

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting untuk mencapai tujuan suatu organisasi atau perusahaan. Hal ini dapat kita ketahui karena tanpa sumber daya manusia, suatu organisasi atau perusahaan tidak mungkin beraktivitas. Manusia merupakan penggerak dan pengelola faktor-faktor produksi yang akan menjadikan suatu perusahaan berhasil dan mencapai tujuan yang diinginkan. Setiap organisasi, baik itu perusahaan maupun instansi pemerintah harus bisa memanfaatkan sumber daya yang ada di organisasi tersebut, salah satunya yaitu sumber daya manusia (Sunaryo et al., 2023). Damanik, (2018:12), Manajemen sumber daya manusia adalah pemanfaatan sejumlah individu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan suatu perusahaan atau organisasi pegawai dituntut lebih produktif menghasilkan produk dengan kuantitas dan mutu terbaik, atau dengan kata lain harus mencapai kinerja terbaik. Jika kinerja individu atau karyawan baik, maka baik pula kinerja suatu organisasi atau perusahaan.

Menurut Afandi (2018:83) dalam Yuningsih et al., (2023) menyebut kinerja sebagai capaian kerja yang didapat oleh individu atau sekelompok individu di suatu organisasi berdasar kewenangan atau pertanggungjawaban demi mencapai tujuan secara legal. Sejalan dengan hal tersebut (Wicaksono, 2017) juga menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan

kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja. Menurut Shofiana et al., (2023) mengemukakan ada 3 faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan, yaitu Lingkungan kerja, motivasi dan disiplin. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan, di antaranya adalah pelatihan dan *organizational citizenship behavior* (Fernanda, 2021).

Organizational citizenship behaviour (Ocb) didefinisikan sebagai perilaku sukarela seorang karyawan yang bekerja lebih dari kapasitas perusahaan dan menyelesaikan tugas yang bukan tanggung jawabnya di tempat kerja tanpa dipaksa oleh organisasi. Perilaku positif dalam suatu organisasi tidak selalu terlihat dalam deskripsi peran kerja, seringkali bersifat sukarela, dan tidak menghasilkan imbalan (*reward*) secara formal, tetapi berkontribusi besar pada organisasi (Marina, 2021). Adanya aktivitas saling berkaitan antar karyawan mampu meningkatkan kenyamanan ataupun toleransi antar karyawan. Toleransi ataupun saling memahami dalam dunia kerja sangatlah dibutuhkan, karena akan berdampak baik dalam efektivitas organisasi/perusahaan dan dapat memberikan budaya yang baik bagi perusahaan (Isyanto, 2019).

Dalam penelitian ini salah satu Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah pelatihan. Pelatihan memiliki arti sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab yang semakin baik sesuai dengan standar (Tanjung, 2018). Menurut Farozji, (2022) Pelatihan karyawan merupakan suatu proses pengajaran pengetahuan dan keterampilan serta sikap

agar setiap karyawan lebih berkualitas dan memiliki tanggung jawab yang baik sesuai dengan keahliannya masing-masing.

Keberhasilan pelatihan akan dapat memberikan kontribusi kepada peningkatan efisiensi dan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan dan sasarannya, selain itu keberhasilan pelatihan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu lingkungan kerja. Menurut Sedarmayanti dalam Desi (2015: 15) lingkungan kerja sebagai seluruh alat atau bahan yang dihadapi, lingkungan sekitar ketika pegawai menjalankan tugas, prosedur kerja, dan peraturan kerja yang baik sebagai perorangan atau kelompok. Lingkungan kerja meliputi lingkungan fisik maupun nonfisik. Lingkungan kerja fisik ialah segala kondisi yang dibentuk secara fisik di sekitar tempat kerja. Lingkungan kerja fisik bisa berpengaruh ke produktivitas pegawai, sedangkan lingkungan kerja non fisik ialah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun dengan bawahan.

Hotel Kristal merupakan Hotel berbintang tiga pertama dari sekian banyak hotel di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Hotel Kristal Kupang memperkenalkan berbagai terobosan dan inovasi yang dilakukan dalam bentuk *infinity commitment*. Adapun beberapa bentuk komitmen Hotel Kristal Kupang yang memberikan pelayanan kepada tamu diantaranya: 1) Memberikan penawaran harga terbaik dengan reservasi melalui website, program *Golden Time* sebagai bentuk fleksibilitas kepada tamu untuk *check in* lebih awal dan *check out* lebih lama. 2) Komitmen yang diberikan juga dalam

bentuk pelayanan yang menjamin kamar dengan kenyamanan saat menginap khususnya bersama dengan keluarga. Hotel Kristal Kupang memiliki 11 departemen, yaitu : *Front Office, House Keeping, Food & Beverage Service, Food & Beverage Product, Accounting, Marketing, Human Resource, Engginering. Security, Daily Worker.*

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 orang karyawan Hotel Kristal Kupang, Departemen *Front office* ditemukan ada beberapa masalah mengenai pelayanan terhadap tamu. 3 orang diantaranya mengatakan bahwa pelayanan yang kurang cepat sehingga mengakibatkan tamu menunggu lama dua sampai tiga kali baru terkonfirmasi untuk meminta dan menanyakan sesuatu. Sebaliknya 2 orang diantaranya mengatakan bahwa pelayanan sangat baik karena, bersifat keramah-tamahan dan cepat merespon keluhan tamu. Hal ini menunjukan kurang maksimalnya kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 orang karyawan Departemen *House Keeping*, kurang memperhatikan kebersihan kamar. 3 orang diantaranya mengatakan bahwa untuk kamar mereka kadang tidak membersihkan sebelum tamu *check in* kamar, bahkan pelanggan mengeluh adanya bau rokok yang dimana mereka tidak memesan kamar tidak bebas rokok, bau sepatu basah dan tidak menyemprot pewangi ruangan. Sehingga tamu kurang merasa nyaman saat menginap. Sebaliknya 2 diantaranya mengatakan bahwa mereka selalu membersihkan kamar dan lingkungan sekitar hotel sehingga membuat tamu merasa nyaman saat menginap. Hal ini menunjukan bahwa kinerja karyawan belum optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 orang karyawan Departemen *Food & Beverage Service*, kurangnya pengetahuan tentang menu dan interpersonal pada staf. 3 orang diantaranya mengatakan bahwa kurangnya pengetahuan tentang produk terjadi beberapa dampak negatif. Masalah seperti kualitas layanan pelanggan yang rendah, ketidakpedulian terhadap tamu dan kurang kepercayaan baik untuk server maupun pelanggan. Kurangnya keterampilan interpersonal server menjadi semakin jelas saat melayani pertanyaan pelanggan tentang menu atau restoran server akan merespon dengan penjelasan minimal dan tanpa sikap ramah. Sebaliknya 2 orang diantaranya mengatakan bahwa mereka terampil dalam interpersonal dan pengetahuan tentang produk sehingga saat tamu bertanya mereka menjawab secara detail. Berdasarkan wawancara dengan 5 orang karyawan Departemen *Food & Beverage Product*, 5 karyawan mengatakan kinerjanya baik. Karena mereka selalu menyediakan bahan makanan yang berkualitas dan pengolahan bahan mentah menjadi makanan yang sehat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 orang karyawan Departemen *Accounting*, 5 karyawan mengatakan kinerja keuangannya baik karena staf keuangan selalu mencatat pengeluaran dan penerimaan kas dan disertakan dengan bukti. Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 orang karyawan Departemen *Marketing*, 5 karyawan mengatakan teknik marketingnya baik. Karena mereka selalu mempromosikan tarif kamar sesuai dengan fasilitas kamar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 orang karyawan *Human Resources Departement*, 3 orang karyawan mengatakan kurang baik. Karena mereka

merekrut karyawan setiap 6 bulan sekali dengan alasan kurang puas dengan kerja karyawan. Sebaliknya 2 orang mengatakan baik. Karena menyediakan pelatihan untuk karyawan. Hal ini menunjukkan kinerja karyawan kurang baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 orang karyawan Departemen *Enggenering*, pelayanannya kurang baik. 3 orang karyawan diantaranya mengatakan bahwa mereka sangat lambat mersepon keluhan pelanggan mengenai kerusakan fasilitas kamar seperti AC. Pelanggan menunggu 1 jam sampai 2 jam untuk memperbaiki AC yang rusak. Sebaliknya 2 orang karyawan diantaranya mengatakan bahwa mereka selalu cepat respon keluhan pelanggan mengenai kerusakan fasilitas kamar.

Berdasarkan hasil wawancara pra penelitian yang dilakukan di Hotel Kristal Kupang, di temukan bahwa *organizational citizenship behaviour* masih sangat rendah. Perilaku karyawan yang tidak saling support antar sesama dalam penyelesaian pekerjaan, serta sebagian besar karyawan yang tidak bersedia untuk bekerja melebihi apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan bekerja hanya sebatas untuk memenuhi kewajiban namun tidak memiliki kesediaan mengerjakan pekerjaan yang tidak menjadi bagian dari tugas dan kewajibannya.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan tentang pelatihan, karyawan di Hotel Kristal Kupang jarang di berikan pelatihan, sehingga ada karyawan yang kurang terampil dalam bidang kerja yang dipercayakan kepada mereka. Fenomena ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan kurang maksimal karena kurang adanya pelatihan sehingga banyak karyawan yang kurang mahir dalam melaksanakan pekerjaan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara awal mengenai lingkungan kerja, di Hotel Kristal Kupang, di peroleh informasi adanya fenomena interaksi yang kurang baik. Karena adanya kesenjangan antara atasan dan bawahan dan adanya komunikasi yang kurang baik antara sesama rekan kerja.

Selain fenomena di atas, penelitian ini dilakukan karena masih adanya *Research Gap* antara hasil penelitian-penelitian sebelumnya.

Penelitian Prayogi et al.,(2021), hasilnya bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian Ningsi et al., (2015) menunjukkan bahwa pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian Sundani et al., (2020), hasilnya lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan penelitian Kusumayanti et al., (2020), hasilnya lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian Lestari et al., (2018) Hasilnya bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian Silvi Aryanti & Saur Pajaitan (2022), hasilnya bahwa *organizational citizenship behavior (ocb)* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai.

Penelitian Karunia et al., (2023), hasilnya Pelatihan berpengaruh signifikan pada *organizational citizenship behavior*. Sedangkan penelitian Kulla, (2023) hasilnya pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Penelitian Nurhayati et al., (2016) hasilnya bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Sedangkan penelitian Septiyarini et al., (2021), hasilnya lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan beberapa fenomena/masalah dan *research gap* di atas, perlu dilakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Pelatihan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Variabel *Organizational Citizenship Behavior* Di Hotel Kristal Kupang**”

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan Batasan masalah yang telah diuraikan di atas, perlu dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi karyawan tentang pelatihan, lingkungan kerja, gambaran *organizational citizenship behavior (ocb)* dan kinerja karyawan di Hotel Kristal Kupang ?
2. Apakah pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Kristal Kupang?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Kristal Kupang?
4. Apakah pelatihan berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* di Hotel Kristal Kupang?
5. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* di Hotel Kristal Kupang?
6. Apakah *organizational citizenship behavior (ocb)* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Kristal Kupang?

7. Apakah *organizational citizenship behavior (ocb)* dapat memediasi pengaruh pelatihan terhadap kinerja Karyawan di Hotel Kristal Kupang?
8. Apakah *organizational citizenship behavior (ocb)* dapat memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Kristal Kupang?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi karyawan tentang pelatihan, lingkungan kerja, gambaran *organizational citizenship behavior(ocb)* dan terhadap kinerja karyawan di Hotel Kristal Kupang
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di Hotel Kristal Kupang
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Kristal Kupang
4. Untuk mengetahui signifikansi pelatihan terhadap *organizational citizenship behavior(ocb)* di Hotel Kristal Kupang
5. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* di Hotel Kristal Kupang
6. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh *organizational citizenship behavior (ocb)* terhadap kinerja karyawan di Hotel Kristal Kupang
7. Untuk mengetahui mampu tidaknya *organizational citizenship behavior (ocb)* memediasi pengaruh pelatihan terhadap kinerja di Hotel Kristal Kupang

8. Untuk mengetahui mampu tidaknya *organizational citizenship behavior (ocb)* memediasi lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Kristal Kupang

D. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

- a. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan atau bahan referensi bagi para peneliti di dalam memecahkan masalah yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan pelatihan, lingkungan kerja, *organizational citizenship behavior (ocb)* dan kinerja kerja pegawai.

- b. Manfaat praktis

Diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi Hotel Kristal kupang, sebagai salah satu informasi tambahan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan sumber daya manusia, serta menjadi bahan acuan dalam evaluasi tentang pelatihan, lingkungan kerja, *organizational citizenship behavior (ocb)* dan kinerja.