

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DI GREEN
GARDEN HOTEL BALI**

**I Gusti Bagus Suwendra Putra¹
I Wayan Gede Supartha²**

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: gungsuwendra@gmail.com/

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Green Garden Hotel Bali. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan di Green Garden Hotel. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 52. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah metode sensus. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara dan kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis Regresi Linier Berganda. Hasil menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Kata kunci: kepuasan kerja, komitmen organisasi, *organizational citizenship behavior*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior in Green Garden Hotel Bali. The population in this study were all employees at the Green Garden Hotel. The samples that used in this study is 52. The sampling technique which used was metode sensus. Methods of data collection in this research is interviews and questionnaires. Data analysis technique used is the technique of Multiple Linear Regression analysis. The results showed that the significant effect between Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior

Keywords: brand, brand equity, brand awareness, brand association, perceived quality, brand loyalty.

PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis pariwisata di Bali sangat menjanjikan, sehingga semakin bertambah usaha yang bergerak dibidang pelayanan jasa. Hotel adalah salah satu pilihan industri yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa. Green Garden Hotel merupakan salah satu hotel yang berada di Pulau Bali. Green Garden Hotel terletak di Tuban Bali, yang mana di kawasan tersebut juga terdapat berbagai macam hotel yang berbeda, tentunya hal tersebut akan membuat persaingan yang sangat ketat di kawasan tersebut.

Green Garden Hotel menawarkan 30 kamar, 4 *family room* dengan 2 *bedroom* dan 26 *superior room* dengan 1 *bedroom*. Selain menyediakan jasa penginapan, Green Garden Hotel juga menawarkan jasa restoran, kolam renang dan *spa*. Hotel ini sengaja dirancang untuk wisatawan yang ingin menikmati keindahan pulau dewata dengan tarif yang standar. Pelanggan yang berkunjung ke Green garden hotel rata – rata merupakan wisatawan yang berasal dari mancanegara.

Persaingan yang kompetitif di kawasan tersebut membuat Green Garden Hotel harus memberikan pelayanan yang baik agar bisa merebut pangsa pasar. Susilawati (2005) menyatakan keberhasilan tercapainya tujuan suatu perusahaan, baik perusahaan swasta maupun perusahaan milik negara atau sektor publik sangat tergantung pada kemampuan dan keahlian pimpinan dalam melaksanakan fungsi perusahaan seperti pemasaran, produksi, keuangan, administrasi dan personalia.

Fungsi perusahaan satu sama lainnya mempunyai hubungan yang berkaitan. Namun demikian fungsi personalia mempunyai peran yang sangat strategis

dibandingkan dengan fungsi – fungsi perusahaan lainnya. Sumber Daya Manusia merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena keefektifan dan keberhasilan suatu organisasi sangat tergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut. Kinerja sumber daya manusia (karyawan) yang tinggi akan mendorong munculnya *organizational citizenship behavior* (OCB), yaitu perilaku melebihi apa yang telah distandarkan perusahaan (Krietner dan Kinicki, 2004). Hotel sebagai pelayanan jasa juga membutuhkan karyawan dengan perilaku OCB yang tinggi untuk menghasilkan kinerja yang baik.

OCB sangat penting artinya untuk menunjang keefektifan fungsi-fungsi organisasi, terutama dalam jangka panjang. Huang *et al.* (2010) menyebutkan bahwa riset mengenai OCB telah dilakukan dan sejumlah faktor terbukti mempengaruhi OCB. Jha dan Srirang (2010) mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi munculnya OCB adalah disposisi dan motif individu, kohesivitas kelompok, sikap pegawai dimana didalamnya termasuk adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi, gaya kepemimpinan transformasional serta keadilan organisasi.

Shweta dan Srirang (2010) mengemukakan bahwa konsep OCB pertama kali diperkenalkan oleh Smith, Organ, dan Near pada tahun 1983 yang menggambarkan OCB dalam dua komponen yaitu *altruism* dan *generalized compliance* (bentuk lain dari *conscientiousness*). Kemudian Organ pada tahun 1988 menambahkan *sportsmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue* sebagai komponen lain pada OCB disamping *altruism* dan *generalized compliance*. Williams dan

Anderson (1991) mengelompokkan OCB dalam dua kategori yang berbeda yaitu: OCBI – perilaku yang mengarah pada individu dalam organisasi, terdiri dari *altruism* dan *courtesy*; dan OCBO – perilaku yang mengarah pada peningkatan efektivitas organisasi, terdiri dari *conscientiousness*, *sportsmanship* dan *civic virtue*. Dalam penelitian ini, komponen OCB yang digunakan merupakan komponen yang dikemukakan oleh Ahmed *et al.* (2012), Chiang dan Hsieh (2012), yaitu, *Altruism* adalah perilaku berinisiatif untuk membantu atau menolong rekan kerja dalam organisasi secara sukarela. *Courtesy* adalah perilaku individu yang menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari perselisihan antar anggota dalam organisasi Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain. *Sportsmanship* adalah kesediaan individu menerima apapun yang ditetapkan oleh organisasi meskipun dalam keadaan yang tidak sewajarnya. *Conscientiousness* adalah pengabdian atau dedikasi yang tinggi pada pekerjaan dan keinginan untuk melebihi standar pencapaian dalam setiap aspek *Civic virtue* adalah perilaku individu yang menunjukkan bahwa individu tersebut memiliki tanggung jawab untuk terlibat, berpartisipasi, turut serta, dan peduli dalam berbagai kegiatan yang diselenggarakan organisasi.

Kepuasan kerja merupakan sebuah tanggapan emosional seseorang terhadap situasi dan kondisi kerja yang bisa berupa rasa puas atau rasa tidak puas (Sopiah, 2008:170). Porter (2007:114) menyebutkan bahwa kepuasan kerja merupakan selisih dari apa yang didapat dengan yang seharusnya didapatkan. Swaminathan *et al.* (2013), kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan menghasilkan

peningkatan pada OCB yang akan berpengaruh pada kinerja mereka dalam organisasi.

Schleicher *et al.* (2004); Luthans (2006:243); Robbins dan Judge (2008:108); Azeem (2010) mengungkapkan bahwa terdapat lima komponen kepuasan kerja, yaitu (1) Pembayaran (*Pay*). Sejumlah upah yang diterima dan tingkat di mana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi, hal ini merupakan sesuatu yang lumrah bagi setiap pegawai dimana para pegawai mengharapkan pembayaran yang diterima sesuai dengan beban kerja yang mereka dapatkan. Selain itu para pegawai membandingkan apakah dengan beban kerja yang sama, para pegawai tersebut mendapatkan gaji yang sama atau berbeda. Hal ini mempengaruhi kepuasan yang mereka rasakan. (2) Pekerjaan (*Job*). Pekerjaan yang diberikan dianggap menarik, memberikan kesempatan untuk pembelajaran bagi pegawai serta kesempatan untuk menerima tanggung jawab atas pekerjaan. Pegawai akan merasa senang dan tertantang bila diberikan pekerjaan yang dapat membuat mereka mengerahkan semua kemampuannya. Sementara apabila beban dan tantangan pekerjaan yang diberikan jauh dibawah kemampuan yang mereka miliki, para pegawai cenderung merasa bosan. Akan tetapi apabila diberikan beban kerja dan tanggung jawab lebih besar, kemungkinan timbul rasa frustrasi sebagai akibat dari kegagalan pegawai dalam memenuhi tuntutan kerja yang telah diberikan oleh organisasi. (3) Kesempatan promosi (*Promotion opportunities*).

Adanya kesempatan bagi pegawai untuk maju dan berkembang dalam organisasi, misalnya: kesempatan untuk mendapatkan promosi, penghargaan,

kenaikan pangkat serta pengembangan individu. Hal ini terkait dengan pengembangan diri setiap pegawai. Pegawai memiliki keinginan untuk terus maju dan berkembang sebagai bentuk aktualisasi diri sehingga pegawai akan merasa puas apabila organisasi memberikan kesempatan untuk berkembang dan mendapatkan promosi ke jenjang yang lebih tinggi. (4) Atasan (*Supervisor*). Kemampuan atasan untuk menunjukkan minat dan perhatian tentang pegawai, memberikan bantuan teknis, serta peran atasan dalam memperlakukan pegawai mempengaruhi perilaku pegawai dalam pekerjaannya sehari-hari. Selain itu atasan dituntut memiliki kemampuan dalam melakukan pengambilan keputusan yang secara langsung maupun tidak langsung berdampak kepada para bawahannya. (5) Rekan kerja (*Co-workers*). Sejauh mana rekan kerja pandai secara teknis, bersahabat, dan saling mendukung dalam lingkungan kerja. Peranan rekan kerja dalam interaksi yang terjalin diantara pegawai mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pegawai. Perselisihan yang timbul diantara sesama pegawai meskipun bersifat sepele dapat mempengaruhi perilaku pegawai dalam pekerjaannya sehari-hari.

Menurut Yudi (dalam Rahadyan dan Andi, 2008) komitmen organisasi merupakan dorongan dalam diri individu untuk berbuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan organisasi dengan tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi. Rendahnya komitmen didalam suatu organisasi menunjukkan kurangnya tanggung jawab seseorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. komitmen organisasi didefinisikan sebagai keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha

keras sesuai keinginan organisasi, dan keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi (Arum, 2013:12). Komitmen Organisasi menjadi salah satu faktor penting yang berpengaruh dalam terciptanya *OCB* dalam organisasi. Menurut Gautam, Van Dick *et al* (dalam Murti, 2010) pentingnya membangun *OCB* dalam lingkungan kerja tidak lepas dari bagaimana komitmen dalam diri karyawan menjadi pendorong terciptanya *OCB* pada organisasi.

Curtis dan Wright (2001) mengemukakan bahwa komitmen didefinisikan sebagai kekuatan identifikasi individu yang berada dalam sebuah organisasi. Jika seseorang memiliki komitmen untuk organisasi, ia akan memiliki identifikasi yang kuat dengan organisasi, memiliki nilai-nilai keanggotaan, setuju dengan tujuan dan sistem nilai, kemungkinan akan tetap di dalamnya, dan akhirnya, siap untuk bekerja keras demi organisasinya.

Tett dan Meyer (1993); Meyer *et al.* (2002); Karakus dan Aslan (2008); Luthans (2008:249); Aydogdu dan Asikgil (2011) mengemukakan tiga dimensi dari komitmen organisasional yaitu, (1) Komitmen afektif (*affective comitment*). Komitmen afektif adalah keterikatan emosional, identifikasi serta keterlibatan seorang karyawan pada suatu organisasi. Komitmen afektif seseorang akan menjadi lebih kuat bila pengalamannya dalam suatu organisasi konsisten dengan harapan-harapan dan memuaskan kebutuhan dasarnya dan sebaliknya. Komitmen afektif menunjukkan kuatnya keinginan seseorang untuk terus bekerja bagi suatu organisasi karena ia memang setuju dengan organisasi itu dan memang berkeinginan melakukannya. Karyawan yang mempunyai komitmen afektif yang kuat tetap bekerja dengan organisasi karena mereka menginginkan untuk bekerja

pada organisasi itu. (2) Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*). Komitmen berkelanjutan merupakan komitmen karyawan yang didasarkan pada pertimbangan apa yang harus dikorbankan bila meninggalkan organisasi atau kerugian yang akan diperoleh karyawan jika tidak melanjutkan pekerjaannya dalam organisasi. Tindakan meninggalkan organisasi menjadi sesuatu yang beresiko tinggi karena karyawan merasa takut akan kehilangan sumbangan yang mereka tanamkan pada organisasi itu dan menyadari bahwa mereka tak mungkin mencari gantinya. Karyawan yang mempunyai komitmen kontinuan yang tinggi akan berada dalam organisasi karena mereka memang membutuhkan untuk bekerja pada organisasi itu. (3) Komitmen normatif (*normative commitment*). Komitmen normatif merupakan komitmen karyawan terhadap organisasinya karena kewajibannya untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan-alasan moral atau etis, atau dengan kata lain keyakinan yang dimiliki karyawan tentang tanggung jawabnya terhadap organisasi. Tindakan tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan. Komitmen ini berkaitan dengan perasaan karyawan terhadap keharusan untuk tetap bertahan dalam organisasi. Oleh karena itu, karyawan yang memiliki komitmen normative yang tinggi akan bertahan dalam organisasi karena merasa wajib atau sudah seharusnya untuk loyal kepada organisasi tersebut

OCB sangat penting artinya untuk menunjang keefektifan fungsi-fungsi organisasi, terutama dalam jangka panjang.. Huang *et al.* (2010) menyebutkan bahwa riset mengenai OCB telah dilakukan dan sejumlah faktor terbukti mempengaruhi OCB. Jha dan Srirang (2010) mengemukakan bahwa faktor yang

mempengaruhi munculnya OCB adalah disposisi dan motif individu, kohesivitas kelompok, sikap pegawai dimana didalamnya termasuk adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi, gaya kepemimpinan transformasional serta keadilan organisasi.

Karyawan yang berstatus pegawai tetap yang bekerja di Green Garden Hotel pada tahun 2014 berjumlah 52 orang dan 2 orang *Manager*. Jumlah karyawan pada Green Garden Hotel tahun 2014 bisa dilihat pada tabel 1

Tabel 1.
Data Jumlah Karyawan pada Green Garden Hotel tahun 2014

No	Departemen	Jumlah karyawan
1	<i>General Manager</i>	1
2	<i>Asisstant Manager</i>	1
3	<i>Receptionist departemen</i>	4
4	<i>Food and beverage service</i>	8
5	<i>Food and beverage production</i>	12
6	<i>Laundry departemen</i>	5
7	<i>Accounting departemen</i>	2
8	<i>Engineering departemen</i>	2
9	<i>Houskeeping departemen</i>	6
10	<i>SPA</i>	8
11	<i>Garden</i>	2
13	<i>Driver</i>	3

Sumber : HRD Puri Green Gardenn Hotel 2014

Kepuasan kerja merupakan sebuah tanggapan emosional seseorang terhadap situasi dan kondisi kerja yang bisa berupa rasa puas atau rasa tidak puas (Sopiah, 2008:170). Porter (2007:114) menyebutkan bahwa kepuasan kerja merupakan selisih dari apa yang didapat dengan yang seharusnya didapatkan. Swaminathan *et al.* (2013), kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan menghasilkan peningkatan pada OCB yang akan berpengaruh pada kinerja mereka dalam organisasi.

Menurut Yudi (dalam Rahadyan dan Andi, 2008) komitmen organisasi merupakan dorongan dalam diri individu untuk berbuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan organisasi dengan tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi. Komitmen Organisasi menjadi salah satu faktor penting yang berpengaruh dalam terciptanya *OCB* dalam organisasi. Menurut Gautam, Van Dick *et al.* (dalam Murti, 2010) pentingnya membangun *OCB* dalam lingkungan kerja tidak lepas dari bagaimana komitmen dalam diri karyawan menjadi pendorong terciptanya *OCB* pada organisasi.

H₁ : Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*

Kepuasan kerja adalah tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal dari bermacam – macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka bekerja (Tangkilisan, 2005, P.164). *Organizational citizenship behavior* adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh system reward formal (Organ, 1998; dalam Balino, Turnley dan Bloodgood 2002:505). Kepuasan kerja pegawai di dalam organisasi sangat berpengaruh pada tingkat kinerja pegawai. Seperti yang diungkapkan Robbins (2003) bahwa dengan tercapainya kepuasan kerja maka karyawan akan meningkatkan kinerja sesuai dengan kemampuan mereka. Kepuasan yang harus dipenuhi diantaranya adalah kepuasan gaji, kepuasan promosi, kepuasan dengan rekan, kepuasan dengan atasan, dan kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri. Kinerja mencakup keseluruhan termasuk peran extra atau yang sering disebut dengan *organizational citizenship behavior*. Seperti yang diungkapkan oleh Robbin and Judge (2008) *organization citizenship*

behavior dapat timbul dari beberapa faktor salah satunya kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Sesen *et al.* (2012) menyatakan bahwa adanya pengaruh positif signifikan kepuasan kerja terhadap OCB pada guru sekolah menengah di Turkey. Rini dkk. (2013) menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Bowling (2010) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB. Sambung (2011) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja mampu meningkatkan perilaku ekstra peran (OCB).

H₂: Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*

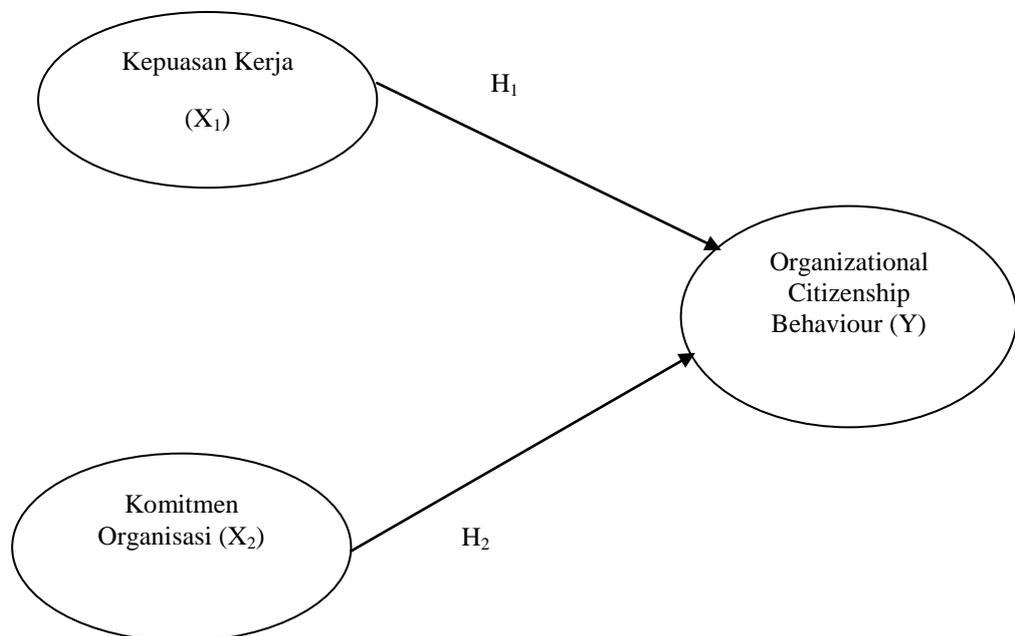
Komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya *Organizational citizenship behavior* adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh system reward formal (Organ, 1998; dalam Balino, Turnley dan Bloodgood 2002:505). Komitmen organisasi yang tinggi tentunya memiliki arti memihak pada organisasi yang merekrut individu tersebut. Komitmen organisasi menunjukkan keyakinan dan dukungan karyawan pada nilai dan sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi. Individu yang dengan komitmen tinggi akan lebih mengutamakan kepentingan organisasi serta berusaha untuk lebih produktif. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi pada sebuah organisasi akan memiliki sikap yang positif serta memiliki keinginan kuat untuk bekerja dan memberikan kontribusi maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi (Steers, 2001). Tentunya hal itu

akan memicu timbulnya *organizational citizenship organisasi* di dalam organisasi.

Lamidi (2008) menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. Penelitian lain yang dilakukan Rini dkk. (2013) menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap OCB

METODE PENELITIAN

Berdasarkan pemaparan pada kajian teori dan penarikan Hipotesis pada penelitian ini, maka model penelitian yang terbentuk dalam penelitian ini adalah sebagai berikut



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Suatu penelitian membutuhkan analisis data dan interpretasinya yang memiliki tujuan untuk menjawab berbagai pertanyaan-pertanyaan peneliti dalam

angka mengungkap fenomena sosial tertentu. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Persepsi responden merupakan data kualitatif yang diukur dengan suatu skala sehingga hasilnya berbentuk angka. Angka atau skor tersebut diolah dengan metode statistik. Pengukuran metode ini bertujuan untuk mempermudah proses analisis data. Berdasarkan tingkat eksplanasi penelitian, penelitian ini berbentuk penelitian asosiatif dengan tipe kausalitas. Penelitian yang berbentuk asosiatif dengan tipe kausalitas adalah penelitian yang menjelaskan pengaruh variable independen terhadap variable dependen (Sugiyono, 2014: 59). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada Green Garden Hotel Bali. Peneliti menentukan beberapa alat analisis yang sesuai dengan kebutuhan guna pembuktian hubungan hipotesis. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Obyek penelitian ini adalah pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Green Garden Hotel Bali. Variabel Bebas dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja (X1), dan Komitmen Organisasi (X2), Kepuasan Kerja (X1) adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Komitmen Organisasi (X2) adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. Seseorang yang memiliki komitmen yang tinggi akan memiliki identifikasi terhadap organisasi, terlibat

sungguh – sungguh dalam kepegawaian dan ada loyalitas serta afektif positif terhadap organisasi, selain itu tingkah laku berusaha ke arah tujuan organisasi dan keinginan untuk tetap bergabung dengan organisasi dalam jangka waktu lama. Variable terikat dalam penelitian ini adalah Organizational Citizenship Behavior (Y). Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku individual yang bersifat bebas (discretionary), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari system imbalan formal, dan yang secara keseluruhan (agregat) meningkat efisien dan efektifitas fungsi – fungsi organisasi.

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif yakni tanggapan dari responden terhadap pertanyaan didalam kuesioner diantaranya usia, dan jenis kelamin. Selain itu, penelitian ini menggunakan data kualitatif yakni dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, atau gambar. Dalam penelitian ini sejumlah responden yang menjawab isi kuesioner. Sumber primer adalah data yang didapat langsung dari sumber atau responden. Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban responden terhadap kuesioner yang disebarakan oleh peneliti. sumber skunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data ini diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa jurnal, buku, dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan kajian Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior.

Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh karyawan di Green Garden Hotel Bali. Sampel merupakan bagian dari keseluruhan populasi yang ingin diteliti. Metode pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah

metode sensus. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Green Garden bali, yaitu sebanyak 52 responden.

Metode pengumpulan data dengan penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner berisi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang bersifat tertutup atau terbuka yang diserahkan secara langsung kepada responden untuk dijawab (Rahyuda dkk. 2004:80), Setiap indikator diukur dengan menggunakan Skala Likert 1-5 poin skala dan derajat persetujuan mulai dari sangat setuju sampai tidak setuju. Dalam penelitian ini digunakan rentang penilaian 1 sampai 5 dengan skor, 1= Sangat Tidak Setuju (STS), 2= Tidak Setuju (TS), 3= Cukup Setuju (CS), 4= Setuju (S), sampai 5= Sangat Setuju (SS).

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Model ini dipilih untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \dots \dots \dots (1)$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini ditinjau dari beberapa variabel demografi yang disajikan dalam Tabel 2.

Pada Tabel 2 menunjukkan bahwa responden didominasi oleh laki – laki sebesar 53 persen, sedangkan perempuan sebanyak 48 persen. Sementara itu, dilihat dari usia responden, rentang usia 25 – 32 tahun memiliki jumlah terbanyak yaitu sebesar 42 persen, sedangkan yang paling rendah adalah rentang usia 17 – 24 yaitu sebesar 23 persen.

Tabel 2.
Karakteristik Responden

No	Variabel	Kalsifikasi	Jumlah Orang	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki - Laki	27	53
		Perempuan	25	48
		Jumlah	52	100
2	Usia	17 – 24	12	23
		25 – 32	22	42
		> 33	18	34
		Jumlah	52	100

Sumber : Data Primer, Diolah 2016

Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil ini menunjukkan seberapa besar nilai signifikan dari seluruh variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Hasil analisis regresi linier berganda disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3.
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.530	1.039		0,000	1.472
	X1	.344	.096	.348	3.595	.001
	X2	.951	.148	.621	6.417	.000

Sumber : Data Primer diolah, 2016

$$Y = 1.530 + 0,344X_1 + 0,951X_2 + e \dots\dots\dots (2)$$

Koefisien regresi (β_1) pada variabel kepuasan kerja sebesar 0.344 menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempunyai hubungan positif pada *organizational citizenship behavior*, yang artinya apabila kepuasan kerja meningkat maka *organizational citizenship behavior* juga meningkat. Koefisien regresi (β_2) pada variabel komitmen organisasi sebesar 0.951 menunjukkan

bahwa komitmen organisasi mempunyai hubungan positif pada *organizational citizenship behavior*, yang artinya apabila komitmen organisasi karyawan. Meningkatkan maka *organizational citizenship behavior* juga meningkat.

Nilai *adjusted R2* dari hasil regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil *adjusted R2* dapat dilihat pada Tabel 4

Tabel 4.
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,937 ^a	0,878	0,873	3,565

Sumber: Data Primer (Data Diolah, 2016)

Pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai *adjusted R2* sebesar 0,873, hal ini berarti 87,0% variasi perilaku tidak etis karyawan dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan komitmen organisasi sedangkan sisanya sebesar 13,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

Uji kelayakan model (uji F) bertujuan untuk melihat apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Ghozali, 2012:98).

Tabel 5.
Hasil Uji Statistik F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44.772	2	22.386	176.127	0,000 ^a
	Residual	6.228	49	0,127		
	Total	51.000	51			

Sumber : data primer diolah, 2016

Berdasarkan pada Tabel 5 nilai dari F hitung 176.127 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$, maka disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada *organizational citizenship behavior*. Hasil ini menunjukkan bahwa model

regresi linear berganda layak digunakan sebagai alat analisis untuk menguji pengaruh variabel bebas pada variabel terikat. Seluruh independen (kepuasan kerja dan komitmen organisasi) dapat memprediksi atau menjelaskan fenomena *organizational citizenship behavior* pada Green Garden Hotel Bali sehingga dapat disimpulkan bahwa model dalam penelitian ini dikatakan layak untuk diteliti.

Pengujian hipotesis pada pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* menemukan pengaruh positif dari variabel kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* dengan hasil (Sig. $t \leq 0,05$) serta koefisien beta sebesar 0,336 yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja positif dan signifikan berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada Green Garden Hotel Bali. Kepuasan kerja terdapat indikator yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yang diantaranya *pay, job, promotion opportunities, supervisor dan co-workers*. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dapat diterima (H1 diterima). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriana, dkk (2013) dari hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan memberi dampak pada kinerja mereka yang lebih baik untuk menunjang kemajuan organisasi yang salah satunya dengan melaksanakan *organizational citizenship behavior*. Hasil studi menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship*

behavior. Dengan demikian hasil penelitian ini sama dan mendukung hasil studi terdahulu.

Pengujian hipotesis pada pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* menemukan pengaruh positif dari variabel komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* dengan hasil (Sig. $t \leq 0,05$) serta koefisien beta sebesar 0,634 yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi positif dan signifikan berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada Green Garden Hotel Bali. Dalam komitmen organisasi terdapat indikator yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yang diantaranya komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dapat diterima (H2 diterima). Hasil penelitian Danan (2006), Menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Porter, Mowday dan steers (1982) menyatakan bahwa orang yang berkomitmen dengan organisasi adalah orang yang bersedia memberikan sesuatu sebagai kontribusi bagi organisasi sehingga kinerjanya akan meningkat. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi tentunya memiliki perilaku yang berbeda jika dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki komitmen organisasi. Perilaku ini tentunya akan berdampak pada timbulnya *organizational citizenship behavior*. Hasil studi menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Dengan demikian hasil penelitian ini sama dan mendukung hasil studi terdahulu.

Penelitian ini telah mampu menjelaskan model teori tentang nilai-nilai yang terkandung di dalam kepuasan kerja dan komitmen organisasi dalam mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Hasil dari model teoritis tersebut menjelaskan bahwa nilai-nilai yang terkandung dalam kepuasan kerja, komitmen organisasi dan secara langsung mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini menjelaskan bahwa konsep dalam kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian ini mengungkapkan pentingnya kepuasan dan komitmen organisasi karyawan sehingga dapat menimbulkan *organizational citizenship behavior* dalam perusahaan. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa untuk memaksimalkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang berdampak pada *organizational citizenship behavior* karyawan maka seorang pimpinan harus memiliki mengetahui bagaimana tata cara meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi sehingga dapat meningkatkan peran *organizational citizenship behavior* dalam perusahaan.

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada Green Garden Hotel Bali. Jadi, jika karyawan sudah memiliki kepuasan kerja dalam dirinya baik puas terhadap gaji, promosi, rekan kerja, atasan, dan pekerjaan itu sendiri maka hal itu akan mendorong karyawan tersebut untuk melakukan *organizational citizenship behavior*. Komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada Green Garden

Hotel Bali. Jadi jika karyawan sudah memiliki komitmen organisasi dalam dirinya baik komitmen afektif, berkelanjutan, dan normative maka hal itu akan mendorong karyawan tersebut untuk melakukan *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan hasil dari penilitan dan kesimpulan terdapat beberapa saran yang bisa dipergunakan sebagai pertimbangan dalam penentuan kebijakan organisasi selanjutnya : Hasil dari penelitian pada *organizational citizenship behavior* menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* yang dimiliki karyawan masih belum maksimal. Terutama, untuk seluruh karyawan agar bisa mengikuti setiap perubahan yang dilakukan oleh perusahaan. Selain itu karyawan juga diharapkan bisa lebih mematuhi peraturan yang telah dibuat oleh organisasi. Selalu memberikan pengarahannya terhadap perubahan pada organisasi bisa menjadi salah satu solusi agar karyawan bisa mengikuti perubahan yang dilakukan organisasi. Hasil dari penelitian pada kepuasan kerja menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan masih belum maksimal. Terutama, pemimpin diminta untuk bisa bersikap adil kepada seluruh bawahannya. Selain itu perusahaan juga diharapkan bisa menciptakan kerukunan karyawan di dalam satu bidang pekerjaan. Bersikap adil kepada seluruh karyawan bisa menjadi solusi dalam masalah kepuasan kerja agar karyawan dapat merasakan kesetaraan dengan karyawan lainnya. Hasil dari penelitian pada komitmen organisasi menunjukkan bahwa komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan masih belum maksimal. Perusahaan diharapkan bisa lebih mendekatkan diri dengan seluruh karyawannya, agar dapat menciptakan ikatan emosional di antara perusahaan dengan

karyawannya. Pendekatan perusahaan dengan karyawan bisa dilakukan salah satunya seperti mengadakan futsal atau kegiatan menghibur lainnya agar bisa meningkatkan loyalitas yang dimiliki karyawan terhadap perusahaan. Pihak hotel diharapkan agar bisa menambahkan departemen personalia di dalam struktur organisasi agar dapat memberikan pengawasan terhadap kinerja dan perilaku karyawan, serta dapat mempermudah pelaksanaan rekrutmen dan seleksi karyawan baru. Departemen personalia bisa memberikan pengawasan serta mengatur rotasi kerja karyawan, hal ini tentunya akan membantu mengetahui bagaimana keadaan karyawan baik secara fisik maupun emosional. Dengan hal tersebut maka akan dapat mengurangi tingkat turnover serta meningkatkan kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan.

REFERENSI

- Asgari, Mohamad Hadi., Alireza Khaliliyan., and Babak Baba. 2012. Compariso of Transformasional and Interactive Leadership Styles with Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Mazandaran Province Municipalities Employees. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*, 3(10):2127-2134.
- Bass, Bernard., Avolio., and Dong Jung. 1999. Re-examining The Components of Transformational and Transactional Leadership using The Multifactor Leadership Questionnaire. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71(1):441-462.
- Cho, J., and Dansereau. 2010. Are Transformational Leaders Fair?. *The Leadership Quarterly*, 21(3):209-421.
- Davoudi, Seyed. 2010. Organizational Commitment and Extra Role Behavior: A Survey in Iran's Insurance Industry. *Journal of Business Systems, Governance and Ethics*, 7(1):66-75.

- Fitrianasari, Diana., Nimran, Umar., dan Utami, H.N. 2013. Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour. *Jurnal Profit*, 7(1).
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Kedua. Semarang: Bagian Penerbit Universitas Diponegoro.
- Humphrey, Amber. 2012. Transformasional Leadership and Organizational Citizenship Behaviors: The Role of Organizational Identification. *The Psychologist-manager Journal*, 15(1):247-268.
- Jha, Shweta., and Srirang Jha. 2010. Determinants of Organizational Citizenship Behavior: A Review of Literature. *Journal of Management & Public Policy*, 1(2):101-113.
- Kretiner, R., and Kinicki, A. 2004. *Organizational Behavior, Fifth Edition*. McGraw Hill.
- Kreitner, Robert., and Angelo Kinicki. 2002. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lamidi. 2008. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 8(1):25-37.
- Lee, Ung., Kim Hye., and Kim Young. 2013. Determinants of Organizational Citizenship Behavior and Its Outcomes. *Global Business and Management Research: and International Journal*, 5(1):54-65.
- Mahendra, Rully. 2009. Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai Bagian Umum Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang. *Skripsi Universitas Negeri Semarang*.
- Mantra, Ida Bagus. 2008. *Autobiografi Seorang Budayawan*. Penyunting I.B. Wiana. Denpasar: Upada Sastra.
- Meyer, J.P., Allen, N.J., and Smith, C.A. 1993, "Commitment to organization and occupations: extension and test of a three-component conception". *Journal of Applied Psychology*, 78(4):538-51.
- Northouse, Peter. 2013. *Kepemimpinan, Edisi Keenam*. Jakarta: PT. Indeks.

- Organ, Dennis., and Ligl Andreas. 1995. Personality, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of Social Psychology*, 135(3):339-350.
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., and MacKenzie, S.B. 2006. *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*, Sage, Thousand Oaks, CA.
- Porter, Michael. 2007. *Strategi Bersaing*. Tangerang: Kharisma Publishing Group.
- Rahmi, Maptuhah. 2013. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Organizational Citizenship Behavior: Studi pada Guru Tetap SMA Negeri Di Kabupaten Lombok Timur. *Tesis*. Universitas Udayana.
- Rehan, Muhammad., and Talat Islam. 2013. Relationship Between Organizational Commitment and Citizenship Bahvior. *World Journal of Management and Behaviorial Studies*, (1):24-32.
- Riduwan., dan Sumarto. 2007. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, dan Bisnis*. Badung : Alfabeta.
- Rini, Dyah., Rusdati., dan Suparjo. 2013. Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior: Studi pada PT. Plasa Simpanglima Semarang. *Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, 1(1):212-219.
- Sabran., Thoyib., Troena., dan Salim. 2010. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Keadilan Organisasional, Kepercayaan Organisasional, Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior: Studi pada Perguruan Tinggi Swasta di Kalimantan Timur. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 8(4):1083-1088.
- Sambung, Roby., Thoyib Armanu., Troena Eka., dan Surachman. 2012. Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Profesionalisme Dosen terhadap Organizational Citizenship Behavior serta Dampaknya terhadap Kinerja DOsen: Studi pada Universitas Palangkaraya. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(1):96-102.
- Santoso, Singgih. 2006. *Buku Latihan SPSS Statistika Parametik*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Sesen, Harum., and Basim Nejat. 2012. Impact of Satisfaction and Commitment on Teachers' Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Educational Psychology*, 32(4):475-479.

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Cetakan 15. Bandung : CV.Alvabeta.
- Supartha., Jananda., dan Utama. 2013. Pengaruh Moral Karyawan dan Komitmen Organisasional terhadap OCB dan Kinerja Individual Karyawan (Studi pada Rama Beach Resort & Villas). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 2(11):43-45.
- Swaminathan, Sawanvitha. 2013. Job Satisfaction as A Predictor of Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study Global. *Journal of Business Research*, 7(1):71-76.
- Umar Husein. 2007. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Edisi Revisi. Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Vitell, John, 2008. The Role of Ethics Institutionalization of Influencing Organizational Commitment, Job Satisfaction. *Journal of Business Ethics*, 8(1):3343-353.
- Wirawan Nata. 2002. *Statistic 2 (Statistic Inferensial)*. Edisi Pertama. Denpasar : Keraras Emas.
- Wulani, F. 2005. Sikap Kerja dan Implikasinya dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia: Suatu kajian terhadap Organizational Citizenship Behavior, *Journal Studi Bisnis, Universitas Widya Mandala Surabaya*, 3(1):13-25.
- Waspodo, Agung., Lusy Minadaniati. 2012. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan pada PT. Trubus Swadaya Depok. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 3(1):72-77.