

**PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASIONAL DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP OCB KARYAWAN F&B
DI MELASTI BEACH HOTEL KUTA**

**I Gusti Agung Ita Permata Sari¹
Anak Agung Sagung Kartika Dewi²**

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
e-mail: iitha4967@gmail.com

ABSTRAK

Organizational Citizenship Behaviour merupakan kontribusi seorang karyawan yang diluar deskripsi kerjanya. Dukungan organisasional adalah persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Komitmen organisasional merupakan keinginan untuk berpartisipasi dengan baik dalam organisasi serta bangga menjadi bagian dalam organisasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dukungan organisasional dan komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada karyawan *food and beverage* di Melasti Beach Hotel, Kuta-Bali. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh yaitu 50 orang yang berfokus pada karyawan *food and beverage*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dukungan Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata kunci: dukungan organisasional, komitmen organisasional, OCB.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of organizational citizenship behavior is the contribution of an employee who is out of her job description. Organizational support is the employee's perception of the extent to which organizations value their contributions and care about their well-being. Organizational commitment is a desire to participate well in the organization and proud to be part of the organization. This study aims to analyze the effect of organizational support and organizational commitment to Organizational Citizenship Behavior on food and beverage employees at Melasti Beach Hotel, Kuta-Bali. The method of determining the sample used in this study is a saturated sample of 50 people who focus on employees food and beverage. Data analysis techniques used are multiple linear regression. The results of this study indicate that Organizational Support has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior. Organizational commitment has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior.

Keywords: organizational support, organizational commitment, OCB.

PENDAHULUAN

Bali merupakan daerah tujuan wisata yang sangat terkenal hingga ke mancanegara. Bali juga terkenal akan sifat ramahnya tidak hanya kepada sesama masyarakat Bali melainkan juga kepada para wisatawan yang berlibur ke Bali. Hal ini membuat Bali menjadi destinasi wisata yang paling diminati oleh seluruh wisatawan domestik maupun mancanegara, sehingga Bali harus menunjang sarana komunikasi, transportasi, tempat tinggal, dan lain-lain, agar industri hotel di Bali semakin besar dan dapat menghadapi lingkungan persaingan yang kompetitif.

Meningkatnya jumlah wisatawan dan perluasan jaringan hotel internasional menuntut pengorbanan dan ketekunan karyawan (Chiang dan Hsieh, 2012). Sikap kerja karyawan dan kinerja pelayanan sangat penting untuk mencapai tujuan bisnis serta mempertahankan keunggulan kompetitif dan efisiensi kinerja (Karatepe dan Sokmen, 2006). Bidang perhotelan membutuhkan sumber daya manusia yang ramah dan dapat memberikan pelayanan yang baik mengingat industri perhotelan merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa pelayanan. Salah satu bentuk dalam meningkatkan pelayanan tersebut dimulai dengan cara memotivasi karyawan untuk melampaui peran pekerjaan mereka.

Perusahaan dituntut untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah. Organisasi akan dapat menghasilkan kinerja dengan baik bilamana terdapat suatu kelaziman dimana karyawan tidak hanya melakukan tugas pokoknya saja, namun karyawan harus melakukan tugas-tugas ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran sesama

karyawan, berpartisipasi aktif, memberikan pelayanan ekstra dan mau menggunakan waktu kerja secara efektif (Lubis, 2015). *Organizational Citizenship Behavior* merupakan kunci kesuksesan suatu organisasi, misalnya ketika timbal balik yang dirasakan karyawan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka akan berdampak pada berkurangnya niat karyawan untuk menjalankan perilaku OCB. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan kontribusi yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan diberikan penghargaan oleh perusahaan atas tugas yang telah dilaksanakan (Paramita, 2012).

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap OCB adalah dukungan organisasional. Dukungan organisasional merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002). Karyawan yang menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Menyatunya keanggotaan dalam organisasi dengan identitas karyawan, maka karyawan tersebut merasa menjadi bagian dari organisasi dan merasa bertanggung jawab untuk berkontribusi dan memberikan kinerja terbaiknya pada organisasinya (Faradisah Putrie dan Moch Nursalim, 2013). Ketika karyawan merasa didukung penuh oleh organisasi, tentu mereka akan menumbuhkan rasa hutang budi karena merasa didukung penuh oleh organisasi yang akan berimbas kepada kinerja dan perilaku mereka yang mau bekerja melebihi kewajiban mereka (OCB). Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alkerdawy

(2014) terhadap OCB pada karyawan Bank Umum Mesir, yaitu karyawan yang memperoleh dukungan organisasional yang tinggi akan menampilkan perilaku OCB yang tinggi.

Faktor-faktor yang mendorong adanya OCB pegawai dipengaruhi oleh beberapa motif, yaitu komitmen terhadap organisasi dimana terdapat keinginan untuk berpartisipasi dengan baik dalam organisasi serta bangga menjadi bagian dalam organisasi tersebut (Sena, 2011). Adekola (2012) mendefinisikan bahwa komitmen organisasional merupakan sikap karyawan atau kekuatan organisasi dalam mengikat karyawan agar tetap berada di dalam organisasi. Upaya yang dapat dilakukan organisasi untuk menumbuhkan dan meningkatkan komitmen pada karyawan adalah dengan memberikan perlakuan secara adil terhadap semua karyawan (Wibowo, 2012:300).

Penelitian ini berfokus pada salah satu departemen yaitu *Food & Beverage* di Hotel Melasti *Beach*, mengingat departemen *food & beverage* merupakan bagian penting dalam suatu hotel karena jika suatu hotel dapat menyajikan makanan dan minuman yang lezat dan menarik tentu dapat citra dari hotel itu sendiri. Serta *food & beverage* merupakan suatu bagian penting untuk memenuhi kebutuhan konsumsi masyarakat, oleh sebab itu perusahaan dituntut memberikan pelayanan terbaiknya terhadap konsumen, tentu saja untuk memberikan pelayanan terbaiknya tidak terlepas dari peran SDM atau karyawan di dalam perusahaan. Hotel Melasti *Beach* selalu berupaya dalam meningkatkan kesejahteraan pada karyawannya dimulai dari selalu memberikan motivasi kepada karyawannya, mempertimbangkan kompensasi yang akan diberikan untuk karyawannya dan lain

sebagainya untuk menambah komitmen para karyawan terhadap perusahaan. Hal tersebut selalu mendapatkan perhatian dari perusahaan agar karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan baik, serta mau memberikan kontribusinya kepada perusahaan dan mau membantu perusahaan guna bisa mencapai tujuan dari perusahaan itu sendiri.

Hasil wawancara awal yang dilakukan pada 7 karyawan Melasti Beach Hotel, Kuta-Bali mendapatkan hasil bahwa adanya indikasi permasalahan yang berkaitan dengan perilaku OCB, dimana masih lebih dari 57,1% karyawan yang memiliki sifat kurangnya kesadaran untuk mau saling membantu satu sama lain, karyawan juga masih ada yang sering datang terlambat serta tidak masuk kerja tanpa alasan yang jelas, karyawan juga masih terlihat mencuri jam istirahat di saat jam bekerja serta karyawan juga tidak antusias dalam mengikuti kegiatan yang diadakan pada *department food and beverage* dengan hal tersebut rendahnya tingkat OCB ini dapat mengakibatkan dampak negatif bagi perusahaan seperti dapat mengurangi produktifitas rekan kerja, dapat mengurangi produktifitas manajerial, dapat mengurangi efisensi penggunaan sumber daya organisasional untuk tujuan produktif, dapat menaikkan tingkat kebutuhan akan penyediaan sumberdaya organisasional untuk tujuan pemeliharaan karyawan, tidak dapat dijadikan sebagai dasar yang efektif untuk aktivitas-aktivitas koordinasi antara anggota tim dan antar kelompok kerja, kurang meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan SDM yang handal dengan memberikan kesan bahwa organisasi merupakan tempat bekerja yang lebih

menarik dan yang terakhir berkurangnya tingkat stabilitas kinerja organisasi (Podsakoff *et al.*, 2000).

Tabel 1.
Tingkat Absensi Karyawan *Food and Beverage*
Melasti Beach Hotel Kuta – Bali 2016

No.	Bulan	Jumlah Karyawan (Orang)	Jumlah Hari Kerja (Hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya	Jumlah Hari Kerja yang Hilang	Jumlah Hari Kerja Aktual	(%)
	(1)	(2)	(3)	(4)=(2)x(3)	(5)	(6)=(4-5)	(7) = (5:4) x 100
1	Januari	50	26	1300	40	1260	3.08
2	Februari	50	27	1350	40	1310	2.96
3	Maret	50	27	1350	40	1310	2.96
4	April	50	27	1350	40	1310	2.96
5	Mei	50	27	1350	40	1310	2.96
6	Juni	50	27	1350	40	1310	2.96
7	Juli	50	27	1350	40	1310	2.96
8	Agustus	50	27	1350	45	1305	3.33
9	September	50	27	1350	45	1305	3.33
10	Oktober	50	27	1350	45	1305	3.33
11	November	50	27	1350	45	1305	3.33
12	Desember	50	28	1400	45	1355	3.21
Jumlah			324	16200	505	15695	37.40
Rata-rata			27	1350	42.08	1307.92	3.12

Sumber : Melasti Beach Hotel Kuta – Bali, 2016

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa tingkat absensi karyawan pada Melasti Beach Hotel Kuta - Bali pada tahun 2016, dengan persentasi 3,12. Ini diartikan bahwa tingkat absensi karyawan tergolong cukup tinggi. Mudiarta,dkk (2001:93) mengatakan tingkat absensi yang wajar berada pada dibawah 3 persen, diatas 3 persen sampai 10 persen dianggap tinggi, sehingga hal ini harus diperhatikan oleh pihak perusahaan.

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah 1) Untuk menganalisis pengaruh dukungan organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada karyawan *food and beverage* di Melasti Beach Hotel, Kuta-Bali. 2) Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap

Organizational Citizenship Behaviour pada karyawan *food and beverage* di Melasti Beach Hotel, Kuta-Bali.

Berdasarkan penelitian dari Saad dan Moorman *et al.* (1998), menunjukkan bahwa dengan dukungan organisasional yang lebih tinggi lebih banyak karyawan akan menampilkan OCB. Karyawan yang memiliki dukungan organisasional merasa bahwa organisasi bersedia untuk membantu karyawannya jika karyawannya mengalami suatu masalah didalam organisasi. Dengan demikian, karyawan akan memberikan umpan balik terhadap organisasinya dengan cara meningkatkan prestasi kerja dan meningkatkan kerja sama antar karyawan. Berdasarkan prinsip timbal balik, dukungan organisasional pada karyawan tidak hanya membantu rekan kerja, tetapi juga meningkatkan kepuasan kerja mereka sendiri dan komitmen organisasi, sekaligus mengurangi pengunduran diri dan absensi, sehingga merangsang prestasi kerja karyawan (Rhoades dan Eisenberger, 2002; Aselage dan Eisenberger, 2003).

Wayne *et al.* (1997) yang meneliti pengaruh persepsi pada sikap kerja pada perilaku, menemukan bahwa ketika karyawan merasa penting bagi organisasi, mereka cenderung mengembangkan kepercayaan terhadap organisasi mereka dan bersedia untuk memberikan saran yang lebih kondusif untuk pertumbuhan organisasi, yang merupakan salah satu tindakan nyata OCB. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dukungan organisasional mempengaruhi OCB secara positif.

H₁: Dukungan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada karyawan *food and beverage* di Melasti *Beach* Hotel Kuta, Bali.

Ratnaningsih, (2013) dalam penelitiannya menemukan bahwa komitmen memberikan pengaruh yang positif terhadap OCB. Hal ini dipengaruhi oleh indikasi bahwa karyawan yang memiliki loyalitas dan komitmen akan berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan dan bertanggung jawab atas segala pekerjaan dan aktif mencari informasi-informasi penting yang berguna bagi organisasi. Selain itu karyawan telah memiliki keterikatan emosional sehingga dengan rela dan ikhlas melakukan perilaku ekstra seperti membantu rekan kerja lain yang membutuhkan tanpa mengharapkan imbalan, namun komitmen diperoleh tidak signifikan disebabkan responden tidak didominasi oleh karyawan yang telah memiliki loyalitas dan komitmen yang tinggi, karena komitmen tidak dapat muncul dengan setahun atau dua tahun bekerja tetapi butuh proses dan waktu.

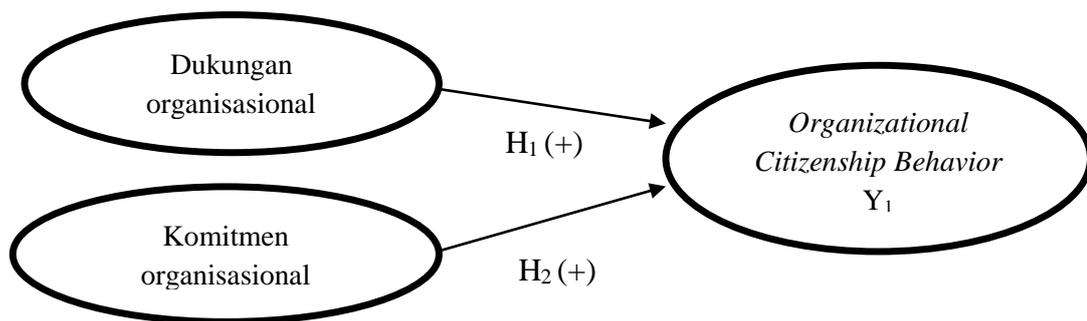
Penelitian yang dilakukan oleh Purba (2004) mendapatkan hasil bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap OCB. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Achmad Sani (2013) juga menemukan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap OCB. Davoudi (2010) mendapatkan hasil bahwa *affirmative commitment* dan *normative commitment* memiliki pengaruh positif terhadap OCB, sedangkan *continuance commitment* tampaknya tidak memiliki pengaruh terhadap OCB. Namun Rehan et al. (2013) dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa keseluruhan bentuk komitmen

mempengaruhi OCB secara signifikan. Penelitian lain yang dilakukan Rini dkk. (2013) menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap OCB.

H₂: Komitmen Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan *food and beverage* di Melasti *Beach* Hotel Kuta, Bali.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini digolongkan pada penelitian asosiatif (hubungan), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dari dua variabel atau lebih. Desain penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

Sumber: Penelitian Sebelumnya

Objek dari penelitian ini adalah dukungan organisasional (X₁), komitmen organisasional (X₂), dan *Organizational Citizenship Behaviour* (Y). *Organizational citizenship behavior* atau OCB adalah perilaku *extra-role* atau kontribusi yang mendalam oleh karyawan dimana karyawan mau bekerja secara sukarela diluar pekerjaannya tanpa dibayar, dan mau membantu orang lain dalam menyelesaikan tugasnya. Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat OCB dalam penelitian ini mengacu kepada Organ (2003), antara lain: 1) *Altruism* (Y_{1.1}),

2) *Civic virtue* ($Y_{1.2}$), 3) *Sportsmanship* ($Y_{1.3}$), *Conscientiousness* ($Y_{1.4}$), dan 5) *Courtesy* ($Y_{1.5}$).

Perceived organizational support atau persepsi dukungan organisasional adalah persepsi dari karyawan tentang bagaimana perusahaan memberikan dukungan, menghargai kontribusi mereka, dan bagaimana perusahaan mampu memberikan bantuan ketika dibutuhkan. Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat *perceived organizational support* dalam penelitian ini, merujuk kepada Rhoades dan Eisenberger (2002), antara lain: 1) Organisasi menghargai kontribusi karyawan ($X_{1.1}$), 2) Organisasi menghargai usaha ekstra yang telah karyawan berikan ($X_{1.2}$), 3) Organisasi akan memperhatikan segala keluhan dari karyawan ($X_{1.3}$), 4) Organisasi akan memperhatikan segala keluhan dari karyawan ($X_{1.4}$), 5) Organisasi akan memberitahu karyawan apabila tidak melakukan pekerjaan dengan baik ($X_{1.5}$), 6) Organisasi peduli dengan kepuasan secara umum terhadap pekerjaan karyawan ($X_{1.6}$), 7) Organisasi menunjukkan perhatian yang besar terhadap karyawan ($X_{1.7}$), 8) Organisasi merasa bangga atas keberhasilan karyawan dalam bekerja ($X_{1.8}$).

Komitmen Organisasional didefinisikan suatu sikap atau keinginan kuat dari karyawan untuk tetap menjadi anggota dalam organisasi tertentu, dan suatu keinginan yang kuat untuk bekerja keras demi mencapai tujuan dari organisasi. Berdasarkan definisi tersebut dapat digunakan indikator dalam mengukur komitmen organisasi yang diadopsi dari instrumen yang dikembangkan oleh Meyer dan Allen (1991) meliputi: 1) Komitmen afektif (*affective commitment*)

($X_{2.1}$), 2) Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*) ($X_{2.2}$), 3) Komitmen normatif (*normative commitment*) ($X_{2.3}$).

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 50 karyawan. Teknik sampel jenuh atau sensus digunakan apabila semua populasi dijadikan sebagai responden, dengan ketentuan bila populasi kurang dari 100 orang (Riduwan dan Sunarto, 2007:17). Seluruh anggota populasi dalam penelitian ini dijadikan responden karena jumlah populasi yang relatif kecil yaitu 50 orang.

Tabel 2.
Proporsi Jumlah Sampel

No	Departemen <i>Food and Beverage</i>	Populasi dan Sampel (Jumlah)
1	<i>Food and Beverage Production</i>	20
2	<i>Food and Beverage Service</i>	30

Sumber : Data Diolah 2016

Penelitian ini berfokus kepada karyawan *food and beverage* karena perilaku OCB sangat dibutuhkan pada bagian ini. Karyawan *food and beverage* merupakan karyawan yang berhadapan langsung dengan tamu atau wisatawan yang berkunjung, atau karyawan yang memberikan pelayanan langsung terhadap wisatawan dimana karyawan pada bagian ini diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik melalui perilaku OCB. Perilaku OCB akan mampu mendorong karyawan untuk memberikan kinerja terbaiknya, seperti memberikan pelayanan yang maksimal terhadap wisatawan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara dan kuisisioner dengan menyebarkan daftar berupa pertanyaan kepada pemilik perusahaan serta beberapa karyawan pada Melasti Beach Hotel, Kuta-Bali. Kuisisioner merupakan metode pengumpulan data yang efisien jika variabel diketahui pasti dan mengerti jawaban yang diharapkan dari responden.

Hasil jawaban kemudian diukur dengan menggunakan skala *Likert* yang dimodifikasi, yaitu pilihan jawaban responden diberi nilai dengan skala 5 poin, skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah adalah 1.

Penelitian ini memakai metode analisis regresi linear berganda yang nantinya berguna sebagai alat guna mencari tahu pengaruh variabel bebas atau independen dengan variabel terikat atau dependen. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu variabel dukungan organisasional (X_1) dan komitmen organisasional (X_2), sedangkan variabel terikat atau variabel dependen yang merupakan variabel yang dipengaruhi di dalam penelitian ini adalah *organizational citizenship behavior* (Y). Adapun model regresi linear berganda dalam penelitian ini dijabarkan dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$\hat{Y} = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \mu \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

- \hat{Y} = *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)
- α = Bilangan Konstanta
- X_1 = Dukungan Organisasional
- X_2 = Komitmen Organisasional
- b_1, b_2 = Koefisien regresi
- μ = Variabel pengganggu yang berpengaruh terhadap Y tetapi tidak dimaksudkan dalam model.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dilakukan untuk menguji seberapa baik instrumen penelitian mengukur konsep yang seharusnya diukur. Hasil penelitian yang valid yaitu bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2013:178). Untuk memenuhi nilai r , maka syarat minimumnya adalah $r > 0,3$ maka dinyatakan valid. Hasil uji validitas instrument dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh indikator pernyataan variabel dalam keadilan organisasional, komitmen organisasional, kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* memiliki *pearson correlation* yang lebih besar dari 0,3 sehingga seluruh indicator tersebut telah memenuhi syarat validitas data.

Tabel 3.
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Item Pernyataan	Person Correlation	Keterangan
1	Dukungan Organisasional (X1)	X _{1.1}	0,775	Valid
		X _{1.2}	0,746	Valid
		X _{1.3}	0,831	Valid
		X _{1.4}	0,732	Valid
		X _{1.5}	0,860	Valid
		X _{1.6}	0,809	Valid
		X _{1.7}	0,866	Valid
		X _{1.8}	0,880	Valid
2	Komitmen Organisasional (X2)	X _{2.1}	0,797	Valid
		X _{2.2}	0,883	Valid
		X _{2.3}	0,880	Valid
		X _{2.4}	0,792	Valid
		X _{2.5}	0,815	Valid
		X _{2.6}	0,815	Valid
		X _{2.7}	0,878	Valid
		X _{2.8}	0,829	Valid
		X _{2.9}	0,674	Valid
3	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Y _{1.1}	0,899	Valid
		Y _{1.2}	0,910	Valid
		Y _{1.3}	0,932	Valid
		Y _{1.4}	0,931	Valid
		Y _{1.5}	0,933	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017.

Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai koefisien korelasi dengan skor total seluruh item pernyataan lebih besar dari 0,30. Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan sisanya dalam instrument penelitian tersebut valid atau layak digunakan dalam penelitian. Koefisien korelasi pada variabel dukungan organisasional terkisar antara 0,746 hingga 0,880. Ini berarti terjadi korelasi yang kuat hingga sangat kuat (Sugiyono, 2013:250) antara

kedelapan indikator sehingga layak sebagai konstruk pembentuk variabel dukungan organisasional. Koefisien korelasi pada variabel komitmen organisasional terkisar antara 0,674 hingga 0,883. Ini berarti terjadi korelasi yang kuat hingga sangat kuat (Sugiyono, 2013:250) antara kesembilan indikator sehingga layak sebagai konstruk pembentuk variabel komitmen organisasional. Koefisien korelasi pada variabel *organizational citizenship behavior* terkisar antara 0,899 hingga 0,933. Ini berarti terjadi korelasi yang kuat hingga sangat kuat (Sugiyono, 2013:250) antara kelima indikator sehingga layak sebagai konstruk pembentuk variabel *organizational citizenship behavior*.

Hasil uji reliabilitas instrument dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS seperti hasilnya yang terlihat pada Tabel 4. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi dari instrumen. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Ghozali,2012:48). Suatu instrument dikatakan reliabel, jika instrument tersebut memiliki nilai *Alpha Cronbach* lebih dari 0,60.

Tabel 4.
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Dukungan Organisasional (X1)	0,927	Reliabel
2	Komitmen Organisasional (X2)	0,937	Reliabel
3	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	0,954	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai *Alpha Cronbach* dari masing masing variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,60. Hal ini dapat dikatakan bahwa semua variabel dalam penelitian ini adalah reliabel. Ini berarti kuesioner yang digunakan

dalam penelitian ini dengan indikator dari variabel penelitian memiliki kondisi yang reliable atau handal. Jadi jawaban dari responden penelitian ini terhadap pernyataan pernyataannya adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali,2012:47).

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri atas pernyataan yang dibuat sesuai dengan indikator dari masing-masing variabel, yaitu dukungan organisasional, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior* yang dimana kriteria pengukuran penilaian responden digolongkan kedalam beberapa skala pengukuran tertentu yang disajikan pada Tabel 5.

Hasil dari penelitian ini dapat diketahui tanggapan responden dari masing-masing indikator dari setiap variabel. Variabel dukungan organisasional diukur dengan menggunakan 8 item pernyataan yang berhubungan dengan persepsi dukungan yang dirasakan karyawan, yang disajikan pada Tabel 6.

Tabel 5.
Deskripsi Variabel Penelitian

Skor	Variabel		
	Dukungan Organisasional (X ₁)	Komitmen Organisasional (X ₂)	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)
1,0-1,80	Sangat Buruk	Sangat Buruk	Sangat Buruk
1,81-2,61	Buruk	Buruk	Buruk
2,62-3,42	Cukup	Cukup	Cukup
3,43-4,23	Baik	Baik	Baik
4,24-5,00	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

Sumber: Data diolah, 2017

Hasil dari penelitian ini dapat diketahui tanggapan responden dari masing-masing indikator dari setiap variabel. Variabel dukungan organisasional diukur dengan menggunakan 8 item pernyataan yang berhubungan dengan persepsi dukungan yang dirasakan karyawan, yang disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6 menunjukkan bahwa 8 pernyataan mengenai dukungan organisasional memperoleh rata rata sebesar 3,86 ini menunjukkan bahwa responden dari karyawan *food and beverage* di Melasti Beach Hotel memperoleh dukungan organisasional yang tergolong dalam kategori baik. Nilai rata rata tertinggi ditunjukkan pada pernyataan “perusahaan menunjukkan perhatian yang besar terhadap kinerja saya” dengan nilai rata rata 4,02 ini berarti responden sebagian besar beranggapan bahwa perusahaan memberikan perhatian yang baik terhadap kinerja karyawan. Nilai rata rata terendah ditunjukkan pada pernyataan “Perusahaan peduli dengan kepuasan secara umum terhadap pekerjaan yang saya lakukan” dengan nilai rata rata 3,70 ini berarti responden beranggapan perusahaan belum cukup peduli terhadap kepuasan secara umum dari karyawannya.

Tabel 6.
Deskripsi Jawaban Responden Variabel Dukungan Organisasional

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Juml Ah skor	Rata- rata skor	Ket.
		STS	TS	N	S	SS			
		1	2	3	4	5			
1	Perusahaan menghargai kontribusi saya	0	1	11	5	13	200	4,00	Baik
2	Perusahaan menghargai saya atas usaha ekstra yang telah saya berikan	0	1	0	0	9	187	3,74	Baik
3	Perusahaan akan memperhatikan segala keluhan saya	0	2	8	6	14	192	3,84	Baik
4	Perusahaan sangat peduli tentang kesejahteraan saya	0	2	4	8	6	188	3,76	Baik
5	Perusahaan akan memberitahu apabila saya tidak melakukan pekerjaan dengan baik	0	2	3	3	12	195	3,90	Baik
6	Perusahaan peduli dengan kepuasan secara umum terhadap pekerjaan yang saya lakukan	0	3	7	2	8	185	3,70	Baik
7	Perusahaan menunjukkan perhatian yang besar terhadap kinerja saya	0	3	0	0	17	201	4,02	Baik

8	Perusahaan merasa bangga atas keberhasilan saya di dalam melakukan pekerjaan	0	3	4	9	4	194	3,88	Baik
Rata-Rata Variabel Dukungan Organisasional								3,86	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017.

Variabel komitmen organisasional diukur dengan menggunakan 9 item pernyataan yang berhubungan dengan komitmen yang dirasakan karyawan, dipaparkan dalam Tabel 7.

Tabel 7.
Deskripsi Jawaban Responden Variabel Komitmen Organisasional

No	Pernyataan	Proporsi Jawaban Responden					Jumlah skor	Rata-rata	Ket.
		STS	TS	N	S	SS			
1	Permasalahan dari perusahaan menjadi bagian dari permasalahan saya	1	10	18	15	6	165	3,30	Cukup
2	Saya menghabiskan keseluruhan karir saya di perusahaan dengan bahagia	0	9	14	21	6	174	3,48	Baik
3	Perusahaan sudah menjadi bagian dari keluarga saya	0	9	13	18	10	179	3,58	Baik
4	Saya bekerja diperusahaan untuk memenuhi kebutuhan financial	2	4	15	20	9	180	3,60	Baik
5	Salah satu alasan saya tetap bekerja adalah beberapa perusahaan lainnya tidak memberikan benefit setara dengan di perusahaan ini	0	8	24	14	4	164	3,28	Cukup
6	Saya memiliki sedikit pilihan untuk keluar dari perusahaan ini	0	12	18	12	8	166	3,32	Cukup
7	Saya loyal dalam bekerja di perusahaan ini karena perusahaan ini telah berkontribusi besar bagi kehidupan saya	0	4	18	20	8	182	3,64	Baik
8	Berpindah dari satu organisasi ke organisasi lain tampak tidak etis untuk saya	0	6	15	18	11	184	3,68	Baik
9	Saya berkomitmen dalam bekerja karena asas kekeluargaan yang dimiliki oleh setiap karyawan	1	5	15	19	10	182	3,64	Baik
Rata-rata Variabel Komitmen Organisasional								3,50	Baik

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017.

Tabel 7 menunjukkan bahwa 9 pernyataan mengenai komitmen

organisasional memperoleh rata rata sebesar 3,50 ini menunjukkan bahwa responden dari karyawan *food and beverage* di Melasti Beach Hotel memperoleh komitmen organisasional yang tergolong dalam kategori baik. Nilai rata rata tertinggi ditunjukkan pada pernyataan “Berpindah dari satu organisasi ke organisasi lain tampak tidak etis untuk saya” dengan nilai rata rata 3,68 ini berarti responden sebagian besar beranggapan bahwa mereka merasa jika berpindah dari satu organisasi ke organisasi lainnya nampak tidak etis. Nilai rata rata terendah ditunjukkan pada pernyataan “Permasalahan dari perusahaan menjadi bagian dari permasalahan saya” dengan nilai rata rata 3,30 ini berarti responden beranggapan bahwa belum bersedia dilibatkan dalam permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.

Variabel OCB diukur dengan menggunakan 5 item pernyataan yang berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior* yang dirasakan karyawan. Tabel 8 menunjukkan bahwa 5 pernyataan mengenai OCB memperoleh rata rata sebesar 3,38 pada variabel *organizational citizenship behavior* ini menunjukkan bahwa responden dari karyawan *food and beverage* di Melasti Beach Hotel tergolong cukup. Nilai rata rata tertinggi ditunjukkan pada pernyataan “Saya dapat bersikap toleransi dengan mampu menahan diri dari keluhan-keluhan yang ada” dengan nilai rata rata 3,54 ini berarti responden mau bertoleransi serta menahan diri dari setiap keluhan yang dirasakan atau yang ada di perusahaan. Nilai terendah ditunjukkan pada pernyataan “Saya sukarela melaksanakan tugas melebihi pekerjaan yang diberikan perusahaan” dengan nilai rata rata 3,12 ini berarti responden belum mau secara sukarela melaksanakan

tugas perusahaan melebihi dari pekerjaannya.

Tabel 8.
Deskripsi Jawaban Responden Variabel OCB

No	Pernyataan	Proporsi Jawaban Responden					Jumlah skor	Rata-rata	Kriteria
		STS	TS	N	S	SS			
1	Saya berinisiatif dalam membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan ketika beban pekerjaan mereka meningkat	4	9	12	17	8	166	3,32	Cukup
2	Saya sukarela melaksanakan tugas melebihi pekerjaan yang diberikan perusahaan	3	16	19	16	6	156	3,12	Cukup
3	Saya dapat bersikap toleransi dengan mampu menahan diri dari keluhan-keluhan yang ada	0	10	13	17	10	177	3,54	Baik
4	Saya dapat menjaga hubungan baik dengan rekan kerja	0	13	16	1	10	173	3,46	Baik
5	Saya ikut berpartisipasi dalam kegiatan pekerjaan perusahaan secara sukarela	2	10	14	11	13	173	3,46	Baik
Rata-Rata Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>								3,38	Cukup

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam residual dari model regresi variabel bebas dan variabel terikat atau keduanya terdistribusikan secara normal atau tidak. Hasil uji normalitas akan disajikan dalam Tabel 9 berikut.

Tabel 9.
Hasil Uji Normalitas

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	50
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0,856
<i>Asymp.Sig.(2-tailed)</i>	0,457

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017.

Pada Tabel 9 dapat dilihat bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,856 dan nilai *Asymp.Sig.* sebesar 0,457. Ini berarti residu dari persamaan regresi

dalam penelitian ini terdistribusi secara normal. Hal ini menunjukkan bahwa model persamaan regresi yang dibuat berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,200 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Cara mendeteksi ada atau tidaknya korelasi antar sesama variabel bebas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih dari 10 persen atau VIF kurang dari 10, maka dikatakan tidak ada multikolinearitas.

Tabel 10.
Hasil Uji Multikoleniaritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
Dukungan Organisasional (X1)	0,307	3,256
Komitmen Organisasional (X2)	0,307	3,256

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017.

Tabel 10 menunjukkan nilai *tolerance* dan VIF dari variabel dukungan organisasional dan komitmen organisasional, yang dimana nilai *tolerance* dari setiap variabel lebih besar dari 10 persen dan nilai VIF dari setiap variabel lebih kecil dari 10. Hal ini mengindikasikan tidak terdapat multikolineritas antara variabel dukungan organisasional dan komitmen organisasional.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang dilakukan dengan uji *Glejser*. Jika tidak ada satu pun variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap nilai *absolute residual* atau nilai signifikansinya di atas 0,05 maka tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Tabel 11.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	t _{hitung}	Sig.
Dukungan Organisasional (X1)	-0,213	0,832
Komitmen Organisasional (X2)	-1,625	0,111

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017.

Pada Tabel 11 diketahui bahwa nilai Sig. variabel independen berada di atas 0,05 yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap *absolute residual*. Jadi, model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas. Sehingga memenuhi syarat homoskedastisitas.

Model analisis linear berganda digunakan untuk mencari koefisien regresi yang akan mengetahui ketergantungan satu variabel terikat dengan satu atau lebih variabel bebas. Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12.
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

No.	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	Constant	0,000	0,085		0,000
	Dukungan Organisasional	0,401	0,155	0,401	0,013
	Komitmen Organisasional	0,443	0,155	0,443	0,006

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017.

Berdasarkan Tabel 12 maka persamaan regresi linear berganda yang dapat dibentuk adalah sebagai berikut.

$$Y = 0,000 + 0,401 X_1 + 0,443 X_2$$

Nilai koefisien regresi dukungan organisasional (X_1) sebesar 0,401 memiliki arti dukungan organisasional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan *food and beverage* pada Melasti Beach Hotel, bila nilai dukungan organisasional (X_1) naik maka nilai dari OCB (Y) akan mengalami peningkatan. Nilai koefisien regresi komitmen organisasional (X_2) sebesar 0,443

memiliki arti komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan *food and beverage* pada Melasti Beach Hotel, bila nilai komitmen organisasional (X_2) naik, maka nilai dari OCB (Y) akan mengalami peningkatan.

Pada penelitian ini, koefisien korelasi yang digunakan adalah nilai dari R karena nilai R dapat digunakan untuk mengukur seberapa kuat hubungan antara kedua variabel (Ghozali, 2012:97). Untuk melihat seberapa besar komitmen organisasi dipengaruhi oleh variabel keadilan organisasi, budaya organisasi, dan pemberdayaan karyawan dapat dilihat pada Tabel 13 berikut.

Tabel 13.
Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,808	0,653	0,638	0,60183118

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017.

Nilai koefisien korelasi $R = 0,808$ dibandingkan dengan interpretasi menurut Sugiyono (2007:149) berikut.

- 0,00 – 0,199 = sangat rendah
- 0,20 – 0,399 = rendah
- 0,40 – 0,599 = sedang
- 0,60 – 0,799 = kuat
- 0,80 – 1,000 = sangat kuat

Karena nilai $R = 0,808$ berada di antara nilai 0,80 – 1,000 maka dapat disimpulkan hubungan antara dukungan organisasional dan komitmen organisasional, terhadap *organizational citizenship behavior* sangat kuat. Kemudian untuk melihat nilai koefisien determinasi yaitu seberapa besar persentase kontribusi dukungan organisasional dan komitmen organisasional mempengaruhi *organizational citizenship behavior* dapat dilihat dari nilai dari R

Square sebesar 0,653 memiliki arti bahwa dari nilai besarnya dukungan organisasional dan komitmen organisasional, dapat menjelaskan variabel *organizational citizenship behavior* sebesar 65,3 persen, sedangkan sisanya sebesar 34,7 persen dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian ini, seperti faktor budaya dan iklim organisasi, jenis kelamin, masa kerja dan masih banyak lagi yang lainnya.

Hasil uji F dapat dijelaskan dengan nilai signifikansi *anova* $< \alpha = 0,05$ maka model ini dikatakan layak atau variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat, hasil uji F dapat dilihat dalam Tabel 14 berikut.

Tabel 14.
Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
<i>Regression</i>	31,977	2	15,988	44,142	0,000
<i>Residual</i>	17,023	47	0,362		
Total	49,000	49			

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017.

Berdasarkan Tabel 14 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ maka model regresi linear berganda layak digunakan sebagai alat analisis untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengaruh Dukungan Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama yaitu dukungan organisasional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan *food and beverage* di Melasti Beach Hotel, Bali. Hasil penelitian

ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Osman *et al.* (2015) yaitu dukungan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB pada karyawan manufaktur. Karyawan yang menerima dukungan dari organisasi, mereka akan melakukan hal yang lebih baik bagi organisasi. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan Alkerdawy (2014) yang menunjukkan bahwa dukungan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB pada karyawan Bank Umum Mesir. Hasil analisis dengan karyawan yang memperoleh dukungan organisasional yang tinggi akan menampilkan perilaku OCB yang tinggi.

Hasil dari jawaban responden yang didapat dari hasil sebaran angket berupa kuesioner yang meliputi delapan pernyataan mengenai variabel dukungan organisasional, dapat diketahui item pernyataan dengan rata-rata skor tertinggi yaitu pernyataan X_{1.1}, X_{1.7}, dan X_{1.5} “perusahaan menghargai kontribusi saya”, “perusahaan menunjukkan perhatian yang besar terhadap kinerja saya”, “perusahaan akan memberitahu apabila saya tidak melakukan pekerjaan dengan baik” dengan skor masing-masing sebesar 4,00, 4,02, dan 3,90 yang berarti nilai indikator dari dukungan organisasional berada pada kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa Melasti Beach Hotel Kuta, Bali menghargai dan memperhatikan bagaimana kinerja karyawannya serta memberitahu apabila karyawan kurang melakukan pekerjaannya dengan baik.

Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis kedua yaitu komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*

pada karyawan *food and beverage* di Melasti Beach Hotel Kuta-Bali. Hasil penelitian sesuai dengan penelitian Ratnaningsih, (2013) menemukan bahwa komitmen memberikan pengaruh yang positif terhadap OCB. Hal ini dipengaruhi oleh indikasi bahwa karyawan yang memiliki loyalitas dan komitmen akan berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan dan bertanggung jawab atas segala pekerjaan dan aktif mencari informasi-informasi penting yang berguna bagi organisasi. Selain itu karyawan telah memiliki keterikatan emosional sehingga dengan rela dan ikhlas melakukan perilaku ekstra seperti membantu rekan kerja lain yang membutuhkan tanpa mengharapkan imbalan. Namun komitmen diperoleh tidak signifikan disebabkan responden tidak didominasi oleh karyawan yang telah memiliki loyalitas dan komitmen yang tinggi, karena komitmen tidak dapat muncul dengan setahun atau dua tahun bekerja tetapi butuh proses dan waktu.

Hal serupa juga ditunjukkan dari hasil penelitian Purba (2004) yang melibatkan 222 karyawan dari pabrik industri yang mendapatkan hasil bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap OCB. Davoudi (2010) mendapatkan hasil bahwa *affirmative commitment* dan *normative commitment* memiliki pengaruh positif terhadap OCB, sedangkan *continuance commitment* tampaknya tidak memiliki pengaruh terhadap OCB. Namun Rehan et al. (2013) dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa keseluruhan bentuk komitmen mempengaruhi OCB secara signifikan. Penelitian lain yang dilakukan Rini dkk. (2013) menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap OCB.

Hasil dari jawaban responden yang didapat dari hasil sebaran angket berupa kuesioner yang meliputi tiga pernyataan mengenai variabel komitmen organisasi, dapat diketahui item pernyataan dengan rata-rata skor tertinggi yaitu pernyataan $X_{2.8}$, $X_{2.7}$, $X_{2.9}$ dan $X_{2.4}$ dengan pernyataan “Berpindah dari satu organisasi ke organisasi lain tampak tidak etis untuk saya”, “Saya loyal dalam bekerja di perusahaan ini karena perusahaan ini telah berkontribusi besar bagi kehidupan saya” , “Saya berkomitmen dalam bekerja karena asas kekeluargaan yang dimiliki oleh setiap karyawan” dan “Saya bekerja diperusahaan untuk memnuhi kebutuhan financial” dengan skor masing-masing sebesar 3,68, 3,64 , 3,64 dan 3,60 yang berarti nilai indikator dari komitmen organisasi berada pada kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan *food and beverage* di Melasti Beach Hotel Bali loyal dan terikat secara emosional pada perusahaan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisis yaitu 1) Dukungan Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hal ini berarti semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan maka akan memunculkan perilaku OCB dari karyawan. 2) Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hal ini juga berarti semakin tinggi komitmen dari karyawan maka akan memunculkan perilaku OCB dari karyawan.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis adalah perusahaan diharapkan mampu memperhatikan segala kepuasan karyawannya secara umum, baik dari sudut pandang pekerjaan, maupun kehidupan pribadinya sehingga

memunculkan persepsi yang baik mengenai dukungan organisasi dari karyawan yang akan memunculkan perilaku OCB. Perusahaan juga diharapkan mampu memperhatikan benefit yang setara atas segala pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawannya tersebut sehingga karyawan tetap berkomitmen pada perusahaan yang tentunya akan memunculkan perilaku OCB.

Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel lain karena penelitian ini hanya memandang *organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh dukungan organisasional dan komitmen organisasional, namun tidak menutup kemungkinan OCB dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti pemberdayaan karyawan, pelatihan, kepemimpinan transformasional, stress kerja, maupun faktor lainnya yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk dapat mengambil sampel diluar lingkungan industri perhotelan serta menggunakan model lain sebagai alat analisisnya.

REFERENSI

- Adekola, Bola. 2012. The impact of organizational commitment on job satisfaction: a study of employees at Nigerian Universities. *International Journal of Human Resource Studies*, 2 (2): 1-17.
- Alkerdawy, M. M. A. 2014. The Mediating Effects of Duty Orientation on the Relationship between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior in the Public Banks of Egypt. *International Journal of Business and Management*, 9(8):155-169.
- Chun-Fang, Chiang., and Tsung-Sheng, Hsieh . 2012. The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31: 180–190.
- 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.

- Faradisah, Putrie., dan Moch Nursalim. 2013. Hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi dan Budaya Organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan PT. Pertamina UPMS V Surabaya. *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Bimbingan Universitas Negeri Surabaya*. 3 (02): 141-148.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariated dengan Program SPSS*. Semarang : BP UNDIP.
- Karatepe, O.M., Sokmen, A., 2006. The effects of work role and family role variables on psychological and behavioral outcomes of frontline employees. *Elsevire Tourism Management*, 27 (2): 255–268
- Lubis, M. Saleh. 2015. Pengaruh iklim organisasi dan komitmen organisasi terhadap pembentukan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan dalam rangka peningkatan kinerja. *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi*. 3 (2) : 75-84.
- Meyer, John P., dan Natalie J. Allen. 1991. A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1 (1): 61-89.
- Moorman, R.H., Blakely, G.L., and Niehoff, B.P., 1998. Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior?. *The Academy of Management Journal*, 41(3): 351-357.
- Paramita, Patricia Dhiana. 2012. *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) :Aspek Dari Aktivitas Individual Dalam Bekerja, 10 (24): 1412-8489.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. and Bachrach, D.G. 2000, Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, *Journal of Management*, 26 (3): 513-613.
- Purba, Debora Eflina., dan Ali Nina LicheSeniati. 2004. Pengaruh kepribadian dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior. *Makara, Sosial Humaniora*, 8(3): 105-111.
- Ratnaningsih, S.Y. 2013. Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB). *Media Mahardika*, 11(2): 113-138.
- Rehan, Muhammad., Talat Islam. 2013. Relationship Between Organizational Commitment and Citizenship Behavior. *World Journal of Management and Behavioral Studies*, 1 (1): 24-32
- Rhoades, L., Eisenberger, R. and Armeli, S. 2001. Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86(5): 825-836.

- Riduwan dan Sunarto. 2007. *Pengantar Statistik Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sena, Tety Fadhila. 2011. Variabel antiseden organizational citizenship behavior (ocb). *Jurnal Dinamika Manajemen*, 2(1): 70-77.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Utama, I Wayan Mudiarta, Ni Wayan Mujiati dan Komang Ardana. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Wayne, S.J., Shore, L.M., and Liden, R.C., 1997 Perceived Organizational Support and Leader- Member Exchange: A Social Exchange Perspective. *The Academy of Management Journal* 40 (1): 82-111.
- Wibowo, Edi. 2010. Pengaruh kepemimpinan, organizational citizenship behavior, dan komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja pegawai. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(1): 66-73.