

PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

Devina Citra Oktavia
devinacitraoktavia@gmail.com
Nur Laily

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesiam (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

The study aimed to analyze the effect of job satisfaction, organization commitment and organization climate to the organizational citizenship behavior. The data used in this is primary data obtained from questionnaires. Total sample of 36 respondents who constitute the entirety of the population Hotel Varna Surabaya so used saturated samples. The analysis technique used is multiple regression method and hypothesis testing using the F test and t test. The result showed that variable job satisfaction has positive and significant effect to the organizational citizenship behavior, organization commitment variable has not effect to the organizational citizenship behavior, organization climate has positive and significant effect to the organizational citizenship behavior. And the variable that has the most dominant influence on organizational citizenship behavior is variable job satisfaction. The R2 value of 0.567 has been obtained from this research which means that 56.7% of organizational citizenship behavior can be explained by the independent variables, job satisfaction, organizational commitment and organizational climate and the remaining 43.3% can be explained by other variables which are not included in this research.

Keyword : Job Satisfaction, organization commitment, organization climate, and organizational citizenship behavior

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi dan iklim organisasi terhadap organizational citizenship behavior. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner. Jumlah sampel sebanyak 36 orang responden yang merupakan keseluruhan dari populasi karyawan Hotel Varna Surabaya sehingga digunakan sampel jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode regresi linier berganda dan uji hipotesis menggunakan uji F dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior. Variabel komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior. Variabel iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior. Dan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap organizational citizenship behavior adalah variabel kepuasan kerja. Dari penelitian ini diperoleh nilai R² sebesar 0,567, hal tersebut berarti bahwa 56,7% variabel organizational citizenship behavior dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasi dan iklim organisasi dan sisanya sebesar 43,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata Kunci : kepuasan kerja, komitmen organisasi, iklim organisasi, dan organizational citizenship behavior

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dan memegang peran yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Tanpa sumber daya manusia yang baik, sumber daya lainnya seperti sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya ilmu pengetahuan, dan sumber daya teknologi akan mendapatkan hasil yang kurang maksimal dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin.

Setiap organisasi mengharapkan kinerja karyawan semaksimal mungkin sehingga mampu melaksanakan kewajibannya dengan baik sesuai dengan peran, jabatan dan

tanggung jawab dalam organisasi. Kinerja karyawan yang baik juga menuntut karyawan untuk tidak hanya melakukan pekerjaan pokok (*in-role*) saja tetapi karyawan dituntut untuk melakukan pekerjaan diluar pekerjaan pokok (*extra-role*). Perilaku *extra role* ini disebut dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Perilaku ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong karyawan lain, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra.

Perilaku *organizational citizenship behavior* menurut Budihardjo (2014:160) tidak terdapat pada *job description* karyawan, tetapi sangat diharapkan karena mendukung peningkatan keefektifan dan kelangsungan hidup perusahaan, khususnya dalam bisnis yang persaingannya semakin tajam. *Organizational citizenship behavior* ini bersifat bebas dan sukarela karena perilaku tersebut tidak terdapat dalam deskripsi jabatan yang ada dalam kontrak, melainkan sebagai inisiatif dari karyawan itu sendiri.

Kepuasan kerja menurut Hasibuan (2013:202) adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Apabila seorang karyawan merasa mendapatkan kepuasan yang tinggi dari pekerjaan yang selama ini dilakukan, maka karyawan akan merasa senang dan nyaman dengan organisasi tersebut.

Menurut Moorhead dan Griffin (2013:73) komitmen organisasi (*organizational commitment*) adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seseorang yang bergabung dalam organisasi dituntut memiliki komitmen dalam dirinya. Komitmen organisasi tidak hanya memiliki arti loyalitas pasif, tetapi juga keinginan karyawan untuk memberikan kontribusi positif pada organisasi.

Industri perhotelan di Indonesia semakin berkembang pesat pada tahun 2016 ini. Termasuk di kota Surabaya setiap tahunnya pertumbuhan hotel baru mengalami peningkatan serta munculnya berbagai spekulasi bahwa persaingan bisnis perhotelan di kota Surabaya diwarnai perang tarif. Persaingan pun tak hanya terjadi pada hotel dengan kelas yang sama, melainkan juga pada kelas yang lebih tinggi atau lebih rendah. Hal ini dikarenakan pengunjung sejatinya masih menjadikan harga dan kualitas pelayanan sebagai pertimbangan utama sebelum menyewa kamar hotel. Dahulu fungsi hotel ini sendiri hanya sebagai tempat bermalam bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis atau wisata dan tidak memiliki relasi di tempat tujuan. Namun seiring berjalannya waktu, fungsi hotel mengalami peningkatan. Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum. Saat ini seringkali hotel digunakan untuk acara pernikahan, rapat perusahaan, launching untuk suatu perusahaan.

Berdasarkan wawancara awal kepada pihak *human resource department* hotel Varna Surabaya, dalam satu shift kerja hanya ada satu atau dua orang saja dalam setiap departemen, oleh karena itu diperlukan adanya karyawan lainnya yang bersedia membantu mengerjakan pekerjaan rekannya yang membutuhkan bantuan meskipun itu tidak merupakan tugas atau pekerjaannya utamanya. Dengan demikian keberhasilan sebuah hotel juga sangat ditentukan dengan adanya faktor *organizational citizenship behavior* yang dimiliki karyawan seperti bersedia memberikan pelayanan ekstra kepada konsumen saat jam shift sudah habis, memberikan pelatihan dan saran terhadap karyawan lain agar kinerjanya lebih baik, menggunakan waktu kerjanya dengan efektif dimana tidak melakukan hal yang tidak berhubungan dengan pekerjaan didalam lingkungan kerjanya, mengikuti setiap kegiatan dan aktif berpartisipasi dalam setiap pertemuan dimana hal-hal tersebut tidak ada dalam kontrak kerja, serta bersedia membantu karyawan lain saat membutuhkan bantuan diluar tanggung jawabnya. Mengingat hotel ini merupakan layanan jasa yang langsung berdampak pada kepuasan konsumen oleh sebab itu para karyawan dalam hotel dituntut tidak hanya melakukan tugas pokoknya saja.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Apakah kepuasan kerja positif berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna

Surabaya? (2) Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya? (3) Apakah iklim organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya? Dengan memperhatikan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian adalah: (1) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya. (2) Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya. (3) Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya.

TINJAUAN TEORETIS

Kepuasan Kerja

Pengertian kepuasan kerja menurut Handoko (2012:193), kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka. Jika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya maka karyawan akan bekerja dengan maksimal dengan melakukan pekerjaannya melebihi apa yang ditargetkan oleh perusahaan.

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, Brown dan Ghiselli (1998) dalam Sutrisno (2011:79) menyimpulkan bahwa ada empat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu (1) Kedudukan, Umumnya manusia beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas daripada mereka yang bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah. (2) Pangkat, apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat, dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu akan mengubah perilaku dan perasaannya. (3) Jaminan finansial dan sosial, Dengan kondisi finansial karyawan yang tercukupi maka karyawan akan cenderung memiliki kepuasan yang tinggi. (4) Mutu pengawasan, Kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi tersebut.

Kepuasan kerja diukur dengan beberapa dimensi, Robbins dan Judge (2013:79), mengemukakan bahwa ada 5 dimensi kepuasan kerja yaitu: (1) Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri. (2) Kepuasan terhadap imbalan dari pekerjaan. (3) Kesempatan promosi. (4) Kepuasan terhadap supervisi dan atasan. (5) Kepuasan terhadap rekan kerja.

Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi dapat didefinisikan sebagai suatu keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota dari suatu organisasi tertentu serta suatu keinginan untuk mengerahkan segala upaya atas nama organisasi.

Komitmen organisasi menurut Robbins dan Judge (2011:111) adalah sejauh mana seorang pegawai mengikatkan dirinya ke organisasi tertentu dan tujuan organisasi, serta berharap untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Sedangkan, Kreitner dan Kinicki (2014:165), mengemukakan komitmen organisasi adalah sikap karyawan yang mencerminkan tingkatan dimana seseorang mengenali sebuah organisasi dan terikat pada tujuannya.

Dimensi yang digunakan untuk mengukur komitmen organisasi menurut Allen dan Meyer (1998) dalam Sopiah (2008:157) ada tiga, yaitu: (1) komitmen afektif. (2) komitmen *continuance*. (3) komitmen normatif.

Iklim Organisasi

Pengertian iklim organisasi menurut Tagiuri dan Litwin (1968) dalam Wirawan (2007:121) adalah kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus

berlangsung, dialami oleh anggota organisasi yang dapat mempengaruhi perilaku individu tersebut dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu set karakteristik organisasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya iklim organisasi ada empat menurut Higgins (1994) dalam Wirawan (2007), yaitu: (1) Manajer atau pimpinan. (2) Tingkah laku karyawan. (3) Tingkah laku kelompok kerja. (4) Faktor eksternal organisasi.

Iklim organisasi diukur dengan beberapa dimensi, menurut Wirawan (2007:18-22) iklim organisasi terbagi menjadi enam dimensi, yaitu: (1) Struktur (*structure*). (2) Tanggungjawab (*responsibility*). (3) Resiko (*risk*). (4) Imbalan dan sangsi (*reward and punishment*). (5) Kehangatan dan dukungan (*warm and support*).

Organizational Citizenship Behavior

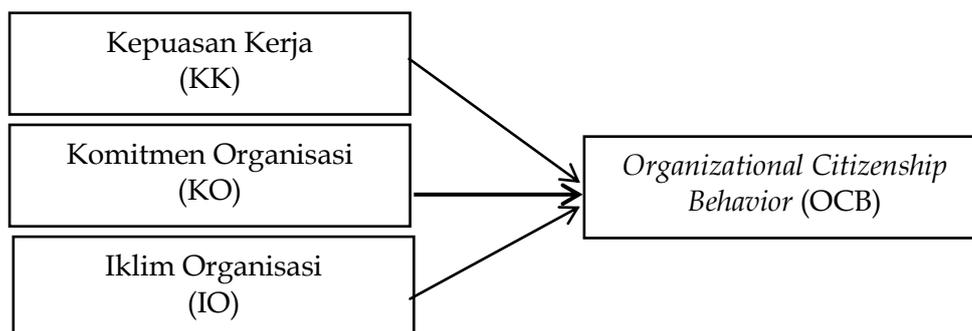
Kreitner dan Kinicki (2014:173) mendefinisikan *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku-perilaku pegawai yang diluar tugas. Sedangkan menurut Ratnaningsih (2013) *organizational citizenship behavior* adalah suatu perilaku membantu pekerjaan individu lain yang ditunjukkan oleh seseorang dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

Organizational citizenship behavior sangat bermanfaat bagi kelangsungan organisasi, Organ, *et al* (2006) mengemukakan ada beberapa manfaat karyawan yang melakukan *organizational citizenship behavior*, antara lain: (1) *Organizational citizenship behavior* dapat meningkatkan produktifitas baik dalam antar karyawan atau produktifitas manajerial. (2) *Organizational citizenship behavior* dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang handal dengan memberikan kesan bahwa organisasi merupakan tempat bekerja yang lebih menarik. (3) *Organizational citizenship behavior* dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Organizational citizenship behavior diukur dengan beberapa dimensi, Menurut Organ, *et al* (2006) dalam Soegandhi, *et al* (2013) menyatakan *Organizational citizenship behavior* terdiri dari lima dimensi, yaitu: (1) *Altruism* (ketidakegoisan). (2) *Courtesy* (kesopanan). (3) *Sportmanship* (sikap sportif). (4) *Conscientiousness* (kepatuhan). (5) *Civic Virtue* (moral kemasyarakatan).

Model Penelitian

Untuk memudahkan penganalisaan pada penelitian ini maka diperlukan model penelitian sebagai berikut:



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

Hipotesis:

H₁ : Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya

H₂ : Komitmen organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya

H₃ : Iklim organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif deskriptif, yaitu penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta dari populasi. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ini populasi yang diambil berasal dari karyawan Hotel Varna Surabaya.

Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Kriteria yang digunakan sebagai dasar pertimbangan sampel adalah 36 orang atau mengambil seluruh karyawan Hotel Varna Surabaya.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yakni menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dengan melakukan wawancara langsung dengan *human resource department* Hotel Varna Surabaya. Data sekunder melalui buku, jurnal dan data yang berasal dari pihak manajemen Hotel Varna Surabaya seperti data karyawan dan profil perusahaan.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah segala sesuatu yang menjadi objek pengamatan yang didasarkan pada sifat atau hal-hal yang dapat didefinisikan, diamati dan diobservasi. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen (variabel bebas)
 - a. Kepuasan kerja adalah tanggapan responden tentang perasaan dan penilaian karyawan terhadap pekerjaan, khususnya mengenai kondisi kerja yang mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginannya.
 - b. Komitmen organisasi adalah tanggapan responden mengenai sikap yang mencerminkan sejauh mana karyawan memiliki keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota atau mengerahkan segala upaya untuk mengupayakan kemajuan dan mengabdikan pada perusahaan.
 - c. Iklim organisasi merupakan tanggapan responden tentang suasana lingkungan internal organisasi yang diciptakan oleh hubungan antar pribadi, baik hubungan antara atasan dan bawahan maupun hubungan sesama karyawan dan suasana yang terjadi sebagai akibat dari pengaruh sistem yang berlaku dan dianggap dapat mempengaruhi perilaku pekerja terhadap pekerjaannya.
2. Variabel Dependen (variabel terikat)
 - a. *Organizational citizenship behavior* adalah kontribusi individu atau perilaku sukarela karyawan yang melebihi apa yang distandarkan untuk menciptakan kinerja yang efektif di organisasi atau perusahaan.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Menurut Santoso (2011), uji validitas adalah suatu derajat ketepatan alat ukur peneliti tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Valid tidaknya suatu alat ukur tergantung pada kemampuan atau tidak alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk menurut Ghazali (2011: 22).

Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen, variabel dependen, atau bebas yaitu kepuasan kerja (KK), komitmen organisasi (KO), iklim organisasi (IO) terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Adapun bentuk regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$OCB = a + \beta_{KK} + \beta_{KO} + \beta_{IO} + e$$

Keterangan :

OCB = *organizational citizenship behavior*

a = konstanta

KK = kepuasan kerja

KO = komitmen organisasi

IO = iklim organisasi

β = koefisien regresi

e = standar error.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu uji yang dilakukan untuk mengetahui sebuah model regresi yaitu variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Teknik pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *one sample kolmogrov smirnov test*. Dasar pengambilan keputusan *one sample kolmogrov Smirnov test*, menurut Santoso (2011), adalah sebagai berikut :

- a. Nilai Probabilitas > 0,05, maka hal ini bahwa data tersebut berdistribusi normal.
- b. Nilai Probabilitas < 0,05, maka hal ini bahwa data tersebut tidak berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas berguna untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan korelasi kuat antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi multikolinieritas. Menurut Ghazali (2011:105) multikolinieritas dapat diketahui dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF) pada model regresi. Jika besar VIF < 10, maka tidak ada multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menurut Ghazali (2011:139) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residu suatu pengamatan lain. Dasar dalam pengambilan keputusan :

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.

- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Goodness of Fit (Uji Kelayakan Model)

Uji *goodness of fit* dengan uji F digunakan untuk menguji kelayakan model regresi berganda dalam memprediksi pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian kelayakan model dapat dilakukan dengan membandingkan angka taraf signifikansi (*sig*) hasil perhitungan dengan taraf signifikansi 0,05 (Ghozali, 2011:98). Jika taraf signifikansi hasil perhitungan lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05, maka model dikatakan layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Menurut Ghozali (2011:97) koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam memenangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Uji koefisien determinasi parsial untuk mengetahui kontribusi dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu yang memberikan pengaruh yang dominan (Sugiyono, 2007). Langkah-langkah pengujiannya apabila r^2 berada diantara 0 dan 1, berarti:

- a. Apabila $r^2 = 1$ atau mendekati 1 (r^2) terjadi pengaruh yang dominan atau kuat antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b. Apabila r^2 mendekati 0 (semakin kecil nilai r^2) terjadi pengaruh yang lemah antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji Hipotesis (Uji t)

Menurut Ghozali (2011:98) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel independen lainnya konstanta.

Untuk memutuskan apakah H_0 diterima atau ditolak, maka ditetapkan *alpha* (tingkat signifikansi) sebesar 5% sehingga keputusan untuk menolak jika H_0 mempunyai nilai *sig* < 0,05 untuk koefisien tiap variabel. Apabila nilai *sig* > 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas

Dari hasil perhitungan menggunakan SPSS yang tertera pada Tabel 1, semua variabel dalam penelitian dinyatakan valid karena keseluruhan item pernyataan menghasilkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	<i>Corrected Item total Correlation (r_{hitung})</i>	r _{tabel}	Keterangan
Kepuasan Kerja	KK.1	0,766	0,329	Valid
	KK.2	0,774		Valid
	KK.3	0,803		Valid
	KK.4	0,858		Valid
	KK.5	0,811		Valid
Komitmen Organisasi	KO.1	0,694		Valid
	KO.2	0,513		Valid
	KO.3	0,729		Valid
Iklim Organisasi	IO.1	0,436		Valid
	IO.2	0,612		Valid
	IO.3	0,642		Valid
	IO.4	0,533		Valid
	IO.5	0,517		Valid
	IO.6	0,491		Valid
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	OCB.1	0,453		Valid
	OCB.2	0,563		Valid
	OCB.3	0,600		Valid
	OCB.4	0,613	Valid	
	OCB.5	0,799	Valid	

Sumber : data primer diolah, 2017

Uji Reliabilitas

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kepuasan Kerja (KK)	0,807	Reliabel
Komitmen Organisasi (KO)	0,736	Reliabel
Iklim Organisasi (IO)	0,709	Reliabel
<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	0,734	Reliabel

Sumber : data primer diolah, 2017

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* semua variabel dalam penelitian ini lebih besar dari 0,6 hal itu menandakan bahwa semua pernyataan yang digunakan pada penelitian ini bersifat reliabel.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor yang digunakan dalam model penelitian berkaitan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya. Dari pengujian yang telah dilakukan melalui regresi berganda diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	<i>Coefficients^a</i>				
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1 (Constant)	1.490	.469		3.175	.003
Kepuasan Kerja (KK)	.291	.094	.441	3.094	.004
Komitmen Organisasi (KO)	.072	.081	.105	.890	.380
Iklim Organisasi (IO)	.351	.121	.417	2.908	.007

a. *Dependent Variable: Y*

Sumber: data primer diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 3 dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$OCB = 1,490 + 0,291KK + 0,072KO + 0,351IO + e$$

Dari persamaan regresi diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) merupakan intersep garis regresi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) jika KK, KO, dan IO = 0, yang menunjukkan bahwa besarnya variabel independen yang digunakan dalam model penelitian sebesar konstanta tersebut. Besarnya nilai konstanta (a) adalah 1,490 menunjukkan bahwa jika variabel bebas yang terdiri dari kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan iklim organisasi = 0, maka *organizational citizenship behavior* sebesar 1,490.
2. Koefisien regresi kepuasan kerja (b1) = 0,291 atau sebesar 29,1% menunjukkan arah hubungan positif antara variabel kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior*. Hal ini menunjukkan semakin baik kepuasan kerja karyawan maka akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya.
3. Koefisien regresi komitmen organisasi (b2) = 0,72 atau sebesar 7,2% menunjukkan arah hubungan yang positif antara variabel komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior*. Hal ini menunjukkan semakin baik komitmen organisasi karyawan maka akan semakin meningkatkan *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya.
4. Koefisien regresi iklim organisasi (b3) = 0,351 atau sebesar 35,1% menunjukkan arah hubungan yang positif antara variabel iklim organisasi dengan *organizational citizenship behavior*. Hal ini menunjukkan semakin bagus iklim organisasi yang ada pada lingkungan internal Hotel Varna Surabaya maka akan semakin meningkatkan *organizational citizenship behavior* karyawan.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji statistic non-parametik *kolmogrov smirnov* pada nilai residual hasil regresi dengan kriteria jika nilai signifikan > 0,05 maka data berdistribusi normal. Tetapi sebaliknya, jika nilai signifikan < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas menggunakan uji *kolmogrov smirnov* dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	<i>Unstandardized Residual</i>
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	.473
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0.979

a. *Test distribution is Normal.*
Sumber: data primer diolah, 2017

Berdasarkan hasil uji *kolmogrov smirnov* dalam Tabel 4 dapat dilihat bahwa, nilai signifikansi residulanya lebih besar dari nilai signifikansinya yaitu $0,979 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Mendeteksi tidak adanya multikolinieritas yaitu dengan cara:

- a. Mempunyai nilai VIF lebih kecil dari 10
- b. Mempunyai angka *tolerance* mendekati 1

Tabel 5
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>		Keterangan
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	
Kepuasan Kerja (KK)	0.667	1.500	Non Multikolinieritas
Komitmen Organisasi (KO)	0.973	1.028	Non Multikolinieritas
Iklim Organisasi (IO)	0.656	1.524	Non Multikolinieritas

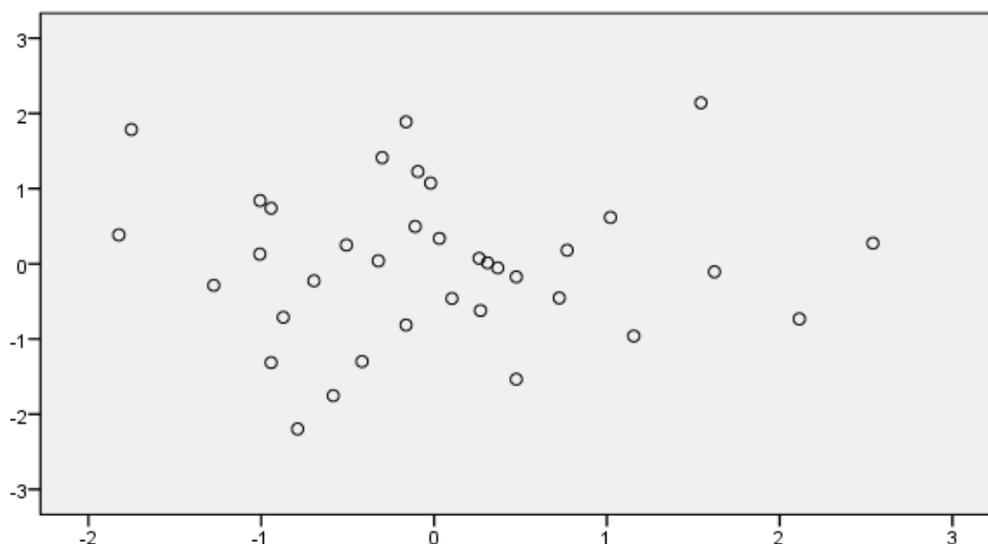
Sumber: data primer diolah, 2017

Berdasarkan pada Tabel 5, diketahui bahwa besarnya nilai *variance influence factor* (VIF) pada seluruh variabel bebas yang dijadikan model penelitian lebih kecil dari 10, sedangkan nilai *tolerance* mendekati 1. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, maka dalam persamaan regresi tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau bisa disebut juga dengan bebas dari multikolinieritas, sehingga variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Heterokedastisitas

Dalam sebuah model regresi terdapat kesamaan varians dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain sama, maka disebut homokedastisitas dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas.

Grafik pengujian heterokedastisitas disajikan sebagai berikut:



Sumber : data primer diolah, 2017

Gambar 2
Hasil Scatterplot

Dari gambar diatas, terlihat titik-titik yang menyebar secara acak tidak membentuk sebuah pola yang jelas, tersebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gangguan herteroskesdastisitas pada model penelitian.

Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menguji apakah substruktur model yang digunakan telah layak atau dinyatakan baik (*good of fit*), sehingga dapat dipastikan apakah model tersebut dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria pengujian adalah jika angka signifikansi (*sig*) hasil perhitungan lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 0,05, maka model dikatakan layak untuk digunakan. Hasil uji F model regresi dapat dilihat pada tabel 6, sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Kelayakan Model

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.789	3	1.263	13.896	.000 ^a
	Residual	2.890	32	.090		
	Total	6.679	35			

a. Predictors: (Constant), KK, KO, IO
b. Dependent Variable: OCB

Sumber : data primer diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 6, tingkat signifikansi uji kelayakan model = 0,000 < 0,05, yang menunjukkan bahwa penelitian telah layak untuk dilakukan. Hasil ini mengindisikan bahwa naik turunnya perilaku *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna

Surabaya ditentukan oleh seberapa baik persepsi mereka atas kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan iklim organisasi. Dan model tersebut dapat dikatakan layak digunakan dalam penelitian.

Hasil Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Uji koefisien determinasi berganda (R^2) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen Berikut adalah hasil dari Uji R^2 :

Tabel 7
Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

<i>Model Summary^b</i>				
Model	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0.753 ^a	0.567	0.527	0.3005

a. *Predictors: (Constant), KK, KO, IO*
b. *Dependent Variable: OCB*

Sumber : data primer diolah, 2017

Tabel 7 menunjukkan nilai R^2 (*R Square*) sebesar 0,567 atau sebesar 56,7%, ini menunjukkan bahwa variabel *organizational citizenship behavior* yang dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan iklim organisasi adalah sebesar 56,7% sedangkan sisanya 43,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Uji koefisien determinasi parsial (r^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah. Hasil uji koefisien determinasi parsial (r^2), sebagai berikut:

Tabel 8
Hasil Analisis Koefisien Determinasi (r^2)

Variabel	<i>R</i>	r^2
Kepuasan Kerja (KK)	0.480	0.360
Komitmen Organisasi (KO)	0.155	0.103
Iklim Organisasi (IO)	0.457	0.338

Sumber : data primer diolah, 2017

Berdasarkan hasil Tabel 8, maka dapat diperoleh koefisien determinasi parsial (r^2), sebagai berikut:

- Koefisien determinasi parsial variabel kepuasan kerja mempunyai nilai sebesar 0,360 = 36,0% yang menunjukkan bahwa besarnya kontribusi variabel kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya sebesar 36,0%.
- Koefisien determinasi parsial variabel komitmen organisasi mempunyai nilai sebesar 0,103 = 10,3% yang menunjukkan bahwa besarnya kontribusi variabel komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya sebesar 10,3%.

c. Koefisien determinasi parsial variabel iklim organisasi mempunyai nilai sebesar 0,338 = 33,8% yang menunjukkan bahwa besarnya kontribusi variabel iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya sebesar 33,8%.

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang dominan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya, karena mempunyai nilai koefisien determinasi parsial (r^2) terbesar diantara variabel komitmen organisasi dan iklim organisasi yaitu sebesar 0,360 atau 36,0%.

Hasil Uji Hipotesis (t)

Uji Hipotesis atau uji t dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi. Jika nilai signifikansi < 0,05 atau 5% maka hipotesis yang diajukan diterima atau dikatakan signifikan. Sedangkan jika nilai signifikansi > 0,05 atau 5% maka hipotesis yang diajukan ditolak atau dikatakan tidak signifikan. Berdasarkan dari hasil uji t yang telah dilakukan maka disajikan pada Tabel 9:

Tabel 9
Hasil Uji t

Variabel	T	Sig.
(Constant)	3.175	.003
Kepuasan Kerja (KK)	3.094	.004
Komitmen Organisasi (KO)	0.890	.380
Iklim Organisasi (IO)	2.908	.007

Sumber : data primer diolah, 2017

Dari Tabel 9 diuraikan masing-masing pengaruh dari model yang digunakan dalam penelitian terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya sebagai berikut:

1. Pengujian Hipotesis 1:

Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya.

Berdasarkan hasil dari Tabel 9 menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki signifikansi bernilai sebesar 0,004. Untuk memutuskan apakah H_0 diterima atau ditolak, maka ditetapkan α (tingkat signifikansi) sebesar 5% sehingga keputusan untuk menolak jika H_0 mempunyai nilai sig < 0,05 untuk koefisien tiap variabel. Apabila nilai sig < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kesimpulan dari uji t menyatakan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki nilai signifikansi sebesar 0,004 < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Sedangkan nilai t-hitung yang diperoleh yaitu 3.175 lebih besar dari nilai t-tabel yaitu 1,688. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis yang menyatakan kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* dinyatakan diterima.

2. Pengujian Hipotesis 2:

Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya.

Berdasarkan hasil dari Tabel 9 menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi memiliki signifikansi bernilai sebesar 0,380. Untuk memutuskan apakah H_0 diterima atau ditolak, maka ditetapkan α (tingkat signifikansi) sebesar 5% sehingga keputusan untuk menolak jika H_0 mempunyai nilai sig < 0,05 untuk koefisien tiap variabel. Apabila nilai sig < 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Kesimpulan dari uji t menyatakan bahwa variabel komitmen organisasi memiliki nilai signifikansi sebesar $0,380 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

Sedangkan nilai t-hitung yang diperoleh yaitu 0,890 lebih kecil dari nilai t-tabel yaitu 1,688. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis yang menyatakan komitmen organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* dinyatakan ditolak.

3. Pengujian Hipotesis 3:

Iklm organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya.

Berdasarkan hasil dari Tabel 9 menunjukkan bahwa variabel iklim organisasi memiliki nilai signifikan sebesar 0,007. Untuk memutuskan apakah H_0 diterima atau ditolak, maka ditetapkan *alpha* (tingkat signifikansi) sebesar 5% sehingga keputusan untuk menolak jika H_0 mempunyai nilai $\text{sig} < 0,05$ untuk koefisien tiap variabel. Apabila nilai $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Kesimpulan dari uji t menyatakan bahwa variabel iklim organisasi memiliki nilai signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Sedangkan nilai t-hitung yang diperoleh yaitu 2.908 lebih besar dari nilai t-tabel yaitu 1,688. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis yang menyatakan iklim organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* dinyatakan diterima.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Hasil pengujian menunjukkan variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya. Dengan terpenuhinya kebutuhan karyawan dan kepuasan yang tinggi akan mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan diluar tanggung jawab pekerjaan utamanya. Hal tersebut berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang diberikan perusahaan maka akan semakin mempengaruhi *organizational citizenship behavior* karyawan.

Hasil pengujian menunjukkan komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya. Hal tersebut berarti bahwa komitmen yang dimiliki karyawan masih rendah kepada organisasi atau organisasi kurang memperhatikan kesejahteraan karyawan sehingga karyawan belum secara emosional memiliki keterikatan pada perusahaan. Karena dalam menumbuhkan komitmen dalam diri karyawan membutuhkan waktu yang tidak singkat.

Hasil pengujian menunjukkan variabel iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Varna Surabaya. Hal tersebut berarti bahwa semakin kondusif iklim organisasi yang ada dalam lingkungan kerja Hotel Varna Surabaya maka akan semakin mempengaruhi karyawan untuk melakukan *organizational citizenship behavior*.

Saran

Berdasarkan hasil dan simpulan dalam penelitian ini, maka penulis dapat memberikan saran adalah sebagai berikut:

Bagi Hotel Varna Surabaya diharapkan dapat memaksimalkan kepuasan kerja dan komitmen karyawan serta tetap menjaga iklim organisasi yang kondusif. Ketika kepuasan kerja dan iklim organisasi ditingkatkan dan diimbangi dengan menumbuhkan komitmen karyawan maka *organizational citizenship behavior* karyawan juga akan meningkat.

Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya untuk menambah variabel-variabel lain yang belum dicantumkan dalam penelitian ini, karena dari variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi dan iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* hanya menjelaskan sebesar 56,7% dari hasil *R Square* dan sisanya dapat dijelaskan dengan variabel lain sebesar 43,3%.

DAFTAR PUSTAKA

- Budihardjo, A. 2014. *Organisasi Menuju Pencapaian Optimum*. Prasetiya Mulya Publishing. Jakarta.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Handoko. 2012. *Manajemen Personalialia Dan Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga. BPFE. Yogyakarta.
- Hasibuan. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketujuhbelas. Bumi Aksara. Jakarta
- Kreitner dan Kinicki. 2014. *Perilaku Organisasi. Edisi Kesembilan*. Salemba Empat. Jakarta.
- Moorhead dan Griffin. 2013. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Organ, D.W., P.M., Podsakoff dan S.B., MacKenzie. 2006. *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Sage Publications. California
- Ratnaningsih. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Media Mahardika* 11(2):113-138.
- Robbins, S.P dan T.A, Judge. 2011. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- _____. 2013. *Organizational Behavior Edition 15th*. Pearson Education. New Jersey.
- Santoso. 2011. *Structural Equation Modeling (SEM) Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18*. Elex Media Komputindo Kompas Gramedia. Jakarta.
- Soegandhi, V. M., E. M. Sutanto, dan R. Setiawan. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Terhadap Organizational Citizenship Behavior karyawan PT Surya Timur Sakti Jawa Timur. *AGORA* 1(1).
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana. Jakarta.
- Wirawan. 2007. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan Penelitian*. Salemba Empat. Jakarta.