# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara maritim yang memiliki banyak keindahan dari kekayaan laut yang dimiliki. Bahkan bukan hanya sekedar negara maritim, Indonesia juga merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan memiliki lebih dari tujuh belas ribu pulau. Pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia yang didasarkan pada undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 yang telah diubah menjadi Undang-Undang 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah merupakan landasan bagi Pemerintah Daerah dalam menjalankan roda pemerintahan didaerahnya. Otonomi daerah menciptakan ruang gerak yang lebih bebas dalam membuat kebijakan dan peraturan daerah yang melibatkan pihak-pihak terkait yang sesuai dengan pemahaman dan kebutuhan masyarakat masing-masing daerah tersebut, tidak terkecuali dengan pembangunan sektor kepariwisataan. Pembangunan sektor pariwisata sebagaimana kedudukannya sekarang ini, merupakan salah satu sektor unggulan (leading sector)dalam perekonomian Nasional yang senantiasa perlu dikembangkan dan ditingkatkan. Jika ditinjau dari aspek social ekonomi dapatmeningkatkan pendapatan masyarakat, perluasan kesempatan kerja, meningkatkan pendapatan pemerintah, peningkatan penerimaan devisa meningkatkan kewirausahaan Nasional dan turut mendorong pembangunan di daerah. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan digariskan bahwa pembangunan pariwisata perlu ditingkatkanuntuk memperluas kesempatan kerja dan kesempatan berusaha, meningkatkan penerimaan devisa serta memperkenalkan alam kebudayaan bangsa Indonesia. Pariwisata merupakan industri gaya baru yang mampu memacu pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup, dan dalam mengaktifkan sektor lain di dalam negara penerima wisatawan. Di samping itu pariwisata sebagai suatu sektor yang kompleks, mampu menghidupkan sektor-sektor lain meliputi industri-industri seperti industri kerajinan tangan, industri cinderamata, penginapan, dan transportasi.

Padatnya aktifitas kota besar seperti Jakarta seringkali memberikan tekanan tinggi para penduduknya baik secara fisik maupun fisiologis. Hal ini dapat menimbulkan permasalahan baru bagi warga Jakarta, yaitu melonjaknya tingkat stress dan berkurangnya efektifitas pergerakan ekonomi di kota Jakarta. Oleh karena

itu, berlibur dapat menjadi salah satu alternative jawaban untuk mengurangi penat dari kehidupan sehari-hari. Dengan memberikan jenjang waktu untuk merilekskan tubuh dan pikiran dipercaya dapat meningkatkan semangat untuk kembali bekerja dan beraktifitas secara maksimal. Selain itu, suasana baru yang jauh dari perkotaan dapat memberikan inspirasi baru dan ide- ide segar. Namun, seringkali sempitnya waktu dan biaya membatasi penduduk Jakarta untuk berpergian ke luar kota atau luar negeri dengan tujuan sekedar refreshing atau meluangkan waktu bersama keluarga sambil menyegarkan pikiran. Berlibur ke Kepulauan Seribu menjadi sebuah pilihan yang tepat untuk destinasi wisata bahari yang mudah dijangkau, hemat namun tetap memberikan sebuah sensasi liburan yang menyenangkan bagi seluruh anggota keluarga. Untuk mendongkrak perkembangan Kepulauan Seribu dalam segala aspek antara lain kelestarian lingkungan, konservasi sumber daya alam, ekonomi, sosial budaya dan kesejahteraan rakyat, maka kecamatan Kepulauan Seribu yang merupakan bagian dari wilayah Kotamadya Jakarta Utara ditingkatkan statusnya menjadi Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu. Ketentuan ini diatur dalam Undang-undang No. 34 Tahun 1999 tanggal 31 Agustus 1999 tentang Pemerintahan Propinsi Daerah Khusus Ibukota Negara RI Jakarta. Secara administrasi Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu memiliki luas wilayah 869,61 Ha, yang terbagi menjadi dua kecamatan dan 110 pulau. Kecamatan Kepulauan Seribu Utara (terdiri dari 79 pulau) seluas 565,29 hektar. Kelurahan Pulau Kelapa, seluas 258, 41 hektar, Kelurahan Pulau Harapan, seluas 244,72 hektar, Kelurahan Pulau Panggang, seluas 62,10 hektar, Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan (terdiri dari 31 pulau) seluas 304,32 hektar. Lalu, Kelurahan Pulau Tidung, seluas 106,90 hektar, Kelurahan Pulau Pari, seluas 94,57 hektar, Kelurahan Pulau Untung Jawa, seluas 102,85 hektar.

Kilometer Kepulauan Seribu merupakan wilayah kepulauan berupa gugusan pulau-pulau karang yang terdapat disebelah utara atau di Teluk Jakarta. Diantara gugusan Kepulauan Seribu, adalah P. Kahyangan, P. Bidadari, P. Onrust, P. Edam, P. Kelor, P. Rambut, P. Pantara Timur, P. Pantara Barat, P. Subaru, P. Untung Jawa, Gugusan P. Kelapa, P. Ubi Kecil, P. Parung Indah, Kelurahan P. Panggang, P. Pari, P. Saktu, P. Penike, P. Pelangi, P. Puteri, P. Pabelokan, P. Laki, P. Pamagaran, P. Melinjo, P. Sabira, P. Matahari, P. Papa Theo, dan P. Ayer.Tidak semua pulau yang termasuk di dalam gugusan Kepulauan Seribu didiami manusia. Sebagian besar merupakan pulau yang tak berpenghuni.

Namanya Kepulauan Seribu, tapi bukan berarti pulau-pulau di dalam gugusan kepulauan itu berjumlah seribu. Jumlah pulaunya sekitar 342 buah,Dengan banyaknya wisatawan domestik dan mancanegara yang datang kepulau seribu banyak dari masyarakat yang menjadikan objek tersebut sebagai mata pencarian dan dengan banyaknya wisatawan asing yang datang sekarang banyak dari masyarakat yang bekerja diantaranya menjadi guide mendirikan home stay atau penginapan, transportasi/kapal, membuat penyewaaan alat snorkeling berjualan pernak-pernik/kerajinan barang hasil laut.

Dan dari data yang Penulis terima dari dinas pariwisata pulau seribu bahwa ada Penurunan pengunjung wisatawan yang datang ke pulau seribu dapat di lihat pada table di bawah ini.

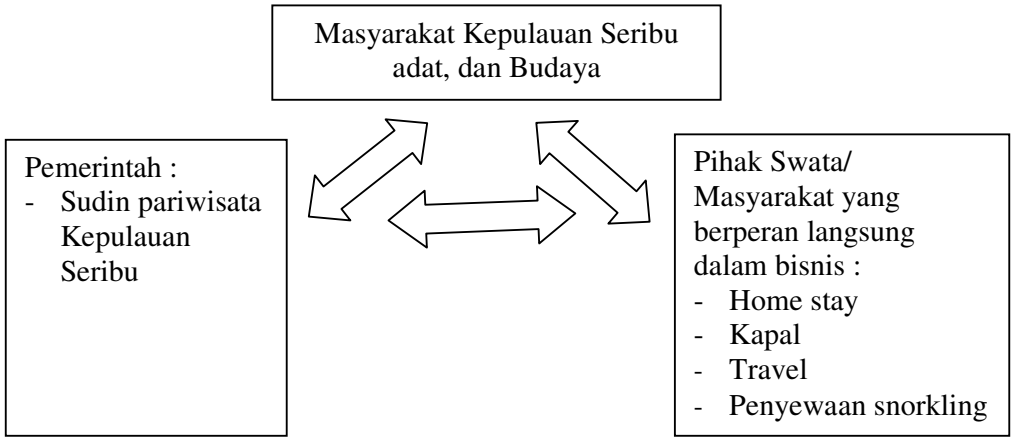
**Table 1.1 Data Pariwisata Kepulauan Seribu**

| | **Pulau Seribu** | | |
|---|---|---|---|
| | **WisMan** | **WisNus** | **Jumlah** |
| **2003** | 16,121 | 83,101 | **99,222** |
| **2004** | 19,889 | 56,947 | **76,836** |
| **2005** | 20,012 | 110,638 | **130,650** |
| **2006** | 18,784 | 94,274 | **113,058** |
| **2007** | 19,223 | 111,355 | **130,578** |
| **2008** | 3,009 | 129,734 | **132,743** |
| **2009** | 3,316 | 137,910 | **141,226** |
| **2010** | 4,786 | 226,234 | **231,020** |
| **2011** | 6,692 | 552,306 | **558,998** |
| **2012** | 4,627 | 463,669 | **468,296** |
| **2013** | 15.521 | 1.482.949 | **1.498,470** |

Sumber : BPS 2013

Dari data di atas ialah dengan naiknya jumlah pengunjung tahun 2013 maka dibutuhkan suatu kualitas layanan yang lebih baik untuk, meningkatkan jumlah wisatawan salah satu cara untuk meningkatkanya yaitu dengan menerapkan OCB sebagai variabel dependen. Berdasarkan wawancara peneliti, dengan Sudin Pariwisata dengan (Bapak Asep), Pihak Home stay dengan (Ibu Hj.Tuti), Pihak Kapal(Bapak H. Hidayat), Travel Sodara (Kahar) dan Pemilik Penyewaan alat-alat Snorkling (Bapak Husen), Dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber adanya beberapa kendala yang terkait dari variabel OCB yaitu, adanya beberapa karyawan

yang kurang disiplin dalam bekerja, kurangnya tolong menolong dalam bekerja dan mengeluh dalam bekerja. Yang dimaksud dengan sumber daya manusia yang berkualitas adalah bekerja sesuai dengan setandar-setandar yang dibutuhkan organisasi atau perusahaan. Dan mampu menghasikan kerja sesuai atau bahkan lebih dari apa yang di harapkan oleh perusahaan. jadi, diharapkan SDM manusia tidak hanya memiliki skill dan kualitas yang baik tetapi memiliki perilaku ekstra dimana salah satunya ialah OCB sebagai Variabel Dependen. Perilaku Ekstra tersebut seperti membantu rekan kerja, kesungguhan dalam bekerja dan lain-lain.akan tetapi perilaku tersebut tidak di miliki oleh setiap karyawan. Untuk menimbulkan OCB pada setiap karyawan tentunya karyawan harus merasa puas terlebih dahulu aspek-aspek *Job Satisfaction* yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, bantuan tekhnis, dan kerjasama yang baik dengan rekan kerja. Apabila karyawan sudah merasa puas dan nyaman dalam bekerja maka akan menimbulkan perilaku OCB. Maka dari itu dibutuhkan variabel-variabel seperti MCSQ, *Job satisfaction*, OCB untuk meningkatkan kualitas layanan dan peningkatan pariwisata itu sendiri. .sumber daya manusia sebagai salah satu elemen utama yang sangat penting karena faktor manusia sangat berperan dalam mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia tidak saja membantu organisasi dalam mencapai tujuannya tetapi juga membantu menentukan apa yang benar-benar dapat dicapai dengan sumber daya yang tersedia, Dan hal tersebut sangat berdampak pada kualitas layanan dan peningkatan pariwisata dikepulauan seribu. Pariwisata Kepulauan Seribu juga dapat di sebutkan sebagai system karna mempunyai hubungan Interdepedensi dimana perubahan pada subsistem menyebabkan perubahan pada subsistem lainya. Dalam pariwisata ada banyak aktor yang berperan dalam pergerakan system. Aktor tersebut adalah insan-insan yang ada pada berbagai sector. Secara umum insan pariwisata di kelompokan dalam tiga pilar utama, yaitu:




**Gambar 1.1 Destinasi Pariwisata**
(Sumber : Drs. Bambang Sunaryo. M.Sc. Ms.)

Dari gambar di atas yang termasuk masyarakat umum yang hanya biasa atau hanya meningkatkan adat dan budaya, ada juga masyarakat sebagai pemilik dari berbagai sumber daya atau pengusaha (pihak swasta), seperti mempunyai Home stay, Kapal, Travel dan Penyewaan alat snokling.dan sedangkan dalam kelompok pemerintah adalah sudin pariwisata kepulauan seribu. Penyelenggaraan system pariwisata dapat sempurna bila komponen-komponen tersebut melebur menjadi satudan saling mendukung satu dengan yang lain nya.Seperti kewajiban pemerintah bersama-sama merencanakan pembangunan pengorganisasian, pemeliharaan dan melakukan pengawasan.

Maka dari itu penulis menganalisa mengenai "**Pengaruh *Manajemen Comitment Service Qualities* (MCSQ) Pada *Job Satisfaction* Serta Dampak nya Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan Bidang Pariwisata Di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu**

## 1.2 Perumusan Masalah

Untuk memudahkan peneliti nantinya , adapun yang menjadi perumusan masalah ini adalah :

a. Apakah ada pengaruh MCSQ terhadap *Job Satisfaction* pada Karyawan Bidang Pariwisata di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu ?
b. Apakah ada pengaruh MCSQ terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Bidang Pariwisata di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu ?
c. Apakah ada pengaruh *Job satisfaction* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Bidang Pariwisata di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu ?
d. Apakah ada Pengaruh MCSQ terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Bidang Pariwisata di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu melalui *Job satisfaction* sebagai Variabel *Intervening.?*

## 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

**1. Tujuan Penelitian ini adalah :**

a. Untuk menganalisi pengaruh MCSQ terhadap *Job Satisfaction* pada Karyawan Bidang Pariwisata di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.

b. Untuk menganalisis pengaruh MCSQ terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Bidang Pariwisata di Kabupaten Administrasi kepulauan Seribu.

c. Untuk menganalisis pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Bidang Pariwisata di Kabupaten Admnistrasi kepulauan seribu.

d. menganalisis pengaruh MCSQ terhadap *Organizational citizenship Behavior* pada Karyawan Bidang Pariwisata di Kabupaten Administrasi kepulauan seribu melalui *Job Satisfaction.*

**2. Kegunaan Penelitian**

a. Untuk Pariwisata di kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Hasil penelitian ini bisa menjadi masukan untuk pihak Pariwisata kepulauan seribu khususnya para karyawan, yang berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior.*

b. Untuk Peneliti

Untuk Menambah pengetahuan dan Pengalaman, khususnya berkaitan dengan *Management Commitment Service Qualities* pada *Job Satisfaction* terhadap *Organizational Citizenship Behavior.*

c. Untuk Universitas Bina Nusantara

Bisa digunakan sebagai bahan referensi dan bahan untuk penelitian untuk menambah literatur penelitian tentang MCSQ pada *Job Satisfaction* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* .