

BAB I

PENDAHULUAN

Pariwisata memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi di seluruh dunia dan menyediakan lebih banyak pekerjaan. Aktivitas pariwisata adalah perjalanan individu atau kelompok ke berbagai tempat untuk rekreasi, bisnis, atau pendidikan. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 2009, wisata didefinisikan sebagai segala jenis aktivitas wisata yang didukung oleh fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Ini menunjukkan bahwa pariwisata tidak hanya mencakup perjalanan itu sendiri, tetapi juga berbagai fasilitas yang membuat pengalaman lebih baik. Salah satu sektor yang sangat penting dalam industri pariwisata adalah perhotelan.

Chair (2017) menyatakan bahwa hotel adalah bisnis yang menjalankan jasa atau pelayanan yang menyediakan akomodasi dan dikelola secara komersial, di mana setiap orang dapat memperoleh pelayanan, seperti menginap, makan, dan minuman, serta fasilitas lainnya. Dengan meningkatnya persaingan, hotel perlu meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan yang baik penting untuk menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Loyalitas pelanggan tergantung pada pelayanan karyawan yang baik. Menurut Rahmayanty (2013), pelayanan prima (*service excellent*) adalah pelayanan berkualitas tinggi yang konsisten dan handal, sesuai dengan kebutuhan pengguna. Prinsip ini meningkatkan kepuasan tamu dan membangun hubungan jangka panjang yang menguntungkan. Untuk memberikan pelayanan prima, karyawan harus bekerja sesuai dengan tanggung jawab mereka dan melakukan pekerjaan di luar *jobdesk* mereka, seperti membantu rekan kerja di departemen lain ketika ada kerja mendesak, memberikan informasi tambahan kepada tamu tentang fasilitas hotel yang tidak termasuk dalam tanggung jawab mereka, atau bahkan membantu menyelesaikan masalah tamu yang tidak terkait langsung dengan pekerjaan mereka, seperti memberikan rekomendasi restoran yang ada di sekitar hotel.

Namun, ada juga karyawan yang tidak profesional dalam melakukan pekerjaannya sehingga tidak memberikan kontribusi yang positif bagi hotel itu sendiri, seperti yang terlihat pada hasil wawancara penelitian pada beberapa karyawan Hotel Danau Toba Internasional Medan. Setelah melakukan observasi dan wawancara di PT

Hotel Danau Toba Internasional, peneliti menemukan beberapa masalah terkait dengan perilaku kerja negatif karyawan. Meskipun sebagian besar karyawan menunjukkan sikap gotong royong dan bersedia saling membantu dalam situasi darurat, beberapa individu tampak kurang bersemangat dan tidak loyal dalam menjalankan tugas tertentu, yang dapat mengganggu dinamika tim dan menurunkan produktivitas secara keseluruhan. Masalah ini semakin terlihat ketika hotel dalam keadaan ramai pengunjung, seperti pada hari libur. Di mana beban kerja yang meningkat sering kali menjadi keluhan di antara karyawan. Hal ini berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan, seperti kondisi kamar yang kurang bersih dan keterlambatan dalam memproses panggilan tamu, yang berujung pada keluhan dari tamu. Selain itu, beberapa karyawan terlihat terlambat datang ke tempat kerja, yang menambah beban bagi rekan kerjanya yang harus *mengcover* tugas-tugas yang tertunda.

Kasus karyawan hotel yang diberitakan oleh media online juga ada yang menunjukkan perilaku negatif. Kasus ini dilansir oleh *radarjurnal.com* tentang pelayanan karyawan yang buruk pada Hotel Pratidina Residence yang terletak di kota Bandung. Tamu tersebut mengeluh terhadap kurangnya respons dari pihak manajemen hotel yang dianggap tidak profesional dalam menangani keluhan. Staff hotel tersebut pun dinilai kurang ramah dan tidak sigap dalam memberikan pelayanan. Masalah kebersihan kamar dan fasilitas hotel juga menjadi sorotan, ada beberapa bagian yang tampak kotor dan tidak terawat. Keluhan dari tamu ini memunculkan kekhawatiran mengenai kualitas pelayanan hotel yang tidak sesuai dengan standar yang seharusnya, terutama bagi tamu yang menginginkan kenyamanan dan pelayanan maksimal saat menginap.

Berdasarkan kasus, observasi dan hasil wawancara di atas telah menunjukkan bahwa perilaku karyawan tidak mencerminkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Yang terlihat dari ketidakpedulian rasa bertanggungjawab, kesadaran dan kurangnya kemauan untuk toleransi dalam menyelesaikan pekerjaan (*civic virtue, conscientiousness, sportsmanship*). Yang pada akhirnya memengaruhi kualitas kinerja organisasi, baik dalam hal hubungan antar karyawan maupun dalam hal memberikan pelayanan kepada tamu. Kurangnya perhatian terhadap kualitas pelayanan dan reputasi hotel menunjukkan bahwa karyawan tersebut tidak berpartisipasi aktif dalam mendukung tujuan organisasi yang dapat merusak citra hotel.

Menurut Organ (dalam Hoffman *et al.*, 2007) OCB adalah jenis perilaku kerja khusus yang merujuk pada tindakan individu yang memberikan keuntungan besar bagi

organisasi dan dilakukan secara sukarela. Perilaku ini diakui, baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh sistem penghargaan formal. Adapun Podsakoff, dkk., (dalam Kusumajati, 2014) berpendapat, OCB memberikan kontribusi bagi organisasi dengan meningkatkan produktivitas karyawan, meningkatkan produktivitas manajer, menghemat sumber daya untuk manajemen dan organisasi secara keseluruhan, dan membantu mempertahankan fungsi kelompok dan koordinasi kegiatan kelompok kerja. Hal ini sangat efektif untuk Ini meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan secara optimal, meningkatkan stabilitas organisasi, dan meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan lingkungan.

Menurut Organ dkk., (dalam Hoffman *et al.*, 2007), OCB memiliki lima dimensi yaitu, *Altruism* adalah kemurahan hati dalam membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam keadaannya. Tindakan ini memberikan kontribusi yang bukan merupakan tanggung jawab utama tugas, *Conscientiousness* adalah perilaku yang menunjukkan karyawan melampaui apa yang dibutuhkan perusahaan. Perilaku ini bersifat sukarela, apa pun imbalannya, *Sportmanship* adalah perilaku pegawai dalam menghadapi kondisi operasional yang tidak ideal. Perilaku ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang positif, karena mereka menunjukkan sikap yang lebih sopan dan bekerja sama dengan orang lain, *Courtesy* adalah menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari masalah pribadi dan cenderung menunjukkan perhatian terhadap orang lain. *Civis virtue* adalah sikap yang berdedikasi terhadap tanggung jawab perusahaan, seperti mengejar perubahan dan mengambil inisiatif.

Sikap OCB pada pegawai dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti *supervisor support* yang penting bagi pegawai dalam organisasi (Lusdiyanti, 2011). Supervisor yang mendukung memberikan arahan dan umpan balik, sehingga individu yang mendapat dukungan tersebut cenderung menginvestasikan kembali sumber daya mereka, sehingga mereka dapat membantu rekan kerjanya secara sukarela dan lebih kooperatif serta bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya masing-masing, termasuk mencapai karir yang lebih baik, kepuasan kerja dan peluang promosi (Muhammad, 2014).

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Suhardoyo (2022), *supervisor support* merupakan kewajiban atasan untuk memberikan bantuan yang dapat meningkatkan penerapan keterampilan karyawannya, baik berupa pengetahuan, kemampuan, maupun perilaku di tempat kerja, selanjutnya Faizah (2022) mendefinisikan, *supervisor support*

adalah tanggung jawab yang diberikan oleh atasan untuk membantu karyawannya menggunakan kemampuan mereka, termasuk pengetahuan, keterampilan, dan perilaku saat bekerja.

Supervisor support mengacu pada berbagai bentuk dukungan yang diberikan supervisor kepada karyawan di lingkungan kerja. Menurut Hammer, dkk., (2011), dimensi *supervisor support* dapat diidentifikasi sebagai berikut: a) *Emotional Support*, yaitu dukungan yang dapat membantu individu merasa nyaman dan dihargai, saat diberikan emosi positif, seperti semangat, kebahagiaan, serta kasih., b) *Instrumental Support*, yaitu bantuan nyata atau dukungan material yang dimaksudkan untuk memberi bantuan kepada karyawan, agar proses pekerjaan yang mereka lakukan dapat berjalan dengan lancar., c) *Recognition Support*, yaitu dukungan memberikan apresiasi kepada seorang karyawan yang telah melaksanakan tugasnya dengan baik, seperti memberikan reward. Hal ini akan mendorong mereka untuk bekerja lebih giat., d) *Social Integration Support*, dukungan ini mencakup rasa keharmonisan atau saling memiliki individu satu sama lain. Salah satu contoh dukungan ini adalah menghabiskan waktu bersama rekan kerja dalam suatu kegiatan atau aktivitas; ini dapat membantu mengurangi stres dan memperkuat hubungan antar individu dengan bersenang-senang bersama di waktu senggang.

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa OCB dipengaruhi oleh *supervisor support*, seperti yang telah dilakukan oleh Kaur dan Randhawa (2021) pada 509 karyawan, di industri pengolahan makanan India yang menggunakan pemodelan struktural dan *bootstrapping*, menunjukkan adanya hubungan positif antara *supervisor support* dan OCB. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *supervisor support* ditemukan berhubungan positif dengan OCB ($b = 0,155$, $p < 0,05$). Koefisien determinasi menunjukkan 0,56 bahwa 56% variasi dalam OCB dapat dijelaskan oleh dukungan yang diberikan oleh supervisor.

Hipotesa yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada hubungan positif antara *supervisor support* dengan *organizational citizenship behavior*. Asumsinya adalah semakin tinggi *supervisor support*, maka semakin rendah tingkat *organizational citizenship behavior*, dan sebaliknya semakin tinggi *organizational citizenship behavior* maka semakin tinggi *supervisor support* pada karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Hubungan antara *Supervisor Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior* Pada PT. Hotel Danau Toba Internasional Medan”. Rumusan dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara *Supervisor Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior* di Hotel Danau Toba Internasional Medan?”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara dukungan yang diberikan oleh atasan (*Supervisor Support*) dengan perilaku kewargaan organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*) yang ditunjukkan oleh karyawan. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teoretis maupun praktis. Secara teoretis, hasilnya dapat memperkaya ilmu psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi, dengan memberikan pemahaman lebih dalam mengenai pengaruh dukungan atasan terhadap perilaku positif di luar tugas formal. Secara praktis, bagi karyawan, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi atasan dalam meningkatkan dukungan, yang mendorong motivasi, rasa dihargai, dan kesiapan untuk berkontribusi lebih. Bagi perusahaan, temuan ini diharapkan menjadi masukan bagi manajemen dalam menciptakan lingkungan kerja yang suportif melalui strategi kepemimpinan yang efektif, guna meningkatkan loyalitas, semangat kerja, dan produktivitas organisasi.