

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata menjadi salah satu sektor penting dalam perekonomian global, termasuk di Indonesia. Pantai Wisata Lon Malang merupakan salah satu destinasi wisata unggulan di wilayah Jawa Timur, tepatnya berada di kabupaten Sampang, Pulau Madura yang memiliki potensi besar dalam menarik wisatawan domestik maupun mancanegara. Dengan keindahan alam yang memikat, seperti pasir putih dan panorama laut yang eksotis, pantai ini menjadi tujuan favorit bagi wisatawan. Sebagai salah satu daya tarik wisata di kawasan tersebut, Lon Malang tidak hanya menghadirkan keindahan alam, tetapi juga memberikan kontribusi positif terhadap masyarakat lokal melalui aktivitas ekonomi berbasis pariwisata. Namun, keberhasilan pengelolaan destinasi wisata seperti Pantai Wisata Lon Malang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang mengelola dan mendukung operasionalnya.

Sumber daya manusia dalam sektor pariwisata tidak hanya dituntut memiliki kompetensi teknis, tetapi juga menunjukkan perilaku kerja yang mendukung keberlanjutan organisasi. Dalam konteks ini, *organizational citizenship behavior* (OCB) menjadi salah satu aspek penting yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. OCB mencakup perilaku sukarela karyawan yang melampaui tuntutan formal pekerjaan, seperti membantu rekan kerja, memberikan kontribusi positif bagi organisasi, serta

menjaga lingkungan kerja yang kondusif. Perilaku ini penting karena dapat meningkatkan efektivitas organisasi, memperbaiki hubungan antar karyawan, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis. Tingginya OCB di kalangan karyawan dapat menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan destinasi wisata seperti Lon Malang.

Namun, di Pantai Wisata Lon Malang, tingkat *organizational citizenship behavior* karyawan masih terbilang rendah, yang tercermin dari kurangnya kolaborasi antar karyawan, minimnya inisiatif untuk membantu rekan kerja di luar tugas utama, serta kurangnya perhatian terhadap kepuasan wisatawan. Kondisi ini tidak hanya menghambat pengelolaan destinasi wisata secara efektif, tetapi juga berpotensi menurunkan daya tarik destinasi wisata di mata pengunjung. Faktor-faktor seperti gaya kepemimpinan yang kurang inspiratif dan budaya organisasi yang belum kuat diduga menjadi penyebab utama rendahnya OCB di destinasi ini.

Peran kepemimpinan dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) sangat krusial, terutama dalam konteks pariwisata yang menuntut interaksi yang tinggi antara karyawan dan wisatawan. Pemimpin yang efektif mampu menciptakan lingkungan yang mendukung terbentuknya perilaku OCB dengan memberikan arahan yang jelas, memotivasi, serta memberikan penghargaan bagi kontribusi karyawan di luar tugas formal mereka. Kepemimpinan yang transformasional, yang menekankan pada pemberdayaan, inovasi, dan keterlibatan emosional, bisa mendorong karyawan untuk melampaui kewajiban dasar mereka, misalnya dengan memberikan

pelayanan lebih baik atau berkolaborasi lebih efektif. Kepemimpinan yang mengedepankan pengakuan terhadap inisiatif dan kontribusi karyawan dapat meningkatkan motivasi untuk menunjukkan OCB, yang pada gilirannya akan meningkatkan efektivitas operasional dan reputasi destinasi wisata. Dalam konteks Pantai Wisata Lon Malang, peran kepemimpinan yang inspiratif dapat mempercepat perubahan budaya organisasi yang lebih proaktif dan peduli terhadap kepuasan wisatawan serta keberlanjutan destinasi.

Kepemimpinan transformasional tidak hanya fokus pada tugas-tugas sehari-hari, tetapi juga mampu menginspirasi, memotivasi, dan memberdayakan bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi yang lebih besar. Pemimpi transformasional menciptakan visi yang jelas, memberikan dukungan emosional, dan mendorong pengembangan potensi karyawan. Kepemimpinan transformasional sering dikaitkan dengan peningkatan OCB melalui motivasi dan inspirasi yang diberikan kepada karyawan. Seperti penelitian yang dilakukan Nurjanah et al. (2020) *transformational leadership* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, dan penelitian oleh Udin (2023) *transformational leadership* juga memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* melalui semangat kerja. Namun, penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maharani et al. (2017) menunjukkan bahwa kepemimpinan tidak memiliki pengaruh terhadap peningkatan OCB dan penelitian Juniarta et al. (2016) juga menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Perbedaan ini dapat dipengaruhi oleh konteks organisasi dan sektor yang berbeda, sehingga membutuhkan eksplorasi lebih lanjut dalam lingkungan pariwisata.

Budaya organisasi juga memainkan peran penting dalam membentuk nilai-nilai, norma, dan perilaku karyawan. Budaya organisasi yang positif dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, kolaboratif, dan inovatif, sehingga mendorong karyawan untuk melakukan lebih dari sekadar tugas utama mereka. Budaya organisasi juga mempunyai peran penting dalam mendorong *organizational citizenship behavior*. Seperti penelitian oleh Simatupang (2020), Budaya organisasi yang kuat dapat mendorong karyawan untuk berperilaku lebih proaktif dan peduli terhadap lingkungan kerja mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efektivitas organisasi secara keseluruhan. Dan penelitian oleh Mamik et al. (2020) menunjukkan budaya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Namun pada penelitian Mastur et al. (2022) menunjukkan budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap OCB. Penelitian Wulantika & Negara (2023) juga menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap OCB. Di sektor pariwisata, budaya organisasi yang kuat menjadi aset penting untuk menciptakan keunggulan kompetitif. Namun, pemahaman mengenai bagaimana elemen spesifik budaya organisasi ini berkontribusi terhadap OCB di sektor pariwisata khususnya Lon Malang masih terbatas.

Penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada sektor industri, pendidikan dan kesehatan, dengan sedikit perhatian pada sektor pariwisata,

terutama destinasi wisata alam. Padahal, sektor pariwisata memiliki karakteristik unik, seperti interaksi langsung antara karyawan dan pengunjung yang sangat memengaruhi kepuasan pelanggan. Konteks lokal di Pantai Wisata Lon Malang memberikan peluang untuk mengkaji lebih dalam bagaimana gaya kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi dapat berkontribusi pada peningkatan OCB.

Dalam konteks pariwisata, OCB bukan hanya menjadi alat untuk meningkatkan efisiensi internal, tetapi juga dapat memperkuat citra destinasi wisata. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat memengaruhi OCB secara signifikan, termasuk peran kepemimpinan dan budaya organisasi. Studi ini bertujuan untuk menjawab kesenjangan penelitian dengan mengeksplorasi dampak *transformational leadership* dan *organizational culture* terhadap OCB di Pantai Wisata Lon Malang.

Penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis dengan menjawab kesenjangan penelitian sebelumnya, tetapi juga berkontribusi praktis dengan memberikan rekomendasi kepada pengelola Pantai Wisata Lon Malang untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pendekatan manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang, oleh karena itu penelitian ini merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah *transformational leadership* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan di Pantai Wisata Lon Malang?

2. Apakah *organizational culture* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan di Pantai Wisata Lon Malang?
3. Apakah *transformational leadership* dan *organizational culture* secara simultan memengaruhi *organizational citizenship behavior* pada karyawan di Pantai Wisata Lon Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yakni guna memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) pada karyawan Pantai Wisata Lon Malang. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis dampak *transformational leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di Pantai Wisata Lon Malang.
2. Mengidentifikasi dampak *organizational culture* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di Pantai Wisata Lon Malang.
3. Menganalisis dampak *transformational leadership* dan *organizational culture* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di Pantai Wisata Lon Malang.
4. Memberikan rekomendasi strategis kepada manajemen Pantai Wisata Lon Malang dalam meningkatkan OCB melalui penerapan kepemimpinan transformasional dan penguatan budaya organisasi.

1.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki batasan yang dirancang untuk memastikan fokus yang jelas dan relevansi terhadap tujuan penelitian. Adapun batasan-batasan tersebut meliputi:

1. **Objek Penelitian:** Penelitian ini difokuskan pada karyawan Pantai Wisata Lon Malang yang berjumlah 38 orang sebagai populasi dan di dapatkan 35 karyawan sebagai sampel.
2. **Lokasi Penelitian:** Lokasi penelitian terbatas pada Pantai Wisata Lon Malang yang terletak di Desa Birah Tengah, Kecamatan Sokobanah, Kabupaten Sampang.
3. **Variabel Penelitian:** Variabel yang diteliti meliputi kepemimpinan transformasional (*transformational leadership*), budaya organisasi (*organizational culture*), dan perilaku kewarganegaraan organisasi (*organizational citizenship behavior/OCB*).
4. **Metode Penelitian:** Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan kuesioner.
5. **Skala Pengukuran:** Data diperoleh menggunakan skala Likert dengan skala 1–5 untuk mengukur persepsi responden.
6. **Lingkup Waktu:** Penelitian ini dilakukan pada tahun 2024, dengan pengumpulan data berlangsung selama beberapa bulan di tahun tersebut.
7. **Analisis Data:** Analisis dilakukan menggunakan teknik regresi linier berganda guna melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi peluang bagi peneliti untuk memperdalam pengetahuan mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB), khususnya dalam sektor pariwisata. Selain itu, penelitian ini juga membantu peneliti mengasah keterampilan dalam merancang metodologi, menganalisis data, dan menyusun rekomendasi berbasis hasil penelitian.

2. Bagi Lembaga

Penelitian ini memberikan manfaat strategis bagi pengelola Pantai Wisata Lon Malang dengan menyediakan wawasan tentang peran kepemimpinan dan budaya organisasi dalam meningkatkan perilaku proaktif karyawan. Informasi ini dapat digunakan untuk merancang program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang lebih efektif guna meningkatkan kinerja serta daya saing destinasi wisata.

3. Bagi Objek Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu karyawan Pantai Wisata Lon Malang menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif melalui penerapan kepemimpinan transformasional dan penguatan budaya organisasi. Dampaknya meliputi peningkatan motivasi, hubungan kerja yang lebih harmonis, dan kepuasan kerja yang lebih baik.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi yang berguna untuk studi lanjutan yang membahas pengaruh kepemimpinan dan budaya organisasi di berbagai sektor. Peneliti di masa mendatang dapat memperluas penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang belum dipakai pada penelitian ini.