

**PENGARUH *EMPLOYEE RESILIENCE* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* YANG DI MEDIASI OLEH *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* DI PANGERAN *BEACH HOTEL* PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata Perhotelan, Universitas Negeri Padang, Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



**Oleh**

**Mutiara Fitri**

**20135196/2020**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

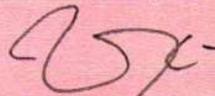
**PENGARUH *EMPLOYEE RESILIENCE* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* YANG DI MEDIASI OLEH *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* DI PANGERAN *BEACH* HOTEL PADANG**

Nama : Mutiara Fitri  
NIM/BP : 20135196/2020  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juli 2024

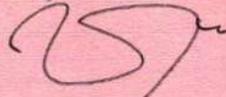
Disetujui oleh:

Pembimbing



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

Kepala Departemen Pariwisata



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

## 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 Employee Resilience Terhadap Organizational Citizenship Behavior Yang di Mediasi Oleh Organizational Commitment di Pangeran Beach Hotel Padang*

Nama : Mutiara Fitri

NIM/BP : 20135196/2020

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Departemen : Pariwisata

Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juli 2024

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE

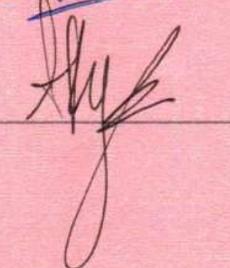
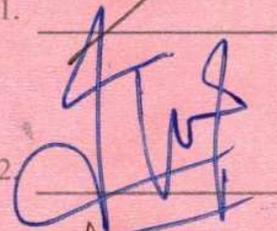
1.

2. Anggota : Kurnia Illahi Manvi, SST.Par,M.Par

2.

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

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 : Mutiara Fitri  
NIM/TM : 20135196 / 2020  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh *Employee Resilience* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Yang di Mediasi Oleh *Organizational Commitment* di Pangeran Beach 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 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,

**Mutiara Fitri**  
NIM. 20135196

## ABSTRAK

### **Mutiara Fitri, 2024. Pengaruh *Employee Resilience* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Yang di Mediasi Oleh *Organizational Commitment* di Pangeran Beach Hotel Padang**

Penelitian ini membahas bagaimana pengaruh *employee resilience* terhadap *organizational citizenship behaviour* yang dimediasi oleh *organizational commitment* di Pangeran Beach Hotel Padang, dimana dilatar belakangi dengan ditemukannya permasalahan terkait rendahnya resiliensi karyawan dalam menghadapi tekanan di lingkungan Pangeran Beach Hotel Padang.

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif bentuk hubungan kausal. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan dengan jumlah sampel sebanyak 86 responden. Instrumen pada penelitian ini menggunakan angket yang disusun menurut skala likert dan data yang dikumpulkan dengan menyebarkan angket yang telah disusun kemudian diberikan kepada responden yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang telah terkumpul lalu dianalisis melalui *Structural Equation Modeling* dengan *Partial Least Square* (SEM-PLS) versi 3.0.

Hasil dari penelitian yang dilihat dari pengujian hipotesis langsung *employee resilience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dengan nilai *t statistic* 3,947, *employee resilience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational commitment* dengan nilai *t statistic* 3,938, *organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dengan nilai *t statistic* 2,751, dan hasil secara tidak langsung *employee resilience* tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB melalui *organizational commitment* dengan nilai *t statistic* 1,700 yang kecil dari 1,96.

**Kata Kunci : Ketahanan Karyawan, OCB, Komitmen Organisasi**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Employee Resilience Terhadap Organizational Citizenship Behavior Yang Di Mediasi Oleh Organizational Commitment di Pangeran Beach Hotel Padang***”. 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 penyusunan proposal ini banyak peneliti temui, tetapi berkat bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian ini. Oleh sebab itu melalui proposal ini peneliti 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 Kepala Departemen Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penelitian proposal ini serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan proposal ini.
3. Ibu Nidia Wulansari,M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran dan dorongan serta motivasi untuk menyelesaikan proposal ini.

4. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST.Par., M.Par selaku Dosen Penguji 1 yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan saran yang membangun.
5. Bapak Arif Adrian,S.E,M.SM selaku Dosen Penguji 2 yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan saran yang membangun.
6. Seluruh dosen, tenaga administrasi dan teknisi Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. 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.
8. Sahabat, teman-teman dan seluruh rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2020 yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada peneliti.

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

Padang, 10 Februari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

	halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	12
C. Batasan Masalah .....	13
D. Rumusan Masalah .....	13
E. Tujuan Penelitian .....	14
F. Manfaat Penelitian .....	15
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>17</b>
A. Aspek-aspek Teoritis.....	17
1. Organizational Citizenship Behavior (OCB) .....	17
2. Employee Resilience (Ketahanan Karyawan).....	22
3. Organizational Commitment (Komitmen Organisasi) .....	25
C. Kerangka Konseptual .....	31
D. Hipotesis.....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Jenis Penelitian .....	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
C. Variabel Penelitian .....	35
D. Definisi Operasional Variabel .....	35
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	37
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	39
G. Instrumen Penelitian.....	41
H. Teknik Analisis Data .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
A. Hasil Penelitian .....	51

B. Pembahasan .....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>87</b>
A.Kesimpulan .....	87
B.Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Data Karyawan di Pangeran <i>Beach</i> Hotel Padang tahun 2024 .....	3
1.2 Data Responden Pra Survey.....	7
1.3 Pra Survey Variabel <i>Organizational Citizeship Behavior</i> (Y) .....	7
1.4 Pra Survey Variabel <i>Employee Resilience</i> (X) .....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
3.1 Instrumen Penelitian .....	41
3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	41
3.3 Batas interval dan Kategori Pilihan .....	44
3.4 Tingkat Capain Responden .....	45
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	52
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	53
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	53
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen .....	54
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	55
4.7 Deskripsi Data Variabel <i>Employee Resilience</i> .....	56
4.8 Tingkat Capaian Responden <i>Employee Resilience</i> .....	57
4.9 .Deskripsi Data Variabel OCB.....	61
4.8 Tingkat Capaian Responden OCB.....	62
4.11 Deskripsi Data Variabel <i>Organizational Commitment</i> .....	66
4.12 Tingkat Capaian Responden <i>Organizational Commitment</i> .....	67
4.13 Hasil <i>Outer Loading</i> .....	71
4.14 <i>Cronbach's Alpha</i> .....	73
4.15 Nilai <i>Discriminant Validity</i> .....	73
4.16 <i>Discriminant Validity</i> (HTMT).....	74

4.17 Nilai R-Square .....	75
4.18 Pengaruh Langsung ( <i>Direct Effect</i> ).....	77
4.19 Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect Effect</i> ).....	78

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Pangeran <i>Beach</i> Hotel Padang .....	2
2.1 Kerangka Konseptual .....	32
4.1 <i>Outer Model</i> .....	70
4.2 <i>Structural Model</i> .....	75
4.3 <i>Path Coefficients</i> .....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuesioner Penelitian.....	95
2. Tabulasi Data Responden.....	101
3. Surat Izin Penelitian .....	109
4. Surat Balasan Penelitian.....	110
5. Dokumentasi Pribadi .....	111

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Kota Padang merupakan ibukota Provinsi Sumatera Barat yang terletak di pantai barat Pulau Sumatera dengan luas wilayah sebesar 693,96 km<sup>2</sup> . Luas Kota Padang adalah sekitar 1,65 % dari keseluruhan wilayah Provinsi Sumatera Barat. Sebagai salah satu tujuan wisata terbaik di Sumatera Barat, Kota Padang telah memiliki infrastruktur, termasuk hotel, restoran, pusat transportasi, dan fasilitas lainnya yang cukup baik. Kota Padang telah mengalami kemajuan yang luar biasa dalam pembangunan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini. Kota Padang terkenal dengan wisata yang sangat indah. Di Kota Padang juga terdapat keanekaragaman adat istiadat, budaya dan kesenian. Perkembangan pariwisata yang terus meningkat dari tahun ke tahun telah mendorong pertumbuhan industri pariwisata secara menyeluruh. Dampaknya positif bagi pengembangan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat Sumatera Barat, khususnya Kota Padang sebagai destinasi wisata yang banyak dikunjungi wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Dalam hal ini, salah satu aspek penting adalah penyediaan layanan akomodasi yang komprehensif dan representatif, seperti jasa perhotelan.

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya yang menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus

(Sulastiyono, A. (2011)).Salah satu hotel yang dibahas peneliti adalah Pangeran *Beach* Hotel Padang.

Pangeran *Beach* Hotel adalah salah satu hotel bintang empat di Kota Padang dengan lokasi yang sangat strategis, terletak di dekat pusat kota. Pangeran *Beach* Hotel beralamat di Jalan Ir.Djuanda No.79 Padang.



**Gambar 1.1 Hotel Pangeran *Beach* Padang**

Sumber : *Human Resources Department*, (2024)

Pangeran *Beach* Hotel oleh PT. Istano Pangeran adalah perluasan dari Hotel Pangeran *City* yang didirikan pada tanggal 17 April 1979. Perusahaan ini merupakan usaha swasta nasional pribumi dengan bentuk badan hukum Perseroan Terbatas (PT). Pada mulanya perseroan ini bernama Pangeran's dengan Akte Notaris No.42 Tanggal 26 Oktober 1979 yang dibuat oleh Ismail Umay, Notaris pengganti Abdul Kadir Usman di Padang. Pada tanggal 14 September 1982 dilakukan perubahan nama dengan Akte Notaris No.107 yang dibuat oleh Deetje Djanas, SH, Notaris di Padang sejak tanggal 24 Januari 1986 memakai nama PT. Istano Pangeran.

Dengan didirikannya Pangeran *Beach* Hotel yang baru, pada tanggal 21 Desember 1989 di jalan Ir. Djuanda No. 79 Padang, diharapkan dapat teratasinya suatu masalah yaitu kekurangan jumlah kamar yang selama ini terjadi, hingga tidak banyak lagi tamu kelompok (*Group*) /ditolak. Penolakan ini adalah untuk menghindari kondisi *Full House*, karena diperlukan “ *Reserved Rooms* “ untuk para pelanggan tetap.

Pangeran *Beach* Hotel mulai beroperasi dengan kondisi kamar 65 kamar siap huni. Pada tanggal 7 Juli 1991 jumlah kamar tersedia 105 kamar, sedangkan untuk *Full Operation* nya jumlah kamar akan mencapai 139 Kamar. Seiring dengan perkembangan dunia pariwisata dan kebutuhan akan kamar hotel, maka pada tahun 2006 diadakanlah penambahan kamar sehingga menjadi 176 kamar yang dibuat dengan penambahan bangunan satu tingkat ke lantai VI. Dengan penambahan kamar dan fasilitas pendukung lainnya, maka lengkaplah Pangeran *Beach* Hotel masuk kriteria .Klasifikasi Hotel Berbintang Empat yang resmi dikeluarkan oleh PHRI pada bulan Mei 2007. Tetapi karena makin banyaknya permintaan akan kamar, maka Pangeran *Beach* Hotel merubah/merenovasi *Type Kamar Suite* menjadi *Type kamar Standart* sehingga total kamar pada tahun 2024 menjadi 181 kamar.

**Tabel 1.1 Data Karyawan di Pangeran *Beach* Hotel Padang Tahun 2024**

No	Departemen	Jumlah
1	<i>HR &amp; Security</i>	5
2	<i>Sales &amp; Marketing</i>	4
3	<i>Finance &amp; Accounting</i>	8
4	<i>Food &amp; Beverage Service</i>	19

5	<i>Food &amp; Beverage Product</i>	20
6	<i>Housekeeping</i>	27
7	<i>Front Office</i>	16
8	<i>Engineering</i>	12
<b>JUMLAH</b>		110

Sumber : HRD Pangeran *Beach* Hotel Padang,2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah karyawan Pangeran *Beach* Hotel Padang sebanyak 110 orang yang sudah ditentukan berdasarkan jabatan dan bagian pekerjaannya. Sebagai salah satu hotel veteran di Kota Padang, Hotel Pangeran *Beach* Padang dituntut untuk terus berinovasi meningkatkan daya saingnya menghadapi persaingan hotel-hotel baru yang terus bermunculan di Kota Padang.

Sumber daya manusia merupakan aset utama organisasi dalam menunjang keberhasilan pencapaian tujuan. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan aspek sumber daya manusia agar dapat berkontribusi secara optimal bagi kesuksesan organisasi. Salah satu perilaku positif sumber daya manusia yang kini menjadi perhatian para peneliti dan praktisi manajemen adalah *organizational citizenship behavior*.

*Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku sukarela karyawan dalam membantu pekerjaan rekan kerjanya yang berada di luar lingkup tanggung jawab pekerjaannya sendiri. Meskipun tidak terkait langsung dengan imbalan atau penghargaan dari organisasi, perilaku ini memberikan kontribusi penting bagi tercapainya efektivitas organisasi secara keseluruhan (Kumar & Rani, 2009:73). Dengan kata lain, OCB didefinisikan sebagai upaya tambahan yang dilakukan oleh

anggota organisasi yang turut berkontribusi dalam mewujudkan fungsi organisasi efektif ( Bogler & Somech, 2019:2).

OCB juga didefinisikan sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi – fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan, yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal (Podsakoff et al.,2000).

Menurut Podsakoff, MacKenzie, Paine, dan Bachrach (2000) OCB memberikan kontribusi bagi organisasi berupa peningkatan produktivitas rekan kerja, peningkatan produktivitas manager, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, membantu memelihara fungsi kelompok, menjadi efektif untuk mengkoordinasikan kegiatan – kegiatan terbaik, dapat meningkatkan stabilitas organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Namun dari beberapa penelitian dinyatakan bahwa OCB juga memiliki dampak negatif. Dalam jurnal” *The Dark Side of Organizational Citizenship Behavior*”, Andersson & Pearson (1999) mengungkapkan bahwa OCB yang berlebihan dapat menciptakan beban kerja yang berlebih bagi rekan kerja lain, serta memicu konflik diantara karyawan. Hal ini dapat terjadi ketika seorang karyawan terlalu banyak

membantu rekan kerjanya hingga menelantarkan tugas utamanya sendiri, sehingga menyebabkan beban kerja yang tidak seimbang.

Penelitian Amalia (2018) yang berjudul “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Stres Kerja Karyawan” mengungkapkan bahwa dimensi *civic virtue* (kepedulian terhadap kehidupan organisasi) dan *courtesy* (menghindari masalah dengan rekan kerja) dari OCB justru berpengaruh positif terhadap stress kerja karyawan. *Civic virtue* yang berlebihan dapat membebani karyawan dengan tanggung jawab tambahan, sementara *courtesy* yang berlebihan memaksa karyawan untuk terlalu mempertimbangkan rekan kerjanya sehingga menambah beban pikiran mereka.

Penelitian Choi et al., (2018) yang berjudul “*When Citizenship Behavior Leads to Total Exhaustion: Implications For Service Performance*” mengungkapkan bahwa OCB dapat menyebabkan kelelahan emosional dan fisik yang berlebihan pada karyawan, terutama pada karyawan yang bekerja dengan waktu kontak langganan yang panjang. Hal ini pada akhirnya dapat menurunkan kinerja pelayanan mereka.

Menurut Podsakoff et al.,(2000), terdapat tujuh indikator utama OCB,meliputi : suka rela, kesadaran,sportifitas,kepedulian, ketaatan berprilaku, pengembangan diri dan proteksi sumber daya organisasi. Banyak studi empiris yang membuktikan bahwa OCB memberi kontribusi positif terhadap efektivitas organisasi (Podsakoff et.al.,2000). Oleh karena itu sangat krusial bagi perusahaan untuk mendorong munculnya OCB pada karyawannya.

Untuk mendapatkan data yang akurat dan supaya mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian, maka peneliti berinisiatif untuk melakukan observasi (pengamatan awal) yang dimana nantinya dapat membantu mempermudah penelitian ini. Mengacu pada beberapa skripsi sebelumnya yang digunakan sebagai referensi, penulis memutuskan untuk menggunakan 10 responden dalam pra survey ini. Jumlah tersebut dinilai cukup representatif berdasarkan kajian terhadap beberapa skripsi yang membahas topik serupa. Yang hasilnya dapat dilihat dari beberapa tabel dibawah ini.

**Tabel 1.2 Data Responden Pra Survey**

No	Nama Responden	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
1	Afif	Ya	Tidak	Ya	Ya	Tidak
2	Frisca	tidak	Tidak	Ya	Tidak	Ya
3	Deby	Tidak	Tidak	Ya	Tidak	Ya
4	Ghita	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya
5	Yudi	Tidak	Tidak	Ya	Ya	Tidak
6	Moris	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Ya
7	Dri	Tidak	Tidak	Ya	Ya	Ya
8	Rully	Tidak	Ya	Ya	Ya	Ya
9	Tiwi	Ya	Tidak	Tidak	Ya	Ya
10	Nurul	Tidak	Tidak	Ya	Ya	Tidak

Sumber : Data olahan (2024)

**Tabel 1.3 Pra Survey Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y)**

No	Pertanyaan	Pemilihan Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Saya bersedia bekerja lembur/shift tambahan jika rekan kerja membutuhkan bantuan menyelesaikan pekerjaan	3	30 %	7	70 %

2	Saya merasa senang jika bisa membantu rekan kerja yang kekurangan tenaga dengan bekerja lembur/shift tambahan	2	20 %	8	80 %
3	Bekerja dalam waktu yang lama membuat saya merasa lelah dan tidak senang	8	80 %	2	20 %
4	Saya lebih memilih pulang tepat waktu daripada harus bekerja lembur/shift tambahan meskipun rekan kerja masih membutuhkan bantuan	6	60 %	4	40 %
5	Lingkungan kerja saya kurang kondusif sehingga membuat saya sulit berkonsentrasi jika harus bekerja lama	7	70 %	3	30 %

Sumber : Data olahan (2024)

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat dijelaskan bahwa dari survey awal yang penulis lakukan dilapangan ditemukan bahwa masih tinggi persentase karyawan yang tidak bersedia bekerja lembur/shift tambahan jika rekan kerja membutuhkan bantuan menyelesaikan pekerjaan, selanjutnya masih ditemukannya karyawan yang merasa merasa lelah dan tidak senang jika bekerja dalam waktu yang lama. Jika hal ini terus terjadi maka akan menyebabkan karyawan memiliki ketahanan (*resilience*) yang rendah. Rendahnya ketahanan karyawan dapat berdampak pada menurunnya OCB, hal ini dikarenakan karyawan dengan *resilience* rendah cenderung memiliki toleransi yang kurang terhadap tekanan dan kesulitan dalam pekerjaan. Akibatnya, mereka enggan untuk terlibat dalam perilaku ekstra peran yang membutuhkan pengorbanan tambahan, misalnya bersedia lembur untuk membantu rekan kerja atau memberikan pelayanan ekstra kepada pelanggan.

OCB dipengaruhi salah satu faktor dalam penelitian ini, yaitu *employee resilience*. *Employee resilience* atau ketahanan karyawan didefinisikan sebagai

kemampuan seseorang untuk bangkit kembali dari kemunduran dengan tetap efektif dalam menghadapi berbagai tuntutan yang berat dan keadaan sulit serta tumbuh lebih kuat dalam prosesnya (Cooper et al., 2014) . Karyawan yang memiliki *employee resilience* tinggi ditandai dengan kemampuan mengatasi perubahan, tekanan, dan kesulitan di tempat kerja dengan cepat. Mereka mampu beradaptasi dan bangkit dari kemunduran atau kegagalan.

Keberhasilan sebuah hotel tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan tetapi juga oleh tingkat keterlibatan dan perilaku konstruktif karyawan. Ketahanan karyawan mencerminkan ketangguhan individu dalam menghadapi tekanan dan tantangan. *Resilience* ditempat kerja juga didefinisikan sebagai kemampuan adaptif karyawan untuk bangkit kembali dair kesulitan, perubahan, kegagalan, maupun situasi ambigu dalam pekerjaan akibat adanya tekanan internal maupun eksternal organisasi ( Kossek & Perrigino,2016).

Luthans (2002) mendefinisikan resiliensi sebagai kapasitas psikologis yang positif untuk bangkit kembali, dari kesulitan, ketidakpastian, konflik, kegagalan, atau bahkan perubahan positif, kemajuan, dan peningkatan tanggung jawab. Resiliensi sering dilihat sebagai masalah manajemen krisis atau darurat, hubungan antar tenaga kerja yang tangguh dan dampaknya terhadap hasil organisasi masih belum dipahami dengan baik oleh organisasi (McManus et al.,2008)

Karyawan yang memiliki *resilience* tinggi mampu beradaptasi lebih cepat dalam menghadapi transformasi besar di tempat kerjanya. Mereka juga lebih optimis dan yakin akan kemampuan dirinya mengatasi hambatan apapun di pekerjaan. Selain itu,

karyawan tangguh umumnya memiliki toleransi stres yang baik sehingga tetap mampu berfungsi efektif saat mengalami tekanan kerja yang berat. Kemampuan-kemampuan inilah yang sangat dibutuhkan organisasi agar tetap eksis dan sukses di tengah era disrupsi saat ini.

Untuk mendapatkan data yang akurat dan supaya mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian, maka peneliti berinisiatif untuk melakukan observasi (pengamatan awal) yang dimana nantinya dapat membantu mempermudah penelitian ini. Observasi yang dilakukan oleh peneliti mengambil sampel sebanyak 10 orang. Yang hasilnya dapat dilihat dari beberapa tabel dibawah ini.

**Tabel 1.4 Pra Survey Variabel *Employee Resilience* (X)**

No	Pertanyaan	Pemilihan Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Saya merasa kesulitan menghadapi tekanan dan perubahan yang terjadi di Pangeran Beach Hotel Padang	7	70 %	3	30 %
2	Saya mampu beradaptasi dengan baik terhadap perubahan system, prosedur, atau kebijakan baru hotel	6	60 %	4	40 %
3	Tekanan pekerjaan yang tinggi di Pangeran Beach Hotel Padangf sering kali membuat saya stres	7	70 %	3	30 %
4	Saya cepat hilang kesabaran ketika menghadapi komplain tamu hotel yang meledak-ledak	6	60 %	4	40 %
5	Komplain tamu yang berlebihan kerap membuat ketahanan kerja saya menurun	6	60 %	4	40 %

Sumber : Data olahan (2024)

Berdasarkan dari tabel 1.5 diatas dapat dijelaskan bahwa dari survey awal yang penulis lakukan dilapangan ditemukan bahwa masih tinggi persentase karyawan

kesulitan menghadapi tekanan dan perubahan yang terjadi di Pangeran *Beach* Hotel Padang, selanjutnya tekanan pekerjaan yang tinggi di Pangeran *Beach* Hotel Padang yang membuat karyawan merasa stres, dan masih ditemukannya komplain tamu yang membuat ketahanan kerja karyawan menurun. Jika hal ini terus terjadi akan berdampak buruk bagi karyawan dan perusahaan. Dan dapat mempengaruhi produktivitas karyawan tersebut.

Ada beberapa penelitian (Gupta & Singh, 2014; Shahnawaz & Jafri, 2009; Vohra & Goel, 2009) yang mengidentifikasi adanya hubungan antara ketahanan dan OCB, namun hasilnya masih beragam. Selain itu, mekanisme perantara yang melaluinya resiliensi diterjemahkan ke dalam OCB masih belum jelas. Diusulkan bahwa tingkat komitmen karyawan dapat memainkan peran mediasi dalam hubungan resiliensi – OCB karena OCB merupakan perilaku yang bersifat rahasia dan identifikasi individu dengan organisasi mempengaruhi kemauan dan keputusan untuk melakukannya. Penelitian ini berusaha untuk menguji dan memverifikasi hubungan antara ketahanan dan OCB, dan menyelidiki mekanisme yang mendasari hubungan ketahanan dan OCB melalui komitmen organisasi.

Karyawan yang memiliki *employee resilience* tinggi cenderung lebih mampu mengatasi perubahan lingkungan internal maupun eksternal organisasi. Hal ini membuat mereka lebih kuat dalam berkomitmen pada organisasi. Komitmen organisasi yang tinggi, yang ditandai dengan kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai dan tujuan organisasi, akan membuat karyawan semakin termotivasi untuk berkontribusi melebihi peran mereka, sehingga meningkatkan OCB.

Selain itu, beberapa peneliti juga menemukan bahwa tingkat komitmen karyawan dapat memainkan peran mediasi dalam hubungan antara *employee resilience* dan OCB, karena OCB adalah perilaku diskresioner dan identifikasi individu dengan organisasi mempengaruhi kemauan dan keputusan untuk melakukannya (Sari et al., 2019). Muis et al, (2018) mengatakan komitmen organisasi di pandang sebagai suatu orientasi nilai terhadap organisasi yang menunjukkan individu sangat memikirkan dan mengutamakan pekerjaan dan organisasinya.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh *Employee Resilience* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Yang Dimediasi Oleh *Organizational Commitment* Di Pangeran Beach Hotel Padang”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dapat diidentifikasi beberapa masalah, sebagai berikut :

1. Kurangnya kesediaan karyawan untuk bekerja lembur/shift tambahan untuk membantu rekan kerja yang kekurangan tenaga.
2. Masih ditemukannya karyawan yang merasa tidak senang ketika bekerja dalam waktu yang cukup lama.
3. Masih ditemukannya karyawan yang kesulitan menghadapi tekanan dan perubahan di hotel tersebut.
4. Beberapa karyawan masih berpikiran untuk berpindah ke hotel lain jika ada kesempatan kerja yang lebih baik.

5. Masih ditemukannya perilaku karyawan hotel yang kurang disiplin dan bertanggung jawab seperti datang terlambat, pulang lebih awal dan penyalahgunaan fasilitas hotel. Karena karyawan tidak memiliki rasa keterikatan dan tanggung jawab terhadap hotel.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka yang menjadi batasan masalah dari penelitian ini adalah :

1. *Employee Resilience*
2. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*
3. Pengaruh *Employee Resilience* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang di mediasi oleh *organizational commitment* di Pangeran *Beach* Hotel Padang.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan suatu permasalahan dalam penelitian adalah :

1. Bagaimana pengaruh *employee resilience* terhadap *organizational citizenship behavior* ?
2. Bagaimana pengaruh *employee resilience* terhadap *organizational commitment* ?
3. Bagaimana pengaruh *organizational commitment* terhadap *organizational citizenship behavior* ?

4. Apakah *organizational commitment* dapat memediasi hubungan antara *employee resilience* dengan *organizational citizenship behavior* ?

## **E. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian yang dilakukan untuk mengkaji pengaruh *employee resilience* terhadap *organizational citizenship behavior* yang di mediasi oleh *organizational commitment* di Pangeran *Beach* Hotel Padang.

### **2. Tujuan Khusus**

Berdasarkan perumusan masalah yang ditentukan, maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Menganalisis pengaruh *employee resilience* terhadap *organizational citizenship behavior* ?
- b. Menganalisis pengaruh *employee resilience* terhadap *organizational commitment*
- c. Menganalisis pengaruh *organizational commitment* terhadap *organizational citizenship behavior*
- d. Menganalisis pengaruh *employee resilience* terhadap *organizational citizenship behavior* yang di mediasi oleh *organizational commitment* di Pangeran *Beach* Hotel Padang.

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Pangeran *Beach* Hotel Padang**

Penulis berharap dengan mengetahui hasil penelitian ini. Pangeran *Beach* Hotel Padang dapat menjadikannya sebagai alternatif dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan variabel yang digunakan serta menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan evaluasi agar ke depan perusahaan bisa berkembang lebih baik lagi.

### **2. Bagi Karyawan**

- 1) Diharapkan dapat memberikan wawasan tentang pentingnya perilaku sukarela (OCB) yang mendukung efektivitas organisasi dan lingkungan kerja yang positif
- 2) Diharapkan dapat mendorong karyawan untuk terlibat dalam perilaku proaktif seperti membantu rekan kerja
- 3) Diharapkan dapat membantu karyawan mengembangkan kemampuan untuk beradaptasi dan bangkit kembali dari situasi yang sulit atau penuh tekanan di tempat kerja
- 4) Diharapkan dapat meningkatkan kesadaran karyawan tentang ketahanan dalam menghadapi tantangan dan perubahan di lingkungan kerja
- 5) Diharapkan dapat membantu karyawan memahami pentingnya rasa memiliki dan keterikatan dengan organisasi tempat bekerja

- 6) Diharapkan dapat mendorong karyawan untuk mengembangkan rasa kepemilikan dan loyalitas terhadap organisasi, yang dapat meningkatkan produktivitas dan retensi karyawan.

### **3. Bagi Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang**

Diharapkan dengan adanya penelitian tentang pengaruh *employee resilience* terhadap *organizational citizenship behavior* yang di mediasi oleh *organizational commitment* di Pangeran Beach Hotel Padang.

### **4. Bagi Peneliti**

- a. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) di Universitas Negeri Padang.
- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan pengalaman berharga serta bisa menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama kuliah.
- c. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam mengamati permasalahan serta mampu memberikan sumbangan pikiran bagi prodi Manajemen Perhotelan terkait pengaruh *employee resilience* terhadap *organizational citizenship behavior* yang di mediasi oleh *organizational commitment* di Pangeran Beach Hotel Padang.