

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI GRAND ROCKY
HOTEL BUKITTINGGI**

SKRIPSI

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



OLEH :

**MUHAMMAD AULIA FADLI
17135267 /2017**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI GRAND ROCKY
BUKITTINGGI**

Nama : Muhammad Aulia Fadli
NIM/BP : 17135267/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2021

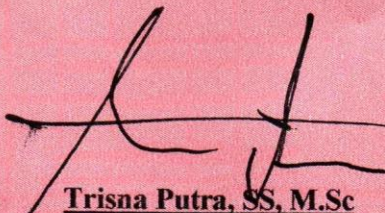
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Hijriyantoni Suyuthie, S.IP, MM
NIP. 19780903 201012 1001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



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

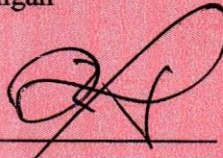


HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

Judul : Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
Terhadap Kinerja Karyawan di Grand Rocky Bukittinggi
Nama : Muhammad Aulia Fadli
NIM/BP : 17135267/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2021

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Hijriyantomi Suyuthie, S.IP, MM	1. 
2. Anggota : Dra.Ira Meirina Chair, M.Pd	2. 
3. Anggota : Dr. Kasmita, S.Pd M.Si	3. 



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

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171 Telp. (0751) 7051186

Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id

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

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Aulia Fadli
NIM/TM : 17135267 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

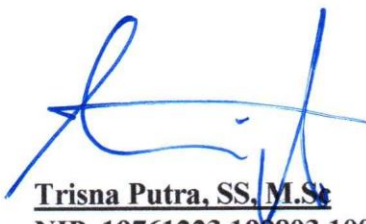
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.


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

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata


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

Saya yang menyatakan,


Muhammad Aulia Fadli
NIM. 17135267/2017

ABSTRAK

M. Aulia Fadli, 2021.“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. *Skripsi*. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Universitas Negeri Padang”

Tujuan penelitian ini ingin melihat bagaimana pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Penelitian ini dilakukan berdasarkan beberapa fakta masalah mengenai kinerja karyawan dan OCB di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif metode asosiatif kausal. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang berjumlah 88 orang. Teknik penarikan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria yang ditetapkan penulis sehingga jumlah sampel yang digunakan adalah 75. Jenis data penelitian ini menggunakan data primer yaitu dari penyebaran kuesioner dan data sekunder data karyawan serta data hasil penilaian karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket yang berisi 30 pernyataan yang telah di uji validitas dan realibelitasnya yang dibagikan kepada seluruh karyawan yang masuk kedalam sampel untuk pernyataan terkait OCB dan pernyataan terkait kinerja dibagikan kepada setiap *Head Of Departement*.

Data yang diperoleh dideskripsikan dengan uji persyaratan analisis dan juga pengujian hipotesis dengan teknik analisis regresi linear sederhana dan koefisien determinan dengan bantuan SPSS 24.00. Hasil penelitian diketahui OCB di kategori baik (80%). Variabel kinerja karyawan di kategori sangat baik (61%). Uji regresi linear sederhana sebesar 18.293 dengan nilai signifikan sig $0,004 < 0,05$. Nilai R square 10.6% OCB dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan 89,4% yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor lain. Nilai t sebesar 2.943 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat diperoleh adanya pengaruh yang signifikan antar kedua variabel. Pengujian koefisien regresi nilai 0,288 yang nilai signifikannya $0,004 < 0,05$ dimana setiap satuan beban kerja dapat menaikkan 0,288 satuan kinerja karyawan.

Kata Kunci : Organizational Citizenship Behavior, Kinerja

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis kirimkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan hidayah dan kuasa-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian dengan judul **“Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan di Grand Rocky Bukittinggi”**.

Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu penulis sehingga segala kesulitan yang dihadapi penulis disaat membuat skripsi penelitian dapat menyelesaikan dengan baik dan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Allah S.W.T yang telah mempermudah peneliti untuk melakukan penelitian ini.
2. Serta kedua orang tua, saudara, keluarga besar dan sahabat yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis sehingga bisa melaksanakan skripsi dengan baik dan lancar.
3. Bapak Prof. Ganefri, Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D sebagai Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc, sebagai Ketua Jurusan Pariwisata.
6. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., MM selaku dosen pembimbing Skripsi.
7. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd dan Ibu Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si selaku tim penguji Skripsi
8. Ibu Desy Azulmi selaku HRM Grand Rocky Hotel Bukittinggi Yang telah Memperkenankan Untuk melakukan Penelitian.

9. Seluruh dosen-dosen Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang
10. *Staff* administrasi yang telah membantu penulis dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu penulis dengan senang hati menerima kritikan dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua kalangan di dunia pariwisata dan perhotelan.

Padang, Agustus 2021

Muhammad Aulia Fadli

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATAPENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Fokus Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	12
1. Kinerja Karyawan	12
a. Pengertian Kinerja.....	12
b. Indikator yang Mempengaruhi Kinerja.....	13
c. Faktor Kinerja Karyawan	14
1. Faktor Kopetensi Individu	14
2. Faktor Dukungan Organisasi	15
3. Faktor Dukungan Manajemen.....	15
2. Organizational Citizenship Behavior (OCB)	16
a. Pengertian Organizational Citizenship Behavior	16

b. Faktor Faktor Penentu Organizational Citizenship Behavior(OCB)	17
c. Indikator Organizational Citizenship Behavior(OCB).....	18
B. Kerangka Konseptual	20
C. Hipotesis.....	21
BAB III METODEOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	22
C. Variabel Penelitian	22
D. Defenisi Operasional Variabel.....	23
E. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	25
F. Jenis Data DanTeknik Pengumpulan Data	27
G. Instrumen Penelitian	31
H. Uji Coba Instrumen.....	31
I. Uji Teknik Analisis Data	33
J. Uji Persyaratan Analisis	34
K. Pengujian Hipotesis.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
1. Gambaaran Umum Grand Rocky Hotel Bukittinggi.....	37
B. Deskripsi Responden.....	39
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.	39
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkatan Pendidikan.....	40
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Departemen.....	41
C. Uji Instrumen Penelitian.....	42
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reabilitas.....	45
D. Analisis Deskriptif.....	45
1. Analisis Deskriptif Variabel OCB	46
2. Analisis Deskriptif Variabel Kinerja.....	54

E. Uji Persyaratan Analisis.....	63
1. Uji Normalitas	63
2. Uji homogenitas	64
3. Uji Linieritas	64
F. Uji Hipotesis	65
1. Uji Linier Sederhana.....	65
2. Uji t (Uji Parsial).	66
3. Uji Determinasi	66
G. Pembahasan.....	67
1. Organizational Citizenship Behavior Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi	67
2. Kinerja Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi.....	68
3. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
1. Kesimpulan.....	73
2. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Table 1. Jumlah Karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	2
Table 2. Data Penilaian Kinerja Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi	3
Table 3. Data keterlambatan Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi	6
Table 4. Jumlah karyawan, dan Daily worker Grand Rocky Hotel Bukittinggi	27
Table 5. Pilihan Jawaban Skala Likert Pada Variabel X dan Variabel	28
Table 6. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian	29
Table 7. Interpretasi Nilai r (Alpha Cronbach)	32
Table 8. Klasifikasi Skor	34
Table 9. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Table 10. Tabel.10 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	39
Table 11. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	40
Table 12. Deskripsi Responden Berdasarkan Departemen	41
Table 13. Uji Validitas Variabel OCB(X)	42
Table 14. Uji Validitas Variabel Kinerja (Y)	43
Table 15. Uji Reabilitas	44
Table 16. Analisis Deskriptif Variabel X dan Y	45
Table 17. Deskripsi Data Total Variabel OCB (X)	46
Table 18. Distribusi Frekuensi Variabel OCB (X)	46
Table 19. Deskripsi OCB dari indikator Altruism	47
Table 20. Distribusi Frekuensi Variabel OCB dengan indikator altruism	48
Table 21. Deskripsi OCB dari indikator conscientiousness.	49
Table 22. Distribusi Frekuensi OCB dari indikator conscientiousness	49
Table 23. Deskripsi OCB dari Indikator Civic Virtue	50
Table 24. Distribusi Frekuensi OCB dari Indikator Civic Virtue	51
Table 25. Deskripsi OCB dari Indikator Courtesy	51
Table 26. Distribusi Frekuensi OCB dari Indikator Courtesy	52

Table 27. Deskripsi OCB dari Indikator Courtesy	53
Table 28. Distribusi Frekuensi OCB dari Indikator Sportmanship	53
Table 29. Deskripsi Data Total Variabel Kinerja (Y)	54
Table 30. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja (Y).	55
Table 31. Deskripsi Kinerja dari indikator Jumlah Pekerjaan.	56
Table 32. Distribusi Frekuensi Kinerja dari Indikator Jumlah Pekerjaan	56
Table 33. Deskripsi Kinerja dari Indikator Kualitas Kerja	57
Table 34. Distribusi Frekuensi Kinerja dari Indikator Kualitas Kerja	58
Table 35. Deskripsi Kinerja dari indikator Ketepatan Waktu.	59
Table 36. Distribusi Frekuensi Kinerja dari Ketepatan Waktu	59
Table 37. Deskripsi Kinerja dari Indikator Kehadiran	60
Table 38. Distribusi Frekuensi Kinerja dari Kehadiran	61
Table 39. Deskripsi Kinerja dari Indikator Kemampuan Kerjasama	61
Table 40. Distribusi Frekuensi Kinerja dari Indikator Kemampuan Kerjasama	62
Table 41. Uji Normalitas	63
Table 42. Uji Homogenitas	64
Table 43. Hasil Uji Linearitas	65
Table 44. Uji t	65
Table 45. Koefisien Determinasi (R Square) Variabel X terhadap Variabel Y	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Keluhan Tamu	4
Gambar 2 Keluhan Tamu	5
Gambar 3 Keluhan Tamu	5
Kerangka Konseptual.....	2

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor industri yang mengalami perkembangan pesat. Perkembangan ini ditandai dengan meningkatnya pendapatan devisa pariwisata. Laporan Kinerja Kementerian Pariwisata Tahun 2019 menjabarkan sumbangan devisa negara dari sektor pariwisata mengalami peningkatan. Menurut (Nursalam, 2016 & Fallis, 2013) pariwisata adalah suatu aktivitas perubahan tempat tinggal sementara dari seseorang, di luar tempat tinggal sehari-hari dengan suatu alasan apapun selain melakukan kegiatan yang bisa menghasilkan upah atau gaji. Pada saat ini banyak daerah di Indonesia mengembangkan destinasi wisatanya salah satunya Kota Bukittinggi.

Kota Bukittinggi merupakan salah satu kota yang berada di Sumatera Barat, dimana kota ini merupakan salah satu tujuan wisata yang diminati oleh wisatawan, selain terkenal dengan makanan khas tradisionalnya, kota ini juga terkenal dengan tempat wisata yang menarik seperti Lobang Jepang, Jam Gadang, Ngarai Sianok, Benteng *Fort De kock*, dan Kebun Binatang. Kota Bukittinggi menjadi *icon* wisata di Sumatera Barat. Potensi wisatayang menarik dari Kota Bukittinggi, membuat industri pariwisata di daerah tersebut mendapat perhatian dari pemerintah dan membawa dampak positif bagi para pengusaha yang berminat untuk membangun usaha khususnya di industri perhotelan dengan menyediakan jasa akomodasi penginapan bagi wisatawan yang datang berkunjung ke Kota Bukittinggi. Grand Rocky Hotel Bukittinggi merupakan salah satu hotel bintang 4 di kota Bukittinggi.

Hotel ini berada di pusat kota Bukittinggi. Dalam menghadapi persaingan dengan jasa akomodasi, MICE dan lainnya, karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi dituntut mampu bekerja dengan baik dan benar dalam melayani tamu.

Menurut (Abdullah, 2017) sumber daya manusia merupakan *asset* yang sangat penting dalam berjalannya sebuah industri dan merupakan faktor utama sebagai penggerak utama industri yang mana di perlukan manajemen sumber daya manusia yang baik. Menurut (Samsuni, 2017) Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan terhadap sumber daya manusia dalam organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia sebagai salah satu sumber daya yang ada dalam organisasi memegang peranan penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Dalam hal ini, Grand Rocky hotel memberikan perhatian khusus kepada seluruh karyawan yang berada dalam manajemen hotel. Berikut ini adalah data karyawan yang berkerja di Grand Rocky hotel Bukittinggi:

Table 1. Jumlah Karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

No	Departemen	Jumlah Karyawan	Jumlah Spv	Jumlah Hod
1.	<i>Front Office</i>	8	1	1
2.	<i>House Keeping</i>	16	2	1
3.	<i>Food And Beverage Service</i>	10	1	1
4.	<i>Food And Beverage Product</i>	13	1	1
5.	<i>Engineering</i>	7	1	1
6.	<i>Accounting</i>	7	1	1
7.	<i>Marketing</i>	3	1	1
8.	<i>HRD</i>	7	1	1
Total Jumlah Karyawan		71	9	8
Total			88	

Sumber: HRD Grand Rocky Hotel Bukittinggi (2020)

Dari Tabel 1 di atas dapat di lihat Grand Rocky Hotel Bukittinggi memiliki 88 orang karyawan yang terbagi dalam 8 departement. Setiap department hotel di Grand Rocky Hotel Bukitinggi memiliki 1 *Head Of Departement*, tidak sama halnya dengan hotel berbintang empat diluar KotaBukittinggi dan Padang seperti daerah Jakarta dan Bali yang memiliki 2 *Head Of Departement*, *Manager*, dan *Assiten Manager*.

Industri jasa yang cukup meningkat membuat tekanan persaingan bisnis semakin ketat, banyak perusahaan jasa mewajibkan karyawannya untuk meningkatkan keunggulan disegala bidang dalam pencapaian kinerja yang maksimal. Menurut (Nursam, 2017) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Sedangkan menurut (Rivai, 2018) menyatakan bahwa kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan sangat tergantung kepada baik atau buruknya kinerja karyawan dari perusahaan tersebut. Adapun data penilaian kinerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi dapat di lihat pada table berikut:

Tabel 2. Data Penilaian Kinerja Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi

No	Keterangan	Jumlah Karyawan	Persentase
1	Sangat Baik	10 Orang	13 %
2	Baik	63 Orang	72 %
3	Cukup	15 Orang	15 %
Total		88	100 %

Sumber : HRD Grand Rocky Hotel Bukittinggi, 2020

Berdasarkan Tabel 2 diatas, kinerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggimenunjukkan bahwa terdapat 63 orang karyawan memiliki nilai

yang baik, selanjutnya terdapat 15 karyawan yang mendapatkan nilai cukup, dan 10 karyawan yang sesuai dengan *standard* yang sangat baik. Penilaian kinerja yang sangat baik di Grand Rocky Hotel Bukittinggi hanya mencapai angka 13% atau 10 orang, dapat diketahui masih belum maksimalnya nilai kinerja karyawan di hotel Grand Rocky Bukittinggi dapat terlihat dari hanya sebanyak 10 orang karyawan dari 8 departemen yang dapat dinilai memiliki kinerja maksimal dengan kategori sangat baik.

Kinerja yang tidak maksimal berdampak terhadap performance karyawan. Hal ini bisa dilihat dari komentar konsumen *platform online* dibawah ini:



Gambar 1. Keluhan Tamu Hotel

Sumber: *tripadvisor.co.id*

Berdasarkan gambar 1 diatas dapat dijelaskan bahwa wc di ruang pertemuan atau *meeting room* sangat berbau dan membuat tamu tidak berkonsentrasi saat *meeting*, disimpulkan bahwa pelayanan yang lama diberikan oleh karyawan mengakibatkan tamu merasa kecewa dengan pelayanan hotel.



Gambar 2. Keluhan Tamu

Sumber: *tiket.com*

Berdasarkan gambar 2 diatas dapat dijelaskan bahwa kamar mandi dan air nya tidak mengalir,yang mngakibatkan tamu yang menginap menjadi komplain. Kualitas pekerjaan menjadi salah satu tugas dan tanggung jawab seorang pemimpin agar karyawan tersebut bisa menghasilkan kualitas pekerjaan yang baik, sehingga tamu merasa puas dengan kualitas pekerjaan.



Gambar 3. Keluhan Tamu Sumber: *tiket.com*

Berdasarkan gambar 3 diatas dapat dijelaskan bahwa kinerja karyawan kurang baik yang di jelaskan di dalam *Guest Coment* menyatakan bahwa kamar masih dalam keadaan berdebu dan karpet lantai kurang bersih, dan mengakibatkan kurang nyaman bagi tamu yang menginap tersebut.

Penurunan kinerja karyawan bisa dilihat juga dari kehadiran karyawan yang tepat waktu atau tidak. Berdasarkan wawancara penulis pada tanggal 1 Maret 2021 dengan *HRD* Grand Rocky Bukittinggi penulis mendapatkan data Absensi

karyawan dan data keterlambatan karyawan Januari – Februari yang bekerja di periode tahun 2021, bisa dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 3.Data keterlambatan Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi

No.	Bulan	Jumlah Karyawan	Terlambat
1.	Januari	88	13
2.	Februari	88	16
3.	Maret	88	17
4.	April	88	14
5.	Mei	88	13
6.	Juni	88	17
7.	Juli	88	10
8.	Agustus	88	12
9.	September	88	13
10.	Oktober	88	15
11.	November	88	16
12.	Desember	88	17

Sumber: HRD Grand Rocky Hotel Bukittinggi Januari - Desember (2020)

Dari Tabel 3, ditemukan bahwa masih banyaknya karyawan yang terlambat di Grand Rocky Hotel Bukittinggi Januari 2020 sampai dengan Desember 2021. Dampak dari keterlambatan karyawan ini tentunya menghambat operasional kerjaharian, hal ini akan menjadi masalah yang harus ditemukan solusinya oleh Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan HRD Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Apabila karyawan tidak merasa disiplin, maka menyebabkan menurunnya kinerja karyawan yang mengakibatkan kinerja karyawan yang diharapkan oleh perusahaan tidak bisa terpenuhi. Kinerja merupakan tolak ukur dari sebuah hasil dari suatu pekerjaan yang dilakukan yang menjadi faktor utama dalam penilaian suatu industri semakin baik kinerja dari tenaga kerja hasilkan maka semakin baik jalannya sebuah industri begitupunsebaliknya.

Berdasarkan wawancara dengan *HRD* Grand Rocky Bukittinggi masih sedikitnya jumlah karyawan yang memperoleh nilai kinerja optimal disebabkan oleh diantaranya pekerjaan yang diberikan cukup banyak, sehingga kualitas pekerjaan menjadi menurun, dan informasi yang disampaikan tidak dapat terserap dengan baik. Begitu juga dengan karyawan yang di pindahkan ke departemen lain secara acak dalam jangka waktu yang tidak menentu, mengakibatkan kualitas pelayanan terhadap tamu menjadi terganggu, hal lain yang menjadi permasalahan bagi manajemen Grand Rocky hotel Bukittinggi adalah terkait dengan disiplin juga motivasi karyawan dalam berkerja, dengan keterbatasan kualitas SDM yang dimiliki oleh Grand Rocky Bukittinggi mengakibatkan pihak manajemen perlu memperhatikan sisi lain yang dimiliki oleh karyawan diantaranya terkait dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) atau ringkasnya disebut dengan kesukarelaan karyawan dalam melakukan pekerjaan tanpa memperhatikan reward dan membantu efektifitas dan efisiensi manajemen hotel.

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh (Harnoto, 2019) *organizational citizenship behaviour* (OCB) merupakan perilaku karyawan baik terhadap rekan kerja ataupun perusahaan, yang mana perilaku tersebut melebihi dari perilaku standar yang ditetapkan perusahaan dan memberikan manfaat positif bagi perusahaan. Menurut (Kusumajati, 2014) OCB memberikan kontribusi bagi organisasi berupa peningkatan produktivitas rekan kerja, peningkatan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, membantu memelihara fungsi kelompok, menjadi sangat efektif untuk mengoordinasikan kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan kemampuan

organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

OCB juga sebagai perilaku dan sikap yang menguntungkan organisasi yang tidak bisa ditumbuhkan dengan basis kewajiban peran formal maupun dengan bentuk kontrak atau rekompensasi. Contohnya meliputi bantuan pada teman kerja untuk meringankan beban kerja mereka, tidak banyak istirahat, melaksanakan tugas yang tidak diminta, dan membantu orang lain untuk menyelesaikan masalah (Kusumajati, 2014).

Selain itu perusahaan sebagai organisasi harus memperhatikan perilaku karyawan karena hal tersebut dapat mempengaruhi terhadap kinerja (Lukito, 2020). Organisasi dianggap sukses apabila pegawainya mempunyai perilaku yang sesuai dengan *job description (in-role)* dan perilaku yang melebihi *job description (extra-role)* atau sering juga disebut *organizational citizenship behavior (OCB)*. OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan lingkungan bisnisnya. Menurut (Lukito, 2020). Perilaku OCB karyawan dalam perusahaan tercermin melalui sikap mematuhi peraturan dan kebijakan di tempat kerja, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, menolong rekan kerja, melakukan tugas ekstra yang diberikan perusahaan dengan baik. Kinerja karyawan berhubungan dengan masalah sumber daya manusia, oleh karena itu perilaku OCB disini dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Jika karyawan memiliki sikap dan perilaku yang baik maka mereka akan memiliki kinerja yang baik juga. Apabila perilaku OCB ini diterapkan dengan baik oleh setiap anggota organisasi yang ada,

maka dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan dan karyawan (Lestari et al., 2018).

Dari fenomena di atas terkait dengan *Organizational Citizenship Behavior* dan kinerja karyawan di Grand Rocky Bukittinggi mulai dari kedisiplinan karyawan yang dilihat dari keterlembatan dalam bekerja, complain dari tamu hotel dan masih kurangnya kepekaan individual atau toleransi yang dimiliki oleh karyawan ketika dibutuhkan oleh pihak manajemen hotel ataupun departemen tempat karyawan bernaung maka peneliti tertarik untuk melihat sejauh mana *organizational citizenship behaviour* (OCB) mempengaruhi kinerja karyawan Grand RockyHotel Bukittinggi, maka peneliti menyimpulkan sebuah judul skripsi dengan judul **“Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi”**.

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah masalah diatas, maka dapat di identifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Masih sedikitnya karyawan yang memiliki nilai kinerja maksimal.
2. Terdapat banyak keluhan tamu terhadap kualitas pelayanan dari karyawan.
3. Masih banyak nya karyawan datang terlambat bekerja.
4. Masih seringnya karyawan bekerja secara individualis walaupun sudah terbentuknya tim kerja pada masing masing dapartemen.
5. Masih ditemukannya banyak karyawan yang enggan untuk membantu pekerjaan rekan kerja baik yang satu departemen maupun beda departemen.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan tersebut, maka untuk terarahnya penelitian ini penulis membatasi permasalahan dengan melihat pengaruh *organizational citizenship behaviour (OCB)* terhadap kinerja karyawan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah yang akan diteliti :

1. Bagaimana penerapan *organizational citizenship behaviour* OCB di Grand Rocky Hotel Bukittinggi?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi?
3. Bagaimana pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan di Grand Rocky Bukittinggi?

E. Tujuan Penelitian

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

1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mendeskripsikan OCB di Grand Rocky Hotel Bukittinggi
- b. Untuk mendeskripsikan kinerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

- c. Untuk melihat pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan di GrandRocky Hotel Bukittinggi.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Grand Rocky Hotel Bukittinggi
 - a. Memberikan informasi tentang sejauh mana pengaruh OCB terhadap kinerja.
 - b. Sebagai sumbang pemikiran saran dan bahan pertimbangan mengenai OCB terhadap penilaian kinerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.
 - c. Membantu para pimpinan dalam mengembangkan wawasan, pengetahuan dan kemampuan dalam meningkatkan Kinerja karyawan.
2. Bagi Jurusan D4 Manajemen Perhotelan

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

Penulis harapkan menjadi bahan acuan bagi peneliti lainnya yang berkepentingan untuk mengkaji lebih lanjut tentang permasalahan sejenis.
4. Bagi Penulis
 - a. Sebagai syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata.
 - b. Sebagai bahan perbandingan bagi penulis terhadap teori saat di perkuliahan dengan realita di lapangan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Grand Rocky Hotel Bukitingi dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. OCB di Grand Rocky Hotel Bukittingi menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik dengan persentase 80%
2. Kinerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukitingi menunjukkan secara keseluruhan dengan kategori baik dengan persentase 61%
3. OCB berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittingi dengan diperoleh koefisien regresi sebesar 0,288 dengan nilai sig $0,004 < 0,05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan OCB akan meningkatkan 0.288 satuan kinerja. Serta diperoleh koefisien determinasi dengan nilai R Square 0,106 yaitu sebesar 10,6% pengaruh OCB terhadap kinerja dan sisanya 89,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

B. Saran

Adapun hal-hal yang dapat peneliti sarankan ke beberapa pihak berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Pihak Manajemen Grand Rocky Hotel

Peneliti menyarankan agar pihak hotel dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas dari OCB dan dalam hal ini dapat mempertahankan kinerja dan meningkatkan agar setiap karyawan

dapat lebih mengembangkan dan meningkatkan lagi beberapa gagasan mereka sehingga meningkatkan prestasi mereka dan kualitas kerjanya, serta dapat dibangun rasa saling menolong dan membantu meningkatkan kerja-sama dalam tim dengan demikian kinerja akan meningkat.

2. Jurusan Pariwisata

Bagi Jurusan Pariwisata disarankan agar penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait dan juga bisa dijadikan sebagai tambahan dalam bahan pembelajaran.

3. Peneliti Lainnya

Bagi Peneliti lain disarankan untuk mencari faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan selain beban kerja. Karena masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan seperti faktor lingkungan kerja, fasilitas kerja, motivasi, kompensasi dan lain-lainnya

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, H. (2017). Peranan Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi. *Ekp.*
- Ahdiyana. 2009. Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Kinerja Organisasi. FINE UNY. Jurnal.
- Anwar, A. (2021). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*. <https://doi.org/10.33395/juripol.v4i1.10963>
- Arikunto, S. (2002). Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. *Jakarta: PT. Rineka Cipta.*
- Bandari, A. S. (2016). Peranan Pelatihan dan Kinerja Karyawan pada unit Perencanaan PDAM Tirta Musi Rambutan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, 10-21.*
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono. (2019). Pengaruh Praktek Msdm Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (Ocb) Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Mediator (Studi Pada Pegawai Upt Ppd Provinsi Kalimantan Barat). *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*. <https://doi.org/10.26418/ejme.v7i4.34535>
- Kusumajati, D. A. (2014). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan pada Perusahaan. *Humaniora*. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v5i1.2981>
- Lestari, E. R., Kholifatul, N., & Ghaby, F. (2018). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan The Influence of Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Employee's Job Satisfaction and Performance. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Agroindustri*.
- Lukito, R. (2020). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Produksi Pvc Di Ud UNTUNG JAYA SIDOARJO. *Agora*.
- Mahmudi. (2007). Manajemen Kinerja Sektor Publik. *Akademi Manajemen Perusahaan*.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. In