

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sejak pemerintahan Belanda, Kota Bandung telah dirancang untuk menjadi kota hunian dan wisata. Ditunjang udara sejuk dan tata kota nan cantik, Kota Bandung pun mampu menarik perhatian. Sejumlah majalah dan koran pun memberikan julukan Bandung sebagai Parijs van Java (Kunto, 1985). Sampai saat ini, Kota Bandung masih menjadi salah satu kota tujuan wisata terpopuler yang dikunjungi para wisatawan lokal maupun asing. Data dari Badan Pusat Statistik Kota Bandung tahun 2011 yang telah diolah dalam tabel 1.1 menunjukkan data jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bandung tahun 2011.

Seiring dengan pesatnya perkembangan industri kepariwisataan Kota Bandung, maka berdampak pula kepada pertumbuhan industri ekonomi yang semakin hari semakin meningkat dalam pembangunan segala bidang industri tidak terkecuali bidang industri perhotelan. Data dalam tabel 1.2 menunjukkan jumlah wisatawan lokal maupun asing yang menginap maupun tidak menginap di hotel-hotel Kota Bandung pada tahun 2011.

Berdasarkan data dalam tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa jumlah pengunjung wisatawan lokal maupun asing yang menginap baik di hotel, motel dan penginapan di Kota Bandung tercatat jumlah wisatawan lokal yang menginap berjumlah sebanyak 3.882.010 orang dan wisatawan asing yang menginap berjumlah 194.062 orang. Jadi total jumlah wisatawan lokal maupun asing berdasarkan perhitungan dari

occupation hotel pada tahun 2011 berjumlah 4.076.072 orang yang menginap, sementara untuk wisatawan yang tidak menginap sebanyak 2.636.752 orang.

Menurut Purnama dan Afiani (2009) perkembangan sektor industri perhotelan yang terus meningkat, memaksa para pelaku bisnis perhotelan untuk terus bertahan dalam menghadapi sengitnya persaingan antar perusahaan sejenis serta yang selalu siap dengan munculnya sejumlah tuntutan yang harus dipenuhi. Salah satu tuntutannya adalah bagaimana organisasi dapat secara responsif menanggapi perubahan-perubahan yang mungkin terjadi. Perubahan eksternal semestinya diiringi oleh perubahan internal organisasi, salah satunya yaitu sumber daya manusia (SDM). SDM sebagai salah satu elemen utama dari organisasi merupakan suatu hal yang tidak dapat diabaikan. Hal tersebut dikarenakan faktor manusia sangat berperan penting dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Abdullah dan Ahsan (2009) bahwa SDM merupakan modal terpenting bagi organisasi yang memiliki peran terpenting dalam mengoperasikan organisasi. Organisasi yang baik, dalam perkembangannya pastilah menitik beratkan pada SDM guna menjalankan fungsinya dengan optimal. SDM bukan hanya membantu pencapaian sasaran organisasi tapi juga turut berkontribusi dalam menentukan apa yang dapat dicapai organisasi dengan sumber daya yang tersedia. Untuk itu, organisasi memerlukan SDM yang siap dan bersedia mengerahkan segenap kemampuan dan keterampilan serta berperilaku baik demi tercapainya keberhasilan organisasi. Menurut Jackson dan Schuler (dalam Abdullah & Ahsan, 2009) bahwa banyak penelitian yang menyatakan SDM sebagai sesuatu yang vital karena dapat menentukan suatu organisasi untuk mencapai keberhasilannya. Organisasi pada umumnya memiliki kepercayaan bahwa untuk menjadi unggul, kinerja individual harus diusahakan seoptimal mungkin, karena pada

dasarnya kinerja individual akan mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan akhirnya akan berdampak terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan (Suprana & Ratnawati, 2012). Kinerja yang baik menuntut karyawan berperilaku sesuai harapan organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini tidak hanya perilaku “*in role*” tetapi juga perilaku “*extra role*”. Wright (dalam Rachmawati, 2000) menyatakan bahwa elemen penting yang perlu diperhatikan dalam organisasi adalah perilaku di luar aturan formal organisasi (*extra role*). Perilaku *extra role* ini disebut juga oleh Organ dan Bateman (dalam Kelloway dkk, 2002) sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Menurut Bateman dan Organ (dalam Kelloway dkk, 2002) *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah suatu perilaku yang dilakukan seorang individu dengan sukarela yang tidak terkait secara formal dengan sistem *reward* organisasi dan perilaku ini memiliki efek positif terhadap fungsi organisasi. Dilakukan secara sukarela yang berarti perilaku OCB merupakan tipe perilaku yang bukan sebagai bagian dari *job description* organisasi, tetapi lebih kepada suatu pilihan untuk individu itu sendiri yang mana apabila perilaku ini tidak dilakukan, maka tidak akan ada hukumannya dari organisasi. Menurut Davis dan Newstrom (dalam Fajarwati, 2008) bahwa karyawan yang memiliki perilaku OCB akan berperilaku sosial secara positif dalam hal membantu orang lain, seperti bekerja secara sukarela terhadap pekerjaan tertentu, berbagi pengetahuan, serta kooperatif terhadap orang lain. Sementara menurut Todd (dalam Bukhari & Ali, 2009) perilaku OCB memberikan pengaruh besar terhadap efektivitas organisasi secara keseluruhan dengan penambahan kerangka kerja sosial dalam lingkungan kerja. Dari berbagai definisi tadi dapat disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki perilaku OCB yang tinggi

mampu menampilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan karyawan yang tidak memiliki perilaku OCB. Selanjutnya, Organ (dalam Effendi, 2003) berpendapat bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) sangat penting bagi kelangsungan organisasi karena meningkatkan kinerja secara keseluruhan pada organisasi, kinerja untuk diri individu sendiri serta kinerja kelompok kerja. Karyawan yang sama sekali tidak memiliki atau sedikit memiliki perilaku OCB cenderung akan menunjukkan kebalikan dari perilaku OCB yaitu perilaku menyimpang di tempat kerja atau dikenal juga dengan istilah *counterproductive work behavior* (CWB).

CWB menurut Avey, Luthans dan Youssef (2008) didefinisikan sebagai suatu perilaku menyimpang dari seorang pribadi seperti gangguan, kekerasan, bergosip, atau mencuri dari rekan kerja. Mirip seperti OCB, CWB juga merupakan suatu perilaku pilihan, tergantung pada kebijakan individunya. Individu secara sadar memilih untuk terlibat dalam perilaku seperti mengolok-olok, menyumpahi rekan kerja, memalsukan laporan pengeluaran dan merusak pekerjaan orang lain (Mount, Ilies & Johnson, 2006). Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa CWB adalah perilaku-perilaku negatif yang akan mengganggu kelangsungan organisasi.

OCB dan CWB memiliki hubungan yang berlawanan arah atau bertolak belakang. Menurut Bennet dan Stamper (dalam Ariani, 2013) kedua konstruk ini berhubungan negatif dengan sangat kuat yang mana dianggap “bertentangan”. OCB akan meningkat ketika CWB rendah, dan begitu pula sebaliknya. Banyak penelitian yang menggunakan OCB dan CWB sebagai konstruk yang terpisah namun Kelloway dkk (2002) memperdebatkan bahwa kedua dimensi tersebut mencerminkan akhir berlawanan dari kesatuan yang sama, yang dinamakan *Role Performance* dalam

organisasi. Sebagai contoh, untuk salah satu dimensi dari OCB yaitu *conscientiousness* atau sifat berhati-hati melibatkan perilaku-perilaku yang melebihi level minimum yang dibutuhkan dalam pekerjaan. Sebaliknya, CWB terdiri dari perilaku-perilaku yang bertentangan dengan norma-norma dalam organisasi yang menggambarkan standar minimal untuk kualitas dan kuantitas kerja. Kedua penjelasan tersebut menggambarkan aspek dari *role performance*; pertama positif (*suprarole performance*), dan kedua negatif (*subrole performance*). Menurut Robinson dan Bennett (dalam Roxana, 2013) dalam level *interpersonal*, aspek *altruism* dalam OCB mencerminkan perilaku-perilaku yang mengarah pada perilaku membantu karyawan lain. Sebaliknya, penyimpangan dalam berpolitik dan agresi pribadi serta komponen-komponen lain yang termasuk dalam CWB lebih mementingkan perilaku yang dimaksudkan untuk membahayakan karyawan lain dan/atau organisasi.

Robbins dan Judge (2013) berpendapat bahwa terdapat tiga topik utama dalam penilaian kinerja seorang karyawan dalam organisasi, pertama performa terhadap penyelesaian tugas yang diberikan (*task performance*), perilaku berorganisasi (*organizational citizenship behavior*) dan perilaku kerja kontraproduktif. Pada satu sisi, OCB dan CWB dikatakan sebagai satu kesatuan yang sangat berbeda; dan ini dapat terlihat dari hubungan negatif yang sangat kuat yang dimiliki keduanya. Dapat disimpulkan bahwa ketika seorang individu dalam sebuah organisasi cenderung menunjukkan perilaku OCB, maka dia tidak akan berperilaku CWB, begitu pula sebaliknya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kelloway dkk (2002), Bukhari (2009), Ariani (2013), Roxana (2013) menemukan bahwa terdapat pengaruh negatif antara

perilaku menyimpang di tempat kerja terhadap OCB. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semua faktor yang berkontribusi dalam peningkatan CWB, berperan pula dalam menurunkan OCB. Hasil ini berarti, CWB dan OCB memiliki pengaruh negatif.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, penulis mencoba untuk menguji kembali penelitian guna menyusun skripsi mengenai perilaku menyimpang di tempat kerja dan *organizational citizenship behavior* dengan responden karyawan Augusta Valley Hotel Cipaku Bandung. AugustaValley Hotel Cipaku Bandung merupakan hotel kelas menengah dengan *tag* bintang 2 yang bergerak dalam bidang jasa penginapan yang dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Hotel ini berlokasi di Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh antara perilaku menyimpang di tempat kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Augusta Valley Hotel Cipaku Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh antara perilaku menyimpang di tempat kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Augusta Valley Hotel Cipaku Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Selain tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya maka peneliti juga menjelaskan manfaat penelitian yaitu:

- **Bagi penulis**, sebagai masukan dan tambahan untuk pengetahuan serta wawasan penulis mengenai perilaku menyimpang di tempat kerja atau *Counterproductive Work Behavior (CWB)* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.
 - **Bagi akademisi**, diharapkan dapat berguna terutama dalam bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia untuk menambah pengetahuan dan sebagai sarana dalam mempraktekkan ilmu pengetahuan serta sebagai tambahan referensi terhadap akademisi mengenai bahasan perilaku menyimpang di tempat kerja atau *Counterproductive Work Behavior (CWB)* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* maupun berbagai topik yang berkaitan.
 - **Bagi Perusahaan atau Pebisnis**, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat dan dapat membantu dalam mengidentifikasi perilaku menyimpang di tempat kerja atau *Counterproductive Work Behavior (CWB)* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang dimiliki karyawan untuk mencapai tujuan organisasi.
-
-

Tabel 1.1
Data Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung

No	Keterangan	2011	Satuan
I	Jumlah kendaraan yang masuk via gerbang tol (Paster, Pasirkoja, Kopo, Moh. Toha, Buah batu dan Cileunyi)	30.533.812	Kendaraan
II	1. Jumlah pengunjung melalui gerbang tol	69.674.507	Orang
	2. Jumlah pengunjung melalui bandara, stasiun dan terminal	6.388.447	Orang
	Jumlah wisatawan	76.062.954	Orang
III	Wisatawan yang melalui pintu gerbang kedatangan		
	a. Wisatawan asing	225.585	Orang
	b. Wisatawan lokal	6.487.239	Orang
	Jumlah Wisatawan	6.712.824	Orang

Sumber data : Badan Pusat Statistik Kota Bandung Tahun 2011.

Tabel 1.2
Data Wisatawan Menginap dan Tidak Menginap

No	Keterangan	2011	Satuan
I	Wisatawan menginap		
	a. Wisatawan asing	194.062	Orang
	b. Wisatawan lokal	3.882.010	Orang
	Jumlah tamu menginap (perhitungan <i>occupancy</i> hotel)	4.076.072	Orang
	Jumlah tamu tidak menginap	2.636.752	Orang

Sumber data : Badan Pusat Statistik Kota Bandung Tahun 2011