

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kota Bandung merupakan salah satu Kota di Indonesia yang menjadi tujuan utama para wisatawan domestik maupun mancanegara untuk dikunjungi. Kota Bandung diminati wisatawan karena memiliki berbagai tempat wisata yang menarik untuk dikunjungi. Selain itu Kota Bandung juga terkenal dengan wisata kulinernya, banyak wisatawan yang datang menginap di Kota Bandung untuk pergi ke berbagai destinasi wisata dan juga menikmati berbagai macam kuliner yang ada di Kota Bandung.

Dengan terus meningkatnya kedatangan wisatawan ke Kota Bandung semakin berkembang sektor pariwisata, semakin berkembang juga perhotelan di Kota Bandung. Hotel merupakan salah satu yang dibutuhkan oleh wisatawan untuk menjadi tempat tinggal selama berada di Kota Bandung. Jumlah akomodasi hotel di Kota Bandung dinilai terlampaui pesat. Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandung dalam rekapitulasi perkembangan jumlah hotel di Kota Bandung pada tahun 2016 menyebutkan jumlah hotel mulai dari hotel non bintang sampai hotel bintang 5 seperti tabel di bawah ini:

Tabel 1. 1

Jumlah Akomodasi Hotel Menurut Klasifikasi di Kota Bandung tahun 2016

Klasifikasi	Jumlah	Kamar
Non Bintang	218	6.041
Hotel Bintang 1	10	382
Hotel Bintang 2	25	1.500
Hotel Bintang 3	42	3.507
Hotel Bintang 4	32	3.651
Hotel Bintang 5	9	1.870

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (Update terakhir: April 2018)

Dari tabel 1.1 menunjukkan jumlah hotel di Kota Bandung terbilang cukup banyak, banyaknya hotel di Kota Bandung mengakibatkan banyaknya persaingan diantara hotel-hotel yang ada, dengan banyaknya persaingan maka setiap hotel harus mempersiapkan dengan baik untuk bersaing dalam memberikan kepuasan serta kenyamanan tamu. Tentunya kesiapan dalam persaingan membutuhkan kesiapan dari masing-masing hotel untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkompeten agar dapat memberikan kepuasan serta kenyamanan tamu dengan pelayanan yang maksimal.

Hotel X Bandung merupakan salah satu hotel bintang 3 yang berlokasi di pusat Kota Bandung. Hotel X berada di lokasi yang strategis yang dapat memudahkan tamu untuk menjangkau tempat-tempat tujuan wisata. Hotel X juga memiliki berbagai macam fasilitas yang dapat menunjang tamu yang datang untuk menginap. Hotel X memiliki sumber daya manusia yang hadir untuk memberikan pelayanan. Tamu yang datang menginap membutuhkan pelayanan dari karyawan dengan pelayanan yang terbaik, karena saat ini salah satu cara untuk dapat bersaing dengan hotel-hotel lainnya yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Jika karyawan dapat memberikan pelayanan yang terbaik, tamu yang datang untuk menginap akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan data yang bersumber dari *website booking* hotel, penilaian tamu terhadap pelayanan hotel di Kota Bandung tahun 2020 sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Penilaian Tamu Terhadap Pelayanan Hotel Bintang 3 di Kota Bandung
tahun 2020

Hotel	Agoda	Booking.com	Pegi-peg	Trivago	Tripadvisor
Hotel X Bandung	7.5	7.9	8.2	7.9	3.5
Geary Bandung	8.2	-	8.8	-	3.5
Citradream Bandung	8.1	8.5	8.4	8.3	4
Pasar Baru Square Bandung	8.6	8.8	8.8	8.4	4.5
Cemerlang Bandung	7.5	8.0	7.8	-	3.5
Grand Sovia Bandung	7.8	8.2	8.4	8.2	3.5
Mutiara Bandung	7.2	8.0	8.6	7.7	4
Fabu Bandung	7.8	8.4	8.2	8.2	4

Sumber: (www.agoda.com, www.booking.com, www.pegipegi.com, www.trivago.co.id, www.tripadvisor.com)

Dari tabel 1.2 menunjukkan penilaian tamu terhadap pelayanan hotel-hotel bintang 3 yang berada di dekat stasiun Kota Bandung. Dari beberapa *website booking* hotel, menunjukkan bahwa penilaian tamu terhadap pelayanan Hotel X tergolong rendah meskipun rata-rata penilaian tamu terhadap pelayanan Hotel X terlihat cukup baik yaitu dengan dengan rata-rata memberi nilai 7. Jika dilihat melalui *website booking* hotel Agoda tamu memberi nilai terhadap pelayanan Hotel X dengan nilai 7.5 skala 10, melalui *website booking* hotel Booking.com tamu memberi nilai terhadap pelayanan Hotel X dengan nilai 7.9 dari skala 10, melalui *website booking* hotel Pegi-peg tamu memberi nilai terhadap pelayanan Hotel X dengan nilai 8.2 dari skala 10, melalui *website booking* hotel Trivago tamu memberi nilai terhadap pelayanan Hotel X dengan nilai 7.9 dari skala 10, melalui *website booking* hotel Tripadvisor tamu memberi nilai terhadap pelayanan Hotel X dengan nilai 3.5 dari skala 5. Jika dibandingkan dengan hotel-hotel

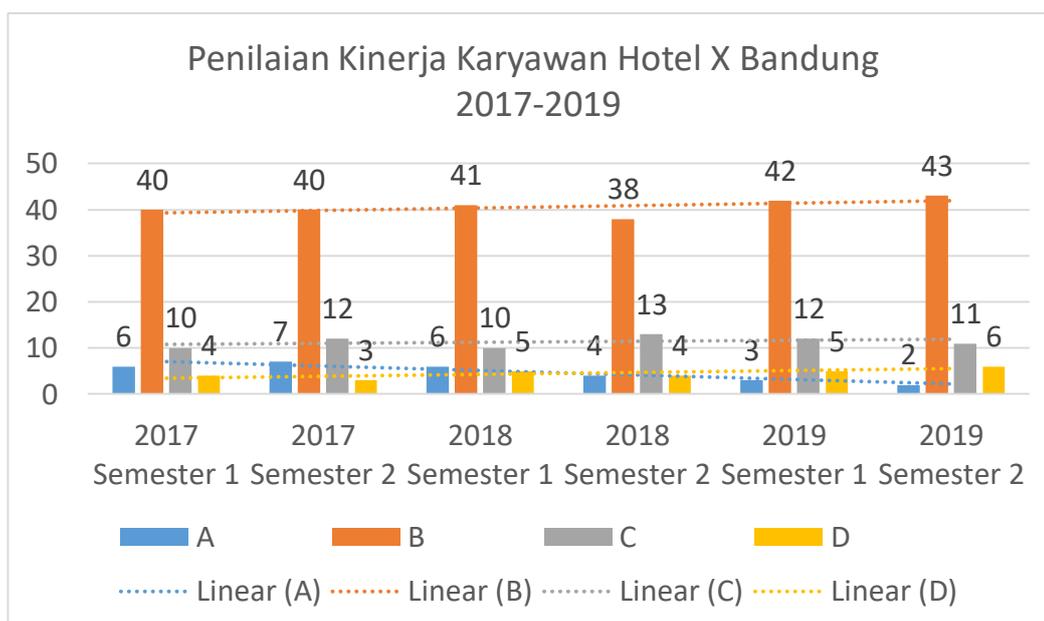
lainnya yang berada di dekat stasiun penilaian tamu terhadap pelayanan Hotel X masih tergolong rendah. Jika Hotel X tidak segera memperbaiki pelayanannya, maka Hotel X akan kalah bersaing dengan hotel-hotel lainnya terutama dengan hotel-hotel bintang 3 lainnya.

Selain itu, saat ini di Hotel X Bandung didapati adanya fenomena yang terjadi, yaitu kinerja karyawan yang masih jauh dari target yang diharapkan. Sebagaimana menurut Bernardin & Russell (2013) "*Performance as defines as the record of outcomes produced on specified job functions or activities during a specified time period*". Kinerja didefinisikan sebagai catatan hasil yang dihasilkan pada fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama periode waktu tertentu. Karyawan harus memiliki kinerja yang baik agar dapat membantu perusahaan dalam memperoleh keuntungan dan keberhasilan. Sebaliknya apabila karyawan memiliki kinerja yang buruk atau menurun maka dapat menimbulkan kerugian.

Kinerja karyawan Hotel X Bandung dinilai dengan penilaian kinerja yang dievaluasi setiap semester. Aspek-aspek yang digunakan dalam mengukur penilaian kinerja yaitu kehadiran, disiplin, penampilan, keramah tamahan, cara kerja, penguasaan pekerjaan, tanggung jawab, inisiatif, motivasi, komunikasi, kerja sama, kecakapan belajar, kualitas pekerjaan, volume pekerjaan, dan adaptasi dengan lingkungan. Berdasarkan data yang diperoleh yaitu data penilaian kinerja karyawan Hotel X sebagai berikut:

Tabel 1. 3
Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan Hotel X Bandung

Nilai Kinerja	Kategori
>81	A (Baik Sekali)
61-80	B (Baik)
51-65	C (Cukup)
31-50	D (Kurang)
0-30	E (Kurang Sekali)



Sumber : HRD Hotel X Bandung

Gambar 1. 1

Grafik Penilaian Kinerja Karyawan Hotel X Bandung tahun 2017-2019

Dari gambar 1.1 menunjukkan bahwa kinerja karyawan Hotel X Bandung yang mendapatkan nilai A, B, C, dan D mengalami fluktuatif setiap tahunnya. Karyawan yang mendapatkan nilai A (Baik Sekali) sempat mengalami peningkatan dari tahun 2017 semester 1 sampai tahun 2017 semester 2, namun dari tahun 2017 semester 2 sampai tahun 2019 semester 2 terus mengalami penurunan, jika dilihat melalui garis *trendline* menggambarkan garis yang menurun yang artinya karyawan yang mendapatkan nilai A (Baik Sekali) mengalami penurunan. Karyawan yang mendapatkan nilai B (Baik) tidak mengalami peningkatan dari tahun 2017 semester 1 sampai tahun 2017 semester 2, di tahun 2018 semester 1 sempat mengalami peningkatan, di tahun 2018 semester 2 mengalami penurunan, namun dari tahun 2018 semester 2 sampai tahun 2019 semester 2 terus mengalami peningkatan, jika dilihat melalui garis *trendline* menggambarkan garis yang meningkat yang artinya karyawan yang mendapatkan nilai B (Baik) mengalami peningkatan. Karyawan yang mendapatkan nilai C (Cukup) mengalami peningkatan dari tahun 2017 semester 1 sampai tahun 2017 semester 2, di tahun 2018 semester 1 mengalami penurunan, di

Vira Rosalia Dharmawan, 2020

**PENGARUH EMPLOYEE ENGAGEMENT DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL X BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

tahun 2018 semester 2 sempat mengalami peningkatan, namun dari tahun 2018 semester 2 sampai tahun 2019 semester 2 terus mengalami penurunan, jika dilihat melalui garis *trendline* menggambarkan garis meningkat yang artinya karyawan yang mendapatkan nilai C (Cukup) mengalami peningkatan. Karyawan yang mendapatkan nilai D (Kurang) mengalami penurunan dari tahun 2017 semester 1 sampai tahun 2017 semester 2, di tahun 2018 semester 1 mengalami peningkatan, di tahun 2018 semester 2 kembali mengalami penurunan, namun dari tahun 2018 semester 2 sampai 2019 semester 2 terus mengalami peningkatan, jika dilihat melalui garis *trendline* menggambarkan garis yang meningkat yang artinya karyawan yang mendapatkan nilai D (Kurang) mengalami peningkatan. Menurut HRD Hotel X Bandung kinerja karyawan Hotel X belum optimal karena kinerja karyawan yang masih jauh dari target yang diharapkan yaitu dengan target mendapatkan nilai A (Baik Sekali). Dari data yang diperoleh karyawan yang mendapatkan nilai A (Baik Sekali) hanya beberapa dan cenderung lebih banyak karyawan yang mendapatkan nilai B (Baik).

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya yaitu *employee engagement*. Karyawan yang memiliki keterikatan akan memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya, dengan perasaan terikat dan menjadi bagian penting tersebut membuat dirinya menunjukkan sikap positif seperti semangat dalam bekerja, bersedia untuk berkontribusi penuh, berusaha melakukan hal-hal apapun yang terbaik dan maksimal dalam setiap pekerjaannya dan tentunya akan menunjukkan sikap loyalitas yang tinggi. Sikap-sikap positif tersebut tentunya akan membawa hal dan kesan positif pada lingkungan pekerjaan sehingga akan meningkatkan kinerjanya. Menurut Dessler (2017) *employee engagement* penting karena mendorong kinerja. Berdasarkan survei Gallup, unit bisnis dengan tingkat *employee engagement* tertinggi memiliki peluang 83% untuk berprestasi di atas rata-rata perusahaan, mereka yang memiliki *employee engagement* terendah hanya memiliki peluang 17%. Hasil penelitian Nurfajar, Marzuqi, & Rohmayati (2018) *employee engagement* mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan arah positif, artinya semakin tinggi tingkat *employee engagement* maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan. *Employee engagement* yang baik akan meningkatkan produktifitas (kualitas kerja yang baik), meningkatkan efisiensi

kerja, turn over yang rendah, meminimalkan kecurangan dan kesalahan karyawan, meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi waktu yang hilang akibat kecelakaan dan meminimalkan keluhan.

Selain *employee engagement* faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu *organizational citizenship behavior*. Karyawan yang menunjukkan *organizational citizenship behavior* seperti melakukan pekerjaan diluar tanggung jawabnya atau membantu karyawan lain yang sedang mengalami kesulitan di dalam sebuah organisasi mendorong terciptanya lingkungan organisasi yang positif. Lingkungan organisasi yang positif mendorong karyawan untuk memiliki kinerja yang baik yang dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Luthans (2010) Karyawan yang menunjukkan *organizational citizenship behavior* seperti membantu orang lain atau membuat saran inovatif menerima peringkat kinerja yang lebih tinggi. Lebih lanjut menurut Luthans (2010) individu yang menunjukkan *organizational citizenship behavior* memiliki kinerja yang lebih baik dan menerima evaluasi kinerja yang lebih tinggi. *Organizational citizenship behavior* juga berhubungan dengan kinerja dan efektivitas kelompok dan organisasi. Pendapat tersebut diperkuat dengan penelitian Ramadhan, Susilo, & Aini (2018) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh *organizational citizenship behavior*.

Karyawan yang memiliki keterikatan terhadap pekerjaan dan organisasinya akan menunjukkan sikap positif seperti semangat bekerja, bersedia untuk berkontribusi penuh, dan berusaha dengan maksimal dalam setiap pekerjaannya. Sikap positif tersebut akan membawa karyawan untuk berperilaku kewargaorganisasian seperti perilaku inisiatif dalam melakukan pekerjaan diluar tanggung jawabnya atau membantu karyawan lain yang sedang kesulitan, itu akan mendorong karyawan untuk memiliki kinerja yang lebih baik. Menurut Robbins & Judge (2017) Organisasi Gallup telah mempelajari sejauh mana *employee engagement* berkaitan dengan hasil kerja positif bagi jutaan karyawan selama 30 tahun terakhir. Mereka telah menemukan banyak karyawan yang *engaged* dalam organisasi yang telah sukses dibandingkan dengan organisasi rata-rata, dan

kelompok dengan karyawan yang *engaged* memiliki tingkat produktivitas yang lebih tinggi, insiden keselamatan yang lebih sedikit, dan turnover yang lebih rendah. Studi akademik juga menemukan hasil positif. Misalnya, satu ulasan menemukan tingkat *engagement* yang tinggi dikaitkan dengan kinerja tugas dan *organizational citizenship behavior*. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior* mempengaruhi kinerja karyawan. Pengaruh yang kuat antara *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior* dengan kinerja telah banyak dibuktikan salah satunya dengan adanya penelitian dari Sya'roni & Mulyana (2018) penelitian ini menunjukkan keterikatan pegawai (*employee engagement*) dan perilaku kewargaan organisasi (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada P2ET LIPI Bandung.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka perlu kiranya dilakukan penelitian untuk membuktikan pengaruh *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior* dalam meningkatkan kinerja karyawan, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Employee Engagement dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Hotel X Bandung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran tingkat *employee engagement* Hotel X Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat *organizational citizenship behavior* Hotel X Bandung?
3. Bagaimana gambaran tingkat kinerja karyawan Hotel X Bandung?
4. Bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan Hotel X Bandung?
5. Bagaimana pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan Hotel X Bandung?
6. Bagaimana pengaruh *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan Hotel X Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran tingkat *employee engagement* Hotel X Bandung.
2. Untuk mengetahui gambaran tingkat *organizational citizenship behavior* Hotel X Bandung.
3. Untuk mengetahui gambaran tingkat kinerja karyawan Hotel X Bandung.
4. Untuk mengetahui besar pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan Hotel X Bandung.
5. Untuk mengetahui besar pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan Hotel X Bandung.
6. Untuk mengetahui besar pengaruh *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan Hotel X Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat berguna bagi perusahaan sebagai bahan masukan, umpan balik (feedback) tentang pentingnya *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior* dalam mengatasi permasalahan mengenai kinerja karyawan untuk mewujudkan tujuan organisasi atau perusahaan.