

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Unsur terpenting dalam suatu organisasi adalah manusia karena unsur tersebut yang dapat mengendalikan serta mengembangkan dan mengendalikan organisasi dalam menghadapi tuntutan zaman. Sumber daya manusia merupakan suatu asset berharga bagi perusahaan. SDM yang professional dan berkualitas tentu yang dibutuhkan dan dipertahankan dalam perusahaan. Keistimewaan sumber daya manusia adalah kemampuannya untuk berkembang secara dinamis dan bertahan dibandingkan dengan sumber daya lainnya.

Pada era perdagangan bebas sekarang ini, tantangan yang dihadapi perusahaan adalah menciptakan karyawan dengan kinerja yang tinggi demi mempertahankan kelangsungan hidup organisasi. Organisasi yang ingin berkembang pesat, maka harus memiliki Sumber daya manusia yang bisa menampilkan kinerja yang baik. Sesungguhnya penilaian kinerja merupakan suatu penilaian akan perilaku manusia dalam melakukan perannya dalam organisasi, karena manusialah yang menjalankan sebuah organisasi.

Kemampuan anggota organisasi dalam bekerja tim (*teams work*) menentukan kinerja dan efektivitas anggota. Perilaku yang sesuai dengan Visi dan Misi adalah wujud dari kinerja yang baik. Bekerja dalam tim itu bukanlah hal mudah karena setiap individu harus mampu saling berbagi informasi, berkomunikasi secara

jujur dan terbuka, bekerja sama satu dengan yang lain, menyelesaikan konflik dan mengakui perbedaan antar individu, serta menekankan kepentingan tim daripada kepentingan individu. Kemampuan interpersonal hendaklah dimiliki setiap individu yang bekerja tim dalam rangka mencapai Visi dan Misi organisasi. Perilaku individu tersebut dapat dikatakan perilaku *extra-role*.

Dalam organisasi perilaku extra-rol dikenal dengan istilah *organizational citizenship behavior* (OCB), dan individu yang menampilkan OCB disebut *good citizen* (karyawan yang baik). Perilaku yang termasuk OCB adalah melindungi properti organisasi, menghargai peraturan yang berlaku, toleransi pada situasi yang kurang ideal, membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, memberi saran yang membangun di tempat kerja, dan tidak membuang waktu di tempat kerja (Robbins dalam Elfina P, 2004: 105-106).

Banyak penelitian telah mencatat pentingnya perilaku (*organizational citizenship behavior / OCB*). Beberapa bahkan berpendapat bahwa manfaat OCB adalah kunci untuk memastikan kelangsungan hidup sebuah organisasi (Organ, 1988). *Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku kerja di luar uraian pekerjaan formal namun sangat dihargai oleh karyawan jika dilakukan karena dapat meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi (Katz, 1964). Dibandingkan dengan karyawan yang tidak memperoleh keadilan dan kepercayaan organisasi, Karyawan yang mendapatkan keadilan organisasi dan

kepercayaan organisasi cenderung lebih meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti dan menguji dengan mengambil judul **ANALISIS PENGARUH ORGANIZATIONAL JUSTICE (KEADILAN ORGANISASI) DAN KEPERCAYAAN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DI HOTEL BEST WESTERN PREMIER SOLO BARU.**

## **B. Perumusan Masalah**

Hotel Best Western Premier Solo Baru merupakan perusahaan yang bergerak di bidang akomodasi perhotelan. Semakin berkembangnya daya tarik wisata khususnya di Surakarta ini mendorong para investor untuk membangun berbagai fasilitas untuk menunjang kenyamanan para wisatawan yang berkunjung ke kota solo. Sehubungan dengan semakin banyaknya perusahaan yang berdiri dibidang akomodasi, setiap perusahaan pasti menginginkan SDM yang berkualitas.

Beberapa penelitian telah dilakukan yang berkaitan tentang peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia diantaranya oleh Kumar et. al. (2009) yang mengatakan bahwa karyawan cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka setelah mereka merasakan keadilan dalam organisasi dan dapat meningkatkan komitmen karyawan serta mengurangi adanya *turn over*.

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *organizational justice* (keadilan organisasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di Hotel Best Western Premier Solo Baru?
2. Apakah kepercayaan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di Hotel Best Western Premier Solo Baru?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, bagian ini diungkapkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *organizational justice* (keadilan organisasi) terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di Hotel Best Western Premier Solo Baru.
2. Menganalisis pengaruh kepercayaan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di Hotel Best Western Premier Solo Baru.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis
  - a. Secara teori, penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang pengaruh *organizational justice* (keadilan organisasi) dan kepercayaan

organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di Hotel Best Western Premier Solo Baru .

- b. Penelitian ini dilakukan untuk menambah referensi kepada peneliti selanjutnya yang menguji *organizational justice* (keadilan organisasi) dan kepercayaan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).
- c. Penelitian ini memberikan tambahan pengembangan ilmu kepada pembaca mengenai keadilan organisasional (secara umum), dan keadilan distributif, keadilan prosedural dan keadilan interaksional (secara khusus).

## 2. Manfaat praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan analisis oleh pimpinan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan perilaku OCB pada karyawan.
- b. Penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan pada Hotel Best Western Premier Solo Baru yang ingin meningkatkan kualitas kinerja *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang merupakan asset berharga bagi perusahaan.

## **E. Sistematika Penulisan Skripsi.**

Penelitian kuantitatif secara garis besar dibagi menjadi 3 bagian, yaitu bagian awal, bagian inti, dan bagian akhir.

## 1. Bagian awal.

Pada bagian awal skripsi ini , isinya terdiri atas halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian skripsi, halaman motto atau persembahan, abstraksi, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan daftar lampiran (kuesioner sebagai instrument untuk data primer, data-data penelitian untuk data sekunder, dan hasil analisis data diutamakan yang print out asli sebuah aplikasi tertentu).

### a. Halaman judul.

Halaman judul memuat judul skripsi yang ditulis secara singkat, jelas dan disusun secara piramida terbalik (apabila judulnya lebih dari satu baris).

### b. Halaman pengesahan

Halaman pengesahan dapat ditandatangani oleh dosen pembimbing apabila skripsi telah dinyatakan lulus oleh tim penguji.

### c. Halaman pernyataan keaslian penelitian

Pada halaman ini, isinya berupa pemberian pernyataan penulis bahwa skripsi yang telah dibuat merupakan karya asli penulis.

### d. Halaman motto dan persembahan

Halaman motto dan persembahan berisi keinginan penulis kepada orang-orang yang berjasa dalam penyelesaian skripsi menggunakan bahasa baku dan jenis font yang masih dalam kerangka kesopanan.

e. Abstrak

Abstraksi berisi tujuan, metode penelitian, hasil penelitian, implikasi penelitian dan kata kunci (key word). Penulisan abstrak sebaiknya menggunakan bahasa Inggris dan Indonesia.

f. Kata pengantar

Halaman kata pengantar memuat kalimat atau sambutan tertulis yang ingin disampaikan oleh penulis untuk mengantarkan pembaca tentang arahan, dan kemanfaatan utama dari isi skripsi tersebut.

g. Daftar isi

Daftar isi memuat kronologis isi dari skripsi tersebut yang terdiri dari judul bab, judul sub bab, dan judul anak sub bab yang disertai dengan nomor halaman pada teks tersebut berada.

1) Judul bab

Judul bab ini diawali menulis bab dengan huruf kapital dan disertai dengan angka romawi besar tanpa diakhir dengan tanda baca titik.

2) Sub judul

Sub judul diketik mulai spasi ketiga dan batas tepi kiri (jarak dua spasi dari huruf pertama judul bab), sedangkan anak sub judul, sub anak sub judul atau perincian-perincian selanjutnya diketik dengan jarak dua spasi dari huruf pertama sub judul.

### 3) Judul sub bab dan anak sub bab

Judul sub bab dan anak sub bab ditulis dengan huruf kecil kecuali untuk huruf awalnya ditulis dengan huruf capital, demikian juga pada tiap kata pada sub bab tersebut.

#### h. Daftar tabel

Halaman tabel memuat nomor tabel, judul tabel, serta nomor halaman untuk setiap tabel.

#### i. Daftar gambar

Halaman daftar gambar memuat nomor gambar, judul gambar dan nomor halaman tempat pemuatannya di dalam teks.

#### j. Daftar lampiran

Daftar lampiran memuat nomor lampiran, judul lampiran, serta halaman tempat lampiran dimuat.

## 2. Bagian Inti

Batang tubuh terdiri dari,

### BAB I PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

#### B. Rumusan Masalah

#### C. Tujuan Penelitian

#### D. Manfaat Penelitian

#### E. Sistematika Penulisan Skripsi



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

- A. Tinjauan Pustaka
- B. Penelitian Terdahulu
- C. Hipotesis
- D. Kerangka Pemikiran

## BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis Penelitian
- B. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel
- C. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel
- D. Data Dan Sumber Data
- E. Desain Pengambilan Sampel
- F. Uji Instrument
- G. Metode Analisis Data
- H. Uji asumsi Klasik

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Sejarah Singkat Perusahaan
- B. Karakteristik Responden
- C. Analisis Data
- D. Pembahasan

## BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Keterbatasan Penelitian

C. Saran

D. Implikasi Manajerial

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

### 3. Bagian Akhir

Bagian akhir suatu naskah skripsi terdiri dari halaman daftar kepustakaan dan lampiran.

#### a. Halaman daftar pustaka

Halaman daftar pustaka berisi daftar jurnal nasional dan internasional, buku-buku, majalah ilmiah, suntingan, prosiding call paper atau seminar, artikel atau pustaka-pustaka lain yang digunakan sebagai acuan dalam penulisan skripsi.

#### b. Halaman lampiran

Halaman lampiran berisi kumpulan dari semua bentuk lampiran yang diperlukan dan dipergunakan di dalam pembahasan skripsi.