

BAB I

PENDAHULUAN

Industri perhotelan kini menunjukkan kemajuan sangat pesat diiringi dengan semakin ketatnya persaingan bisnis perhotelan. Banyaknya hotel baru yang bermunculan, mulai dari hotel dengan harga terjangkau hingga yang berbintang menunjukkan tingginya persaingan bisnis di industri perhotelan. Kondisi seperti ini menuntut setiap hotel untuk mendorong ide-ide baru dalam memberikan pelayanan berkualitas, agar tetap dapat bersaing dan menarik minat pelanggan di pasar yang semakin kompetitif.

Hotel Danau Toba International ialah sebuah hotel bintang empat di Kota Medan yang berupaya menjaga kualitas layanan dengan mengutamakan *service excellence* untuk mempertahankan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang membuat pelanggan merasa puas, sehingga mereka menjadi loyal terhadap organisasi (Sakti, dkk., 2021). Hotel ini menyediakan fasilitas penginapan berstandar internasional untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu. Mulai dari kamar yang dirancang dengan nyaman dan modern, hingga fasilitas pendukung lainnya seperti restoran, *fitness center*, bahkan ruang rapat yang memadai. Semua fasilitas ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu, baik untuk keperluan bisnis maupun rekreasi.

Menghadapi persaingan yang semakin kompetitif dimasa ini, kesuksesan suatu organisasi juga akan bergantung pada mutu sumber daya manusianya. Khoshnamoghdam (2017) menegaskan bahwa tenaga kerja dianggap sebagai sumber daya krusial dalam sebuah organisasi dan ditemukan bahwa keunggulan kompetitif secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas tenaganya, sehingga kualitas karyawan sebagai komponen utama sumber daya manusia menjadi pilar yang kokoh bagi keberhasilan organisasi serta menjadi faktor kunci dalam meraih tujuan organisasi.

Karyawan berperan untuk memberikan kontribusi yang bernilai positif dengan meningkatkan kinerja, produktivitas dan keefektifan organisasi. Dengan kualitas kerja yang baik, karyawan dapat membantu organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Prabu & Wijayanti, 2016).

Selain itu, keberhasilan dan keberlanjutan organisasi juga akan sangat ditentukan oleh kesediaan karyawan untuk berperilaku menjadi karyawan yang baik (*good citizen*). Perilaku karyawan ini bisa mencakup sikap yang proaktif, mampu bekerja sama yang baik, inisiatif untuk membantu rekan kerja, membangun lingkungan kerja yang harmonis,

serta komitmen terhadap tujuan dan nilai organisasi. Namun tak jarang dalam suatu organisasi masih ditemukan karyawan yang memiliki emosi negatif seperti kemarahan dan frustrasi, suka protes dan balas dendam, sengaja merusak properti organisasi, serta berperilaku menyimpang yang dapat merugikan organisasi (Sypniewska, 2020).

Fenomena yang telah ditemukan oleh peneliti berdasarkan hasil survey wawancara dengan pihak Hotel Danau Toba International bahwa masih ditemukan beberapa karyawan menunjukkan perilaku yang dapat merugikan perusahaan. Perilaku tersebut tampak dalam beberapa hal, seperti beberapa karyawan ditemukan tidak hadir tepat waktu sesuai jam kerja yang ditentukan, ada karyawan yang kurang berkontribusi saat rapat, terdapat juga karyawan yang mengeluh ketika menghadapi tingkat kerja tinggi meskipun itu termasuk dalam *jobdesk*-nya, serta pelayanan yang kurang optimal terhadap tamu, seperti kurangnya kebersihan kamar dan tidak segera datang ketika dipanggil oleh tamu. Kondisi tersebut mencerminkan kurangnya rasa tanggung jawab yang dapat mengurangi kepuasan pelanggan hingga berdampak pada penurunan standar kualitas hotel dan memperburuk reputasi hotel.

Selanjutnya ada kasus yang dilansir dari Tribunnews.com yang memberitakan bahwa Hotel Mutiara Pekanbaru mengalami kerugian hingga ratusan juta karena tindakan seorang karyawan yang menggelapkan uang perusahaan. Pihak pengelola perusahaan melaporkan karyawan berusia 32 tahun dengan inisial RD terkait dugaan penggelapan dana pembayaran gas elpiji yang diduga dilakukan sejak tahun 2021. Kapolsek menyatakan, tindakan penggelapan itu terungkap ketika CV Aneka Jaya Bersama sebagai distributor tabung gas elpiji untuk Hotel Mutiara secara sepihak memutuskan kontrak kerja sama karena kewajiban pembayaran sebesar 332 juta lebih tidak dipenuhi oleh pihak hotel. Karyawan yang terlibat mengakui perbuatannya dan mengungkapkan bahwa semua uang hasil penggelapan tersebut telah sepenuhnya digunakan untuk kepentingan pribadi.

Kasus dan hasil survey wawancara yang telah diuraikan di atas tentang perilaku negatif karyawan hotel tentunya tidak boleh dibiarkan terus-menerus karena akan menghambat perkembangan organisasi. Organisasi yang berfungsi efektif justru membutuhkan karyawan yang memberi kontribusi positif yang bahkan tidak hanya bekerja sesuai dengan tugasnya saja, tetapi juga melakukan hal-hal diluar dari deskripsi pekerjaannya atau yang disebut dengan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*).

Menurut Darto (2014) OCB memiliki beberapa pengertian, yaitu: pertama, merupakan perilaku yang dilakukan secara bebas, tidak selalu termasuk dalam tugas resmi organisasi, bersifat sukarela, dan tidak ditujukan untuk kepentingan pribadi; kedua, perilaku ini merupakan bentuk ekspresi individu atas kepuasan terhadap kinerjanya; dan ketiga, OCB tidak secara langsung berkaitan dengan kompensasi atau sistem penghargaan formal karena sifatnya yang dilakukan tanpa pamrih. OCB merupakan tindakan sukarela dari individu yang tidak terang-terangan atau langsung diperhatikan dalam sistem penghargaan formal, namun tetap berkontribusi terhadap kelancaran dan efektivitas kinerja organisasi. (Organ dalam Sondeng & Husain, 2020).

Organ, dkk., (dalam Simarmata, 2023) mengidentifikasikan lima dimensi tentang OCB, yaitu: *altruism*, *conscientiousness*, *civic virtue*, *sportsmanship*, dan *courtesy*. 1) *Altruism* yaitu tindakan membantu sesama rekan kerja secara sukarela dalam menjalankan tugas organisasi. 2) *Conscientiousness* yaitu kesediaan untuk melaksanakan tanggung jawab melampaui standar yang disyaratkan organisasi. 3) *Civic Virtue* yaitu berpartisipasi dalam berbagai kegiatan organisasi, menunjukkan kepedulian terhadap dinamika dan kemajuan organisasi, serta bertanggung jawab atas keberlangsungan organisasi. 4) *Sportsmanship* yaitu kemauan untuk bersikap toleran dalam menghadapi situasi yang kurang menyenangkan tanpa mengeluh. 5) *Courtesy* yaitu perilaku yang bertujuan dalam menjaga keharmonisan dan menghindari konflik dengan rekan kerja yang berkaitan dengan pekerjaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi OCB adalah *workplace incivility*. *Workplace incivility* dapat mengakibatkan karyawan merasa bahwa hubungan antar sosial yang mereka miliki dengan organisasi mereka rusak, sehingga mengakibatkan OCB yang buruk (Taylor, dkk., 2011).

Andersson dan Pearson (1999) menjelaskan bahwa *workplace incivility* merupakan suatu tindakan menyimpang yang tidak terlalu intens mencakup perilaku kasar baik secara lisan maupun nonverbal yang diarahkan pada rekan kerja dengan tujuan tidak jelas untuk menyakiti pihak yang menjadi sasaran. Schilpzand, dkk., (2014) juga mengartikan *workplace incivility* sebagai suatu perilaku negatif dengan niat yang tidak jelas dan memberikan dampak yang merugikan rekan kerja.

Menurut Jiménez, dkk., (dalam Nadilla, dkk., 2021) *workplace incivility* terbagi menjadi tiga dimensi, yaitu: 1) Ketidaksopanan Pimpinan (*Supervisor Incivility*) yaitu

perilaku buruk yang dilakukan oleh atasan terhadap anggotanya yang seringkali dilakukan tanpa sadar. Perilaku ini biasanya dilakukan oleh atasan dengan menggunakan kekuasaannya. Ketidakseimbangan kekuasaan ini dapat mengakibatkan penurunan kepuasan kerja karyawan serta menurunnya tingkat kepercayaan terhadap organisasi. 2) Ketidaksopanan Rekan Kerja (*Coworker Incivility*) yaitu tidak peduli dan tidak saling mendukung terhadap sesama rekan kerja yang sedang menghadapi masalah pada sosialnya dan tantangan yang berkaitan dengan perusahaan. 3) Provokasi Ketidaksopanan (*Instigated Incivility*) adalah munculnya konflik antara rekan kerja yang disebabkan oleh kurangnya rasa saling menghargai antara atasan dan karyawan, maupun antar karyawan itu sendiri. Situasi ini menimbulkan dampak negatif seperti kebencian, sinisme, dan penurunan kesejahteraan di tempat kerja.

Caza dan Cortina (2007) juga membedakan *workplace incivility* menjadi dua jenis yaitu *top-down incivility* dan *lateral incivility*. *Top-down incivility* merujuk pada perilaku tidak sopan yang dilakukan oleh pimpinan atau individu dengan status yang lebih tinggi sedangkan *lateral incivility* mengacu pada perilaku tidak sopan yang dilakukan oleh rekan kerja atau sejawat.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Prameswari, dkk., (2022) pada 132 karyawan Rumah Sakit Umum Purbowangi menunjukkan bahwa *workplace incivility* berpengaruh negatif terhadap OCB dengan nilai F hitung = 171,919, $p = 0,000$ ($p < 0,05$) dan nilai t hitung = -13,112 $p = 0,000$ ($p < 0,05$), mengartikan apabila di lingkungan kerja terdapat budaya yang terkesan buruk maka akan timbul konflik antar individu yang dapat menghambat terciptanya semangat saling membantu dalam organisasi, sementara kerja sama merupakan faktor penting dalam mencapai keberhasilan organisasi.

Penelitian ini mengusulkan hipotesis adanya hubungan negatif antara *workplace incivility* dengan OCB pada karyawan. Asumsinya adalah semakin tinggi *workplace incivility* maka akan semakin rendah OCB pada karyawan. Sebaliknya jika semakin rendah *workplace incivility* maka akan semakin tinggi OCB pada karyawan.

Mengacu pada penjelasan sebelumnya, peneliti berminat untuk melaksanakan penelitian berjudul "Hubungan antara *Workplace Incivility* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan di Hotel Danau Toba International". Rumusan penelitian ini adalah "Apakah ada hubungan antara *workplace incivility* dengan *Organizational*

Citizenship Behavior pada karyawan?”. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui ada hubungan antara *workplace incivility* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan. Manfaat penelitian ini ada dua, yaitu 1). Manfaat Teoritis, penelitian ini dilakukan dengan tujuan menyalurkan kontribusi terhadap pengembangan ilmu Psikologi, khususnya dalam Psikologi Industri dan Organisasi, dan 2). Manfaat Praktis, **Bagi Karyawan:** Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi karyawan agar lebih menjaga keharmonisan dalam lingkungan kerja dan menghindari perilaku yang membuat sesama karyawan merasa tidak nyaman. Lingkungan kerja yang harmonis akan membuat karyawan merasa dihargai dan ingin terlibat untuk berkontribusi pada pekerjaan yang meningkatkan keefektifan organisasi. **Bagi Perusahaan:** Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan atensi kepada karyawan dengan menciptakan lingkungan kerja yang saling menghargai dan bebas dari perilaku negatif. Hal ini berpotensi memperbesar kesetiaan karyawan dan menggerakkan mereka untuk berkontribusi lebih, bahkan melakukan tugas diluar *jobdesk*-nya, yang pada akhirnya mengoptimalkan keberhasilan organisasi.