



Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan di Grand Rocky Hotel Kota Bukittinggi

Muhammad Aulia Fadli¹, Hijriyantomi Suyuthie²

¹Universitas Negeri Padang

²Universitas Negeri Padang

E-mail: muhammadauliafadli27@gmail.com hsuyuthie@fpp.unp.ac.id

ABSTRAK

Riset ini berawal dari tidak maksimalnya kinerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, serta terdapatnya karyawan yang merasa enggan menolong karyawan yang lain. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh OCB terhadap Kinerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Riset ini adalah tipe riset kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi dalam riset ini merupakan 88 orang. Metode penarikan sampel dengan memakai rumus Slovin serta sampel dalam riset ini berjumlah 75 orang. Informasi penelitian diperoleh dengan menyebarkan angket ataupun kuesioner yang disusun bersumber pada kisi- kisi dari indikator- indikator variabel riset, dengan 5 opsi jawaban yang sudah diuji secara validitas serta reliabilitasnya. Analisis data dengan memakai metode analisis simple linear regression. Hasil riset menjelaskan bahwa OCB mempengaruhi positif serta signifikan terhadap kinerja karyawan dimana uji signifikansi parsial dengan signifikansi $0,004 < 0,05$. Dimana H1 diterima dan disimpulkan bahwa OCB mempengaruhi positif dan signifikan terhadap kinerja. Pada perhitungan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,106, yang berarti variabel independen (X) mempengaruhi sebesar 10,6% terhadap variabel dependen (Y) serta sebanyak 89,4% dipengaruhi oleh hal lainnya

Kata kunci: *Organizational Citizenship Behavior*, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

This research stems from the lack of optimal performance of employees at Grand Rocky Hotel Bukittinggi, and the presence of employees who feel reluctant to help other employees. The purpose of this research is to determine the effect of Organizational Citizenship Behavior (OCB) on employee performance, Grand Rocky Hotel Bukittinggi. This research is a type of quantitative research with a causal associative approach. The population in this research is 88 people. The sampling method used the Slovin formula and the sample in this research amounted to 75 people. Research information is obtained by distributing questionnaires or questionnaires compiled based on a grid of research variable indicators, with 5 answer options that have been tested for validity and reliability. Data analysis using simple linear regression analysis method. The results of the research explain that OCB has a positive and significant effect on employee performance where the partial significance test (t test) with a significance of $0.004 < 0.05$. Which means, in the Organizational Citizenship Behavior (OCB) hypothesis, H1 is accepted and H0 is rejected. concluded that OCB has a positive and significant effect on employee performance. In the calculation of the coefficient of determination (R^2)

of 0.106, which means that the independent variable (X) affects as much as 10.6% of the dependent variable (Y) and as much as 89.4% is influenced by other variables.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Employee Performance

PENDAHULUAN

Manusia menjadi faktor penting dalam keberhasilan sebuah industri, begitu juga dalam industri perhotelan, mengingat pentingnya manusia maka kajian terkait dengan manajemen sumber daya manusia perlu mendapat perhatian. “Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan terhadap sumber daya manusia dalam organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien”[1].

Perubahan iklim usaha baik produk maupun jasa, mengakibatkan perusahaan harus mampu memaksimalkan potensi SDM yang dimilikinya. Menurut [2]“kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi”. Sedangkan menurut [3] “menyatakan bahwa kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan”. “Keberhasilan suatu perusahaan sangat tergantung kepada baik atau buruknya kinerja karyawan dari perusahaan tersebut” [4]. Adapun data penilaian kinerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Penilaian Kinerja Karyawan Grand Rocky Bukittinggi

No	Keterangan	Jumlah Karyawan.	Persentase
1	Sangat Baik	10 Orang	13 %
2	Baik	15 Orang	15 %
3	Cukup	63 Orang	72 %
Total		88	100 %

Sumber: HRD Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Berdasarkan Tabel 1 diatas, kinerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi menunjukkan bahwa terdapat 63 orang karyawan memiliki nilai yang cukup, selanjutnya terdapat 15 karyawan yang mendapatkan nilai baik, dan 10 karyawan yang sesuai dengan standar yang sangat baik. Penilaian kinerja yang sangat baik di Grand Rocky Hotel Bukittinggi hanya mencapai angka 13% atau 10 orang, dapat diketahui masih belum maksimalnya nilai kinerja karyawan di hotel Grand Rocky Bukittinggi dapat terlihat dari hanya sebanyak 10 orang karyawan dari 8 departemen yang dapat dinilai memiliki kinerja maksimal dengan kategori sangat baik.

Berdasarkan wawancara dengan HRD Grand Rocky Bukittinggi masih sedikitnya jumlah karyawan yang memperoleh nilai kinerja optimal disebabkan oleh diantaranya pekerjaan yang diberikan cukup banyak, sehingga kualitas pekerjaan menjadi menurun, dan informasi yang disampaikan tidak dapat terserap dengan baik. Begitu juga dengan karyawan yang dipindahkan ke departemen lain secara acak dalam jangka waktu yang tidak menentu, mengakibatkan kualitas pelayanan terhadap tamu menjadi terganggu, hal lain yang menjadi permasalahan bagi manajemen Grand Rocky hotel Bukittinggi adalah terkait dengan disiplin juga motivasi karyawan dalam bekerja.

Dengan keterbatasan kualitas SDM yang dimiliki oleh Grand Rocky Bukittinggi mengakibatkan pihak manajemen perlu memperhatikan sisi lain yang dimiliki oleh karyawan diantaranya terkait dengan organizational citizenship behaviour atau ringkasnya disebut dengan kesukarelaan karyawan dalam melakukan pekerjaan [5], tanpa memperhatikan reward dan membantu efektivitas dan efisiensi manajemen hotel. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh [3]“organizational citizenship behaviour (OCB) merupakan perilaku karyawan baik terhadap rekan kerja ataupun perusahaan, yang

mana perilaku tersebut melebihi dari perilaku standar yang ditetapkan perusahaan dan memberikan manfaat positif bagi perusahaan”. Penurunan kinerja ini berdampak terhadap kinerja karyawan.

“Perilaku OCB karyawan dalam perusahaan tercermin melalui sikap mematuhi peraturan dan kebijakan di tempat kerja” [5], “menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, menolong rekan kerja, melakukan tugas ekstra yang diberikan perusahaan dengan baik”. “Kinerja karyawan berhubungan dengan masalah sumber daya manusia, oleh karena itu perilaku OCB disini dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan” [6]. “Jika karyawan memiliki sikap dan perilaku yang baik maka mereka akan memiliki kinerja yang baik juga. Apabila perilaku OCB ini diterapkan dengan baik oleh setiap anggota organisasi yang ada, maka dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan dan karyawan”[6].

METODOLOGI

Penelitian ini berjenis kuantitatif dengan pendekatan asosiatif causal. Untuk melihat hubungan OCB terhadap kinerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. “Pengambilan data dengan menggunakan kuesioner yang tersusun dengan skala likert menggunakan lima pilihan jawaban” [7], yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Analisis deskriptif untuk melihat kategori dari masing-masing variabel penelitian menggunakan kategori Mi-Sdi [8]. Uji Hipotesis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana untuk melihat pengaruh antara variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil distribusi frequency untuk variabel Organizational citizenship behavior dapat terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel.2 Distribusi Frequency OCB (X)

Kategori	Interval class.	F	Persentase(%)
Sangat Baik.	≥ 79.99	3	4
Baik	≥ 66.66– < 79.99	60	80
Cukup	≥53.33 – < 66.66	11	14.67
Buruk	≥40.01 –< 53.33	1	1.33
Sangat Buruk	<40.01	0	0
Jumlah		75	100

Sumber: Data Primer 2021

Dapat diketahui bahwa dari 75 orang responden untuk variabel OCB (X) dapat dikelompokkan kategori sangat baik menunjukkan sebanyak 1.33%, Kategori baik menjelaskan sebanyak 80%, Kategori cukup menunjukkan sebanyak 14.67% Kategori buruk menunjukkan sebanyak 1.33%, Kategori sangat buruk menunjukkan sebanyak 0%. Dari perhitungan statistik variabel OCB (X) berada pada score ≥ 66.66 -<79.99 menunjukkan kategori baik dengan persentase 80%.

Sementara itu untuk hasil pengujian pada variabel kinerja, , maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja (Y)

Kategori	Kelas Interval	F	%
Sangat Baik	≥ 45	4	5
Baik	≥ 38.335– <45	44	59
Cukup	≥31.665 – <38.335	20	27
Buruk	≥24.995 –<31.665	7	9
Sangat Buruk	<31.665	0	0
Jumlah		88	100

Sumber: Data Primer 2021

Dapat dilihat bahwa 75 orang responden untuk variabel (Y) dalam kategori sangat baik menunjukkan sebanyak 5%, Kategori baik menunjukkan 59 %, Kategori cukup menunjukkan sebanyak 27%, Kategori buruk menunjukkan 9%, Kategori sangat buruk menunjukkan 0%. Berdasarkan perhitungan statistik variabel kinerja (Y) berada pada klasifikasi skor ≥ 38.335 -<45 menunjukkan kategori baik dengan 59%.

Uji Normalitas

**Tabel. 4 Uji Normalitas.
One-Sample. Kolmogorov-Smirnov. Test.**

			Unstandardized Residual.
N.			75
Normal Parameters(a,b).	Mean.		.0000000
	Std. Deviation.		4.74640694
Most Extreme Differences.	Absolute.		.118
	Positive.		.062
	Negative.		-.118
Kolmogorov-Smirnov Z.			1.020
Asymp. Sig. (2-tailed)			.249

a Test distribution is Normal.

Sumber:olah data (kuesioner) 2021

Nilai Kolmogorov-Smirnov yaitu 0,249. Sehingga pengujian data dinyatakan berdistribusi normal. Hal ini sesuai dengan pernyataan [6] “yang mengemukakan untuk menentukan normal atau tidaknya data, maka dapat dilihat pada nilai probabilitasnya”. Data adalah normal jika nilai Kolmogorov-Smirnov adalah tidak signifikan (Asymp.Sig (2-tailed) >0,05).

Uji Linieritas

Tabel 5. Hasil Uji Linearitas.

			Sum of Squares.	Df.	Mean Square.	F.	Sig.
KINERJA * OCB	Between Groups	(Combined)	718.638	20	35.932	1.693	.064
		Linearity	197.780	1	197.780	9.318	.004
		Deviation from Linearity	520.858	19	27.414	1.291	.228
	Within Groups		1146.242	54	21.227		
Total			1864.880	74			

Sumber:olah data (kuesioner) 2021

Uji Homogenitas

**Tabel. 6 Uji Homogenitas
Test of Homogeneity of Variances**

Levene Statistic.	df1.	df2.	Sig.
1.305	12	60	.240

Sumber:olah data (kuesioner) 2021

Diperoleh nilai Sig. sebesar 0.240 dengan signifikansi >0.05. yang berarti dapat diambil kesimpulan bahwa distribusi data homogen.

Pengujian Hipotesis

Tabel. 7 Uji t.

Model.	Unstandardized Coefficients.		Standardized Coefficients.	t.		Sig.
	B.	Std. Error.	Beta.	B.	Std. Error.	
1 (Constant)	18.293	7.045		2.597		.011
OCB	.288	.098	.326	2.943		.004

Sumber:olah data (kuesioner) 2021

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier sederhana , maka diperoleh nilai signifikansi OCB senilai 0,000. Berdasarkan hasil pengolahan model persamaan regresi linear sederhana dapat diformulasikan sebagai berikut:

$$Y=18.293 + 0.288X+e$$

Dapat diartikan sebagai berikut :

- Konstanta sebesar 18.293 berarti bahwa nilai konsisten variable kinerja adalah sebesar 18.293
- Koefisien Regresi sebesar 0.288 yang berarti jika terjadi penambahan 1% nilai OCB maka nilai kinerja meningkat sebesar 0.288

Tabel 8. Koefisien Determinasi Variabel X terhadap Variabel Y

Model.	R	R. Square	Adjusted Square.	R	Std. Error of Estimate.
1	0.326	0.106	0.094		4.779

Sumber:olah data (kuesioner) 2021

Didapatkan nilai R^2 sejumlah 0,106 yang berarti OCB memiliki pengaruh 10.6% pada Kinerja dan 89.4 % dipengaruhi oleh variable lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

Dalam situasi perkembangan industri perhotelan, sumber daya manusia menjadi faktor penting penentu keberhasilan organisasi, begitu juga dengan hotel. Manajemen hotel harus dapat menggerakkan karyawannya dengan baik [9], sehingga potensi yang dimiliki karyawan dapat disalurkan dengan benar. Kemampuan yang dimiliki oleh karyawan diharapkan dapat memperbaiki kualitas perusahaan atau hotel, sehingga tujuan hotel dalam mencapai target dapat terpenuhi [10].

Dibutuhkannya kontribusi positif dari karyawan sebagai faktor pendukung kinerja. Efektifitas dan efisiensi dapat dicapai ketika karyawan ditempatkan pada posisi pekerjaan yang tepat [11]. Lingkungan kerja juga menjadi faktor penentu. Dengan lingkungan kerja yang aman dan nyaman, serta kondusif , hal ini membawa manfaat dalam keluarnya segala kemampuan karyawan dengan maksimal dalam bekerja [12][13]. Begitu juga hubungan kerja antar karyawan baik dalam departemen yang sama maupun lintas departemen. Dengan adanya keterlibatan antar karyawan akan menciptakan solidaritas kerja yang tinggi antar karyawan, sehingga kekompakan akan terbentuk dan pada akhirnya akan menciptakan sinergi antar karyawan yang akan mempengaruhi efektifitas dan efisiensi pada manajemen perusahaan[14].

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, di dapat bahwasanya Organizational Citizenship Behaviour (OCB) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan di Grand rocky Hotel bukittinggi, dengan nilai t hitung sebesar 2,943 pada level signifikan 0,004 > 0,05. Kontribusi pengaruh adalah 0,106 atau 10,6%. Nilai-nilai tersebut menunjukkan kalau OCB berperan cukup signifikan dalam peningkatan kinerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Wujud nyata dari hal tersebut adalah dengan timbulnya sikap saling tolong menolong antar karyawan yang didasari atas kesadaran masing-masing tanpa ada perintah [15]. Begitu juga dengan kepedulian karyawan terhadap kenyamanan, keamanan dan terciptanya situasi lingkungan kerja yang kondusif [16] “Maka perilaku yang demikian sering disebut dengan Organizational Citizenship Behavior (perilaku kewarganegaraan organisasi)”. Menurut [17] “perilaku OCB merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individu, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi”. dan Menurut [18] “OCB merupakan perilaku sukarela melebihi kebutuhan dasar pekerja seperti membantu rekan kerja dan sopan pada orang lain yang menguntungkan organisasi dan tidak berkaitan dengan kompensasi”.

Adapun Menurut [19] “organizational citizenship behavior memiliki beberapa pengertian, yaitu: pertama, merupakan perilaku yang tergolong bebas tidak sesuai dengan tugas formal yang ditetapkan organisasi, bersifat sukarela, tidak untuk kepentingan diri, bukan tindakan yang terpaksa dan mengedepankan pihak lain (rekan kerja, lembaga atau organisasi); kedua, merupakan perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan performance, (kinerja) dan tidak diperintahkan secara formal namun manfaatnya sangat penting bagi efektivitas pencapaian tujuan organisasi; ketiga, tidak berkaitan secara langsung dengan kompensasi atau sistem reward formal karena karakteristik perilakunya yang volunter atau sukarela”.

Kesukarelaan karyawan dalam bekerja akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan membangun keterikatan karyawan dengan organisasi [6], hal ini juga dapat menekan niat karyawan untuk meninggalkan organisasi [20]. Karyawan yang sukarela dalam bekerja adalah karyawan yang berkinerja baik dan memiliki keterikatan dengan organisasi, akan mengedepankan kepentingan organisasi dari pada kepentingan individunya.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan Grand Rocky Hotel Bukittinggi adalah sebagai berikut:

1. OCB di Grand Rocky Hotel Bukittinggi menjelaskan secara umum termasuk dalam kategori baik pada persentase 80%
2. Kinerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi menjelaskan secara umum masuk pada kategori baik dengan persentase 59%
3. OCB berpengaruh signifikan pada variabel kinerja dimana diperoleh koefisien regresi senilai 0,288 dimana nilai sig $0,004 < 0,05$. Yang berarti setiap peningkatan sebesar 1 satuan OCB dapat menaikkan 0.288 kinerja. Dan koefisien determinasi dengan nilai R Square 0,106 yaitu sebesar 10,6% pengaruh OCB terhadap kinerja dan sisanya 89,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. 2014. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana., 2014.
- [2] M. S. P. Hasibuan, “Manajemen Sumber Daya Manusia,” *Ed. Revisi Jakarta Bumi Aksara*, 2011.
- [3] P. S. Robbins and M. Coutler, *Human Resources Management, Edisi 16, Jilid 1*. Jakarta: Salemba Empat, 2016.
- [4] M. Arman and K. Kasmita, “Pengaruh Pengawasan Supervisor Di Room Division Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Axana Padang,” *J. Pendidik. Teknol. Kejuru.*, vol. 1, no. 4, pp. 161–166, 2018, doi: <https://doi.org/10.24036/jptk.v1i4.2723>.
- [5] H. Zeinabadi, “Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers,” *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 5, pp. 998–1003, 2010, doi: 10.1016/j.sbspro.2010.07.225.

- [6] wiwiek Harwiki, “the impact of servant leadership on organization culture, organization commitment, organization citizenship behavior (OCB) and employee performance in women cooperatives,” *socilal Behav. Sci.*, vol. 219, pp. 283–290, 2016, doi: 10.1016/j.sbspro.2016.04.032.
- [7] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- [8] S. Arikunto, *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. 2017.
- [9] F. Rozy and P. Pasaribu, “PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN GENERAL MANAGER TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KHARISMA HOTEL BUKITTINGGI Fakhrol,” *J. Pendidik. Dan Kel.*, vol. 11, no. 2, pp. 277–283, 2019, doi: <https://doi.org/10.24036/jpk/vol11-iss02>.
- [10] A. Andre and Y. Abrian, “PENGARUH PELATIHAN TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN DI THE AXANA HOTEL PADANG,” *J. Kaji. PARIWISATA DAN BISNIS PERHOTELAN*, vol. 1, no. 1, pp. 7–16, 2020, doi: <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v1i1.2372>.
- [11] J. nata Liyas, “Pengaruh kepemimpinan terhadap disiplin kerja karyawan pada pt. bank syariah mandiri,” *J. Ekon. dan Bisnis Islam*, vol. 2, no. 2, 2017, doi: DOI: <http://dx.doi.org/10.15548/jebi.v2i2.98>.
- [12] L. P. E. Swandini, “LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN HOTEL MATAHARI BEACH RESORT & SPA,” *J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 2, no. 2, pp. 139–147, 2020, doi: <http://dx.doi.org/10.23887/pjmb.v2i2.27306>.
- [13] P. luh, putu, Yunia, anggy and S. anak, agung, Ayu, “PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP RETENSI KARYAWAN PADA HOTEL SANTIKA NUSA DUA BALI,” *E-Jurnal Manaj. Unud*, vol. 6, no. 3, pp. 1478–1506, 2017.
- [14] A. A. A. P. Mangkunegara and M. Huddin, “The Effect of Transformational Leadership and Job Satisfaction on Employee Performance,” *Univers. J. Manag.*, vol. 4, no. 4, 2016, doi: 10.13189/ujm.2016.040404.
- [15] K. W. Kuehn and Y. Al-Busaidi, “CITIZENSHIP BEHAVIOR IN A NON-WESTERN CONTEXT: AN EXAMINATION OF THE ROLE OF SATISFACTION, COMMITMENT AND JOB CHARACTERISTICS ON SELF-REPORTED OCB,” *Int. J. Commer. Manag.*, vol. 12, no. 2, pp. 107–125, Jan. 2002, doi: 10.1108/eb047446.
- [16] R. Nabawi, “Pengaruh Lingkungan Kerja , Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai,” *J. Ilm. magister Manaj.*, vol. 2, no. 2, pp. 170–183, 2019, doi: <http://dx.doi.org/10.30596%2Fmaneggio.v2i2.3667>.
- [17] S. Indarti, Solimun, A. A. R. Fernandes, and W. Hakim, “The effect of OCB in relationship between personality, organizational commitment and job satisfaction on performance,” *J. Manag. Dev.*, vol. 36, no. 10, pp. 1283–1293, Jan. 2017, doi: 10.1108/JMD-11-2016-0250.
- [18] G. Narzary and S. Palo, “Structural empowerment and organisational citizenship behaviour,” *Pers. Rev.*, vol. 49, no. 7, pp. 1435–1449, Jan. 2020, doi: 10.1108/PR-11-2019-0632.
- [19] J. Bratton, J. Gold, A. Bratton, and L. Steele, *Human resource management*. Bloomsbury Publishing., 2021.
- [20] Ulfa, Y. Abrian, and A. Adrian, “Analysis of The Factors that Affect Employee Turnover Intention at Travelodge Hotel Batam,” *Pendidik. Teknol. Kejuru.*, vol. 3, no. 4, pp. 216–220, 2020, doi: <https://doi.org/10.24036/jptk.v3i4.14123>.