

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI MONTIGO
RESORTS NONGSA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh :
YUYUN MARLINA
14135020/2014**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSEMBAHAN

"Hidup akan bermakna bukan hanya untuk sekedar hidup
Setiap kehidupan terselip pembelajaran...
4 tahun bukan waktu yang singkat,
Peluh, tangis, bentuk pengorbanan....
Allah telah menciptakan segala sesuatu di muka
bumi tanpa kesia-siaan.
Bertemu, menatap, berjabat.... Hingga akhir,
Dan aku telah menemukannya.....!!!
Allah telah mempertemukanku dengan orang-orang hebat,
Aku seakan bermetamorfosa disetiap prosesnya.
Hingga saat ini pembelajaran yang sangat berarti adalah:
Berjalanlah, maka Dia akan disampingmu,
Bertarilah, maka Dia akan mengikutimu,
Dan disaat engkau bersembunyi, Dia akan menemukanmu...
Allah telah menghadirkan malaikat-malaikat dunia,
Yang memiliki sayap tak hanya dua...

"Keluarga"

Layaknya jembatan yang dipenuhi permata agar aku mudah untuk
mendapatkan semuanya.

Ibarat lagu yang dapat menenangkan jiwa,
Laksana hujan yang mengobati kekeringan,
Sutera yang memberikan kelembutan...

Kasih dan sayang yang selalu memberikan kehangatan...

- ❖ Hatur Nuhun Bapak Dadang, Mama' Entin, A'a Juwanda Enta Swara, Anisa Nur Ma'rufah, Ende Yensiana Oksi.....
- ❖ Aki Saroji & Nini' Tato', Amang Ato' & Bibi' Susi, Amang Udi' & Bibi' Siti, Amang Aip & Bibi' Minah.....
- ❖ Nini' Uni', Uwa Eno' & Uwa Eni', Amang Nardi & Bibi' Iyen...
- ❖ Mbak Iza... Semoga bisa cepet di sahkan sama si A'a...

"Sweetheart"

Dear Ardian Pratama A.Md,

Semoga tidak akan pernah ada penyesalan sampai kapanpun, karna
menulis namamu disini....

Terimakasih atas bantuan, nasehat, sedikit ketegasan, dan kasih
sayang.

Semoga bisa jadi pelabuhan terakhir...

.....

"Partners"

- ❖ Matur Suksma K' Ni Nyoman Wiranti... Terimakasih atas bantuannya selama ini, terimakasih atas dedikasinya...
- ❖ Adek Restia Audina... Makasih yaa udah mau bantuin k2 kemarin-kemarin ituuu... "Tanpamu aku butiran debu",

"Roomates"

Karna kita bakal sama'an wisudanya, jadi ada S.ST semua,

- ❖ Rona Giva Ass'ary Dafin S.ST....

Sukses yaa Cantikkuuu, jangan suka moodyan aah,
Kalau puasa jangan bilang "Lapeer"... ahaha, Semoga yang diharapkan bisa cepat terkabul, Thanks for everything.

- ❖ Elva Yulia S.ST....

Kita yang sukanya download film pake wifi gratisan... sukses terus yaa va... Don't forget me yaa....

- ❖ Fitri Rahma Yuni S.ST....

Kita itu sama-sama paibo atii... Teh, kalo makan jangan keseringan, nanti gendut baru tau rasa... ahaha,
Semoga sukses selalu yaa Pit...

"SweetKost"

Thanks for your help... Yang belum bisa wisuda bareng,
semoga bisa cepet nyusul ya...

"MPJ14"

Sebagian aja nih yang bisa disebutin, banyak soalnya..
especially for Nur Anisa, Chili, Gita, Dodot, Oncom, Laify,
Devi, Masyitoh, etc..... Sukses terus buat kitaa.,

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI MONTIGO RESORTS NONGSA BATAM

Nama : Yuyun Marlina
Nim/BP : 14135020/2014
Prodi : D4 Manajemen Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juli 2018

Disetujui Oleh

Pembimbing I


Kasmita S.Pd, M. Si
NIP. 19700924 200312 2001

Pembimbing II


Feri Ferdian S.ST MM
NIDN. 0026029201

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan


Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

Judul : Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap
Kinerja Karyawan di Montigo Resorts Nongsa Batam
Nama : Yuyun Marlina
Nim/BP : 14135020/2014
Prodi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juli 2018

Tim Penguji

Nama
Ketua : Kasmita S.Pd M, Si
Sekretaris : Feri Ferdian S.ST. MM
Anggota : Youmil Abrian SE. MM
Lise Asnur, M.Pd
Rian Surenda, S.EI, MM

Tanda Tangan



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuyun Marlina
Nim/BP : 14135020/2014
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

"Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan di Monigo Resorts Nongsa Batam" adalah benar merupakan hasil karya saya 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 dari institusi Universitas Negeri Padang maupun di Masyarakat Negara.

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

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
Nip. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
FES41AFF115013408
6000
Yuyun Marlina
Nim. 14135020/ 2014

Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan di Montigo Resorts Nongsa Batam

Yuyun Marlina, Nim. 14135020

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang**

Email: yuyunmarlina08@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini berawal dari hasil observasi pra penelitian terhadap karyawan Montigo Resorts Nongsa Batam, dimana masih terdapatnya masalah-masalah yang berkenaan dengan kinerja dan *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan di Montigo Resorts Nongsa Batam.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal yang bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh *organizational citizenship behavior* (X) terhadap kinerja karyawan (Y) di Montigo Resorts Nongsa Batam. Dalam penelitian ini diperoleh jumlah sampel sebanyak 110 orang yang merupakan seluruh karyawan operasional di Montigo Resorts Nongsa Batam dengan menggunakan teknik *proportionate random sampling*. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer untuk kedua variabel tersebut yang diperoleh langsung dari karyawan dengan melalui kuesioner (angket) menggunakan skala *likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Sementara itu, data sekunder juga diperoleh dari pihak HRD Montigo Resorts Nongsa Batam yaitu berupa *performance appraisal form* untuk variabel kinerja karyawan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 24.00.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh hasil sebagai berikut: (1) *organizational citizenship behavior* berada pada kategori sangat baik 66.36%, (2) kinerja karyawan berada pada kategori sangat baik sebesar 63.63%, (3) hasil uji hipotesis regresi linear sederhana diperoleh F sebesar 46.436 dengan sig. $0.00 < 0.05$, maka variabel *organizational citizenship behavior* dapat menjelaskan variabel kinerja karyawan sebesar 31.7% dan 68.3% dipengaruhi oleh faktor lain. Diperoleh t sebesar 7.076 dengan taraf sig. $0.00 < 0.05$, maka terdapat pengaruh signifikan antara kedua variabel. Kemudian diperoleh nilai koefisien sebesar 0.979 dengan nilai pada sig. $0.00 < 0.05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan *organizational citizenship behavior* akan meningkatkan 0.979 satuan kinerja karyawan Montigo Resorts Nongsa Batam. Maka hipotesis yang diajukan adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan, maka H_a diterima.

Kata kunci : *Organizational Citizenship Behavior*, Kinerja Karyawan

Influence of Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance at Montigo Resorts Nongsa Batam

Yuyun Marlina, Nim. 14135020

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang**

Email: yuyunmarlina08@yahoo.co.id

ABSTRACT

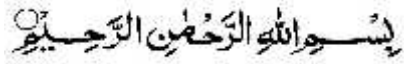
This research started from the results of pre-research observations of employees Montigo Resorts Nongsa Batam, where there are still issues related to performance and organizational citizenship behavior. This study aims to determine the effect of organizational citizenship behavior on employee performance in Montigo Resorts nongsa Batam.

The type of this research is quantitative descriptive with causal associative method which aims to see how big influence organizational citizenship behavior (X) on employee performance (Y) in Montigo Resorts Nongsa Batam. In this research, the number of samples are 110 people who are all operational employees in Montigo Resorts Nongsa Batam by using proportionate random sampling technique. The data in this study used primary data for both variables are obtained directly from employees through questionnaires (questionnaire) using a likert scale that has been tested the validity and reliability. Meanwhile, secondary data also obtained from the HRD Montigo Resorts Nongsa Batam in the form of performance appraisal form for employee performance variables. Data analysis techniques in this study using the help of SPSS computer program version 24.00.

Based on the research that has been done then obtained the following results: (1) organizational citizenship behavior is in very good category 66.36%, (2) employee performance is in the very good category 63.63%, (3) the results of simple linear regression hypothesis tested F of 46.436 with sig. 0.00>0.05, then variable organizational citizenship behavior can explain employee performance variable equal to 31.7% and 68.3% influenced by other factor. Obtained t by 7.076 with sig level. 0.00 <0.05, then there is a significant influence between the two variables. Then obtained the coefficient value of 0.979 with a value on sig. 0.00 <0.05. Meaning that any increase of 1 unit of organizational citizenship behavior will increase 0.979 unit performance of employees Montigo Resorts Nongsa Batam. Hence the hypothesis proposed is there is a significant influence between organizational citizenship behavior on employee performance, then H_a accepted.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Employee Performance

KATA PENGANTAR



Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan di Montigo Resorts Nongsa Batam”** tepat pada waktunya. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun penyusunan skripsi ini penulis temui, namun berkat bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Oleh sebab itu melalui skripsi ini Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Ernawati, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Kasmita, S.Pd M. Si, selaku Pembimbing I dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

4. Bapak Feri Ferdian SST, M.M, selaku Pembimbing II yang telah berkenan membimbing dan mengarahkan penulis agar dapat segera menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Youmil Abrian, SE, M.M, Ibu Lise Asnur, S.Pd, M.Pd, dan Bapak Rian Surenda, S. EI, M.M, selaku tim penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang sangat membangun guna tercapai tujuan dan kesempurnaan dalam skripsi ini.
6. Seluruh staff pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Yoyok Agoes Firmanto selaku *Dir.Of Human Resources* di Montigo Resort Nongsa Batam.
8. Ibu Erni Kurnia selaku *Human Resources Manager* di Montigo Resorts Nongsa Batam.
9. Aldrine Septian selaku *Human Resources Officer* di Montigo Resorts Nongsa Batam.
10. Bapak dan Ibu karyawan karyawan di Montigo Resorts Nongsa Batam.
11. Seluruh rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dan pihak-pihak yang ikut serta dalam memberikan motivasi kepada penulis.

Semoga bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca khususnya.

Padang, Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR..... ix

DAFTAR LAMPIRANx

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....1

B. Identifikasi Masalah.....11

C. Batasan Masalah12

D. Rumusan Masalah.....12

E. Tujuan Penelitian.....12

F. Manfaat Penelitian.....13

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori15

1. Kinerja Karyawan	15
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja	16
3. Indikator Kinerja Karyawan	19
4. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	23
5. Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	23
6. Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Karyawan	25
B. Kerangka Konseptual	26
C. Hipotesis	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	29
B. Waktu dan Tempat Penelitian	29
C. Variabel Penelitian	29
D. Definisi Operasional Variabel	30
E. Populasi dan Sampel Penelitian	31
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	33
G. Instrumen Penelitian	34
H. Uji Coba Instrumen	39
I. Teknik Analisis Data	40
J. Uji Persyaratan Analisis	42
K. Pengujian Hipotesis	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	46
B. Hasil Penelitian	49
1. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	49
2. Deskripsi Data Variabel	55
3. Analisis Data	68
a) Uji Normalitas	68
b) Uji Homogenitas	70
c) Uji Linearitas.....	71
4. Pengujian Hipotesis.....	72
a) Uji Regresi Linear Sederhana	72
C. Pembahasan.....	74
1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	75
2. Kinerja Karyawan	76
3. Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan</i> di Montigo resorts Nongsa Batam.....	78

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA.....	85
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	86
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>Daily attendance</i> karyawan Montigo Resorts Nongsa Batam	6
Tabel 2. Jumlah Karyawan Montigo Resorts Nongsa Batam	28
Tabel 3. Sampel penelitian setiap <i>department</i>	29
Tabel 4. Pilihan jawaban skala <i>likert</i> pada variabel X dan variabel Y	31
Tabel 5. Kisi-kisi operasional variabel penelitian.....	32
Tabel 6. Hasil uji validitas <i>organizational citizenship behavior</i>	40
Tabel 7. Hasil uji reliabilitas <i>organizational citizenship behavior</i>	41
Tabel 8. Distribusi frekuensi Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 9. Distribusi frekuensi Jenis Kelamin Responden	51
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Status Responden.....	51
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir	52
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Jabatan Kerja	53
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Bagian Kerja.....	54
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Lama Bekerja.....	55
Tabel 15. Analisis Deskripsi Variabel X dan Y Data Berdasarkan Karyawan	56
Tabel 16. Deskripsi Data Total Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	58
Tabel 17. Distribusi frekuensi variabel <i>organizational citizenship behavior</i>	59
Tabel 18. Data hasil kinerja karyawan di Montigo Resorts Nongsa Batam	60
Tabel 19. Data hasil kinerja karyawan F&B <i>Service department</i>	61
Tabel 20. Data hasil kinerja karyawan F&B <i>culinary department</i>	62
Tabel 21. Data hasil kinerja karyawan <i>Front office department</i>	63
Tabel 22. Data hasil kinerja karyawan <i>Housekeeping department</i>	64

Tabel 23. Data hasil kinerja karyawan <i>Retail</i>	65
Tabel 24. Data hasil kinerja karyawan <i>Engineeringdepartment</i>	65
Tabel 25. Data hasil kinerja karyawan <i>Recreation department</i>	66
Tabel 26. Data hasil kinerja karyawan <i>Security</i>	67
Tabel 27. Data hasil kinerja karyawan <i>SPA department</i>	68
Tabel 28. Uji normalitas.....	69
Tabel 29. Uji homogenitas	70
Tabel 30. Uji linearitas	71
Tabel 31. R Square variabel X terhadap variabel Y.....	72
Tabel 32. Hasil uji regresi linear sederhana	73
Tabel 33. Koefisien regresi variabel X terhadap variabel Y	73
Tabel 34. R <i>Square</i> variabel X terhadap variabel Y	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 2. Struktur Organisasi Montigo Resorts Nongsa Batam.....	48
Gambar 3. <i>Supervisor Engineering</i>	177
Gambar 4. Karyawan Operasional Bagian <i>F&B Service Department</i>	177
Gambar 5. Karyawan Operasional <i>Engineering Department</i>	178
Gambar 6. Karyawan Operasional <i>Laundry Attendant</i>	178
Gambar 7. Karyawan Operasional di <i>Front Office Department</i>	179
Gambar 8. <i>Junior Supervisor Housekeeping Department</i>	179
Gambar 9. Karyawan Operasional <i>Dormitory Attendant</i>	180
Gambar 10. <i>Dormitory</i> Montigo Resorts Nongsa Batam.....	180

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Kuesioner uji coba instrumen	97
Lampiran 2. Tabulasi data uji coba sampel penelitian	104
Lampiran 3. Uji validitas uji coba instrumen	105
Lampiran 4. Uji reliabilitas data uji coba penelitian	108
Lampiran 5.Kuesioner penelitian	109
Lampiran 6.Tabulasi <i>Organizational citizenship behavior</i>	116
Lampiran 7. Tabulasi data penelitian kinerja	120
Lampiran 8. Klasifikasi skor variabel <i>organizational citizenship behavior</i>	124
Lampiran 9. Klasifikasi skor variabel kinerja karyawan	126
Lampiran 10. Kuesioner penelitian <i>Supervisor</i>	128
Lampiran 11. Tabulasi Tabulasi data penelitian OCB (<i>Supervisor</i>)	135
Lampiran 12. Tabulasi Tabulasi data penelitian Kinerja (<i>Supervisor</i>)	139
Lampiran 13. Analisis deskriptif variabel X dan Y (<i>Supervisor</i>)	143
Lampiran 14. Analisis deskriptif variabel OCB (<i>Supervisor</i>)	144
Lampiran 15. Analisis deskriptif variabel kinerja karyawan (<i>Supervisor</i>)	147
Lampiran 16. Uji normalitas, homogenitas dan linearitas (<i>Supervisor</i>)	148
Lampiran 17. Uji regresi linear sederhana (<i>Supervisor</i>)	149
Lampiran 18. Surat izin penelitian	150
Lampiran 19. Surat balasan penelitian	151
Lampiran 20. <i>Appraisal Performance Form</i> Montigo Resorts Nongsa Batam	152
Lampiran 21.Dokumentasi	159
Lampiran 22.Lembar kartu konsultasi	163

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu usaha jasa yang didukung oleh kegiatan pariwisata. Pengelolaannya dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan. Menurut Sulastiyono (2011: 5), “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan 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 ada perjanjian khusus”.

Perkembangan dunia perhotelan saat ini sangat cepat. Hal ini dapat dilihat dengan berdirinya hotel-hotel berbintang yang ada di kota-kota besar di Indonesia. Perhotelan merupakan usaha yang bergerak di bidang produk usaha pelayanan dan jasa yang disediakan kepada setiap tamu yang menginap di hotel. Pelayanan tersebut akan berhasil tergantung dari sumber daya manusia yang ada di hotel tersebut.

Sumber daya manusia merupakan salah satu penunjang di dalam memberikan sebuah pelayanan. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia inilah yang akan menjalankan kegiatan operasional pelayanan tersebut kepada konsumen. Menurut Hasibuan (2012:10), “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu

terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”. Pelayanan yang baik diperoleh dari sumber daya manusia yang ahli dan berkompeten dibidangnya.

Dalam hal ini manajemen sumber daya manusia berperan penting terhadap organisasi ataupun perusahaan dalam mengelola, mengatur dan menggunakan sumber daya manusia sehingga dapat berfungsi secara produktif, efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi tersebut. Oleh karena itu diperlukan manajemen yang bagus agar dapat memberikan kesejahteraan bagi karyawan dan organisasi. Menurut Suwatno (2011: 1), menyatakan bahwa:

“Manajemen sumber daya manusia menganggap bahwa karyawan adalah kekayaan (*asset*) utama organisasi yang harus dikelola dengan baik, jadi MSDM sifatnya lebih strategi bagi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan untuk organisasi”.

Sumber daya manusia dapat berjalan dengan baik ketika manajemen didalam suatu organisasi tersebut dapat menjalankan fungsi-fungsi manajemen dengan baik. Dalam hal ini organisasi merupakan pelaksana dari fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, *staffing*, kepemimpinan, pengendalian, pengawasan, dan pelaksanaan operasional. Oleh sebab itu, tenaga kerja yang terampil, kompeten dan profesional sangat dibutuhkan, sehingga dapat memberikan kontribusi dan kinerja yang optimal sesuai dengan tujuan yang akan dicapai oleh organisasi tersebut.

Kinerja karyawan merupakan hal terpenting yang dapat digunakan sebagai alat ukur, mengevaluasi kekuatan karyawan dalam bertahan serta melaksanakan tugas dan kewajiban yang ada terhadap organisasi tersebut. Setiap karyawan

diberikan kepercayaan untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, seperti mengoptimalkan waktu bekerja, jujur, kompeten dan profesional agar dapat mencapai kualitas dan kuantitas kerja yang maksimal.

Menurut Suwatno (2011: 196), menyatakan bahwa “Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seorang karyawan dalam ukuran tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya”. Selanjutnya menurut Mangkunegara (2012: 9), “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Oleh sebab itu, organisasi membutuhkan karyawan yang mampu melakukan hal diluar dari tugas formal yang diembannya serta mampu memenuhi harapan kinerja dalam organisasi tersebut (Robbins, 2008). Sehingga dalam hal ini, kinerja merupakan dimensi yang sangat penting untuk menilai seberapa baik pekerjaan karyawan yang telah dilakukan dan menghasilkan organisasi yang lebih efektif.

Menurut Katz dan Kahn dalam (Lakhsmi2014: 7), “Menyatakan terdapat tiga perilaku dasar yang mampu menghasilkan organisasi atau perusahaan lebih efektif. Salah satunya adalah perilaku karyawan yang harus menunjukkan inovasi dan perilaku spontan yaitu performa kerja melebihi standar untuk meningkatkan fungsi perusahaan”. Dengan kata lain, karyawan tersebut menunjukkan perilaku kewargaan organisasi atau yang biasa disebut dengan *organizational citizenship behavior*. Sehingga salah satu pendukung agar karyawan dapat memenuhi kinerja

yang baik dan optimal adalah dengan memiliki *organizational citizenship behavior*.

Menurut Lakhsmi (2014: 15), “*Organizational citizenship behavior* adalah perilaku karyawan yang inovatif dan spontan untuk memberikan kontribusi pada organisasi melebihi persyaratan kerja formal yang bersifat sukarela dan melibatkan usaha ekstra yang tidak mendapat imbalan dari organisasi yang mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif”. Selanjutnya menurut Ardi (2012: 30), “*Organizational citizenship behavior* adalah perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi”. Setiap organisasi atau perusahaan menginginkan dan memerlukan karyawan yang mau melakukan hal-hal yang tidak terdapat dalam *job description*. Sehingga dengan adanya perilaku tersebut, akan sangat membantu dalam meningkatkan *revenue* serta pencapaian tujuan perusahaan.

Organisasi yang membutuhkan sumber daya manusia yang baik untuk memperoleh kinerja yang baik salah satunya adalah hotel. Satu-satunya hotel berbintang lima (*****) yang berada di kota Batam adalah Montigo Resorts Nongsa Batam. Hotel ini terletak di jalan Hang Lekir Nongsa, Sembau, Nongsa, Kota Batam, Kepulauan Riau-Indonesia. Hotel ini termasuk kategori *beach resort*, dikarenakan Montigo Resorts Nongsa Batam merupakan hotel yang menawarkan pemandangan pantai dan laut yang menghubungkan antara Indonesia dan Singapura. Montigo Resorts Nongsa Batam hanya berjarak 20 km dari negara

Singapura, sehingga untuk tamu yang menginap di hotel ini lebih didominasi oleh tamu yang berkewarganegaraan Singapura. Dalam pelaksanaan operasional, Montigo Resorts Nongsa Batam memiliki beberapa *department*. Adapun *department* tersebut seperti *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Service*, *Food and Beverage Culinary*, *Security*, *Engineering*, *Human and Resources Department*, *Recreation*, *Finance*, *Sales and Marketing Department*, dan SPA.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Montigo Resorts Nongsa Batam pada saat melakukan Pengalaman Lapangan Industri 25 Juli 2017 – 25 Januari 2018, fenomena masalah positif yang penulis temukan mengenai kinerja karyawan dan *organizational citizenship behavior* di Montigo Resorts Nongsa adalah pada bulan Oktober 2017 hari Sabtu di bagian F&B Service sedang kekurangan karyawan, sementara keadaan sedang *crowded* sekali. Sehingga karyawan bagian *Back Office* dan *Security* langsung membantu bagian F&B Service sebagai *waiter/ess*, melakukan *clear-up* dan *polishing cutlery* untuk menyelesaikan kegiatan operasional tersebut.

Selanjutnya karyawan bagian *Human Resources* melakukan *lateral service* disaat bagian *Housekeeping Department* sedang kekurangan karyawan untuk membersihkan *villa*. Sehingga bagian *Human Resources* membantu kegiatan operasional dalam hal *striking bed*, *making bed*, *washing cutlery at villa* dan *mooping*.

Selain itu, setiap karyawan yang bekerja di Montigo Resorts Nongsa Batam memiliki *empowerment* yang mana karyawan diberikan kebijakan agar dapat menyelesaikan masalah sendiri tanpa harus menunggu keputusan dari *Leader*, namun keputusannya masih diambang batas kewajaran dalam menyelesaikan permasalahan tanpa merugikan organisasi. Pada bagian *F&B Service* terdapat *complaint* dari tamu mengenai rasa makanan yang terlalu asin. Sehingga *waiter* yang melayani tamu tersebut langsung mengambil keputusan untuk mengganti makanan tersebut dengan makanan yang baru. Dalam hal ini, *waiter* tersebut sudah memahami akan *root cause problem* yang terjadi dan menggunakan *empowerment* dalam *problem solving*.

Hal ini dilakukan agar setiap kegiatan operasional dapat terselesaikan dengan cepat, berjalan dengan baik dan lancar. Sehingga tidak menimbulkan *complaint* dari tamu yang menginap di Montigo Resorts Nongsa Batam. Namun, terkadang masih terdapat juga fenomena masalah negatif yang terjadi di Montigo Resorts. Sehingga dalam hal ini akan menghambat kegiatan operasional di Montigo resorts Nongsa Batam. Adapun fenomena masalah negatif tersebut adalah karyawan yang terkadang menyelesaikan pekerjaan namun tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan oleh perusahaan. Pada bagian *Front Office Department* khususnya *Guest Relation Officer (GRO)* yang menangani *VIP guest* yang setiap harinya pada pukul 15:00 pm harus menyerahkan *VIP guest list* kepada pihak *Human Resources Department*. Tetapi bagian *GRO* tersebut mengirimkan *VIP*

guest list pukul 17:00 pm, sehingga mengakibatkan pekerjaan di bagian *Human Resourcesdepartment* menjadi kurang efektif.

Masalah selanjutnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan adalah masih banyak karyawan Montigo Resorts Nongsa yang tidak hadir di tempat kerja. Berikut adalah data absensi karyawan di Montigo Resorts Nongsa Batam per Desember 2017:

**Tabel 1. Daily Attendance Karyawan Montigo Resorts Nongsa Batam
Per 01 s/d 31 Desember 2017**

No	Departemen	Frekuensi	Absence					
			< 3 kali		= 3 kali		> 3 kali	
			Orang	(%)	Orang	(%)	Orang	(%)
1	Front Office	28	3	3.37	3	7.69	6	10.9
2	Housekeeping	34	17	19.1	9	23	6	10.9
3	F&B Service	36	11	12.3	3	7.69	3	5.45
4	F&B Culinary	28	16	17.97	6	15.38	6	10.9
5	Stewarding	8	3	3.37	0	0	4	7.27
6	Recreation	10	4	4.49	1	2.56	2	3.63
7	Sales & Marketing	6	5	5.61	1	2.56	0	0
8	Finance	15	6	6.74	0	0	3	5.45
9	Human Resources Dept.	5	2	2.24	0	0	0	0
10	Security	19	9	10.11	5	12.82	4	7.27
11	Engineering	34	6	6.74	7	17.94	14	25.45
12	SPA	20	6	6.74	4	10.25	7	12.72
13	Executive Office	3	1	1.12	0	0	0	0
	Total	246	89		39		55	
			36.17		15.85		22.35	
			74.37 %					

Sumber: Human Resources Department, December 2017

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa karyawan Montigo Resorts Nongsa Batam memiliki jumlah absensi ketidakhadiran sebanyak 183 orang dari total karyawan sebanyak 246 orang. Sehingga persentase karyawan yang melakukan *absence* bekerja di Montigo Resorts Nongsa pada bulan Desember 2017 adalah sebanyak 74,37 %. Dengan ini dapat dikategorikan persentase

karyawan yang melakukan *absence* di Montigo Resorts pada bulan tersebut masih tinggi. Sementara bulan Desember merupakan bulan yang tergolong *high season*. Sehingga membutuhkan banyak karyawan demi tercapai tujuan perusahaan dan kinerja yang tinggi pula.

Organizational citizenship behavior juga belum terlihat sepenuhnya pada karyawan Montigo Resorts Nongsa Batam, hal ini terbukti dari beberapa fenomena masalah yang di tela'ah selama penulis melakukan Pengalaman Lapangan Industri. Fenomena temuan tersebut yaitu masih banyak karyawan yang enggan menggantikan pekerjaan karyawan lain yang sedang sakit ataupun *annual leave*. Sementara karyawan tersebut sangat penting dalam perusahaan. Ketika bagian *Dinning Concierge* yang berhalangan hadir, namun karyawan lain tidak ada yang bersedia menggantikannya. Sementara pada hari itu banyak *guest* yang menghubungi ke *line telfon Dinning concierge* tersebut untuk memesan *barbeque* dan *in villa dinning*. Maka hal ini akan merugikan pihak hotel serta menurunkan kinerja karyawan di Montigo Resorts Nongsa Batam.

Selanjutnya, karyawan yang tidak bersedia untuk mengikuti kegiatan internal organisasi. Setiap hari rabu Montigo Resorts Nongsa Batam melaksanakan kegiatan *leadership meeting*, serta *internal training* dan eksternal *training* yang dilaksanakan setiap harinya untuk semua *department* pada pukul 15:00 pm. Namun karyawan lebih memilih tidak datang dan beristirahat di rumah. Sementara kegiatan tersebut salah satu tujuannya adalah agar karyawan dapat berpartisipasi aktif demi keberlangsungan hidup organisasi.

Masalah selanjutnya mengenai *conscientiousness* atau perilaku sukarela. Dimana karyawan Montigo Resorts Nongsa Batam belum menunjukkan perilaku tersebut. Hal ini dikarenakan, kerjasama antarkaryawan belum terjalin dengan baik. Pada bagian *F&B Service* menjelang bulan Desember selalu mempersiapkan Pohon Natal dan atribut lainnya untuk memperingati Hari Raya Natal tersebut. Ketika salah satu karyawan sedang mempersiapkan Pohon Natal, karyawan yang lainnya tidak ada yang berinisiatif untuk membantu karyawan tersebut, padahal keadaan *restaurant* pada saat itu sedang sepi. Sehingga karyawan tersebut harus mengerjakannya sendiri tanpa ada karyawan lain yang sukarela untuk membantunya.

Selanjutnya masih terdapat karyawan Montigo Resorts Nongsa Batam yang belum menjaga komunikasi baik antar sesama. Hal ini dipengaruhi oleh fasilitas kerja yang masih terbatas. Sehingga mengakibatkan penggunaan fasilitas tersebut terbatas pula. Pada bagian *Back Office* khususnya *Human Resources* dan *Sales & Marketing* memiliki saluran *air conditioner* yang berbeda namun induk yang sama, maka saluran tersebut harus di *switch* setiap waktu. Sehingga menimbulkan masalah-masalah komunikasi antar karyawan *Human Resources* dan *Sales & Marketing*. Selain itu, penggunaan mesin *Fotocopy* yang terbatas juga terkadang menimbulkan perselisihan dan komunikasi yang kurang baik antar karyawan tersebut.

Masalah selanjutnya adalah karyawan yang mengeluh ketika diberikan tambahan jam kerja (*over time*). Pada bagian *F&B Culinary* khususnya *Pastry*

section, karyawan yang mengeluh dikarenakan harus menambah waktu kerja. Sehingga ketika karyawan tersebut mengerjakan pekerjaannya, proses *finishing* kurang rapi dan produk yang dihasilkan kurang bagus. Hal ini dikarenakan kerja yang terlalu buru-buru dan tidak berdasarkan atas kemauan sendiri.

Keluhan karyawan atas pekerjaan yang dilakukan akan berdampak terhadap proses kerja. Sehingga kondisi ini akan mempengaruhi kegiatan kerja sehari-hari. Karyawan yang tidak memiliki *organizational citizenship behavior* dan tidak memiliki dorongan untuk menjalankan aktivitasnya dengan baik, maka akan mempengaruhi hasil kerja dan produktivitas karyawan tersebut. Kontribusi karyawan untuk meningkatkan produktivitas dibutuhkan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Borman dan Motowidlo dalam (Kusmajati 2014: 63) menyatakan bahwa, “*Organizational citizenship behavior* dapat mempengaruhi kinerja organisasi karena perilaku ini merupakan pelumas dari mesin sosial kepada para anggota, sehingga organisasi menjadi lancar, mengurangi perselisihan, dan meningkatkan efisiensi”. Oleh karena itu, *organizational citizenship behavior* menjadi salah satu elemen kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian dan fenomena diatas, masih terdapat masalah terkait kinerja karyawan, sementara *organizational citizenship behavior* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja. Maka penelitian ini memberikan argumentasi bahwa Montigo Resorts Nongsa Batam merupakan salah satu bisnis perhotelan, dimana implementasi *organizational citizenship behavior* memiliki

peran penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan Montigo Resorts Nongsa Batam. Sehingga dalam hal ini, penulis tertarik untuk meneliti tentang

“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan di Montigo Resorts Nongsa Batam”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat beberapa identifikasi masalah yang ditemukan antara lain:

1. Karyawan *Back office* dan *Security* yang bersedia membantu kegiatan operasional *F&B Service* disaat *crowded*.
2. Karyawan *Human Resources* membantu bagian *Housekeeping department* untuk *lateral service*.
3. Karyawan *F&B Service* memiliki *empowerment* untuk *problem solving*.
4. Karyawan belum bisa menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditetapkan oleh perusahaan.
5. Tingkat absensi karyawan masih tinggi.
6. Karyawan yang enggan menggantikan karyawan lain yang sedang sakit dan *annual leave*.
7. Karyawan yang tidak bersedia untuk mengikuti kegiatan internal organisasi.
8. Karyawan belum menunjukkan inisiatif untuk membantu karyawan lain diluar tugas wajibnya.

9. Fasilitas kerja yang terbatas, sehingga menimbulkan konflik antar karyawan.
10. Karyawan yang mengeluh karena diberikan tambahan jam kerja (*overtime*).

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang identifikasi masalah diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Organizational citizenship behavior* karyawan di Montigo Resorts Nongsa Batam.
2. Kinerja karyawan di Montigo Resorts Nongsa Batam.
3. Pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan di Montigo Resorts Nongsa Batam.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah *organizational citizenship behavior* karyawan di Montigo Resorts Nongsa Batam?
2. Bagaimanakah kinerja karyawan di Montigo Resorts Nongsa Batam?
3. Bagaimanakah pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan di Montigo Resorts Nongsa Batam?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan di Montigo Resorts Nongsa Batam.

2. Tujuan khusus

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan *organizational citizenship behavior* karyawan di Montigo Resorts Nongsa Batam.
- b. Mendeskripsikan kinerja karyawan di Montigo Resorts Nongsa Batam.
- c. Menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan di Montigo Resorts Nongsa Batam.

F. Manfaat penelitian

1. Bagi manajemen Montigo Resorts Nongsa Batam

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajemen hotel serta menjadi pertimbangan dalam mengembangkan serta menyempurnakan kebijakan perusahaan.

2. Bagi jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Sebagai bahan tambahan referensi atau dokumen akademik yang berguna bagi penelitian berikutnya terutama mengenai *organizational citizenship behavior* yang berpengaruh atau tidaknya terhadap kinerja karyawan di suatu organisasi khususnya industri pariwisata dan perhotelan, serta dapat digunakan sebagai contoh dalam proses pemberian materi perkuliahan.

3. Bagi peneliti berikutnya

Sebagai acuan bagi peneliti berikutnya terutama dalam hal penelitian yang merujuk pada analisa pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan di suatu organisasi.

4. Bagi penulis

Hasil penelitian ini digunakan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan. Selain itu, agar penulis dapat mengetahui masalah-masalah yang terjadi di dunia industri khususnya pariwisata dan perhotelan serta menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh selama kuliah.