

**ANALISIS PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KEPUASAN KERJA
KARYAWAN TERHADAP TERJADINYA *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DI RESTORAN HACHI-HACHI
TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**

Yemima Vania Susanto

Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia

Abstrak Pertumbuhan industri restoran dan kafe di Indonesia saat ini sedang berkembang dengan pesat, khususnya di Surabaya. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui secara signifikan pengaruh kepemimpinan dan kepuasan kerja karyawan terhadap terjadinya *organizational citizenship behavior* di Restoran Hachi-Hachi Tunjungan Plaza Surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan software Smart PLS (*Partial Least Square*).

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan dan kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terjadinya *organizational citizenship behavior* di Restoran Hachi-Hachi Tunjungan Plaza Surabaya.

Kata Kunci :

Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Karyawan, *Organizational Citizenship Behavior*

Abstract Industrial growth of restaurants and cafes in Indonesia is growing rapidly, especially in Surabaya. The purpose of this study was to determine significantly influence leadership and employee satisfaction to organizational citizenship behavior in Hachi-Hachi Restaurant Tunjungan Plaza Surabaya. This research using quantitative approach. Analysis techniques used in this research is using software Smart PLS (*Partial Least Square*).

Based on the analysis and discussion, it can be concluded that leadership and employee satisfaction have positive and significant with organizational citizenship behavior at Hachi-Hachi Restaurant Tunjungan Plaza Surabaya.

Keywords :

Leadership, Employee Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior

PENDAHULUAN

Kepemimpinan memiliki peranan penting untuk menjalankan suatu perusahaan, karena apabila kepemimpinan dijalankan dengan baik maka akan dapat menimbulkan kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Menurut Luthans (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu ungkapan emosional yang bersifat positif atau menyenangkan sebagai hasil dari penilaian terhadap suatu pekerjaan atau pengalaman kerja. Kepuasan kerja akan didapat apabila ada kesesuaian antara harapan karyawan dengan kenyataan yang ditemui dan didapatnya dari tempatnya bekerja.

Akibat dari semakin tingginya derajat kepuasan kerja karyawan, maka semakin bersahabatlah antara karyawan dengan lingkungan kerjanya, dan akhirnya dapat menimbulkan terjadinya *organizational citizenship behavior* (OCB). OCB didefinisikan sebagai perilaku yang bebas memilih, tidak diatur secara langsung atau eksplisit oleh sistem penghargaan formal, dan secara bertingkat mempromosikan fungsi organisasi (Luthans, 2006). Menurut Wulani (2005), mendefinisikan OCB sebagai perilaku pekerja yang melebihi dan diatas deskripsi kerjanya yang berkontribusi pada keefektifan organisasi dan perilaku bebas dilakukan serta tidak secara eksplisit dihargai oleh sistem *reward* formal. Dari kedua definisi ini dapat disimpulkan bahwa kinerja *extra role* yang terpisah dari kinerja *in role* sesuai deksripsi kerja dan OCB dapat menjadi hal yang positif bagi kemajuan suatu perusahaan.

Berdasarkan dari wawancara secara singkat yang dilakukan penulis dengan seorang karyawan restoran Hachi-Hachi Tunjungan Plaza Surabaya, didapatkan bahwa karyawan merasa puas dengan cara kepemimpinannya, karena merasa bahwa pimpinan bukan hanya sekadar pemimpin tetapi melainkan seperti rekan kerja sehingga tidak ada jarak antara pemimpin dengan karyawan. Tetapi dibalik sikap positif yang ditunjukkan pimpinan, karyawan restoran Hachi-Hachi merasa kesulitan untuk mendapatkan promosi kenaikan jabatan, dikarenakan banyaknya karyawan lama yang telah bekerja lebih dari 5 tahun lamanya.

Dikarenakan fenomena diatas peneliti tertarik untuk menganalisis lebih lanjut sejauh mana kepemimpinan dan kepuasan kerja karyawan dapat menjadikan terwujudnya *organizational citizenship behavior* di Restoran Hachi-Hachi Tunjungan Plaza Surabaya. Dengan demikian, tujuan dalam penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan di Restoran Hachi-Hachi Tunjungan Plaza Surabaya; (2) untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap *organizational citizenship behavior* di Restoran Hachi-Hachi Tunjungan Plaza Surabaya; (3) untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap *organizational citizenship behavior* di Restoran Hachi-Hachi Tunjungan Plaza Surabaya.

LANDASAN TEORI

Kepemimpinan

Menurut Yulk (2002) kepemimpinan adalah suatu proses memberikan tujuan ke usaha kolektif, yang menyebabkan adanya usaha yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan, “ sebuah organisasi tidak lepas dari adanya peran seorang pemimpin”. Untuk itu bisa dikatakan suksesnya sebuah organisasi tergantung seberapa kapasitas seorang pemimpinnya. Organisasi akan berkembang jika seorang pemimpin mampu mewujudkan tujuan organisasi menjadi kenyataan. Untuk mempertahankan dan mengembangkan sebuah organisasi, dalam sebuah teori terdapat beberapa karakteristik yang dikenal dengan karakteristik pengembangan organisasi atau *organizational development* (Said, 2007, p.12). Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah kemauan seorang untuk mempengaruhi

orang lain agar dapat bekerja sama dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan.

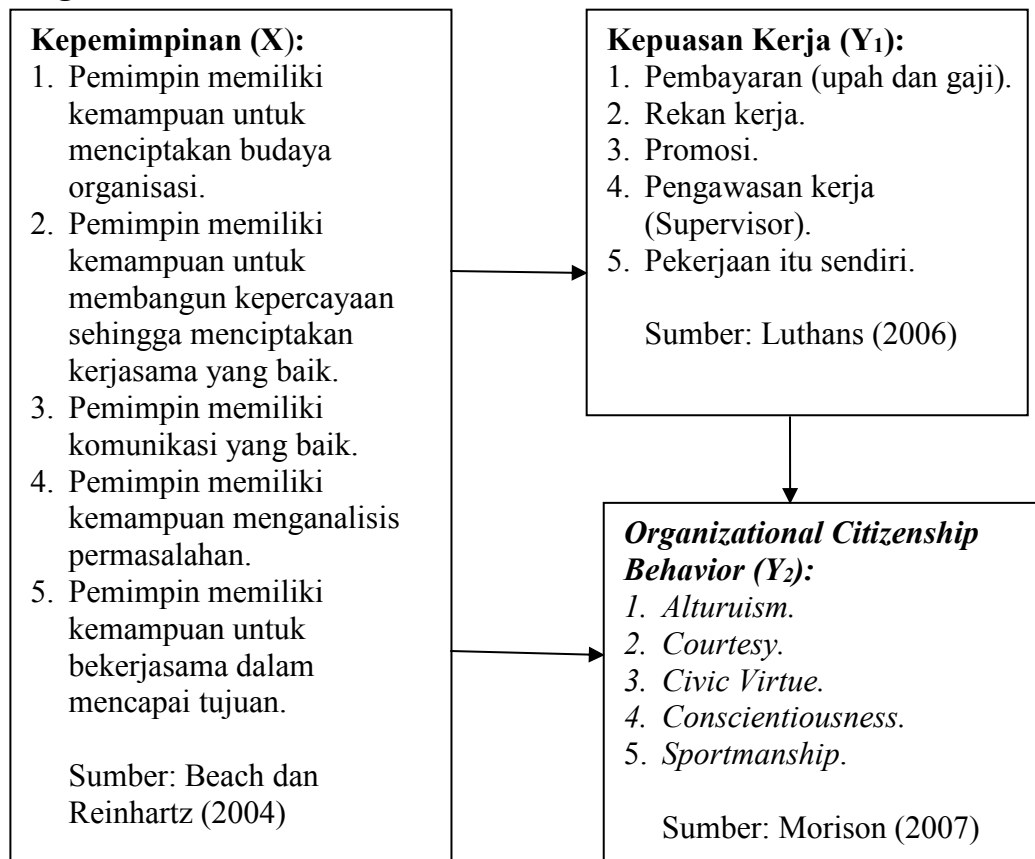
Kepuasan Kerja Karyawan

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda, seperti yang didefinisikan oleh Kreitner & Kinicki (2005), bahwa kepuasan kerja sebagai efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Tidak berbeda dengan pendapat Kreitner & Kinicki (2005) menurut Handoko (2001, p.193) “kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan nama karyawan memandang pekerjaan mereka”.

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organ (2004) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Organ (2004) juga mencatat bahwa OCB ditemukan sebagai alternatif penjelasan pada hipotesis “kepuasan berdasarkan kinerja”. Dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* adalah kontribusi pekerja yang dilakukan dengan secara sukarela, yang secara formal tidak diberikan sistem *reward*, dan memberikan kontribusi pada keefektifan dan keefisienan pada fungsi organisasi.

Kerangka Pemikiran



Hipotesis

1. H₁: Diduga terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan di Restoran Hachi-Hachi Tunjungan Plaza Surabaya.
2. H₂: Diduga terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap *organizational citizenship behavior* dari karyawan Restoran Hachi-Hachi Tunjungan Plaza Surabaya.
3. H₃: Diduga terdapat pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap *organizational citizenship behavior* dari karyawan Restoran Hachi-Hachi Tunjungan Plaza Surabaya.

METODE PENELITIAN

Metode merupakan tahapan yang paling penting dalam sebuah proses dan kegiatan penelitian. Metode penelitian menjelaskan tentang proses berfikir, mulai dari menemukan permasalahan penelitian kemudian menjabarkannya ke dalam kerangka teori, serta mengumpulkan data - data untuk pengujian sampai penjelasan dan penarikan kesimpulan dari permasalahan yang sedang diteliti. Pendekatan yang digunakan dari penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif.

Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010, p.389). Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh atau yang biasa disebut juga dengan sensus, yaitu teknik penentuan sampel bila seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel relatif kecil menurut Sugiyono, (2010, p.68), sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 30 karyawan restoran Hachi-Hachi Tunjungan Plaza Surabaya.

Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan *software Smart PLS (Partial Least Square)*. Dalam *PLS Path Modeling* terdapat 2 model yaitu *outer model* dan *Inner model*. Kriteria uji dilakukan pada kedua model tersebut.

1. *Outer model* (Model Measurement)

Model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya atau dapat dikatakan bahwa *outer model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Uji yang dilakukan pada *outer model*:

- a. *Convergent Validity*. Nilai *convergent validity* adalah nilai *loading* faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai yang diharapkan >0.7
- b. *Discriminant Validity*. Nilai ini merupakan nilai *cross loading* faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai *loading* pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai *loading* dengan konstruk yang lain.

c. *Composite Reliability*. Data yang memiliki *composite reliability* >0.8 mempunyai reliabilitas yang tinggi.

d. *Average Variance Extracted (AVE)*. Nilai AVE yang diharapkan >0.5.

Uji yang dilakukan diatas merupakan uji pada *outer model* untuk indikator reflektif, sedangkan untuk indikator formatif dilakukan pengujian yang berbeda. Uji untuk indikator formatif yaitu :

a. *Significance of weights*. Nilai *weight* indikator formatif dengan konstruknya harus signifikan.

b. *Multicollinearity*. Uji *multicollinearity* dilakukan untuk mengetahui hubungan antar indikator dan mengetahui apakah indikator formatif mengalami *multicollinearity* yaitu dengan mengetahui nilai VIF. Nilai VIF antara 5-10 dapat dikatakan bahwa indikator tersebut terjadi *multicollinearity*.

Dua uji yang lain untuk indikator formatif yaitu *nomological validity* dan *external validity*.

2. *Inner Model (Model Structural)*

Uji pada model struktural dilakukan untuk menguji hubungan antara konstruk laten. Beberapa uji untuk model struktural yaitu :

a. *R Square* pada konstruk endogen. Nilai *R Square* adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Menurut Ghazali (2011) nilai *R square* sebesar 0.67 (kuat), 0.33 (moderat) dan 0.19 (lemah)

b. *Estimate for Path Coefficients*, merupakan nilai koefisien jalur atau besarnya hubungan atau pengaruh konstruk laten yang dilakukan dengan prosedur *bootstrapping*.

HASIL

Evaluasi Outer Model

1. *Convergent Validity*

Korelasi antara *score* indikator dengan skor konstruknya. Dalam model PLS memenuhi *convergent validity* dapat dikatakan valid apabila nilai loading 0.5 hingga 0,6 (Ghozali, 2011, p.24). Adapun hasil korelasi antara indikator dengan konstruknya seperti terlihat pada *ouput* dibawah ini:

Tabel 1. *Convergent Validity*

	Original Sample Estimate	Mean of Subsamples	Standard Deviation	T-Statistic
Kepemimpinan (X)				
X₁	0.700	0.682	0.124	5.654
X₂	0.730	0.722	0.064	11.438
X₃	0.747	0.757	0.048	15.480
X₄	0.774	0.781	0.035	22.097
X₅	0.778	0.766	0.073	10.610

OCB (Y ₂)				
Y ₂₁	0.834	0.860	0.065	12.898
Y ₂₂	0.901	0.904	0.015	59.223
Y ₂₃	0.937	0.938	0.020	47.331
Y ₂₄	0.891	0.895	0.029	30.556
Y ₂₅	0.923	0.916	0.020	47.039
Kepuasan Kerja (Y ₁)				
Y ₁₁	0.889	0.887	0.019	45.916
Y ₁₂	0.889	0.894	0.013	67.346
Y ₁₃	0.775	0.800	0.067	11.558
Y ₁₄	0.794	0.796	0.052	15.361
Y ₁₅	0.789	0.746	0.077	10.246

Convergent Validity menjelaskan mengenai kemampuan setiap indikator dalam menjelaskan variabel penelitian yang diteliti. Terdapat tiga pengukuran untuk *results for outer loadings* ini yaitu *original sample estimate* yang menjelaskan tinggi rendahnya kemampuan indikator tersebut dalam menjelaskan variabel yang diteliti, semakin tinggi nilai *original sample estimate* semakin tinggi pula kemampuan untuk menjelaskan variabel yang diukur. *Mean of subsamples* menjelaskan nilai rata-rata dari indikator yang diteliti. *Standard deviation* menjelaskan tingkat keseragaman jawaban responden. Semakin kecil standar deviasi berarti semakin seragam jawaban responden.

2. *Discriminant Validity*

Discriminant validity menjelaskan kemampuan setiap indikator dalam membuat perbedaan diantara konstraknya dengan konstruk yang lainnya. Jika sebuah indikator tergabung pada konstruk yang lain berarti indikator tersebut memiliki *discriminant* yang baik. Dari tabel *cross loading* didapatkan keseluruhan dari konstruk pembentuk dinyatakan memiliki diskriminan yang baik. Dimana masing-masing konstruk memiliki hubungan tertinggi dengan variabelnya sendiri. Tidak ada terjadi lebih besar indikator tertentu yang bukan dari variabel yang sama. (Ghozali, 2011, p. 25). Output *discriminant validity* dari hasil pengolahan data sebagaimana ditunjukkan tabel berikut:

Tabel 2. *Discriminant Validity*

	Kepemimpinan (X)	OCB (Y ₂)	Kepuasan Kerja (Y ₁)
X1	0.700	0.409	0.259
X2	0.730	0.574	0.483
X3	0.747	0.444	0.278
X4	0.774	0.678	0.600
X5	0.778	0.451	0.517
Y ₂₁	0.477	0.834	0.573
Y ₂₂	0.686	0.901	0.609
Y ₂₃	0.645	0.937	0.653
Y ₂₄	0.681	0.891	0.633
Y ₂₅	0.532	0.923	0.567
Y ₁₁	0.665	0.786	0.889
Y ₁₂	0.755	0.771	0.889
Y ₁₃	0.378	0.573	0.775
Y ₁₄	0.434	0.471	0.794
Y ₁₅	0.245	0.465	0.789

Berdasarkan Tabel 2 dibawah dapat disimpulkan bahwa semua konstruk dalam model yang diestimasi telah memenuhi kriteria *discriminant validity* nilai akar kuadrat dari AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk.

3. *Average Variance Extracted (AVE)*

AVE menggambarkan rata-rata varians atau diskriminan yang diekstrak pada setiap indikator, sehingga kemampuan masing-masing item dalam membagi pengukuran dengan yang lain dapat diketahui. Nilai AVE sama dengan atau di atas 0,50 menunjukkan adanya *convergent* yang baik

Tabel 3. *Average variance extracted (AVE) Dan Square Root AVE*

	<i>Average variance extracted (AVE)</i>	<i>Square Root Average variance extracted (AVE)</i>
Kepemimpinan (X)	0.557	0.746
Kepuasan Kerja (Y₁)	0.687	0.829
<i>Organizational Citizenship Behavior (Y₂)</i>	0.806	0.898

Pada Tabel 3 didapatkan nilai AVE untuk variabel Kepemimpinan (X) sebesar 0,557, variabel Kepuasan kerja (Y₁) sebesar 0,687 dan *Organizational Citizenship*

Behavior (Y_2) sebesar 0,806. Pada batas kritis 0,5 maka indikator-indikator pada masing-masing konstruk telah valid dengan item yang lain dalam satu pengukuran.

4. *Composite Reliability*

Composite reliability mengukur *internal consistency* dan nilainya harus di atas 0.6 (Ghozali, 2011, p.27). Hasil *composite reliability* dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4. *Composite Reliability*

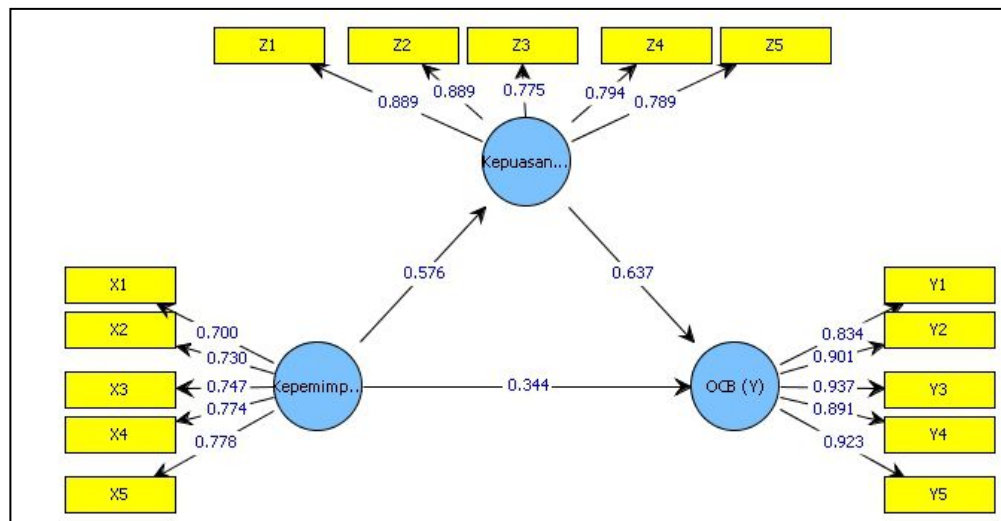
Konstruk	<i>Composite Reliability</i>
Kepemimpinan (X)	0.863
Kepuasan Kerja (Y_1)	0.916
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y_2)	0.954

Berdasarkan Tabel 4 bisa dijelaskan bahwa nilai *composite reliability* baik untuk konstruk kepemimpinan, kepuasan kerja, dan *organizational citizenship behavior* semuanya diatas 0.60. Jadi dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

Evaluasi Inner Model

1. *Uji Inner Model* atau Uji Model Struktural

Uji ini digunakan untuk mengevaluasi hubungan antar konstruk laten seperti yang telah dihipotesiskan dalam penelitian, Berdasarkan out put PLS, didapatkan gambar sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian PLS

Hasil nilai *inner weight* gambar diatas menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif pada kepuasan kerja, kepemimpinan dan kepuasan kerja berpengaruh positif pada *organizational citizenship behavior* yang ditunjukkan di pengujian hipotesis.

2. Pengujian Hipotesis

Untuk menjawab Hipotesis penelitian dapat dilihat t-statistic pada Tabel 4.14 berikut ini:

Tabel 5. Tabel Antar Konstruk

	original sample estimate	mean of subsamples	Standard deviation	T-Statistic	Keputusan
Kepemimpinan (X) -> Kepuasan Kerja (Y ₁)	0.576	0.628	0.101	5.684	Diterima
Kepemimpinan (X) -> <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y ₂)	0.344	0.307	0.105	3.285	Diterima
Kepuasan Kerja (Y ₁) -> <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y ₂)	0.637	0.674	0.103	6.213	Diterima

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Kepemimpinan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja sebesar 0.576, karena nilai T statistik sebesar 5.684 yang berarti lebih besar dari 1.96, sehingga hipotesis H₁ dapat dinyatakan diterima.
- Kepemimpinan memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 0.334, karena nilai T statistik sebesar 3.285 yang berarti lebih besar dari 1.96, sehingga hipotesis H₂ dapat dinyatakan diterima.
- Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 0.637, karena nilai T statistik sebesar 6.213 yang berarti lebih besar dari 1.96, sehingga hipotesis H₃ dapat dinyatakan diterima.

3. Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-Square* untuk setiap variabel laten dependen. Perubahan nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif.

Tabel 6. Nilai *R-Square*

Konstruk	<i>R-Square</i>
Kepemimpinan (X)	
Kepuasan Kerja (Y ₁)	0.341
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y ₂)	0.904

Variabel laten Kepemimpinan yang mempengaruhi variabel Kepuasan Kerja dalam model struktural memiliki nilai R² sebesar 0.341 yang mengindikasikan bahwa model adalah “Moderat”. Variabel laten, Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja yang mempengaruhi variabel *Organizational Citizenship Behavior* dalam model struktural memiliki nilai R² sebesar 0.904 yang mengindikasikan bahwa model “moderat”.

Kesesuaian model struktural dapat dilihat dari Q², sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
Q^2 &= 1 - [(1 - R_1^2) (1 - R_2^2)] \\
&= 1 - [(1 - 0.332) (1 - 0.777)] \\
&= 1 - [(0.668) (0.223)] \\
&= 1 - [(0.149)] \\
&= 0.851
\end{aligned}$$

Hasil Q^2 yang dicapai adalah 0.851, berarti bahwa nilai Q^2 di atas nol memberikan bukti bahwa model memiliki *predictive relevance*.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kepemimpinan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja yang positif, sehingga hipotesis pertama berbunyi “Diduga terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan Restoran Hachi-Hachi Tunjungan Plaza Surabaya” dinyatakan diterima. Hal tersebut membuktikan bahwa pemimpin yang dapat mengayomi dan menjalin komunikasi yang baik dengan karyawan akan membentuk kepuasan kerja karyawan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nursiah (2004) kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, dimana kepemimpinan berorientasi kepuasan kerja yang tinggi menghasilkan kinerja yang tinggi.

Pengaruh Kepemimpinan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kepemimpinan mempunyai pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang positif, sehingga hipotesis kedua berbunyi “Diduga terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dari karyawan Restoran Hachi-Hachi Tunjungan Plaza Surabaya” dinyatakan diterima. Hal tersebut membuktikan bahwa kepemimpinan yang baik serta perilaku pimpinan yang dapat mengarahkan bawahan dengan baik, maka para pegawai akan memiliki kepercayaan dan semangat kerja yang tinggi, dengan demikian organisasi dapat memperoleh kualitas sumber daya yang baik. Sehingga dapat menghasilkan kinerja organisasi maupun kinerja individu secara optimal.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh DiPoala dan Tschannen-Moran (2001), “dengan latar belakang lingkungan pendidikan menunjukkan sebuah hubungan kuat antara kepemimpinan pada lingkungan universitas dengan perilaku ekstra peran”. Dalam pandangan yang sama pada penelitian Podsakoff et al., (2002) bahwa “perilaku kepemimpinan mempengaruhi bawahan untuk menghasilkan kinerja melebihi apa yang seharusnya atau melebihi level minimum yang dipersyaratkan organisasi”. (Tschannen-Moran, 2003) juga menjelaskan bahwa “kepemimpinan yang mendukung memiliki hubungan perilaku ekstra peran”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini adalah tidak hanya perilaku *in-role* tetapi juga perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* ini disebut juga dengan

Organizational Citizenship Behavior (OCB). Kepemimpinan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan akan kualitas kehidupan kerja secara menyeluruh (Kaihatu, 2007).

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kepuasan Kerja mempunyai pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang positif, sehingga hipotesis ketiga berbunyi “Diduga terdapat kepuasan kerja karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dari karyawan Restoran Hachi-Hachi Tunjungan Plaza Surabaya” dinyatakan diterima.

Hasil penelitian ini didukung oleh pendapat Robbins (2007) menjelaskan bahwa adalah logis menganggap kepuasan sebagai *predictor* utama dalam OCB, karena karyawan yang puas cenderung akan berbicara positif mengenai organisasi, membantu individu lain, dan melewati harapan normal dalam pekerjaan mereka. Selain itu, karyawan yang puas mungkin akan memberikan peran yang lebih karena merespon pengalaman positif mereka.

Perilaku karyawan yang positif di luar pekerjaan formal bisa disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Perilaku yang seperti ini dapat muncul apabila karyawan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi dan juga apabila karyawan merasa puas dengan organisasi atau dengan pekerjaannya. Hal ini dapat menyebabkan karyawan akan melakukan hal-hal yang positif agar dapat memajukan perusahaan. Jika seseorang memiliki sikap yang positif terhadap pekerjaannya maka seseorang akan selalu melakukan hal yang positif terhadap pekerjaannya, seperti menunjukkan sikap *conscientiousness* (sikap berusaha melakukan sesuatu yang lebih terhadap perusahaan, perilaku yang sukarela yang bukan merupakan hal yang wajib bagi seorang karyawan), *sportmanship* (sikap toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam perusahaan tanpa merasa terbebani). Seseorang yang mempunyai tingkatan atau jabatan yang tinggi dalam sikap *sportmanship* akan dapat meningkatkan iklim yang positif diantara para karyawan, dan karyawan akan lebih sopan dalam bekerja sama dengan karyawan yang lain, sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan menyenangkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik hasil analisis dan pembahasan adalah sebagai berikut :

1. Kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Restoran Hachi-Hachi Tunjungan Plaza Surabaya.
2. Kepemimpinan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Restoran Hachi-Hachi Tunjungan Plaza Surabaya.
3. Kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Restoran Hachi-Hachi Tunjungan Plaza Surabaya.

Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan Peneliti memberikan saran pada Restoran Hachi-Hachi Tunjungan Surabaya, sebagai berikut :

1. Untuk kedepannya diharapkan agar pimpinan restoran Hachi-Hachi Tunjungan Plaza Surabaya menambah stuktur organisasi karyawan agar karyawan dapat kesempatan untuk promosi jabatan.
2. Untuk kedepannya diharapkan agar Restoran Hachi-Hachi Tunjungan Plaza Surabaya mungkin dapat memberikan *reward* kepada karyawan yang dapat menggantikan rekan kerja mereka yang sedang sakit, ijin, atau yang sedang berhalangan untuk bekerja.
3. Diharapkan untuk kepuasan kerja karyawan, restoran Hachi-Hachi Tunjungan Plaza Surabaya dapat memberikan *reward* dengan diadakanya *employee of the month*, sehingga dapat semakin memacu kinerja dari para karyawan.

DAFTAR REFERENSI

Beach, D. M., dan Reinhartz, J. (2004). *Educational Leadership: Changing Schools. Changing Roles*. USA: Pearson

Ghozali, I. (2006). *Statistik Nonparametrik*. Semarang : Undip

Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Semarang : Undip

Handoko, H. T. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE

Kaihatu, T. S. (2007). “Kepemimpinan Transformasional dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan atas Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Perilaku Ekstra Peran: Studi pada Guru-Guru SMU di Kota Surabaya”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.98, No. 1, Hal : 49-61.

Kuncoro, M. (2007). *Metode Kuantitatif : Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.

Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Andi

Mangkunegara, A. A. A. P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan Keenam. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Mangkunegara, A. A. A. P. (2005). *Perilaku dan Budaya Organisasi*, Cetakan Pertama. Bandung : PT. Refika Aditama.

Nursiah (2004). *Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. (Studi Kasus pada PT. Indosat Regional Barat-Medan)*. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

- Organ, D. W. (2004). "Personality and Organizational Citizenship Behavior", *Journal Management*, 20 (02), 465-478.
- Organ, D. W. 2006. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington: Lexington Books.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Indeks
- Robbins, S. P., dan Judge, T. A. (2007). *Organizational Behavior*. New Jersey : Prentice Hall, Inc
- Said, Mas'ud. 2007. *Kepemimpinan Pengembangan Organisasi Team Building dan Perilaku Interaktif*. Malang: UIN-Malang Press.
- Sugiyono. (2004). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono . (2010). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Tett, R. P., dan Meyer, J. P. (1993). "Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based On Meta-Analytic Findings", *Personnel Psychology*. 46, 259-293.
- Tschannen-Moran, M. (2003). *Fostering organizational citizenship: Transformational leadership and trust*. In W.K. Hoy & C.G. Miskel, *Studies in Leading and Organizing Schools* (pp. 157-179). Information Age Publishing: Greenwich: CT.
- Wulani, F. (2005). "Sikap Kerja dan Implikasi Dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia: Suatu Kajian Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*", *Jurnal Studi Bisnis*, Vol. 3, No. 1.
- Yulk, G. A. (2002). *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Yulk, G. A. (2006). *Leadership in Organizations*. Jakarta : Indeks