Control/Kendali Diri</i> .....	59
Tabel 16. Deskripsi Indikator <i>Endurance/Daya Tahan</i> .....	60
Tabel 17. Klasifikasi Skor indikator <i>Endurance/Daya Tahan</i> .....	61
Tabel 18. Deskripsi Indikator <i>Reach/Jangkauan</i> .....	62
Tabel 19. Klasifikasi Skor Indikator <i>Reach/Jangkauan</i> .....	63
Tabel 20. Deskripsi Indikator <i>Origin and Ownship/Asal-Usul dan Kepemilikan</i> .....	64
Tabel 21. Klasifikasi Skor Indikator <i>Origin and Ownship/Asal-Usul dan</i> <i>Kepemilikan</i> .....	65
Tabel 22. Deskripsi Variabel <i>Adversity Quotient</i> .....	66
Tabel 23. Klasifikasi Skor Variabel <i>Adversity Quotient</i> .....	67
Tabel 24. Deskripsi Indikator Kesadaran Diri/ <i>Self-Awareness</i> .....	68
Tabel 25. Klasifikasi Skor Indikator Kesadaran Diri/ <i>Self-Awareness</i> .....	69
Tabel 26. Deskripsi Indikator Pengaturan Diri/ <i>Self-Regulation</i> .....	70
Tabel 27. Klasifikasi Skor Indikator Pengaturan Diri/ <i>Self-Regulation</i> .....	71

Tabel 28. Deskripsi Indikator Motivasi Diri/ <i>Self-Motivation</i> .....	72
Tabel 29. Klasifikasi Skor Indikator Motivasi Diri/ <i>Self-Motivation</i> .....	73
Tabel 30. Deskripsi Indikator Empati/ <i>Emphaty</i> .....	74
Tabel 31. Klasifikasi Skor Indikator Empati/ <i>Emphaty</i> .....	75
Tabel 32. Deskripsi Indikator Keterampilan Sosial/ <i>Interpersonal Skill</i> .....	76
Tabel 33. Klasifikasi Skor Indikator Keterampilan Sosial/ <i>Interpersonal Skill</i> .....	77
Tabel 34. Deskripsi Variabel <i>Emotional Intelligence</i> .....	78
Tabel 35. Klasifikasi Skor Variabel <i>Emotional Intelligence</i> .....	79
Tabel 36. Deskripsi Indikator <i>Altruism</i> /Mementingkan Orang Lain .....	80
Tabel 37. Klasifikasi Skor Indikator <i>Altruism</i> /Mementingkan Orang Lain.....	81
Tabel 38. Deskripsi Indikator <i>Constscintiousness</i> /Sifat Sukarela .....	82
Tabel 39. Klasifikasi Skor Indikator <i>Constscintiousness</i> /Sifat Sukarela.....	83
Tabel 40. Deskripsi Indikator <i>Sportmanship</i> /Sikap Toleransi .....	84
Tabel 41. Klasifikasi Skor Indikator <i>Sportmanship</i> /Sikap Toleransi.....	85
Tabel 42. Deskripsi Indikator <i>Courtesy</i> /Etika.....	86
Tabel 43. Klasifikasi Skor Indikator <i>Courtesy</i> /Etika .....	87
Tabel 44. Deskripsi Indikator <i>Civic virtue</i> /Moralitas .....	88
Tabel 45. Klasifikasi Skor Indikator <i>Civic Virtue</i> /Moralitas .....	89
Tabel 46. Deskripsi Variabel OCB Karyawan.....	90
Tabel 47. Klasifikasi Skor Variabel OCB Karyawan .....	90
Tabel 48. Uji Normalitas.....	92
Tabel 49. Uji Multikoleniaritas .....	93
Tabel 50. Uji Heteroskedastitas .....	94
Tabel 51. Uji Linear Berganda.....	95
Tabel 52. Koefisien Determinasi Regresi .....	96
Tabel 53. <i>Adjust R Square</i> .....	97

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur utama dan sangat penting dalam sebuah perusahaan, hal ini dibuktikan bahwa sumber daya manusia (SDM) berperan dalam menjalankan aktivitas perusahaan dan mencapai tujuan organisasi. Organisasi yang baik membutuhkan karyawan (SDM) yang bersedia dalam melakukan sesuatu yang tidak hanya sekedar dari tugas yang diberikan, namun SDM yang dapat juga menunjukkan kinerja yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Dalam dunia kerja sekarang ini *jobdesk* pekerjaan lebih sering harus dikerjakan dalam sebuah kelompok atau team dan bersifat fleksibilitas. Hal ini dapat dilihat dalam perilaku seperti bekerjasama dalam team, meningkatkan kemampuan diri dalam melakukan pekerjaan ekstra dan menghindari konflik. Dalam kondisi tersebut tentunya juga berlaku di bidang perhotelan.

Hotel merupakan suatu industri jasa yang sangat mengutamakan kepuasan bagi para tamu yang menginap. Hotel juga tergolong industri yang padat modal serta padat karya yang artinya pengelolaannya memerlukan modal usaha yang besar dan SDM yang banyak. Oleh karena itu sangat penting bagi hotel untuk benar-benar memperhatikan

pengelolaan SDM yang dimiliki agar dapat menunjukkan kinerja yang diharapkan bahkan melampaui harapan tersebut.

Salah satu pengelolaan SDM organisasi dalam rangka mengembangkan karyawan atau anggotanya adalah *Organizational Citizenship Behavior* atau selanjutnya disingkat dengan OCB. OCB juga dapat dijelaskan sebagai perilaku yang melebihi permintaan tugas. Menurut Gibson dkk, dalam Anna Suzana (2017) *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dianggap sebagai suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang. Perilaku ini menjadi nilai tambah bagi individu tersebut yang merupakan salah satu bentuk perilaku pro sosial, yaitu perilaku positif, konstruktif dan bermakna membantu untuk menunjang produktivitas. Hal tersebut diperkuat dengan pendapat Claudia (2018:23) bahwa OCB termasuk perilaku membantu orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas tambahan, dan kepatuhan pada aturan dan prosedur di tempat kerja. Adapun dalam OCB tersebut dapat memberikan dampak yang baik terhadap loyalitas karyawan dalam bekerja. Dengan adanya loyalitas karyawan, hal ini menjadi salah satu keuntungan bagi perusahaan dalam pengelolaan organisasinya.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kusuma, Adriansyah dan Prastika (2013) yang menyatakan terdapat hubungan signifikan antara *adversity quotient* dengan OCB karyawan dan juga

terdapat hubungan signifikan antara *emotional intelligence* dengan OCB karyawan.

Sementara itu menurut Stoltz dalam Kusuma., et al (2013), bahwa *adversity quotient* (daya juang) didefinisikan sebagai potensi manusia yang memiliki kemampuan dalam menghadapi dan mengatasi suatu masalah di dalam kehidupan kerja dan masyarakat. Adapun dengan daya juang karyawan yang tinggi tentunya diharapkan dapat mengatasi kesulitan dalam hidup yang lebih positif dan menjadi pribadi yang memiliki motivasi tinggi, sedangkan *emotional intelligence* (kecerdasan emosional) menurut Goleman dalam Kusuma., et al (2013) individu yang memiliki *emotional intelligence* akan dapat mengendalikan dirinya dengan baik (dapat menempatkan dirinya sesuai dengan situasi dan kondisi yang sedang dihadapinya), mampu untuk membangun diri sendiri, dapat memahami diri sendiri, dapat memotivasi diri sendiri, dan memiliki hubungan *interpersonal* yang baik dengan orang lain (empati) dan juga menurut Darvishmotevali et al., (2018) *Emotional intelligence* (EI) adalah faktor kunci bagi staf layanan, yang harus mampu mengelola emosi mereka sendiri dan pelanggan untuk mencapai standar penyampaian layanan yang tinggi dan pemulihan layanan yang efektif.

Grand Rocky Hotel Bukittinggi merupakan salah satu hotel bintang 4 yang berlokasi di pusat Kota Bukittinggi. Grand Rocky Hotel Bukittinggi memiliki karyawan yang berjumlah 113 orang. Hal ini dapat dilihat pada data berikut :

**Tabel 1. Data Jumlah Karyawan Grand Rocky Bukittinggi**

No	Departemen	Jumlah Karyawan
1	<i>Food &amp; Beverage Service</i>	14 orang
2	<i>Food &amp; Beverage Product</i>	15 orang
3	<i>Front Office</i>	15 orang
4	<i>Housekeeping</i>	19 orang
5	<i>Laundry</i>	5 orang
6	<i>Sales &amp; Marketing</i>	4 orang
7	<i>Accounting</i>	15 orang
8	<i>Human Resource</i>	8 orang
9	<i>Executive Office</i>	5 orang
10	<i>Engineering</i>	13 orang
	Total karyawan	113 orang

*Sumber : HRD GRH Bukittinggi, 2023*

Hotel ini juga menjadi salah satu hotel yang memiliki budaya kerja dengan tingkat OCB karyawannya yang tinggi. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadli dan Suyuthie (2022) yang menyatakan OCB di Grand Rocky Hotel Bukittinggi termasuk yang tinggi, kemudian untuk mengetahui fenomena tersebut, maka peneliti mencoba

melakukan pengumpulan data awal. Pengumpulan data awal ini dilakukan oleh penulis dengan cara wawancara pra penelitian kepada HRD Grand Rocky Hotel Bukittinggi pada tanggal 20 Mei 2023.

Dalam melakukan wawancara pra penelitian kepada HRD Grand Rocky Hotel Bukittinggi terdapat pertanyaan tentang OCB, yaitu bagaimana OCB karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi?. Berikut ini merupakan jawaban dari HRD Grand Rocky Hotel Bukittinggi:

*“Untuk loyalitas atau OCB semua karyawan tergolong tinggi, rata-rata semua karyawan sudah memiliki masa kerja yang cukup lama semenjak hotel berdiri pada tahun 2012 dan karyawan juga tidak mempersalahkan kerja yang overtime”.*

Berdasarkan hasil wawancara pra penelitian dengan HRD Grand Rocky Hotel Bukittinggi dapat disimpulkan bahwa OCB karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi tergolong pada kategori yang tinggi.

Adapun pengalaman yang didapatkan peneliti selama Magang Bersertifikat 2 di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, peneliti menemukan beberapa hal menarik dalam budaya kerja karyawan di hotel tersebut seperti adanya karyawan yang bekerja diluar tanggung jawab kerjanya, namun dikerjakan untuk meningkatkan kinerja bersama tanpa adanya keluhan. Hal ini dapat dibuktikan dengan jadwal kerja pada karyawan departemen *Housekeeping* di tabel berikut ini:



mempengaruhi jam kerja masing-masing karyawan. Jam kerja karyawan yang seharusnya 8 jam/hari, menjadi melebihi batas ketentuan tersebut, sehingga hal ini menjadi salah satu loyalitas karyawan dalam bekerja yang mana para karyawan tersebut tidak keberatan dan tetap menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Berikut tabel data jam kerja karyawan, meliputi:

**Tabel 2. Data Jam Kerja Karyawan**

No	Shift Kerja	Departemen	Jam masuk	Jam keluar	Total jam kerja (/jam)
1	Morning	Housekeeping	07.50	17.10	9
2	Morning	F&B Service	06.45	15.30	8,15
3	Afternoon	Front Office	14.35	23.05	8,20
4	Morning	Engineering	07.30	16.36	9,06
5	Morning	Laundry	08.55	17.16	8,11

**Sumber: HRD GRH Bukittinggi, 2023**

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dijelaskan bahwa karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi memiliki loyalitas yang tinggi baik antar sesama karyawan maupun dalam tugas dan tanggung jawab kerjanya, sehingga dalam hal ini dapat dibuktikan dari pernyataan HRD Grand Rocky Hotel Bukittinggi bahwasanya karyawan memiliki daya juang yang tinggi yang mana mereka dapat mengatasi setiap permasalahan yang

mereka temukan saat bekerja dan para karyawan juga tidak memperlakukan kerja *overtime* yang tentunya dapat dilihat dari rendahnya tingkat *turnover* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Pristandia (2013) mengatakan bahwa OCB dan *turnover intention* memiliki hubungan negative yang cukup kuat dengan ditunjukkan dari semakin baik perilaku OCB pada karyawan maka tingkat *turnover intention* juga semakin rendah. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Puspitasari (2015) yang menyatakan bahwa ketika karyawan memiliki OCB yang baik maka karyawan itu akan menunjukkan *turnover intention* yang rendah, sebaliknya apabila organisasi tidak mampu menimbulkan OCB pada karyawan dengan baik, maka karyawan juga menunjukkan *turnover intention* yang tinggi di perusahaan tersebut.

Namun, berdasarkan pengamatan peneliti ditemukan bahwa masih banyak karyawan yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya secara tuntas diakibatkan oleh terlalu lelahnya karyawan dalam bekerja dikarenakan OCB di Grand Rocky Hotel Bukittinggi termasuk pada kategori yang cukup tinggi yang dinyatakan dalam penelitian Fadli (2022) dan pernyataan dari HRD Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi terkait dengan permasalahan OCB dimana para karyawan dengan OCB nya yang tinggi cenderung lupa terhadap kesehatan yang menimbulkan kelelahan serta tidak dapat mengerjakan pekerjaannya secara optimal. Sehingga hal ini menimbulkan permasalahan

bagi karyawan terhadap tamu yang menginap. Sementara itu, permasalahan karyawan tersebut terkait dengan fasilitas dan pelayanan terhadap tamu dapat dilihat pada beberapa bukti berikut ini:



**Gambar 2. Ulasan Tamu**  
**Sumber: Agoda.com (2023)**

Pada ulasan diatas, tamu memberikan penilaian yang kurang baik mengenai kebersihan kamar yang masih kurang dikarenakan banyaknya ditemui noda-noda di kamar.

Selain itu, ulasan yang hampir sama juga ditemukan pada kolom komentar lainnya, yang mana tamu masih menyatakan bahwa kondisi kamar yang kotor.



**Gambar 3. Ulasan Tamu**  
**Sumber: Agoda.com (2023)**

Kondisi kamar yang kotor tentunya memberikan kesan yang tidak nyaman bagi tamu yang menginap, sehingga tamu akan merasa tidak puas akan pelayanan dan fasilitas yang diberikan.

Ulasan: 6 Februari 2023

The hotel's follow-up was less than optimal on the results of the complaints submitted

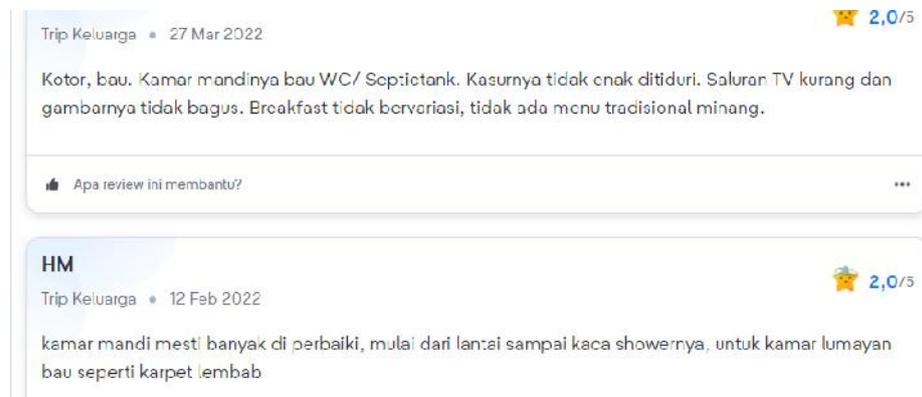
5,0

😊 · Good Location

😞 · I have submitted a complaint to the receptionist where the air conditioner is not cold and the shower is not working properly. The hotel's follow-up has been good for shower repairs but not with air conditioning that is still not cold. This results in us being uncomfortable to rest.

**Gambar 4. Ulasan Tamu**  
**Sumber: Booking.com (2023)**

Pada ulasan selanjutnya tamu memberikan keluhan terkait fasilitas AC yang tidak dingin dan shower yang tidak berfungsi dengan baik. Namun karyawan tidak sepenuhnya memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan tersebut. Hanya bagian shower yang berfungsi kembali namun tidak dengan AC sehingga membuat tamu merasa tidak nyaman akan tanggapan yang telah dilakukan.



**Gambar 5. Ulasan Tamu**  
**Sumber: Tiket.com (2023)**

Pada ulasan selanjutnya, para tamu memberikan komentar yang kurang baik mengenai kamar beserta fasilitasnya, seperti kamar yang kotor dan berbau hingga kasur yang tidak enak untuk ditiduri.

Dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa OCB karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi dalam kategori tinggi sesuai dengan penelitian

Fadli (2022) dan pernyataan dari HRD Grand Rocky Hotel Bukittinggi, namun dari beberapa ulasan tamu ditemukan bahwa masih banyak tamu yang tidak puas sehingga ini menjadi permasalahan bagi karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi, yang mana pada satu sisi karyawan terbiasa bekerja dengan loyalitas yang tinggi dan terbiasa membantu rekan kerja dalam satu departemen maupun berbeda departemen yang membutuhkan bantuan, tetapi terkadang karyawan sering kesulitan untuk fokus pada pekerjaan utamanya.

Selain itu, adapun wawancara pra penelitian yang dilakukan peneliti dengan salah satu SPV dan Karyawan Departemen *Housekeeping* pada tanggal 20 Mei 2023 dengan pertanyaan yang berkaitan permasalahan yang diakibatkan oleh OCB dan *adversity quotient* karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada salah satu SPV *Housekeeping*, ditemukan bahwa ketika *roomboy* bekerja secara bersama-sama untuk melakukan *make up room* pada kamar hotel, terkadang masih ada beberapa *guest amenities* untuk tamu kamar yang belum lengkap atau lupa untuk ditambahkan, hal tersebut berdampak kepada tanggung jawab dari *roomboy* untuk melakukan *re-check* ulang dari kamar yang telah di *make up* menjadi sering terlupakan.

Sedangkan hasil wawancara dengan karyawan hotel menyatakan bahwa mereka merasa kelelahan dikarenakan membantu pekerjaan karyawan lain di saat pekerjaan mereka sendiri belum terselesaikan, hal tersebut berdampak kepada kurang maksimalnya hasil dari pekerjaan

karyawan yang bersangkutan (yang membantu) yang mana sebenarnya pekerjaan tersebut dapat dilaksanakan dengan semaksimal mungkin apabila mereka tidak merasa kelelahan saat bekerja. Berdasarkan dari jawaban dari wawancara pra penelitian yang dilakukan dengan SPV dan Karyawan Departemen *Housekeeping* dapat disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki daya juang dan OCB juga dapat mengakibatkan beberapa permasalahan seperti kurang teliti dalam pekerjaan dan menimbulkan kelelahan.

Sementara itu menurut Dr. Shen & Yin (2014), lama bekerja secara signifikan mempengaruhi *adversity quotient*. Hasil studi penelitian mengungkapkan jika pekerja melakukan hal yang sama dalam kurun waktu yang lama, maka *adversity quotient* mereka akan turun. Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat dinyatakan permasalahan yang terjadi di Grand Rocky Hotel Bukittinggi terkait *adversity quotient* adalah untuk lama bekerja karyawan rata-rata  $\geq 3$  tahun. Sehingga dapat dinyatakan bahwa *adversity quotient* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi cenderung rendah. Dengan *rendahnya adversity quotient* akan berdampak pada pelayanan terhadap tamu, hal ini dibuktikan dari hasil pekerjaan yang *dicomplain* oleh tamu seperti tertera pada gambar diatas.

Menurut Salovey dan Mayer dalam Iche Chynty Navi Ariesta (2017) *emotional intelligence* didefinisikan sebagai kemampuan untuk merasakan emosi, menerima dan membangun emosi dengan baik, memahami emosi dan pengetahuan emosional sehingga dapat

meningkatkan perkembangan emosi dan intelektual. Solovey juga mendefinisikan *emotional intelligence* sebagai pengenalan terhadap perasaan serta pengendalian yang diharapkan dapat membantu dalam perkembangan emosi dan intelektual seseorang ddidalam kehidupan maupun lingkungan pekerjaannya. Berdasarkan hasil pencarian dari review tamu yang berhubungan dengan *emotional intelligence* karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi dapat dilihat pada gambar berikut ini:



**Gambar 6. Review Tamu**

Sumber: Google review



**Gambar 7. Review Tamu**

Sumber: Google review

Berdasarkan review tamu diatas dapat dilihat bahwa masih ada beberapa karyawan yang belum mampu mengendalikan emosi. Hal ini sesuai dengan pendapat Salovey dan Mayer (2017) menyatakan bahwa salah satu indikator dalam *emotional intelligence* yaitu *interpersonal skill* yang mana merupakan kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi. Sehingga hal ini menjadi salah satu permasalahan karyawan Grand Rocky Hotel bukittinggi terkait dengan masih kurangnya *emotional intelligence* pada beberapa karyawan.

Sehingga dari semua permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Adversity Quotient* dan *Emotional Intelligence* Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, berikut adalah identifikasi masalah penelitian ini :

1. Tingginya hubungan loyalitas kerja sesama rekan kerja yang cenderung mengakibatkan karyawan menjadi lalai dalam pekerjaan utamanya.
2. Adanya semangat kerja karyawan melebihi jam kerja yang telah ditetapkan yang mengakibatkan karyawan cenderung kelelahan pada pekerjaan utamanya.

3. Rendahnya daya juang karyawan hotel dilihat dari lama bekerja karyawan operasional yang masih sering mendapatkan komplain tamu.
4. Terdapatnya sejumlah keluhan tamu terkait kurangnya kemampuan komunikasi karyawan hotel dan kurang ramahnya karyawan terhadap tamu.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah pada poin sebelumnya, peneliti perlu menetapkan batasan masalah agar penelitian ini dapat lebih terfokus. Batasan masalah untuk penelitian yang akan dilakukan adalah masalah yang berkaitan dengan Pengaruh *Adversity Quotient* dan *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana *Adversity Quotient* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi?
2. Bagaimana *Emotional Intelligence* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi?
3. Bagaimana OCB Karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi?
4. Bagaimana pengaruh *Adversity Quotient* terhadap OCB karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi?
5. Bagaimana pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap OCB karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi?

6. Bagaimana pengaruh *Adversity Quotient* dan *Emotional Intelligence* terhadap OCB Karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi?

## **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin peneliti capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pengaruh *Adversity Quotient* dan *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

### **2. Tujuan Khusus**

1. Mendeskripsikan *Adversity Quotient* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.
2. Mendeskripsikan *Emotional Intelligence* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.
3. Mendeskripsikan OCB Karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.
4. Menganalisis bagaimana pengaruh *Adversity Quotient* terhadap OCB Karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.
5. Menganalisis bagaimana pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap OCB Karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

6. Menganalisis bagaimana pengaruh *Adversity Quotient* dan *Emotional Intelligence* terhadap OCB Karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Industri Hotel

Sebagai masukan akan pentingnya pengaruh *Adversity Quotient* dan *Emotional Intelligence* terhadap OCB pada karyawan yang dapat membantu mempertahankan kinerja serta meningkatkan daya juang karyawan melalui perilaku OCB tersebut.

2. Bagi Departemen Pariwisata UNP

- a. Dapat digunakan sebagai dokumen akademik yang berguna untuk kegiatan akademik di Departemen Pariwisata UNP
- b. Diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan pemahaman lebih mengenai pengaruh *Adversity Quotient* dan *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan di hotel.

3. Bagi Peneliti

- a. Untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan.
- b. Mengaplikasikan ilmu yang telah didapat dari bangku perkuliahan kepada kenyataan yang ditemukan di lapangan.

#### 4. Bagi Peneliti Lain

- a. Sebagai referensi bagi yang menggunakan konsep penelitian yang sama.
- b. Sebagai pedoman studi literatur untuk penelitian selanjutnya.