

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* TERHADAP *TURN OVER INTENTION*
DI MARAWA BEACH CLUB PADANG**

SKRIPSI

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



**FIGO DWI HERNANDO
19135084**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

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

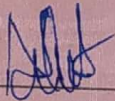
Judul : Pengaruh Budaya Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap *Turnover Intention* di Marawa Beach Club Padang
Nama : Figo Dwi Hernando
NIM/BP : 19135084/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Maret 2024

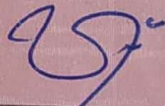
Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Nidia Wulansari, S.E, M.M

1. 

2. Anggota : Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE

2. 

3. Anggota : Arif Adrian, S.E, M.SM

3. 

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
DI MARAWA BEACH CLUB PADANG**

Nama : Figo Dwi Hernando
NIM / BP : 19135084 / 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Maret 2024

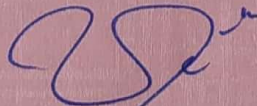
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Nidia Wulansari, S.E, M.M
NIP. 199111192019032018

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE
NIP. 199202262020121012



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 : @fpp.unp.ac.id
Laman: http://fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Figo Dwi Hernando
NIM/TM : 19135084 / 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Budaya Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap *Turnover Intention* di Marawa Beach Club Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia diproses 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,

Kepala Departemen Pariwisata

Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE
NIP. 199202262020121012

Saya yang menyatakan,



Figo Dwi Hernando
NIM. 19135084

ABSTRAK

Figo Dwi Hernando, 2024 : Pengaruh Budaya Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap *Turn Over Intention* di Marawa Beach Club Padang

Penelitian ini membahas bagaimana Pengaruh Budaya Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap *Turn Over Intention* di Marawa Beach Club Padang. Yang mana dilatar belakangi oleh tingginya angka *turnover* karyawan sejak *grand opening* hingga saat ini yang salah satu faktor keluarnya karyawan yaitu karena adanya permasalahan terkait budaya organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Metode Penelitian yang digunakan pada Penelitian ini yaitu kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal dan Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik total sampling yang mana seluruh populasi karyawan yang berjumlah 50 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner/angket yang disusun dengan skala likert dan sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 23.00.

Penelitian ini dilakukan pada November 2023 – Januari 2024 menggunakan sampel sebanyak 50 responden yang diambil dari karyawan di Marawa Beach Club Padang dan untuk pengujian data menggunakan PLS-SEM 3. Hasil pengolahan data diperoleh bahwa budaya organisasi dan *organizational citizenship behavior* menunjukkan pengaruh signifikansi secara bersama-sama terhadap *Turn Over Intention* karyawan di Marawa Beach Club Padang, dimana nilai F-Square untuk budaya organisasi dan *organizational citizenship behavior* $0,041 > 0,02$ yang berarti variabel budaya organisasi terhadap *Turn Over Intention* berada pada pengaruh rendah, sedangkan nilai F-Square untuk *organizational citizenship behavior* terhadap *Turn Over Intention* $0,167 > 0,15$ yang berarti variabel *organizational citizenship behavior* terhadap *Turn Over Intention* berada pengaruh sedang.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior*, *Turn Over Intention*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ”Pengaruh Budaya Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap *Turn Over Intention* Di Marawa Beach Club Padang”. Skripsi 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 proposal ini banyak penulis temui, tetapi berkat bantuan bimbingan maupun dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini. Oleh karena itu, melalui skripsi penelitian ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd. Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D, CHE., selaku Ketua Departemen Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Nidia Wulansari, SE., M.M, selaku Dosen Pembimbing Skripsi sekaligus Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam pembuatan skripsi ini serta memberikan dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan proposal ini.
4. Seluruh dosen, tenaga administrasi dan teknisi Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Terkhusus kedua Orang Tua serta keluarga besar tercinta yang telah

memberikan semangat dan dukungan yang tak terhingga sehingga peneliti bisa sampai ke tahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

6. Sahabat, teman-teman dan seluruh rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2019 yang memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis. Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan dari Allah SWT. Akhirnya penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak orang.

Padang, Februari 2024

Figo Dwi Hernando
NIM. 19135084

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian.....	11
1. Tujuan Umum.....	12
2. Tujuan Khusus	12
F. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Aspek – Aspek Teoritis	14
1. Budaya Organisasi	14
2. Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	16
3. Turn Over Intention	21
B. Peneliti Terdahulu Terkait Penelitian Antar Variabel.....	25
C. Kerangka Konseptual	26
D. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Jenis penelitian	28
B. Waktu dan Tempat Penelitian	28
C. Variabel Penelitian	29

D.	Definisi Operasional Variabel.....	29
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	30
	1. Populasi Penelitian.....	30
	2. Sampel Penelitian	30
F.	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	31
	1. Jenis Data.....	31
	2. Teknik Pengumpulan Data	32
G.	Instrumen Penelitian.....	32
H.	Uji Coba Instrumen Penelitian	35
	1. Uji Validitas.....	36
	2. Uji Reliabilitas	39
I.	Teknik Analisis Data.....	40
	1. Deskripsi Data.	41
	2. Metode Analisis Data dengan Structural Equation Model (PLS)	42
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan		46
A.	Hasil Penelitian	46
	1. Analisis Deskripsi Karakteristik Responden	46
	2. Deskripsi Data Variabel.....	49
	3. Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS SEM)	58
	4. Pengujian Hipotesis	66
B.	Pembahasan	68
BAB V PENUTUP.....		74
A.	Kesimpulan.....	74
B.	Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN.....		81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Marawa Beach Club	3
Gambar 2. Keluhan Tamu	9
Gambar 3. Kerangka Konseptual	27
Gambar 4. Structural Model.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Jumlah Karyawan Marawa Beach Club	3
Tabel 2. Data Turn Over Intention Karyawan Marawa Beach Club Padang.....	4
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	25
Tabel 4. Skala Likert.....	32
Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen.....	33
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi (X1)	37
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Organizational Citizenship Behavior (X2)	37
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Turn Over Intention (Y)	38
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas pada variabel Budaya Organisasi (X1).....	39
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas pada variabel Organizational Citizenship Behavior (X2).....	39
Tabel 11. Batas Interval dan Kategori Pilihan	42
Tabel 12. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Tabel 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	48
Tabel 16. Data Statistik Budaya Organisasi.....	49
Tabel 17. Deskripsi Data Variabel Budaya Organisasi.....	50
Tabel 18. Data Statistik Variabel Organizational Citizenship Behavior.....	52
Tabel 19. Deskripsi Data Variabel Organizational Citizenship Behavior	53
Tabel 20. Data Statistik Turn Over Intention.....	55
Tabel 21. Deskripsi Data Variabel Turn Over Intention.....	56
Tabel 22. Hasil Outer Loading.....	60
Tabel 23. Construct Reliability and Validity.....	61
Tabel 24. Nilai Discriminat Validity (Fornell Lacker)	62
Tabel 25. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	63
Tabel 26. Collinearity Statistic (VIF).....	64
Tabel 27. Nilai R-Square.....	66
Tabel 28. F-Square	66
Tabel 29. Hasil Tabel Path Coefficient	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2.Tabulasi Data Responden Uji Coba Penelitian Budaya Organisasi ..	89
Lampiran 3. Tabel Uji Validitas Uji Coba Budaya Organisasi.....	92
Lampiran 4. Tabel Uji Validitas Uji Coba <i>OCB</i>	93
Lampiran 5.Tabel Uji Validitas Uji Coba <i>Turn over intention</i>	94
Lampiran 6.Uji Reliabilitas Uji Coba Budaya Organisasi	95
Lampiran 7.Uji Reliabilitas Uji Coba <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	95
Lampiran 8.Uji Reliabilitas Uji Coba <i>Turn Over Intention</i>	95
Lampiran 9.Tabulasi Data Responden Penelitian Budaya Organisasi	96
Lampiran 10.Analisis Smart PLS 3	99
Lampiran 11.Surat Izin Penelitian.....	100
Lampiran 12.Surat Balasan Penelitian	101
Lampiran 13.Dokumentasi	102

BAB I

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 juga dapat menunjukkan kinerja yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Dalam dunia kerja sekarang ini *jobdesk* pekerjaan lebih sering harus dikerjakan dalam sebuah kelompok atau *team*. Hal ini dapat dilihat dalam perilaku seperti bekerja sama dalam *team*, meningkatkan kemampuan diri dalam melakukan pekerjaan ekstra dan menghindari konflik. Dalam kondisi tersebut tentunya juga berlaku di bidang industri perusahaan jasa.

Perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang baik adalah sebagai modal agar dapat bersaing dengan perusahaan lain yang lebih maju. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja di dalamnya. Pada saat sekarang ini, perkembangan terbaru memandang SDM bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal atau aset bagi institusi atau organisasi. Mengelola SDM dalam organisasi sangatlah penting, dimana SDM sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi untuk sebuah kemajuan organisasi tersebut. Sumber daya

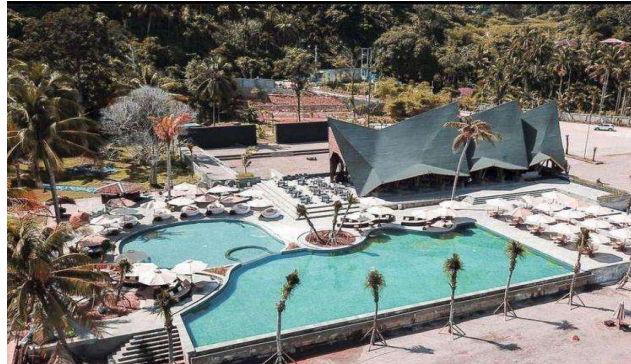
manusia dalam suatu organisasi merupakan penentu yang sangat penting bagi keefektifan berjalannya kegiatan di dalam organisasi.

Utomo dan Nuraeni (2019) menjelaskan bahwa perkembangan pengelolaan SDM sekarang ini dipacu oleh adanya tuntutan untuk lebih memperhatikan kebijaksanaan yang diterapkan perusahaan terhadap pekerjanya. Kebijakan perusahaan yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan pekerja akan membawa dampak buruk pada sikap kerjanya. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pekerja yang memiliki sikap kerja positif akan memiliki produktivitas yang lebih tinggi, serta rendah tingkat absensi dan niat pengunduran dirinya (*turnover*).

Menurut Pristayanti dan Adnyani (2017) *Turn Over Intention* adalah salah satu keinginan untuk menarik diri dalam dunia kerja dan hak bagi setiap individu untuk menentukan pilihan apakah tetap bertahan atau keluar dari perusahaan. Sedangkan menurut Mobley dalam Febrian (2021) mendefinisikan bahwa: “*Turn Over Intention* adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *Turn Over Intention* ini dan diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.”.

Turn Over Intention merupakan masalah yang cukup serius dalam sebuah perusahaan. *Turnover* yang tinggi memperlihatkan bahwa perusahaan tidak memiliki kemampuan dalam memberikan kenyamanan dan keamanan karyawannya. Seperti yang terjadi di Marawa Beach Club Padang dimana karyawan banyak yang berhenti bekerja dan bersedia baik secara sukarela

ataupun tuntutan dari perusahaan untuk meninggalkan pekerjaannya.



Gambar 1. Marawa Beach Club
Sumber : HRD Marawa Beach Club Padang

Marawa Beach Club merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang restoran sekaligus memberikan fasilitas rekreasi dan relaksasi seperti bar, lounge, tempat berjemur, kolam berenang, dan beberapa fasilitas penunjang lainnya serta arena bermain bagi masyarakat dan wisatawan dengan nuansa alam dan keindahan Pantai Air Manis yang ada di Kota Padang. Marawa Beach Club memiliki karyawan yang berjumlah 50 Karyawan. Hal ini dapat dilihat pada data berikut:

Tabel 1. Data Jumlah Karyawan Marawa Beach Club

No	Nama Department	Jumlah Karyawan
1	<i>Food and Beverage Service</i>	11
2	<i>Food and Berverage Product</i>	8
3	<i>Marketing</i>	7
4	<i>Accounting</i>	4
5	HRD	2
6	IT	1
7	<i>Engineering</i>	2
8	<i>Security</i>	8
9	Publik Area	7
Total Karyawan		50

Sumber : HRD Marawa Beach Club (2022)

Saat ini Marawa Beach Club Padang memiliki tingkat *turnover* yang tinggi dikarenakan karyawan merasa memiliki tugas atau tanggung jawab kerja yang sudah tidak sesuai dengan kontrak sehingga berdampak pada pikiran karyawan untuk keluar dari perusahaan. Berikut tabel yang menunjukkan banyaknya karyawan yang keluar pada Marawa Beach Club:

Tabel 2. Data Turn Over Intention Karyawan Marawa Beach Club Padang

Bulan	Karyawan Keluar	Persentase (%)
November	9	18%
Desember	3	6%
Januari	5	10%
Februari	10	20%
Maret	8	16%
April	10	20%
Mei	7	14%
Juni	7	14%
Rata-Rata		14,75%

Sumber : HRD Marawa Beach Club (2022)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa persentase karyawan yang keluar sebanyak 14,75% yang bisa dikatakan termasuk tinggi angka *turnover* yang berada di Marawa Beach Club. Berdasarkan wawancara dan pengamatan peneliti dengan 4 orang karyawan selama Magang Bersertifikat di Marawa Beach Club. Penulis menemukan bahwa salah satu faktor keluarnya karyawan yaitu karena adanya permasalahan terkait budaya organisasi.

Setelah melakukan wawancara peneliti menemukan bahwa pengawasan oleh beberapa pimpinan terhadap karyawan sangatlah kurang, ini terlihat dari Operasional *Manager* yang jarang mengecek dan mengawasi kondisi kinerja karyawan khususnya karyawan operasional, sehingga menyebabkan

karyawan memiliki persepsi ada atau tidak adanya pimpinan sama saja. Selain itu *Finance Accounting Tax (FAT) Manager* juga jarang mengecek karyawan *purchasing* ketika *stock* opname barang, hal ini pun peneliti rasakan sendiri karena pada saat Magang Bersertifikat juga ikut melakukan *stock* opname setiap bulannya.. Hal ini dikarenakan kurangnya rasa peduli terhadap karyawan sehingga para karyawan menganggap remeh pemimpinnya. Ini juga terlihat dari tidak tegasnya peraturan untuk karyawan yang melanggar peraturan dan mudahnya mengajukan izin untuk tidak mengikuti kegiatan karyawan setiap bulannya.

Karena pemimpin tidak mengawasi karyawannya secara langsung untuk melihat bagaimana karyawan mengerjakan tugasnya, sehingga pemimpin tidak mampu menciptakan lingkungan budaya kerja yang kondusif. Hal ini terjadi karena pemimpin yang pasif dan juga kurang kooperatif, tidak memberikan masukan terhadap karyawan, kurang terbuka terhadap karyawannya dan juga tidak adanya komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan.

Budaya organisasi yang tidak kondusif tergambar dari kurangnya partisipasi karyawan dalam kegiatan seperti pelaksanaan *Training* khusus, peneliti pun melakukan wawancara dengan supervisor *Fnb Service* kenapa hal ini sering terjadi, ternyata kebanyakan karyawan merasa *training* yang dilakukan selalu membahas topik masalah yang sama setiap minggunya sehingga karyawan banyak yang tidak hadir mengikutinya dan kebijakan yang diambil oleh perusahaan pun tidak berjalan sesuai rencana, dan hal ini menjadi kebiasaan karena dengan mudah hanya mengajukan izin untuk tidak

mengikuti kegiatan. Seharusnya karyawan dapat melaksanakan peraturan-peraturan yang telah disepakati bersama. Hal ini mengindikasikan kurangnya penanaman budaya perusahaan kepada karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan maupun perusahaannya (Rahardja, 2018).

Permasalahan diantaranya pada budaya organisasi yaitu para karyawan yang masih belum bisa menyesuaikan pribadinya dengan kebudayaan organisasi yang ada seperti absennya karyawan ketika ada rapat dan adanya karyawan yang tidak menjunjung tinggi arti tegur sapa antar karyawan, hal tersebut mengindikasikan adanya permasalahan dalam budaya perusahaan (Wahyuni, 2015).

Kemudian masalah lain terkait budaya organisasi yang terlihat yaitu adanya ketidak konsistenan manajemen dalam menerima karyawan, dalam artian pihak Marawa Beach Club mudah sekali menerima karyawan tanpa melihat skill dan kompetensi yang dimiliki serta karyawan yang baru masuk beberapa bulan pun juga sangat mudah untuk keluar atau meninggalkan perusahaan karena tidak adanya sanksi yang berlaku jika keluar sebelum masa kontraknya habis.

Faarock (2021) mengemukakan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap *turn over intention*. Dimana karyawan dengan budaya organisasi yang baik, tingkat keinginan untuk berpindah kerja lebih rendah. Upaya organisasi dalam suatu perilaku dengan melakukan pemberdayaan pada karyawan dengan seefektif mungkin, dengan didasari oleh budaya yang tepat. Budaya organisasi merupakan hal mendasar yang mempengaruhi pemikiran

suatu individu memiliki keinginan untuk keluar dari tempat individu tersebut bekerja, dan kemudian mencari pekerjaan lain yang lebih baik bagi individu tersebut. Karyawan yang merasa kurang nyaman dengan budaya yang ada di suatu perusahaan dapat menimbulkan berbagai masalah bagi perusahaan tersebut. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi suatu perusahaan karena budaya organisasi dapat mempengaruhi *turnover* (Khauzin, 2017).

Budaya organisasi didefinisikan sebagai “nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajibannya dan juga perilakunya didalam organisasi.” Nilai-nilai inilah yang akan memberi jawaban apakah suatu tindakan benar atau salah dan apakah suatu perilaku dianjurkan atau tidak. Menurut Fahmi (2017:117) “Budaya organisasi merupakan hasil proses melebur gaya budaya dan perilaku tiap individu yang dibawa sebelumnya ke dalam sebuah norma-norma dan filosofi yang baru, yang memiliki energi serta kebanggaan kelompok dalam menghadapi sesuatu dan tujuan tertentu”. Menurut Torang (2014:106) “Budaya organisasi dapat juga dikatakan sebagai kebiasaan yang terus berulang-ulang dan menjadi nilai dan gaya hidup oleh sekelompok individu dalam organisasi yang diikuti oleh individu berikutnya.”

Selanjutnya masalah lain yang peneliti temukan setelah melakukan wawancara yaitu adanya permasalahan terkait *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) antara lain: masih adanya perasaan mengeluh dari karyawan operasional saat membantu pekerjaan rekannya maupun departemen lainnya, hal ini sering terjadi pada karyawan yang berada sesama *Department FnB*

Service yang meminta tolong kepada rekannya untuk melayani tamu yang sedang berada di *table* nya, namun yang terjadi rekannya tidak mau membantu karena dia merasa memiliki tugas yang lain. Selain itu hal serupa juga peneliti temukan pada saat melakukan Magang Bersertifikat di bagian *accounting*, dimana HRD selalu meminta bantuan kepada karyawan *back office* untuk hadir berkontribusi jika ada *event* pada *weekend* dan hari libur, tetapi laporan dari *manager incharge* di hari tersebut yang datang membantu cuma 2-3 orang dan hal ini selalu terjadi di setiap minggunya.

Menurut Suzana (2017) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang. OCB juga dapat dijelaskan sebagai perilaku yang melebihi permintaan tugas. *Organizational citizenship behavior* sangat penting dalam kelangsungan hidup organisasi, perilaku organisasional bisa memaksimalkan efisiensi dan kinerja karyawan maupun organisasi yang pada akhirnya memberi kontribusi pada fungsi efektif dari suatu organisasi.

Selain itu, organisasi juga harus mampu melihat adanya *extra role* atau yang biasa disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang merupakan interaksi sosial antar karyawan (Mulyanto & Handayani, 2016). OCB mempunyai pengaruh terhadap *Turn Over Intention* karyawan. Dimana karyawan yang sedang melakukan OCB, pada saat itu pula karyawan merasa aman dan daya aktivitasnya tinggi. Maka keinginan berpindah kerja cenderung rendah (Fauziridwan *et al.*, 2018)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan sebuah variabel yang akan membantu organisasi untuk mencapai sebuah kinerja tertinggi, dimana pernyataan tersebut didukung penelitian yang dilakukan oleh Susanti dan Wahidi (2020), bahwa ada pengaruh yang signifikan serta berhubungan negatif antara OCB dengan *Turn Over Intention* yang berarti bahwa OCB ini mampu meminimalisir keinginan berpindah pekerjaan di kalangan karyawan serta adanya ketidakpuasan pada karyawan dalam bekerja.



Gambar 2. Keluhan Tamu

Sumber : Google Review (2022)

Berdasarkan gambar diatas menjelaskan bahwa masih rendahnya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang ada di Marawa Beach Club Padang karena adanya keluhan tentang karyawan yang tidak mendengarkan ketika dipanggil sampai berkali-kali ketika tamu ingin memesan makanan sehingga tamu tersebut merasa karyawan disana tidak ingin membantu satu sama lain ketika bekerja.

Dari latar belakang serta permasalahan hasil observasi penulis di Marawa Beach Club Padang, bahwa pengaruh Budaya Organisasi dan *Organizational*

Citizenship Behavior (OCB) berdampak buruk terhadap semangat dan kinerja karyawan sehingga keinginan karyawan untuk berpindah semakin meningkat. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap *Turn Over Intention* di Marawa Beach Club Padang”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, penulis dapat mengidentifikasi masalah seperti berikut:

1. Tingginya angka *Turn Over Intention* sejak *Grand Opening* di Marawa Beach Club Padang
2. Berdasarkan pengamatan penulis selama Magang Bersertifikat masih banyak ditemukan karyawan tidak mau menolong rekan kerjanya karena karyawan tersebut merasa memiliki tugasnya masing-masing
3. Adanya keluhan karyawan ketika membantu pekerjaan departemen lain
4. Masih terdapatnya karyawan yang tidak menyelesaikan pekerjaannya pada saat jam kerja karena merasa karyawan tidak diawasi dan tidak dipedulikan oleh pemimpin
5. Masih ditemukan karyawan meninggalkan pekerjaannya sebelum habis masa kontrak.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas penulis membatasi penelitian ini pada hal berikut, yaitu (1) Budaya Organisasi, (2)

Organizational Citizenship Behavior (OCB), (3) *Turn over intention*, (4) Pengaruh Budaya Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap *Turn Over Intention* di Marawa Beach Club Padang

D. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Budaya Organisasi di Marawa Beach Club Padang?
2. Bagaimana *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di Marawa Beach Club Padang?
3. Bagaimana *Turn Over Intention* di Marawa Beach Club Padang?
4. Bagaimana Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap *Turn Over Intention* di Marawa Beach Club Padang ?
5. Bagaimana Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap *Turn Over Intention* di Marawa Beach Club Padang ?
6. Bagaimana Pengaruh Budaya Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap *Turn Over Intention* di Marawa Beach Club Padang ?

E. Tujuan Penelitian

Setelah mengidentifikasi masalah, membatasi, dan merumuskan masalah yang akan diteliti, maka penulis memiliki tujuan. Adapun tujuan dari penulis ini adalah:

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk meneliti pengaruh budaya organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap *Turn Over Intention* di Marawa Beach Club Padang

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan Budaya Organisasi di Marawa Beach Club Padang
- b. Mendeskripsikan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di Marawa Beach Club Padang
- c. Mendeskripsikan *Turn Over Intention* di Marawa Beach Club Padang
- d. Menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap *Turn Over Intention* di Marawa Beach Club Padang
- e. Menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap *Turn Over Intention* di Marawa Beach Club Padang
- f. Menganalisis bagaimana pengaruh Budaya Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap *Turn Over Intention* di Marawa Beach Club Padang

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pihak Marawa Beach Club Padang

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pihak Marawa Beach Club Padang mengenai budaya organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap *Turn Over Intention* karyawan dan membantu pihak manajemen dalam meningkatkan kenyamanan dan keamanan karyawan dalam bekerja.

2. Bagi Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang
 - 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 budaya organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *turnover* pada karyawan di sebuah perusahaan jasa.
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 Lainnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti lainnya yang dapat dijadikan sumber informasi dan referensi bagi peneliti berikutnya.