

Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Perilaku Karyawan Room Service di Industri Perhotelan

I Wayan Pantiyasa^{1, ID}, dan I Made Darsana^{2,*, ID}

¹ Program Studi Manajemen Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, 80239, Denpasar, Provinsi Bali, Indonesia

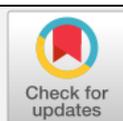
² Program Studi Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata, Program Pascasarjana, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, 80239, Denpasar, Provinsi Bali, Indonesia

* Korespondensi: made.darsana@ipb-intl.ac.id

INFO ARTIKEL

Info Publikasi:

Artikel Hasil Penelitian



Sitasi Cantuman:

Pantiyasa, I. W., & Darsana, I. M. (2022). *The Effect of Organizational Commitment on the Behavior of Room Service Employees in a Hotel Industry*. *Society*, 10(2), 591-605.

DOI: [10.33019/society.v10i2.493](https://doi.org/10.33019/society.v10i2.493)

Hak Cipta © 2022. Dimiliki oleh Penulis, dipublikasi oleh Society

OPEN  ACCESS



Artikel dengan akses terbuka.

Lisensi: Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa (CC BY-NC-SA)

Dikirim: 30 September, 2022;

Diterima: 28 Desember, 2022;

Dipublikasi: 30 Desember, 2022;

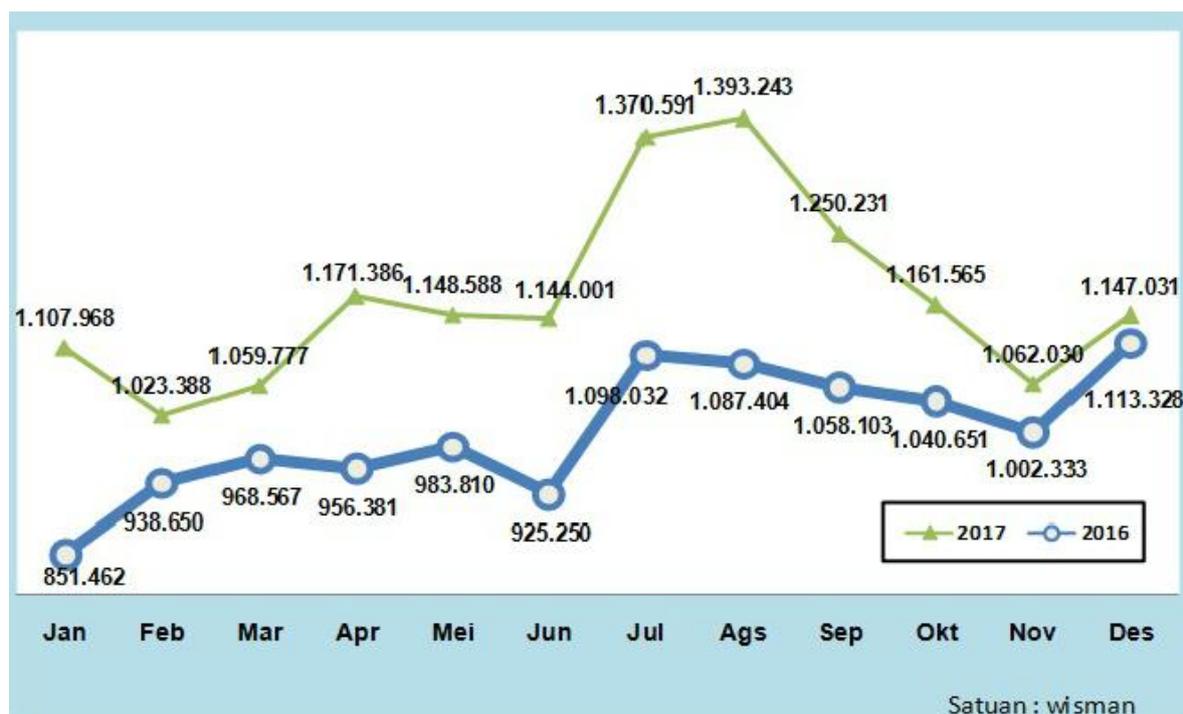
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi atau Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan divisi kamar Hotel XYZ. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan mengumpulkan data pada 45 responden yang bekerja di divisi kamar Hotel XYZ. Hal ini ditambah dengan penggunaan kuesioner dan studi literatur. Data dianalisis dengan statistik deskriptif dan regresi linier sederhana. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasional memberikan pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior. Oleh karena itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh sebesar 18,6% dengan signifikansi 0,016 terhadap Organizational Citizenship Behavior pada karyawan divisi kamar Hotel XYZ. Koefisien korelasi antara kedua variabel adalah 0,432 yang cukup kuat.

Kata Kunci: Industri Pariwisata; Layanan Kamar Hotel; Manajemen Hotel; Manajemen Organisasi; Perilaku Karyawan

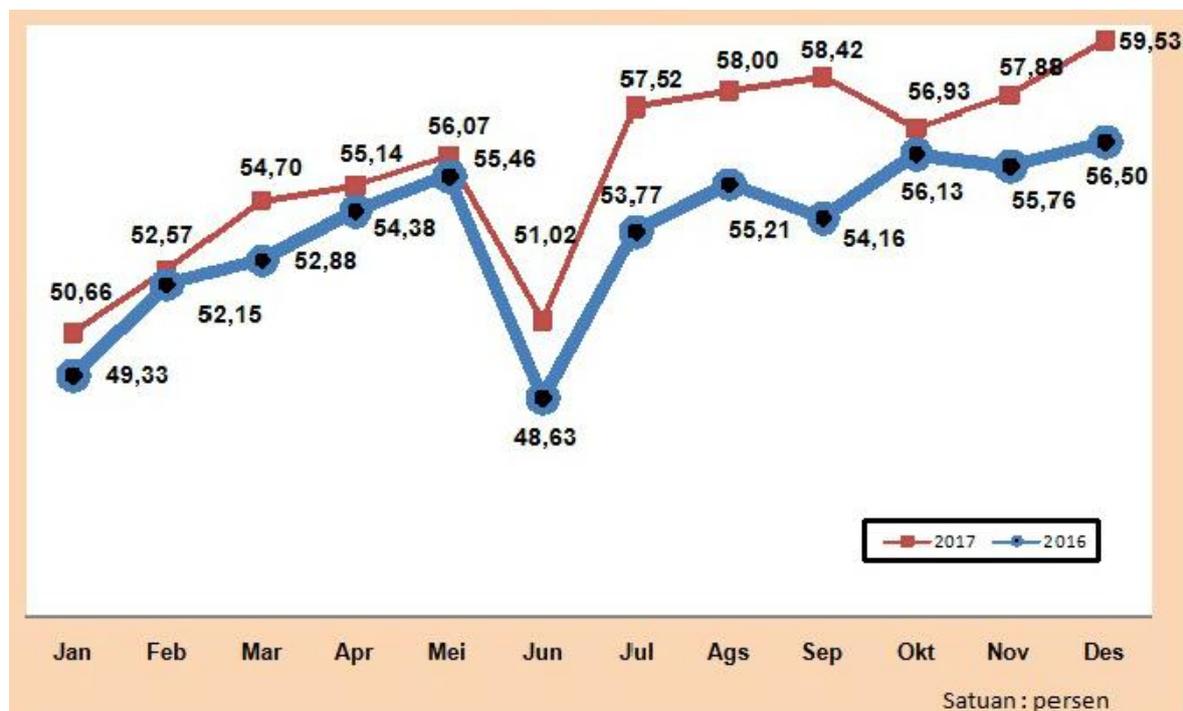
1. Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan dan pertumbuhan ekonomi, peran pariwisata saat ini semakin meningkat sebagai sektor baru penyumbang devisa yang besar untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Haryanto, 2014). Hal ini dibuktikan dengan peningkatan sektor pariwisata yang berkisar dari peringkat 5 menjadi peringkat 2 sebagai penyumbang devisa nasional terbesar pada tahun 2017 (Sukmana, 2017). Kenaikan peringkat tersebut didukung oleh peningkatan jumlah wisatawan mancanegara (wisman) sebagaimana terlihat pada **Gambar 1**. Menurut Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, pada tahun 2017 jumlah kunjungan wisman setiap bulannya selalu melebihi jumlah wisatawan pada tahun 2016 di bulan yang sama.



Gambar 1. Kunjungan Bulanan Wisman 2017 vs. 2016
 Sumber: Kementerian Pariwisata Republik Indonesia (2017)

Peningkatan jumlah wisman berdampak pada peningkatan tingkat hunian, seperti terlihat pada **Gambar 2**. Hasil survei Kementerian Pariwisata menunjukkan persentase tingkat hunian kamar di hotel berbintang tahun 2017 selalu melebihi persentase tahun 2016, berbanding lurus dengan jumlah wisatawan mancanegara.



Gambar 2. Tingkat Hunian Kamar Hotel Tahun 2017

Sumber: Kementerian Pariwisata Republik Indonesia (2017)

Meningkatnya jumlah wisatawan dan tingkat hunian mengakibatkan bisnis perhotelan berkembang pesat. Hal tersebut menyebabkan banyak bermunculan hotel-hotel baru, mulai dari hotel kecil hingga menengah hingga hotel berbintang, sehingga persaingan di dunia perhotelan semakin ketat (Kusumawardani & Wardati, 2014). Salah satu upaya yang dilakukan untuk bertahan dalam persaingan adalah meningkatkan efektivitas kerja melalui sumber daya manusia dan non manusia (Felicia, 2017).

Meskipun kedua sumber daya tersebut saling mendukung, namun sumber daya manusia dianggap lebih penting bagi bisnis yang mementingkan kualitas layanan (Lovelock, sebagaimana dikutip dalam Felicia, 2017). Hal ini karena keberhasilan organisasi bergantung pada kualitas dan kinerja individu (Darmawati et al., 2013). Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan membutuhkan partisipasi seluruh karyawan untuk melakukan yang terbaik bagi perusahaan (Felicia, 2017).

Kinerja karyawan yang tinggi akan mengarah pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), suatu perilaku dimana seseorang bersedia melakukan lebih dari standar perusahaan (Krietner & Kinicki, sebagaimana dikutip dalam Darmawati et al., 2013). Namun meskipun karyawan melakukan OCB dengan sukarela dan membuatnya semakin bersemangat, OCB bisa membuat karyawan tersebut sangat kelelahan, terutama dalam urusan emosional. Mereka juga dapat mengalami konflik antara kehidupan profesional mereka di kantor dan kehidupan sosial mereka di rumah (Deery et al., 2016)

Banyak penelitian yang meneliti hubungan antara komitmen organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), seperti yang dilakukan oleh Titisari (2014), Devece et al. (2016), Kurniawan & Alimudin (2015), dan Cetin et al. (2015), dengan hasil yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Felicia (2017) mengungkapkan bahwa seorang karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi akan selalu berusaha mengembangkan diri untuk kemajuan organisasi. Sebaliknya, baik

karyawan yang berkomitmen maupun yang berkomitmen cenderung mengabaikan tujuan organisasi, melanggar aturan, dan kehilangan semangat untuk bekerja (Felicia, 2017). Perilaku baik dan buruk karyawan akan mempengaruhi kinerjanya dan pada akhirnya mempengaruhi perilaku OCB (Felicia, 2017).

Peneliti menyamakan nama perusahaan dengan Hotel XYZ atas permintaan perusahaan. XYZ Hotel merupakan *serviced residence* yang berada di bawah naungan AL Group. Properti yang berdiri sejak tahun 2006 dan berlokasi strategis di Kawasan Permata Hijau ini hanya membutuhkan waktu 10 menit perjalanan menuju Gelora Bung Karno, Jakarta Convention Center, dan Sudirman Central Business District (SCBD).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti mendapatkan informasi bahwa beban kerja di Hotel XYZ cukup berat terutama pada bagian *Guest Service* yang saat ini kekurangan tenaga kerja (*understaffed*), sehingga sering bekerja lembur namun tidak dibayar lebih untuk lemburnya, menurut terhadap peraturan perusahaan. Untuk bagian *Housekeeping*, jumlah personalnya sudah mencukupi, terbukti dengan seringnya karyawan pulang tepat waktu. Meski beban kerja sudah bagus, beberapa dari mereka merasa manajemen tidak menanggapi aspirasi dan permintaan mereka dengan serius. Misalnya permintaan suplai ulang peralatan yang rusak meminta alat dan bahan baru agar kegiatan operasional lebih efisien. Saran untuk fasilitas juga disediakan di departemen *Guest Service*. Sehingga tamu yang *request* langsung di *lobby* tidak perlu menunggu antar staf *Housekeeping*.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana tingkat komitmen karyawan room division di Hotel XYZ?; 2) Bagaimana tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dilakukan oleh karyawan divisi kamar di Hotel XYZ?; dan 3) Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan divisi kamar di Hotel XYZ?. Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui tingkat komitmen karyawan room division di Hotel XYZ; 2) Untuk mengetahui tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dilakukan oleh karyawan room division di Hotel XYZ; dan 3) Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan *room division* di Hotel XYZ.

2. Studi Pustaka

Berikut beberapa pengertian yang diambil oleh peneliti untuk menjelaskan lebih dalam tentang komitmen organisasi. Komitmen organisasi merupakan konstruk psikologis yang berkaitan dengan hubungan antara anggota organisasi dengan organisasinya dan berimplikasi pada keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam organisasi (Kumara, 2014). Komitmen organisasi juga dapat didefinisikan sebagai sikap yang mencerminkan loyalitas karyawan terhadap organisasi dan suatu proses berkelanjutan dimana anggota organisasi menyatakan kepeduliannya terhadap organisasi dan keberhasilannya serta kemajuan yang berkesinambungan (Luthans, sebagaimana dikutip dalam Riswanto, 2013). Pendapat lain mengungkapkan bahwa komitmen organisasi merupakan loyalitas karyawan terhadap perusahaan yang tercermin dari keterlibatannya yang tinggi dalam mencapai tujuan perusahaan (Priansa, 2017).

Dari pengertian komitmen organisasi oleh beberapa sumber, peneliti menyimpulkan bahwa komitmen organisasi berarti loyalitas sikap yang diberikan oleh karyawan untuk selalu berusaha memberikan kontribusi lebih kepada perusahaan dan keinginan yang kuat untuk bertahan di perusahaan guna mencapai nilai dan tujuan perusahaan.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif karena menitikberatkan pada gejala yang memiliki ciri tertentu dalam kehidupan manusia yang disebut sebagai variabel (Sujarweni, 2014). Rumusan masalah pertama dan kedua bertujuan untuk mengetahui tingkat komitmen organisasional dan tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan room division di Hotel XYZ. Rumusan masalah ketiga bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap karyawan divisi kamar di Hotel XYZ, dengan menggunakan penelitian asosiatif bentuk kausal. Desain dalam penelitian ini adalah:

Tabel 1. Desain Penelitian

Tujuan Penelitian	Jenis Penelitian	Metode Penelitian	Analisis Satuan	Cakrawala Waktu
T-1	Deskriptif	Survei	Individu = Karyawan	Cross-Sectional
T-2	Deskriptif	Survei	Individu = Karyawan	Cross-Sectional
T-3	Asosiatif - Kausal	Survei	Individu = Karyawan	Cross-Sectional

Penjelasan:

- T-1 : Untuk mengetahui tingkat komitmen organisasi pada karyawan divisi kamar di Hotel XYZ.
- T-2 : Untuk mengetahui jenis *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dilakukan oleh karyawan divisi kamar di Hotel XYZ.
- T-3 : Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan divisi kamar di Hotel XYZ.

Jenis penelitian kuantitatif ini berbentuk penelitian survei, dimana peneliti mengumpulkan informasi kedua variabel penelitian dari sekelompok objek (Noor, 2016). Unit analisis dalam penelitian ini mengacu pada organisasi, orang, peristiwa, atau hal lain yang menjadi objek penelitian (Noor, 2016). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan individu sebagai unit analisis, dimana individu tersebut merupakan karyawan yang bekerja di divisi kamar Hotel XYZ. Penelitian ini menggunakan time horizon dalam bentuk cross-sectional karena data yang dikumpulkan dalam penelitian ini hanya sekali dikumpulkan dalam periode harian, mingguan, atau bulanan untuk menjawab pertanyaan penelitian (Noor, 2016).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel bebas yaitu komitmen organisasi dan variabel terikat yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sumber data primer dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner, wawancara, dan observasi terhadap responden penelitian. Sebaliknya, data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, dan jumlah karyawan divisi kamar di Hotel XYZ.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu: 1) Observasi; karyawan divisi kamar di Hotel XYZ; 2) Pendokumentasian dilakukan selama satu hari setelah peneliti mendapat persetujuan untuk melakukan penelitian di Hotel XYZ; 3) Wawancara dilakukan kepada 4 orang pegawai bagian *Guest Service* dan 4 orang pegawai bagian *Housekeeping*. Pengukuran instrumen kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala pengukuran Likert seperti tabel berikut:

Tabel 2. Skala Likert

Skala Pengukuran	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Untuk populasi dan sampel berdasarkan tempat dan waktu yaitu seluruh karyawan divisi kamar di Hotel XYZ berjumlah 45 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Populasi Karyawan Room Division Hotel XYZ

Departemen	Posisi	Jumlah Karyawan
Kamar	Housekeeping Manager	1
	Rooms Supervisor	2
	Rooms Attendant	14
	Linen & Uniform Attendant	2
Area Publik	Floor Supervisor	2
	Public Area Attendant	10
	Pool Attendant	2
	Gym Attendant	2
	Gardener	2
Pelayanan Tamu	Guest Service Manager	1
	Guest Service Supervisor	3
	Guest Service Officer	4
TOTAL		45

Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan analisis kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan data yang dikumpulkan dan membuat kesimpulan hanya untuk Hotel XYZ. Setelah disetujui, peneliti baru melakukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) terhadap kuesioner yang sedang dalam tahap pembuatan. Alat statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 25 yang dirilis pada Agustus 2017.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini diukur dengan metode Alpha Cronbach yang menyatakan bahwa suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6 (Siregar, 2014). Jenis analisis statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Tabel; Menghitung rata-rata (*mean*) dan standar deviasi.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1. Deskripsi Kategori Hotel XYZ

XYZ Hotel merupakan salah satu properti yang dimiliki AL Group, terdiri dari 20 lantai dan 123 kamar di kawasan eksklusif Permata Hijau. Menampilkan perumahan yang luas menawarkan kenyamanan dan keamanan lokasinya, XYZ Hotel adalah pilihan akomodasi yang ideal untuk para eksekutif internasional dan keluarga yang tinggal atau mengunjungi Jakarta.

Kediaman ini juga dikelilingi oleh berbagai tempat makan, berbelanja, dan hiburan. Hotel XYZ memiliki visi untuk menjadi perusahaan global terkemuka yang memperkaya masyarakat dan masyarakat melalui produk dan layanan real estate berkualitas tinggi. Adapun cara mencapainya, Hotel XYZ memiliki misi: 1) Menciptakan nilai dan pengalaman pelanggan yang luar biasa melalui produk dan layanan berkualitas tinggi; 2) Mengembangkan orang dan tim berkinerja tinggi melalui peluang yang bermanfaat; 3) Memberikan pengembalian pemegang saham yang berkelanjutan dan membangun jaringan mitra modal global yang kuat; 4) Peduli dan berkontribusi dalam pengembangan masyarakat di bidang ekonomi, lingkungan, dan sosial.

1) Analisis Statistik Deskriptif Komitmen Organisasi (Variabel X)

Hasil analisis deskriptif komitmen organisasional (variabel X) diperoleh dari tanggapan 45 responden yang diukur menggunakan skala Likert, dan diolah dengan software IBM SPSS versi 25 yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Analisis Deskriptif Komitmen Organisasi (Variabel X)

Dimensi	Indikator	Std. Deviation	Rata-rata	Rata-rata per Dimensi
Komitmen Afektif	Senang menghabiskan sisa karir mereka di organisasi	0,812	3,42	3,42
	Merasakan masalah yang ada dalam organisasi termasuk masalah pribadi	1,014	3,20	
	Tidak mudah terikat dengan orang lain	0,712	3,36	
	Merasa menjadi bagian dari keluarga dalam organisasi	0,787	3,51	
	Memiliki keterikatan emosional dengan organisasi	0,723	3,42	
	Organisasi memiliki makna	0,654	3,60	
	Adanya rasa memiliki yang kuat dalam organisasi	0,841	3,44	
Komitmen Berkelanjutan	Takut berhenti dan diberhentikan dari pekerjaan	0,957	3,36	3,48
	Sulit untuk meninggalkan organisasi	0,944	3,29	
	Merasa terganggu jika memutuskan keluar dari organisasi	0,928	3,16	
	Memerlukan pengorbanan pribadi yang besar jika ingin keluar dari organisasi	0,963	3,27	
	Mempertimbangkan untuk bekerja di tempat lain jika merasa tidak ingin terlibat dalam organisasi	0,695	4,29	
Komitmen Normatif	Memiliki kewajiban untuk tetap berada dalam organisasi	0,869	3,49	3,58

Dimensi	Indikator	Std. Deviation	Rata-rata	Rata-rata per Dimensi
	Merasa bersalah jika keluar dari organisasi	0,960	3,38	
	Merasa melakukan hal yang tidak benar saat keluar dari organisasi	0,883	3,36	
	Loyalitas kepada organisasi	0,694	3,53	
	Memiliki rasa kewajiban dengan orang-orang dalam organisasi.	0,714	4,11	
Rata-rata per Variabel	3,50			

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2018)

- Indikator dengan nilai rata-rata terendah
- Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi

Berdasarkan **Tabel 4** dapat disimpulkan bahwa statistik deskriptif komitmen organisasi dinilai dari 2 jenis analisis. Komitmen organisasi secara keseluruhan memiliki rata-rata 3,50 yang menyatakan bahwa karyawan divisi kamar hotel XYZ cenderung bersikap netral dalam menyetujui komitmen organisasi. Komitmen afektif memiliki nilai rata-rata 3,42; indikator yang paling dominan adalah “organisasi memiliki makna”, dengan rata-rata 3,60. Indikator “Ada rasa memiliki yang kuat dalam organisasi” menempati urutan ketiga dengan nilai rata-rata 3,44. Hal ini menyatakan bahwa karyawan room division di Hotel XYZ cenderung bersikap netral dalam menyetujui indikator tersebut. Pada indikator keempat dan kelima terdapat dua indikator dengan nilai rata-rata yang sama yaitu nilai rata-rata 3,42 tepatnya pada indikator “Senang menghabiskan sisa karir di organisasi” dan “Memiliki keterikatan emosional dengan organisasi”. Hal ini menyatakan bahwa karyawan room division di Hotel XYZ cenderung bersikap netral terhadap persetujuan terhadap kedua indikator tersebut. Indikator “Tidak mudah terikat dengan orang lain” merupakan indikator yang menduduki peringkat keenam dalam komitmen afektif dengan nilai rata-rata 3,36. Hal ini terjadi karena karyawan room division di Hotel XYZ sudah memiliki daftar tugasnya dan terbiasa bekerja sendiri, sehingga tidak terbiasa mengandalkan pekerjaan dari orang lain.

“Merasa masalah yang ada dalam organisasi termasuk masalah pribadi” merupakan indikator yang paling tidak dominan dalam dimensi komitmen afektif. Berdasarkan hasil wawancara, hal tersebut terjadi karena saran dan tanggapan mereka tidak ditanggapi oleh pihak manajemen, sehingga mereka memutuskan untuk mengikuti solusi dari pihak manajemen. Komitmen berkelanjutan memiliki nilai rata-rata 3,48. Indikator yang paling dominan adalah “Pertimbangkan untuk bekerja di tempat lain jika Anda merasa tidak ingin terlibat dalam organisasi”, dengan rata-rata 4,29.

Berdasarkan pengamatan, indikator tersebut dominan karena setiap karyawan divisi kamar di Hotel XYZ memiliki pemikiran bahwa jika ada kesempatan untuk bekerja di tempat lain akan mengambil kesempatan untuk mengembangkan kemampuan yang dimiliki dan kemajuan dalam berkarir. Nilai rata-rata indikator lainnya mendukung indikator dominan ini pada dimensi komitmen berkelanjutan, seperti “Takut berhenti dan diberhentikan dari pekerjaan (3,36)”, “Sulit keluar dari organisasi (3,29)”, “Membutuhkan pribadi yang hebat berkorban jika

ingin keluar dari organisasi (3.27)", dan "Merasa terganggu jika memutuskan keluar dari organisasi (3.16)" yang semuanya menyatakan bahwa mereka cenderung netral terhadap persetujuan terhadap indikator tersebut.

Komitmen normatif merupakan dimensi komitmen organisasi yang paling dominan, dengan nilai rata-rata 3,58. Indikator yang paling dominan pada dimensi ini adalah "Memiliki rasa kewajiban dengan orang-orang dalam organisasi" dengan rata-rata 4,11. Berdasarkan pengamatan, indikator tersebut dominan karena setiap karyawan divisi kamar memiliki prinsip untuk mematuhi aturan nilai dan norma yang ditetapkan oleh perusahaan dan berkewajiban untuk bertanggung jawab atas setiap keputusan. Hal ini didukung dengan pernyataan "Loyalitas terhadap organisasi" dan "Memiliki kewajiban untuk tetap berada dalam organisasi" yang berada di urutan kedua dan ketiga. Meski memiliki rasa kewajiban, kesetiaan, dan kesetiaan terhadap organisasi, karyawan divisi kamar di Hotel XYZ dapat keluar tanpa merasa bersalah. Hal ini terlihat pada pernyataan "Merasa bersalah jika keluar dari organisasi" dan "Merasa melakukan hal yang tidak benar ketika keluar dari organisasi" sebagai dua indikator yang paling tidak dominan dengan nilai rata-rata 3,38 dan 3,36.

2) Analisis Statistik Deskriptif *Organizational Citizenship Behavior* (Variabel Y)

Berikut adalah hasil analisis statistik deskriptif *Organizational Citizenship Behavior* (variabel Y) yang diolah dengan menggunakan software IBM SPSS versi 25 dan dapat dilihat pada **Tabel 5**.

Tabel 5. Hasil Analisis Deskriptif *Organizational Citizenship Behavior* (Variabel Y)

Dimensi	Indikator	Std. Deviation	Rata-rata	Rata-rata per Dimensi
OCB-I (OCB terhadap individu lain)	Mengganti absen orang lain	0,905	3,67	3,83
	Membantu orang lain dengan beban kerja yang berat	0,522	4,00	
	Membantu pekerjaan supervisor (bila tidak diminta)	0,842	3,53	
	Berbagi waktu untuk mendengarkan masalah rekan kerja	0,684	3,82	
	Membantu memberikan solusi bagi karyawan baru yang memiliki masalah	0,539	4,07	
	Membantu menyelesaikan kepentingan pribadi karyawan lain	0,576	3,62	
	Memberikan informasi kepada rekan kerja tentang organisasi	0,688	4,07	
OCB-O (OCB terhadap organisasi)	Selalu hadir di tempat kerja	0,589	4,29	4,14
	Memberikan pemberitahuan terlebih dahulu ketika tidak dapat bekerja	0,626	4,51	

Mengurangi jam istirahat kerja jika urusan pekerjaan masih menumpuk	1,168	3,67	
Mengatur dan mengurangi hal-hal lain yang memperlambat pekerjaan, seperti ponsel.	0,832	3,89	
Tidak mengeluhkan hal-hal yang tidak penting di tempat kerja.	0,848	3,91	
Menjaga dan memelihara kekayaan organisasi	0,640	4,33	
Mematuhi aturan informal yang telah ditetapkan untuk menjaga ketertiban	0,570	4,36	
Rata-rata per Variabel			4,00

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2018)

- Indikator dengan nilai rata-rata terendah
- Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi

Tabel 5 menunjukkan bahwa karyawan divisi kamar di Hotel XYZ cenderung setuju dengan *Organizational Citizenship Behavior* dengan nilai rata-rata 4,00. OCB-I (OCB untuk individu) memiliki nilai rata-rata 3,83. Terdapat dua indikator yang paling dominan pada dimensi ini. Indikator pertama adalah “Membantu memberikan solusi bagi karyawan baru yang bermasalah”, dengan rata-rata 4,07. Indikator ini didukung oleh “Berbagi waktu untuk mendengarkan permasalahan rekan kerja” sebagai indikator kedua, dengan nilai rata-rata 3,82.

Indikator kedua adalah “Memberikan informasi kepada rekan kerja tentang organisasi”, dengan rata-rata 4,07. Indikator “Membantu orang lain dengan beban kerja yang berat” berada di urutan ketiga dengan nilai rata-rata 4,00. Di urutan kelima ada indikator “Mengganti orang lain yang absen” dengan nilai rata-rata 3,67. Hal ini menyatakan bahwa karyawan room division di hotel XYZ cenderung bersikap netral dalam menyetujui indikator tersebut. Indikator “Membantu atasan bekerja (bila tidak diminta)” menempati peringkat internal dalam komitmen normatif dengan nilai rata-rata 3,53.

OCB-O (OCB untuk organisasi) memiliki nilai rata-rata 4,14. Indikator yang paling dominan adalah “Memberitahukan terlebih dahulu bila tidak dapat bekerja” dengan rata-rata 4,51. Karyawan divisi kamar di Hotel XYZ juga setuju sangat setuju dengan pernyataan “Mematuhi aturan informal yang telah ditetapkan untuk menjaga ketertiban” dengan rata-rata 4,36 dan “Melestarikan dan memelihara milik organisasi” dengan rata-rata 4,33. Tingginya nilai rata-rata yang diperoleh menunjukkan bahwa mereka cenderung siap mematuhi aturan informal dan menjaga kondisi properti demi keamanan dan kenyamanan bersama.

Indikator “Selalu hadir di tempat kerja” merupakan indikator keempat dengan nilai rata-rata 4,29, dimana karyawan room division Hotel XYZ cenderung setuju dengan arah sangat setuju pada indikator tersebut. Hal ini terjadi karena sebagian besar karyawan menyadari bahwa kehadiran mereka sangat penting untuk kegiatan operasional. Urutan kelima ditempati oleh indikator “Tidak mengeluhkan hal-hal yang tidak penting di tempat kerja” dengan nilai rata-rata 3,91. Indikator “mengatur dan mengurangi hal-hal lain yang memperlambat

pekerjaan, seperti ponsel” menempati urutan keenam dalam dimensi OCB-O dengan nilai rata-rata 3,89. Indikator “Mengurangi jam istirahat kerja jika urusan pekerjaan masih menumpuk” merupakan indikator yang paling tidak dominan pada karyawan divisi kamar di Hotel XYZ. Berdasarkan hasil wawancara, mereka tidak mau mengurangi jam istirahat yang memang menjadi hak mereka karena beban kerja yang cukup berat terutama pada bagian *Guest Service* dengan jumlah karyawan yang sedikit.

4.2. Analisis Korelasi

Berikut adalah hasil analisis korelasi komitmen organisasi (variabel X) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (variabel Y) dengan perangkat lunak versi IBM SPSS.

Tabel 6. Analisis Korelasi Komitmen Organisasional (Variabel X) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Variabel Y)

Korelasi			
		OCB	Komitmen
OCB	<i>Pearson Correlation</i>	1	,432*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		,016
	<i>N</i>	45	45
Komitmen	<i>Pearson Correlation</i>	,432*	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,016	
	<i>N</i>	45	45

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2018)

*. Korelasi signifikan pada level 0,05 (*2-tailed*).

Berdasarkan **Tabel 6** dapat disimpulkan bahwa korelasi antara komitmen organisasional (variabel X) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (variabel Y) cukup kuat sebesar 0,432.

1) Analisis Regresi Linear Sederhana

Berikut hasil analisis regresi linier sederhana komitmen organisasional (variabel X) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (variabel Y) dengan software IBM SPSS versi 25 dapat dilihat pada **Tabel 7**.

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana (R-Square)

Model Summary				
Model	R	R-Square	Adjusted R-Square	Std. Error of the Estimate
1	,432 ^a	,186	,127	,32045

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2018)

Hasil analisis regresi linier sederhana (*R-Square*) pada **Tabel 7** diperoleh koefisien determinasi (*R-Square*) sebesar 0,186 atau 18,6%. Hal ini menyatakan bahwa komitmen organisasional (variabel X) memberikan kontribusi sebesar 18,6% terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (variabel Y). Sisanya sebesar 81,4% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti dan dijelaskan dalam penelitian ini.

4.3. Uji Hipotesis

Analisis uji hipotesis komitmen organisasi (variabel X) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (variabel Y) mengacu pada hasil T-Test yang diolah dengan IBM SPSS versi 25 sesuai **Tabel 8**.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,165	,339		9,342	,000
	Komitmen	,242	,096	,432	2,514	,016

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2018)

a. Prediktor: (Konstan), Komitmen Berkelanjutan, Komitmen Afektif, Komitmen Normatif

Hipotesis yang telah dimasukkan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Ha: Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan divisi kamar di Hotel XYZ.

Ho: Komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan divisi kamar di Hotel XYZ.

Ketentuan dalam pembuktian hipotesis adalah sebagai berikut: 1) Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq +t_{tabel}$ dan $Sig \geq 0,05$, maka H_0 diterima; 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $Sig \leq 0,05$, maka H_0 ditolak. Berdasarkan hasil Uji T pada **Tabel 8** diperoleh nilai Sig. 0,016. Hal ini menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima karena nilai Sig lebih kecil dari 0,05. Selain itu, hasil Uji-T pada Tabel 8 diperoleh t_{hitung} sebesar 2,514. Jika jumlah sampel (n) adalah 45 orang maka nilai df (derajat kebebasan - derajat kebebasan) adalah 43 dengan rumus $df = n - 2$ (Siregar, 2014). Dengan taraf signifikan 0,05 maka nilai t-tabel pada df 43 adalah 2,01669.

Dari pengolahan data tersebut diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($2,514 > 2,01410$) artinya komitmen organisasional (variabel X) berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (variabel Y). Hal ini membuat H_0 ditolak, dan H_a diterima. Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah: H_a : Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan divisi kamar di Hotel XYZ.

Dari hasil pengolahan data penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tabel 9. Rekapitulasi Hasil Pengolahan Data

Hubungan Variabel	Korelasi	Signifikansi Korelasi	Pengaruh
Komitmen Organisasi (Variabel X) ↓ <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Variabel Y)	0,432 Cukup kuat	0,016 Signifikan	18,6%

Berdasarkan **Tabel 9** disimpulkan bahwa hubungan antara komitmen organisasional (variabel X) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (variabel Y) cukup kuat dengan koefisien korelasi sebesar 0,432, signifikan, dan pengaruh antara kedua variabel sebesar 18,6%.

Dari hasil analisis statistik deskriptif dimensi komitmen berkelanjutan didapatkan bahwa mayoritas karyawan *Room Division* di Hotel XYZ sangat setuju dengan pernyataan “pertimbangkan untuk bekerja di tempat lain jika merasa tidak ingin terlibat dalam organisasi.” Untuk menguranginya, manajer dan supervisor harus membuat pembagian tugas yang adil dan merata sehingga beban kerja karyawan lebih merata. Selain itu, pembuatan jadwal kerja harus disesuaikan dengan tingkat hunian ruangan untuk meringankan beban kerja karyawan. Jika tingkat hunian tinggi, manajer dan supervisor dapat meningkatkan jumlah karyawan yang bekerja dan sebaliknya.

Selalu dengarkan umpan balik karyawan, baik input atau karyawan yang terlibat dalam suatu masalah. Contohnya adalah mendengarkan masukan karyawan tentang perlunya penyediaan fasilitas di lobi dan adanya keringanan beban kerja bagi staf yang bekerja pada shift malam, mengingat mereka jarang mendapatkan waktu istirahat karena bekerja sendirian. Jika ada upaya dari manajemen untuk umpan balik, karyawan akan merasa dihargai dan enggan untuk meninggalkan organisasi.

Saran untuk perilaku kewargaan organisasi meliputi 1). Mempertahankan dan memaksimalkan *Organizational Citizenship Behavior* yang sudah tinggi dengan menjadikan pegawai yang sering melakukan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai panutan dan diberikan apresiasi; 2). Organisasi harus menciptakan iklim organisasi yang positif sehingga karyawan akan saling menghargai, percaya satu sama lain dan saling membantu dalam pekerjaan dan urusan pribadi.

Secara akademis, peneliti menyarankan agar: 1) Jika ada peneliti yang ingin membahas topik serupa dapat menambah satu variabel independen lagi seperti kepuasan kerja (Darmawati *et al.*, 2013), budaya organisasi (Oemar, 2013) dan motivasi kerja (Barlian, 2013). 2016); 2) Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian mengenai topik ini dengan objek penelitian yang berbeda, seperti restoran, taman bermain, dan jasa usaha lainnya, sehingga hasil penelitian lebih beragam.

5. Kesimpulan

Peneliti menarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini berdasarkan penelitian terhadap tingkat komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior*. Pertama, karyawan *room division* di Hotel XYZ memiliki komitmen organisasi yang tinggi atau netral ke arah yang baik dengan nilai rata-rata 3,50 berdasarkan tiga dimensi yang diuji yaitu komitmen afektif, komitmen normatif dan komitmen berkelanjutan. Komitmen normatif merupakan dimensi yang paling dominan pada divisi karyawan kamar di Hotel XYZ, diikuti oleh komitmen berkelanjutan dan komitmen afektif. Kedua, *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan divisi kamar di Hotel XYZ memiliki hasil yang tinggi atau baik dengan nilai rata-rata 4,00 berdasarkan dua dimensi yang diuji yaitu OCB-I (*Organizational Citizenship Behavior* terhadap individu) dan OCB-O (*Organizational Citizenship Behavior* terhadap organisasi). OCB-O (*Organizational Citizenship Behavior* terhadap organisasi) merupakan dimensi yang paling dominan pada karyawan divisi kamar di Hotel XYZ. Komitmen organisasi berpengaruh sebesar 18,6% dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan *Room Division* di Hotel XYZ.

6. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia membantu selama penelitian ini dilakukan.

7. Pernyataan *Conflicts of Interest*

Penulis menyatakan tidak ada potensi konflik kepentingan sehubungan dengan penelitian, kepengarangan, dan/atau publikasi dari artikel ini.

Daftar Pustaka

- Barlian, N. A. (2016). Pengaruh Tipe Kepribadian, Kontrak Psikologis, Komitmen Organisasi, motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 12(1), 366-373. Retrieved from <http://jurnal.stie-mandala.ac.id/index.php/relasi/article/view/82>
- Cetin, I., Berti, C., & Calabrese, S. (2009). Role of micronutrients in the periconceptional period. *Human Reproduction Update*, 16(1), 80-95. <https://doi.org/10.1093/humupd/dmp025>
- Darmawati, A., Hidayati, L. N., & Herlina, D. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Jurnal Economia*, 9(1), 11-17. Retrieved from <https://journal.uny.ac.id/index.php/economia/article/download/1372/1177>
- Deery, S., Rayton, B., Walsh, J., & Kinnie, N. (2016). The Costs of Exhibiting Organizational Citizenship Behavior. *Human Resource Management*, 56(6), 1039-1049. <https://doi.org/10.1002/hrm.21815>
- Devece, C., Peris-Ortiz, M., & Rueda-Armengot, C. (2016). Entrepreneurship during economic crisis: Success factors and paths to failure. *Journal of Business Research*, 69(11), 5366-5370. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.04.139>
- Felicia, A. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 5(2), 473-485. Retrieved from <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/5966>
- Haryanto, J. T. (2014). Model Pengembangan Ekowisata Dalam Mendukung Kemandirian Ekonomi Daerah Studi Kasus Provinsi DIY. *Jurnal Kawistara*, 22(3), 225-330. Retrieved from <https://journal.ugm.ac.id/kawistara/article/download/6383/5040>
- Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. (2017). *Statistik Wisatawan Mancanegara*. kemenparekraf.go.id. Retrieved from <https://kemenparekraf.go.id/statistik-wisatawan-mancanegara>
- Kumara, B. J. (2014). *Hubungan Antara Komitmen Organisasi Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB)* [Undergraduate Thesis]. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Retrieved from http://eprints.ums.ac.id/28892/9/02._NASKAH_PUBLIKASI.pdf
- Kurniawan, H., & Alimudin, A. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Garam (Persero). *E- Jurnal Ilmu Manajemen Magistra*, 1(2), 1-13. Retrieved from <https://jurnal.narotama.ac.id/index.php/magistra/article/view/106>
- Kusumawardani, L., & Wardati, I. U. (2014). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Hotel Graha Prima Pacitan. *Journal Speed – Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi*, 6(3), 26-31.

- Retrieved from <http://www.ijns.org/journal/index.php/speed/article/download/1295/1283>
- Noor, J. (2016). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah* (7th Ed.). Jakarta, Indonesia: Penerbit Kencana.
- Oemar, Y. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai pada BAPPEDA Kota Pekanbaru. *JAM: Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(1), 65-76. Retrieved from <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/496>
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Kinerja Kepegawaian dalam pengelolaan SDM Perusahaan* (1st Ed.). Bandung, Indonesia: CV Pustaka Setia.
- Riswanto, E. (2013). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Pada Bank Artha Graha International Tbk Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 1(5), 1-15. Retrieved from <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFEKON/article/view/4817/4700>
- Siregar, S. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta, Indonesia: Kencana.
- Sujarweni, V. (2014). *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta, Indonesia: Pustaka Baru Press.
- Sukmana, Y. (2017, October 17). 3 Tahun Jokowi-JK, Pariwisata Sumbang Devisa Terbesar Kedua. Kompas.com. <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/10/17/220236426/3-tahun-jokowi-jk-pariwisata-sumbang-devisa-terbesar-kedua>
- Supriyanto, A. S., & Maharani, V. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Kuisoner, dan Analisis Data* (2nd Ed.). Malang, Indonesia: UIN-Maliki Press.
- Titisari, P. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior*. Bandung, Indonesia: Mitra Wacana Media.

Tentang Penulis

- I Wayan Pantiyasa** memperoleh gelar Magister dari Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen, Indonesia, pada tahun 1994. Penulis adalah dosen pada Program Studi Manajemen Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia.
E-Mail: pantiyasa36@gmail.com
- I Made Darsana** memperoleh gelar Doktor dari Universitas Brawijaya, Indonesia, pada tahun 2014. Penulis adalah dosen pada Program Studi Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata, Program Pascasarjana, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia.
E-mail: made.darsana@ipb-intl.ac.id