

PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DI HOTEL GUNAWANGSA MANYAR SURABAYA

Amelinda Felicia

Program Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi

Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya

E-mail: amelindafelicia95@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini difokuskan pada Komitmen Organisasional yang mempunyai tiga dimensi yaitu, Komitmen Afektif, Komitmen Berkelanjutan dan Komitmen Normatif dimana penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya. Responden dalam penelitian ini adalah semua karyawan dari Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya dengan menggunakan teknik sensus dengan populasi. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa Komitmen Organisasional berpengaruh kepada *Organizational Citizenship Behavior*. Komitmen Afektif dan Komitmen Berkelanjutan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, sedangkan Komitmen Normatif memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya.

Kata Kunci : Komitmen Organisasional, Komitmen Afektif, Komitmen Berkelanjutan, Komitmen Normatif, *Organizational Citizenship Behavior*.

Abstract: This research focuses on Organizational Commitment which has three dimensions consist of, Affective Commitment, Continuance Commitment and Normative Commitment where this research is used to know the influence of Organizational Commitment to Organizational Citizenship Behavior at Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya. The respondents in this study were all employees of Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya by using census technique with population. The result of the analysis shows that Organizational Commitment has an effect on Organizational Citizenship Behavior. Affective Commitment and Continuance Commitment have an effect on Organizational Citizenship Behavior, while Normative Commitment has an effect positive but not significant on Organizational Citizenship Behavior at Gunawangsa Manyar Hotel Surabaya.

Keywords : Organizational Commitment, Affective Commitment, Continuance Commitment, Normative Commitment, Organizational Citizenship Behavior.

I. PENDAHULUAN

Di zaman sekarang ini, kompetisi antar perusahaan sangatlah ketat terutama di bidang perhotelan. Dengan semakin banyak munculnya industri perhotelan membuat pelaku usaha semakin tertantang untuk mengembangkan usaha ini, salah satu cara untuk mengembangkan usaha ini adalah dengan cara meningkatkan efektivitas kerja, hal tersebut bisa dicapai dengan memaksimalkan sumber daya manusia juga sumber daya bukan manusia yang ada, kedua hal tersebut saling menunjang satu sama lain tetapi sumber daya manusia memegang peranan yang lebih penting. Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam usaha pencapaian kualitas layanan pada sebuah perusahaan (Lovelock, 2002). Dengan adanya sumber daya manusia yang menggerakkan perusahaan dengan baik maka suatu perusahaan akan mampu berkembang dan melakukan bisnisnya dengan efektif dan efisien. Sumber daya manusia dipandang sebagai aset perusahaan yang penting, karena manusia merupakan sumber daya yang mempunyai keanekaragaman yang cukup tinggi dan selalu dibutuhkan dalam tiap proses produksi barang maupun jasa (Novliadi, 2007). Sumber daya manusia ini membuat

beberapa perubahan yang terjadi, beberapa perubahan ini memunculkan masalah baru mengenai komitmen karyawan dengan perusahaan yang berpengaruh pada perilaku karyawan dalam organisasi.

Di dunia perhotelan dimana sebuah pelayanan adalah hal yang sangat penting, perusahaan harus lebih memperhatikan sumber daya manusia-nya. Maka dari itu agar dapat meningkatkan kinerja karyawan perusahaan memerlukan partisipasi dari semua karyawan agar melakukan yang terbaik untuk setiap organisasi. Menurut Novliadi (2007) kinerja yang baik menuntut karyawan bukan hanya melakukan pekerjaan pokok (*in-role*) karyawan akan tetapi juga pekerjaan yang berada di luar pekerjaan pokok karyawan (*extra-role*). Perilaku *extra-role* ini disebut dengan nama *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Menurut Spitzmuller *et al.* (2008), *Organizational Citizenship Behavior* adalah suatu perilaku individu yang tidak diatur oleh organisasi, dan yang tidak diperhitungkan sistem *reward* secara formal, namun perilaku ini akan mendorong efektifitas dan efisiensi daripada organisasi secara keseluruhan. Perilaku ini meliputi mempelajari tugas-tugas baru, sebagai sukarelawan yang melakukan sesuatu bagi keuntungan kelompok, dan lebih memiliki orientasi terhadap karyawan baru.

Robbins dan Judge (2007) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Allen dan Meyer (1990) membagi tiga komponen dari komitmen, yaitu *Affective Commitment*, *Continuance Commitment*, dan *Normative Commitment*. Dalam penelitian ini peneliti akan meneliti tiga komponen mana yang dinilai memiliki hubungan yang positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Adapun pengertian masing-masing dari tiga komponen tersebut yaitu *Affective Commitment* adalah hubungan emosional dengan organisasi yang dimiliki oleh seorang karyawan yang berkomitmen tinggi, dimana karyawan tersebut merasa terlibat dan senang menjadi bagian dari organisasi tersebut (Allen dan Meyer, 1990). Ikatan emosional pada perusahaan dinyatakan penting dan merupakan faktor yang menentukan dedikasi dan loyalitas. *Affective Commitment* dipandang sebagai adanya rasa memiliki pada organisasi, sesuatu yang membuat karyawan lebih terlibat dalam aktivitas organisasi, adanya kemauan untuk mencapai tujuan organisasi, dan kemauan karyawan untuk tetap berada dalam organisasi (Meyer dan Allen, 1991). *Continuance commitment* adalah komitmen didasari oleh kesadaran akan biaya-biaya dan resiko yang akan ditanggung jika tidak bergabung dengan organisasi. *Normative commitment* adalah komitmen berdasarkan perasaan wajib sebagai anggota / karyawan untuk tetap tinggal karena perasaan hutang budi didasarkan atas pertimbangan moral, nilai, dan keyakinan karyawan.

Organ dan Ryan (1995) mengatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, salah satunya komitmen organisasional. Komitmen karyawan tersebut yang menjadi pendorong dalam terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* yang penting untuk produktivitas dan kinerja bagi perusahaan. Seorang karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan senantiasa berusaha untuk mengembangkan diri demi kemajuan organisasi. Karyawan yang tidak berkomitmen cenderung tidak peduli dengan tujuan organisasi, melanggar aturan, dan kehilangan gairah dalam bekerja. Sikap-sikap seperti itu akhirnya berpengaruh terhadap kinerjanya, dengan demikian terlihat jelas bahwa komitmen terhadap organisasi sangat penting bagi kehidupan organisasi. Bila dalam suatu perusahaan memiliki tingkat komitmen yang tinggi hal tersebut dapat memicu untuk tumbuhnya *Organizational Citizenship Behavior* dalam karyawannya, dan bilamana sudah adanya *OCB* dalam setiap karyawan dalam perusahaan tersebut secara tidak langsung akan meningkatnya kinerja karyawannya. Hal tersebut sangat berpengaruh positif bagi perusahaan yang pada akhirnya perusahaan dapat kembali bersaing dalam pasar dan juga dapat menghasilkan keuntungan yang lebih besar. *OCB* ini penting, karena dapat

meningkatkan efisiensi dan efektivitas melalui kontribusinya pada transformasi sumber daya, keinovatifan, dan kemampuan beradaptasi (Organ, 1988). Dikatakan oleh Quick *et al.* (1997) bahwa OCB penting bagi *survive*-nya suatu organisasi. OCB dalam lingkungan kerja, tidak lepas dari bagaimana komitmen yang ada dalam diri karyawan tersebut sehingga komitmen karyawan yang menjadi pendorong dalam terciptanya OCB dalam organisasi.

Objek penelitian yang peneliti gunakan adalah Hotel Gunawangsa Manyar yang berada di Surabaya. Berdasarkan pengamatan dari peneliti, bahwa Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya merupakan hotel bintang tiga yang mampu bertahan diantara banyaknya hotel bintang tiga di Surabaya. Salah satu faktor yang mempengaruhi bertahannya Hotel Gunawangsa Manyar adalah pengelolaan sumber daya manusia dari Hotel Gunawangsa Manyar sendiri. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu karyawan sumber daya manusia hotel bahwa karyawan tersebut memilih bekerja di Hotel Gunawangsa Manyar karena banyak faktor, selain karena dekat dari rumah, adanya gaji yang cukup dapat termasuk ke dalam komitmen berkelanjutan, juga adanya suasana kenyamanan dalam bekerja dapat termasuk ke dalam komitmen afektif, juga faktor usia dan juga tanggung jawab karyawan untuk mengembangkan hotel bintang tiga tersebut menjadi lebih baik, karyawan tersebut ingin memberikan pelayanan hotel seperti hotel bintang lima yang termasuk ke dalam komitmen normatif. Berdasarkan wawancara adanya OCB yang dapat dilihat pada saat atasan tidak masuk bekerja, bawahannya membantu mengerjakan *job desk* atasannya tetapi tidak berani untuk mengambil keputusan, karena keputusan tetap ditangan atasannya.

Berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan, peneliti tertarik membuat penelitian ini untuk menekankan pentingnya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dalam sebuah industri perhotelan, dan dari dimensi komitmen organisasional yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, komitmen normatif tersebut yang punya pengaruh paling dominan terhadap OCB di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya.

II. LANDASAN TEORI

Definisi Komitmen Organisasional

Komitmen dapat diartikan sebagai kemampuan dan kemauan untuk menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas, dan tujuan organisasi. Menurut Meyer dan Allen (1991) definisi mengenai komitmen dalam berorganisasi sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi.

Komitmen terhadap organisasi artinya lebih dari sekedar keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi dalam mencapai tujuan. Meyer dan Allen (1997) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai ikatan emosional dan keterlibatan karyawan dalam organisasi.

Keberadaan komitmen memiliki pengaruh yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Hal ini dikarenakan karyawan yang memiliki komitmen tinggi juga memiliki motivasi yang tinggi untuk berkontribusi dalam mencapai tujuan organisasi (Meyer dan Allen, 1997). Mowday *et al.* (1982) mengemukakan ada tiga faktor karakteristik komitmen organisasi yang paling sering didefinisikan, yaitu : keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, keyakinan kuat dan penerimaan nilai, dan tujuan tertentu.

Berdasarkan berbagai definisi mengenai komitmen terhadap organisasi maka dapat disimpulkan bahwa komitmen terhadap organisasi merefleksikan tiga dimensi utama, yaitu

komitmen dipandang merefleksikan orientasi afektif terhadap organisasi, pertimbangan kerugian jika meninggalkan organisasi, dan beban moral untuk terus berada dalam organisasi (Meyer dan Allen, 1997).

Dimensi Komitmen Organisasional

Meyer dan Allen (1991) merumuskan tiga dimensi komitmen dalam berorganisasi, yaitu, komitmen afektif (*commitment affective*), komitmen berkelanjutan (*commitment continuance*), komitmen normatif (*commitment normative*). Ketiga hal ini lebih tepat dinyatakan sebagai komponen atau dimensi dari komitmen berorganisasi, daripada jenis-jenis komitmen berorganisasi. Hal ini disebabkan hubungan anggota organisasi dengan organisasi mencerminkan perbedaan derajat ketiga dimensi tersebut.

Komitmen Afektif (*Affective Commitment*)

Komitmen afektif adalah perasaan cinta pada organisasi yang memunculkan kemauan untuk tetap tinggal dan membina hubungan sosial serta menghargai nilai hubungan dengan organisasi dikarenakan telah menjadi anggota organisasi, juga berkaitan dengan identifikasi dengan organisasi, dan keterlibatan anggota dengan kegiatan di organisasi. Komitmen afektif dapat didefinisikan sebagai keterikatan emosional dengan organisasi yang memperkerjakan (Meyer dan Allen, 1991). Tingkat tinggi komitmen afektif ditandai dengan perasaan memiliki, kebanggaan, dan loyalitas. Ketika karyawan berkomitmen tinggi, mereka cenderung untuk mengidentifikasi dengan organisasi mereka dan untuk terlibat aktif di tempat kerja (Meyer dan Allen, 1990). Selain itu, Meyer dan Allen (1991) menyatakan karyawan dengan komitmen afektif yang kuat tetap dengan organisasi karena mereka ingin melakukannya. Meyer dan Allen (1993) mengembangkan pengukuran skala untuk mengukur komitmen afektif:

1. Merasa sangat senang untuk menghabiskan sisa karirnya di dalam organisasi.
2. Merasa masalah yang ada dalam organisasi termasuk dalam masalah pribadi.
3. Merasa tidak mudah melekat pada organisasi lain.
4. Merasa menjadi bagian dari keluarga dalam organisasi.
5. Mempunyai keterikatan emosional dalam organisasi.
6. Memiliki makna pribadi dalam organisasi.
7. Mempunyai rasa memiliki yang kuat dalam organisasi.

Komitmen Berkelanjutan (*Continuance Commitment*)

Komitmen berkelanjutan adalah perasaan berat untuk meninggalkan organisasi dikarenakan kebutuhan untuk bertahan dengan pertimbangan biaya apabila meninggalkan organisasi dan penghargaan yang berkenaan dengan partisipasi di dalam organisasi. Menurut Farrel dan Rusbult (1981) ada beberapa tindakan dapat dibagi ke dalam dua variabel yaitu, investasi dan alternatif. Selain itu proses pertimbangan juga dapat mempengaruhi individu (Meyer dan Allen, 1997). Meyer dan Allen (1993) mengembangkan pengukuran skala untuk mengukur komitmen berkelanjutan:

1. Merasa takut jika berhenti dari pekerjaan.
2. Merasa sulit untuk meninggalkan organisasi.
3. Hidup akan merasa terganggu jika memutuskan untuk meninggalkan organisasi.
4. Salah satu alasan utama bekerja di dalam organisasi ini adalah memerlukan pengorbanan pribadi yang besar jika meninggalkan organisasi.
5. Jika sudah tidak menempatkan diri terlalu banyak di dalam organisasi, individu akan mempertimbangkan bekerja di tempat lain.

Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)

Komitmen normatif adalah perasaan yang mengharuskan untuk bertahan dalam organisasi dikarenakan kewajiban dan tanggung jawab terhadap organisasi yang didasari atas pertimbangan norma, nilai, dan keyakinan karyawan. Komitmen normatif menggambarkan perasaan keterikatan untuk terus berada dalam organisasi. Selain itu komitmen normatif juga berkembang karena organisasi memberikan sesuatu yang sangat berharga bagi individu yang tidak dapat dibalas kembali (Meyer dan Allen, 1997). Meyer dan Allen (1993) mengembangkan pengukuran skala untuk mengukur komitmen normatif:

1. Merasa mempunyai kewajiban untuk tetap ada di dalam organisasi.
2. Merasa tidak benar jika meninggalkan organisasi.
3. Merasa bersalah jika meninggalkan organisasi.
4. Kesetiaan terhadap organisasi.
5. Memiliki rasa kewajiban dengan orang-orang di dalam organisasi.

Definisi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Organ, 1988). Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini tidak hanya perilaku *in-role*, tetapi juga perilaku *extra-role*. Oleh karena itu, *OCB* tidak dikaitkan langsung dengan reward tertentu seperti pemberian bonus atau semacamnya (Organ *et al.*, 2006).

Pemahaman ini juga mendapat perhatian yang dikemukakan oleh Williams dan Anderson (1991). Ada dua dimensi utama dari alat ukur OCB yang disusun oleh Williams dan Anderson (1991), yaitu :

- OCB-I (*organizational citizenship behavior towards individu*) adalah OCB yang dilakukan seorang karyawan yang ditujukan kepada individu dalam organisasi, bisa kepada rekan kerja maupun kepada supervisor / subordinatnya.
- OCB-O (*organizational citizenship behavior towards organization*) adalah OCB yang dilakukan seorang karyawan ditujukan kepada organisasi secara keseluruhan, juga menguntungkan organisasi secara umum.

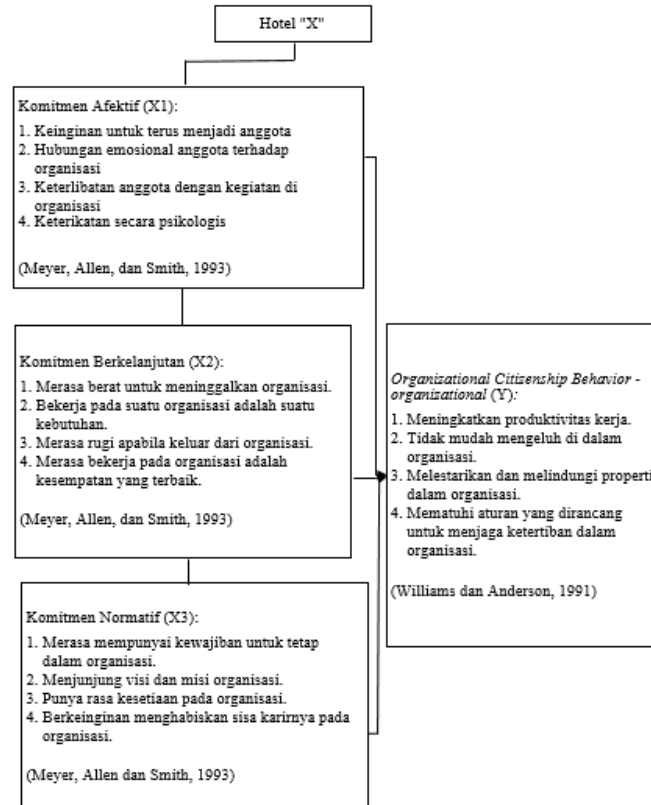
Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Williams dan Anderson (1991) mempunyai skala tujuh item OCB-O dan tujuh item OCB-I yang dikembangkan sebagai bagian dari disertasi doktor Williams (1988). Di samping itu, Williams mengembangkan item baru berdasarkan definisi konseptual, ia juga mengembangkan skala untuk mengukur karyawan perilaku *in-role*. Dimensi *organizational citizenship behavior* menurut pandangan Williams dan Anderson (1991) :

- a. *Organizational citizenship behavior – individual* (OCB-I)
 - Membantu orang lain yang sedang absen.
 - Membantu orang lain yang memiliki beban kerja yang berat.
 - Membantu pekerjaan supervisor (jika tidak diminta).
 - Membutuhkan waktu untuk mendengarkan masalah rekan kerja.
 - Membantu mencari jalan keluar untuk membantu karyawan baru.
 - Membantu menyelesaikan kepentingan pribadi karyawan lainnya.
 - Memberikan informasi ke rekan kerja.
- b. *Organizational citizenship behavior – organizational* (OCB-O)
 - Kehadiran di tempat kerja.
 - Memberikan pemberitahuan terlebih dahulu ketika tidak dapat masuk kerja.
 - Mengurangi jam istirahat kerja.
 - Waktu dihabiskan dengan bekerja, meminimalisir penggunaan telepon.

- Tidak mengeluh tentang hal-hal yang tidak penting di tempat kerja.
- Melestarikan dan melindungi properti organisasi.
- Mematuhi aturan informal yang dirancang untuk menjaga ketertiban.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

III. METODE PENELITIAN

Populasi

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka), yang dapat dibedakan menjadi data interval dan rasio (Kuncoro, 2003). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik populasi. Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian (Kuncoro, 2003). Responden pada penelitian ini merupakan semua karyawan di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya yang telah bekerja selama kurang lebih 1 tahun sebanyak 60 responden.

Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada obyek penelitian yang ingin diteliti, dengan menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2004, p.135) kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan tertulis yang harus dijawab oleh responden. Adapun penelitian ini menggunakan skala likert dalam menjawab pertanyaan yang ada di kuesioner, dengan skala terkecil adalah 1 (satu) dan skala terbesar adalah 5 (lima), dan penjelasannya sebagai berikut :

- Nilai 1 menjelaskan sangat tidak setuju
- Nilai 2 menjelaskan tidak setuju
- Nilai 3 menjelaskan antara setuju dan tidak setuju
- Nilai 4 menjelaskan setuju
- Nilai 5 menjelaskan sangat setuju

Teknik Analisa Data

Analisa data digunakan dengan menggunakan SPSS versi 16.0. Teknik analisa yang digunakan adalah uji validitas yaitu dengan menggunakan nilai yang lebih besar dari nilai R dengan nilai *degree of freedom*, uji reliabilitas dengan menggunakan *cronbach's alpha*, analisis statistik deskriptif menggunakan *interval point, mean* (Sarwono, 2006), serta uji asumsi klasik yaitu uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, uji normalitas, analisa regresi linear berganda, koefisien determinasi berganda (Ghozali, 2006; Surodilogo dan Rahardjo, 2010; Ghozali dan Ratmono, 2013). Juga uji hipotesis menggunakan uji f dan uji t (Ghozali, 2011).

IV. ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Hasil uji validitas pada dimensi-dimensi komitmen organisasional menunjukkan bahwa nilai korelasi *pearson* bernilai lebih besar dari r tabel yaitu 0.361. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan yang digunakan untuk menjelaskan dimensi komitmen organisasional valid. Hasil dari uji reliabilitas untuk masing-masing dimensi komitmen organisasional yaitu komitmen afektif (*cronbach alpha = 0.703*), komitmen berkelanjutan (*cronbach alpha = 0.796*), komitmen normatif (*cronbach alpha = 0.664*), *organizational citizenship behavior* (*cronbach alpha = 0.696*), menghasilkan nilai yang lebih besar dari 0.6. Dengan demikian, masing-masing dimensi pada penelitian ini reliabel.

Analisa Statistik Deskriptif

Tabel 2
Hasil Analisa Statistik Deskriptif

Variabel	Total Mean	Keterangan
Komitmen Afektif	4,24	Sangat Tinggi
Komitmen Berkelanjutan	3,53	Tinggi
Komitmen Normatif	3,87	Tinggi
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	4,18	Tinggi

Berdasarkan tabel di atas, hasil *total mean* dari ketiga komitmen yang paling berpengaruh dalam Hotel Gunawangsa Manyar adalah komitmen afektif yang menunjukkan karyawan memiliki keterikatan emosional yang sangat tinggi dengan karyawan lain dan organisasi, sedangkan perilaku *organizational citizenship behavior* yang menunjukkan tingginya karyawan dalam berperilaku untuk membantu rekan kerja sehingga lebih efektif dan efisien dalam bekerja.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 3
Hasil Regresi dan Koefisien Determinasi (R²)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	15.574	3.212	
Afektif	.428	.132	.372
Berkelanjutan	.238	.117	.241
Normatif	.313	.187	.198

Model Summary

Model	R	R Square
1	.623 ^a	.388

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas, ketiga variabel bebas yaitu variabel komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, komitmen normatif, memberikan pengaruh yang positif terhadap *organizational citizenship behavior* di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya. Berdasarkan tabel di atas, nilai *R square* adalah sebesar 0,388, sehingga variabel bebas (X1, X2, dan X3) mampu menerangkan variabel terikat (Y) hanya sebesar 38,8%.

Uji F

Tabel 4
Hasil Uji F dan Hasil Uji T

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	151.836	3	50.612	11.852	.000 ^a
Residual	239.147	56	4.270		
Total	390.983	59			

Coefficients

Model	t	Sig.
(Constant)	4.849	.000
Afektif	3.245	.002
Berkelanjutan	2.039	.046
Normatif	1.672	.100

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa f-hitung sebesar 11,852 dengan nilai signifikansi 0,000. Dalam penelitian ini f-tabel adalah sebesar 2,77. Hal tersebut menunjukkan bahwa f-hitung > f-tabel; serta nilai signifikansinya kurang dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Komitmen Organisasional (X1, X2, dan X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Berdasarkan tabel di atas hasil uji t menunjukkan bahwa bahwa variabel Komitmen Afektif (X1) dan Komitmen Berkelanjutan (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y), variabel Komitmen Normatif (X3) memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

Uji Asumsi Klasik

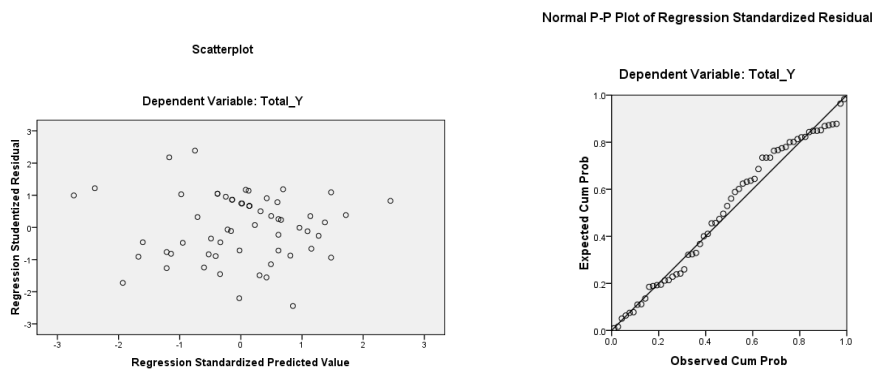
Tabel 5
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Komitmen Afektif	.831	1.204
Komitmen Berkelanjutan	.782	1.279
Komitmen Normatif	.781	1.281

Sumber : Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, tidak terjadi multikolinieritas pada model regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Hal itu dikarenakan model regresi ini memiliki nilai *VIF* yang kurang dari 10, serta nilai *Tolerance* yang di atas 0,1.

Hasil Uji Heterokedastisitas dan Uji Normalitas



Gambar 2 *Scatterplot* dan Grafik P-Plot Uji Normalitas

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa hasil uji heterokedastisitas tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik yang ada menyebar secara acak baik di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y. Dan hasil dari uji normalitas terlihat bahwa seluruh titik yang ada menyebar di sekitar garis diagonalnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang terdiri atas variabel bebas dan variabel terikat ini mempunyai distribusi variabel yang normal.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dari Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya dapat diketahui bahwa adanya hubungan yang positif antara komitmen organisasional dengan *organizational citizenship behavior*. Semakin tinggi komitmen organisasi karyawan maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior*, hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Nursyamsi (2013) yang menyatakan bahwa jika organisasi memiliki komitmen baik untuk anggota organisasi, maka dampaknya karyawan akan memiliki loyalitas kepada organisasi dimana karyawan tersebut bekerja. Demikian pula karyawan akan menunjukkan perilaku yang baik untuk organisasi, karena adanya *organizational citizenship behavior* karyawan yang tinggi, maka organisasi akan memberikan perlakuan yang baik pada anggota organisasi (Eatough *et al.*, 2011).

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa adanya hubungan yang positif dan berpengaruh antara Komitmen Afektif dan *Organizational Citizenship Behavior*. Dapat dilihat

dari hasil kuesioner dari total *mean* dengan indikator tertinggi adalah karyawan merasa memiliki rasa kebersamaan dengan karyawan lainnya, hal tersebut terjadi karena karyawan merasa ada kenyamanan di tempat kerja, sehingga perilaku *extra* karyawan dalam bekerja semakin baik. Hal tersebut ditunjang oleh penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Huang dan You (2011) menyatakan bahwa dalam penelitiannya berhasil dibuktikan bahwa pengembangan komitmen afektif pada karyawan akan mampu menumbuhkan *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Hal ini sejalan dengan teori pertukaran sosial yang dikemukakan oleh Blau (1964), yang menyatakan bahwa ketika seseorang mulai berinteraksi dengan orang lain, maka timbulah pertukaran sosial.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Komitmen Berkelanjutan dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*, semakin komitmen berkelanjutan meningkat maka *organizational citizenship behavior* juga akan meningkat dalam organisasi. Hal tersebut juga didukung dari hasil kuesioner dari total *mean* dengan indikator tertinggi yang menyatakan karyawan merasa butuh dengan pekerjaannya sekarang, salah satu faktor dari hasil penelitian bahwa tingkat pendidikan responden mayoritas SMA. Sehingga dapat dikatakan bahwa responden tersebut bekerja karena responden tersebut butuh (Srimulyani, 2009), hal tersebut juga ditunjang dalam penelitian Robbins dan Judge (2008) yang menyatakan karyawan memutuskan menetap pada suatu organisasi karena menganggap pekerjaan tersebut sebagai suatu pemenuhan kebutuhan, dengan cara mendapatkan *benefit* dari investasi (waktu, usaha, dan uang), adanya karir yang menunjang, sehingga karyawan menunjukkan diri kepada perusahaan agar dapat diakui dan dapat menaikkan jabatan dengan cara melakukan perilaku yang positif yaitu perilaku *extra* (*organizational citizenship behavior*), sehingga karyawan bertahan dengan melakukan hal – hal yang positif, yang menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki prestasi yang bagus dan kinerja yang baik akan termotivasi untuk berprestasi dan meningkatkan kinerjanya sehingga karyawan akan merasa diakui eksistensinya dalam perusahaan (Jufrizen, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui komitmen normatif dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior*, tapi belum cukup berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Dapat dilihat dari hasil kuesioner dari total *mean* dengan indikator tertinggi menyatakan karyawan merasa memiliki kewajiban saat bekerja yang menyebabkan kurang meningkatkan *organizational citizenship behavior* karena merasa perilaku tersebut adalah sebuah kewajiban, dipercayakan tanggung jawab yang besar agar karyawan tetap bertahan di organisasi tersebut, dan perasaan tersebut merupakan adanya keterpaksaan dan tekanan dari pihak lain, sehingga tidak menciptakan suatu perilaku *extra* bagi perusahaan. Hal tersebut ditunjang oleh penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Greenberg dan Baron (2000) menjelaskan bahwa individu yang berkomitmen normatif, merasa bertanggung jawab tinggal di organisasi, karena adanya tekanan dari pihak lain.

Dari penjelasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa komitmen organisasional khususnya komitmen afektif yang dibutuhkan untuk menciptakan *organizational citizenship behavior* sebagai wujud yang berupa tindakan yang dilakukan oleh karyawan. Dengan kata lain, *organizational citizenship behavior* yang baik tidak dapat tercipta dari sebuah perilaku dan niat saja tapi harus disertai dengan komitmen yang mempunyai hubungan ikatan emosional pada organisasi sehingga dapat melayani orang dengan sepenuh hati.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan. Dimana komitmen organisasional yang terdiri dari komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational*

citizenship behavior di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya, dimana komitmen afektif dan komitmen berkelanjutan mempunyai pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, sedangkan komitmen normatif tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Dan komitmen afektif yang mempunyai pengaruh secara dominan terhadap *organizational citizenship behavior* di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, sebaiknya pihak manajemen Hotel Gunawangsa Manyar memberikan penghargaan kepada karyawan – karyawan sebagai bentuk apresiasi dan motivasi bagi karyawan – karyawan yang dianggap memiliki OCB, atau menggunakan *system rewards*, sehingga OCB pada karyawan tetap terpelihara demi meningkatnya produktivitas, efisiensi, dan kepuasan pelanggan pada Hotel Gunawangsa Manyar, memfokuskan perhatian antara atasan dan bawahan dengan komunikasi lebih intensif agar karyawan mampu memiliki komitmen yang tinggi yang akan berdampak pada kesadaran OCB, ciptakan suasana kerja yang lebih harmonis dan nyaman bagi seluruh anggota perusahaan, sehingga diharapkan anggota perusahaan mampu peduli terhadap pekerjaan yang belum terselesaikan sesama rekan kerja, memberi kesempatan bagi anggota perusahaan khususnya karyawan untuk mengembangkan ide dalam penyelesaian masalah dalam pekerjaan, menganggap karyawan bukan lagi aset melainkan mitra kerja yang aspirasinya perlu dihargai.

Bagi peneliti selanjutnya juga dapat melakukan pengembangan model, dengan menambahkan variabel kepuasan kerja, budaya organisasi, atau melakukan modifikasi model, dimana komitmen organisasional difungsikan sebagai variabel mediasi, penelitian selanjutnya juga disarankan untuk dapat melakukan penelitian jangka panjang sehingga mendapatkan penilaian yang tepat dan menghasilkan pengaruh yang berbeda terhadap OCB.

Referensi

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational and organizational psychology*, 63(1), 1-18.
- Chen, Z. X., & Francesco, A. M. (2003). The relationship between the three components of commitment and employee performance in China. *Journal of Vocational Behavior*, 62(3), 490-510.
- Eatough, E. M., Chang, C. H., Miloslavic, S. A., & Johnson, R. E. (2011). Relationships of role stressors with organizational citizenship behavior: a meta-analysis.
- Farrell, D., & Rusbult, C. E. (1981). Exchange variables as predictors of job satisfaction, job commitment, and turnover: the impact of rewards, costs, alternatives, and investments. *Organizational behavior and human performance*, 28(1), 78-95.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode penelitian manajemen: pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi ilmu manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Analisa multivariate spss*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Ratmono, D. (2013). *Analisis multivariate dan ekonometrika, teori, konsep dan aplikasi dengan evIEWS 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenberg, J., & Baron, R. (2000). *Behavior In Organization*. Pennsylvania: Prentice Hall. A Pearson Education Company.

- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 16(2), 250-279.
- Huang, C. C., & You, C. S. (2011). The three components of organizational commitment on in-role behaviors and organizational citizenship behaviors. *African journal of business management*, 5(28), 11335.
- Hulin, C. L., & Blood, M. R. (1968). Job enlargement, individual differences, and worker responses. *Psychological Bulletin*, 69(1), 41.
- Jufrizen. (2016). Efek mediasi kepuasan kerja pada pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal ilmiah manajemen dan bisnis*, 17(1).
- Kuncoro, M. (2003). *Metode riset untuk bisnis & ekonomi: bagaimana meneliti & menulis tesis*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C. (2002). *Service marketing in Asia*. Singapore: Prentice Inc.
- Luthans, K. W., & Jensen, S. M. (2005). The linkage between psychological capital and commitment to organizational mission: a study of nurses. *Journal of Nursing Administration*, 35(6), 304-310.
- Malhotra, N. K., & Peterson, M. (2006). *Basic Marketing Research*,. International Edition.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of applied psychology*, 78(4), 538.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace theory research and application*. California: Sage Publications.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: a meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of vocational behavior*, 20-52.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkage: the psychology of commitment absenteeism, and turn over*_ London: Academic Press, Inc.
- Novliadi, F. (2007). *Intensi Turnover ditinjau dari Budaya Perusahaan dan Kepuasan Kerja. Laporan Penelitian*. Medan: Universitas Sumatera Utara Respiratory.
- Nursyamsi, I. (2013). Organizational citizenship behavior dan pemberdayaan terhadap komitmen organisasi serta dampaknya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 17(3), 488-498.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. Lexington Books/DC Heath and Com.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel psychology*, 48(4), 775-802.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: its nature, antecedents, and consequences*. United States of America: Sage Publications.
- Peter, M. B. (1964). *Exchange and power in social life*. USA: Transaction Publishers.
- Quick, J. C., Quick, J. D., Nelson, D. L., & Hurrell Jr, J. J. (1997). *Preventive stress management in organizations*. American Psychological Association.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2007). *Perilaku organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008) *Essentials of Organizational Behavior*. 2008. *New Jersey: Prentice Hall*.
- Rosmaningrum, Ria R., & Djastuti (2014) *Pengaruh keadilan prosedural dan kepuasan karyawan terhadap intensi turnover pada pt. grasia timor abadi semarang*. Undergraduate thesis, Fakultas Ekonomika dan Bisnis.

- Sarwono, J. (2006). *Spss analisis data penelitian*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Santoso, S. (2003). *Statistik deskriptif*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Spitzmuller, M., Van Dyne, L., & Ilies, R. (2008). Organizational citizenship behavior: a review and extension of its nomological network. *The SAGE handbook of organizational behavior, 1*, 106-123.
- Srimulyani, V. A. (2009). Tipologi dan Antecedent Komitmen Organisasi. *Jurnal Ilmiah Widya Warta*, 33(1), 41-52.
- Sugiyono, M. P. B. (2004). *Metode penelitian kombinasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, M. P. P. (2007). *Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan r&d*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, A. (2012). *Analisis manfaat dan biaya sosial*. Badan statistik Nasional, 2008-2010.
- Sugiyono, A. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d*. Bandung: Alfabeta.
- Suliman, A., & Iles, P. (2000). Is continuance commitment beneficial to organizations? Commitment-performance relationship: A new look. *Journal of Managerial Psychology*, 15(5), 407-422.
- Surodilogo, L. B., & Rahardjo, M. (2010). *Analisis pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pt sumber sehat semarang* (Doctoral dissertation, Perpustakaan FE UNDIP).
- Umar, H. (2003). *Metode riset perilaku organisasi*. Jakarta: Gramedia.
- Uyanto, S. S. (2009). *Pedoman analisis data dengan spss*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 1, 2014.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of management*, 17(3), 601-617.