

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, SELF EFFICACY, DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN**  
**(Studi Kasus Pada Karyawan Tetap Susan Spa & Resort Bandungan)**

**Nurul Hikmah<sup>1</sup>, Hari Susanta<sup>2</sup>**  
**Email : nurulhikmah9628@gmail.com**

**Abstract:** Susan Spa & Resort Bandungan is a service company offering lodging services such as resorts and SPA. The problems in this research is the fact that employee turnover, increased employee absenteeism, low awareness to help each other and low achievement. This indicates low employee performance. Susan Spa & Resort Bandungan need to take attention to factors affecting employee performance to increase work productivity so that can compete with other service companies. The purpose of this study is to identify the influence of commitment organizational, self efficacy, and organizational citizenship behavior (ocb) for employee performance (case study on permanent employees Susan Spa & Bandungan Resort) in Semarang Regency. The type of this research using explanatory research. The sample used are 38 respondents permanent employee Susan Spa & Resort Bandungan. The sampling techniques is Saturation Sampling method. The data collection technique are questionnaire and literature review. Data analysis techniques are using validity test, reliability test, cross tabulation test, correlation test, determination test, simple linear regression, multiple linear regression, t test, and f test with SPSS 21.0. The conclusion of this study is that there is a positive and significant between, organizational commitment, self efficacy, and organizational citizenship behavior (ocb) influence to the employee performance partially and simultaneously. The recommendation for the company to improve self efficacy of employees from indicators solutional (able to give the best advice), leadership (teamwork) and experience (experience from failure). In addition, the company also have to improve organizational citizenship behavior (ocb) employees from indicators volunteer to help (help other employees without rewards), competition (to be the best employee), avoid conflict, participation (participation in the activities company), initiative (looking for information of competitors and new trend), and fairness (not spending time to raise the issue).

**Keywords:** Organizational Commitment, Self Efficacy, Organizational Citizenship Behavior, Employee Performance

**Abstrak:** Susan Spa & Resort Bandungan merupakan perusahaan jasa yang menawarkan jasa penginapan berupa resort dan SPA. Masalah dalam penelitian ini adalah terjadinya *turn over karyawan*, peningkatan absensi karyawan, kepedulian terhadap rekan kerja yang rendah dan tidak tercapainya target penjualan. Hal ini mengindikasikan masih rendahnya kinerja karyawan. Susan Spa & Resort Bandungan perlu memperhatikan hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerja sehingga mampu bersaing dengan perusahaan jasa penginapan yang lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi, *self efficacy*, dan *organizational citizenship behavior (ocb)* terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada karyawan tetap Susan Spa & Resort Bandungan) di Kabupaten Semarang. Tipe penelitian menggunakan *explanatory research*. Sampel penelitian sebanyak 38 responden karyawan tetap Susan Spa & Resort Bandungan. Teknik sampling yang digunakan adalah metode sampel jenuh. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan studi pustaka. Teknik analisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji tabulasi silang, uji korelasi, uji determinasi, uji regresi linier sederhana, uji regresi linier berganda, uji t, uji F, dengan SPSS 21.0. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komitmen organisasi, *self efficacy*, dan *organizational citizenship behavior (ocb)* berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara parsial dan simultan. Adapun saran yang diberikan kepada perusahaan untuk lebih meningkatkan *self efficacy* karyawan melalui indikator solutional (mampu memberikan saran terbaik), kepemimpinan (kerjasama tim), dan pengalaman (pengalaman dari kegagalan). Selain itu, perusahaan juga perlu meningkatkan *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan melalui indikator sukarela (membantu rekan kerja tanpa upah), kompetisi (karyawan teladan), menghindari konflik, partisipatif (partisipasi kegiatan perusahaan), inisiatif (mencari informasi mengenai kompetitor dan trend terbaru), dan *fairness* (tidak menghabiskan waktu untuk membesarkan masalah).

**Kata Kunci:** Komitmen Organisasi, *Self Efficacy*, *Organizational Citizenship Behavior*, Kinerja Karyawan

---

<sup>1</sup>Nurul Hikmah, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, nurulhikmah9628@gmail.com

<sup>2</sup>Hari Susanta Nugraha, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

## PENDAHULUAN

Industri jasa merupakan kegiatan ekonomi yang dengan cara memberikan pelayanan jasa (wikipedia.org). Contohnya, jasa akomodasi seperti hotel, *resort*, *homestay*, *cottage*, dsb. Industri jasa memiliki peran dalam pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Salah satu industri jasa yang berperan dalam meningkatkan pertumbuhan perekonomian di Indonesia adalah sektor pariwisata. Sektor pariwisata yang meningkat dapat terlihat melalui adanya peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara serta pendapatan devisa yang meningkat melalui sektor pariwisata.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Wisatawan Mancanegara Ke Indonesia Tahun 2012 - 2017**

Tahun	Wisatawan Mancanegara	Penerimaan Devisa
	Jumlah (orang)	Jumlah (juta USD)
2012	8.044.462	9.120,92
2013	8.802.129	10.054,14
2014	9.435.411	11.166,13
2015	10.406.759	12.225,89
2016	12.023.971	12.440,42
2017	14.039.799	16.800,00

Sumber : BPS, Kemenpar dan Detik.com(Diolah 2018)

Berdasarkan tabel 1.1 informasi yang terlihat bahwa wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia dalam periode 6 (enam) tahun terakhir mengalami peningkatan yang signifikan dan berpengaruh terhadap pendapatan devisa negara yang ikut meningkat. Dengan demikian, melalui peningkatan sektor pariwisata mampu membantu perekonomian Indonesia dengan menciptakan lapangan pekerjaan baru serta membiayai transaksi perdagangan luar negeri melalui devisa yang didapatkan. Penelitian ini berlokasi di Kawasan Wisata Bandungan, di Kabupaten Semarang, Jawa Tengah yang mana banyak pengunjung yang datang untuk berwisata menjadi salah satu indikator bahwa *tourism service infrastructure* pada daerah tersebut telah memadai.

**Tabel 1.2**  
**Banyak Pengunjung di Tempat Rekreasi di Kabupaten Semarang**

Tahun	Jumlah Pengunjung		
	Domestik	Asing	Total
2012	1,276,228	3,622	1,279,850
2013	1,362,777	3,683	1,366,460
2014	1,532,921	2,694	1,535,615
2015	1,668,273	3,533	1,671,806
2016	1,980,259	23,924	2,004,183

Sumber : Dinas Pemuda, Olahraga, dan Pariwisata Kab.Semarang,2016 (diakses 2018)

Berdasarkan tabel 1.3 diketahui bahwa selama 5 tahun terakhir kunjungan wisatawan ke tempat rekreasi di Kawasan Wisata Bandungan, Kabupaten Semarang mengalami peningkatan yang signifikan. Hal tersebut menjadi salah satu faktor yang membuktikan bahwa *tourism service infrastructure* di Kabupaten Semarang sudah memadai. Melihat banyaknya pengunjung yang berwisata membuat Kawasan Wisata Bandungan memerlukan sarana penginapan yang berkualitas dalam rangka menunjang kebutuhan para wisatawan yang berwisata.

Susan Spa & Resort Bandungan hadir sebagai salah satu sarana penginapan yang dapat menunjang kebutuhan wisatawan saat sedang berkunjung wisata di Kawasan Bandungan, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah. Susan Spa & Resort Bandungan merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak pada sarana penginapan berupa *resort* dan SPA. Berada di tengah-tengah Kawasan Wisata

<sup>1</sup>Nurul Hikmah, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, nurulhikmah9628@gmail.com

<sup>2</sup>Hari Susanta Nugraha, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Bandungan menjadikan Susan Spa & Resort Bandungan harus unggul agar mampu bersaing dengan kompetitornya. Salah satu diantaranya adalah dengan memiliki sumber daya manusia yang memiliki keunggulan kompetitif sehingga dapat memberikan pelayanan prima kepada para konsumen Susan Spa & Resort Bandungan. Hal ini karena karyawan merupakan roda penggerak jalannya organisasi. Dalam perusahaan jasa, karyawan berada paling dekat dengan konsumen dan berinteraksi secara langsung sehingga menjadi salah satu *power* bagi perusahaan untuk mengambil hati para konsumen dan mencapai tujuan organisasi. Akan tetapi kondisi lapangan tidak selalu sesuai dengan harapan organisasi, dalam perkembangannya Susan Spa & Resort memiliki permasalahan yaitu menurunnya kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang menurun disebabkan oleh terjadinya *turn over* karyawan, peningkatan absensi dan tingkat kepedulian terhadap rekan kerja yang rendah serta target pekerjaan yang tidak tercapai.

Kinerja karyawan yang menurun disebabkan oleh faktor-faktor diantaranya yaitu rendahnya komitmen organisasi yang dimiliki karyawan. Hal tersebut akan berdampak pada peningkatan absensi yang membuat karyawan memiliki tingkat kedisiplinan yang rendah. Apabila karyawan memiliki kedisiplinan yang rendah akan menurunkan semangat kerja karyawan sehingga membuat karyawan tidak yakin akan kemampuannya dalam menyelesaikan tugasnya. Selain itu, hubungan kerja yang tidak harmonis antara rekan kerja maupun atasan dapat menyebabkan karyawan tidak nyaman sehingga menyebabkan menurunnya kinerja yang dihasilkan.

Komitmen organisasi yang rendah ditandai oleh *turn over* karyawan yang tinggi. Pada dasarnya, fenomena *turn over* karyawan merupakan salah satu fenomena yang berkembang dalam organisasi yang dimana para profesional cenderung lebih berkomitmen terhadap profesi daripada perusahaan tempatnya bekerja. Karyawan yang berkomitmen terhadap profesi tidak selalu merujuk pada suatu organisasi, sehingga karyawan seperti ini selalu berpindah-pindah kerja ke tempat lain (Fineman et al., 2005) dalam . Oleh sebab itu, sangat penting individu karyawan memiliki komitmen organisasi karena apabila seorang karyawan memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang optimal begitupun sebaliknya.

Dalam rangka mengembangkan kinerja karyawan dibutuhkan *self efficacy* pada diri individu karyawan, karena dengan adanya *self efficacy* dalam diri individu akan menimbulkan keyakinan akan kemampuan dirinya menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasannya secara tepat waktu. Dengan demikian, organisasi dapat dengan mudah mencapai efektivitas organisasi. Pada dasarnya, sikap disiplin merupakan cerminan pribadi diri seseorang, karyawan dengan sikap kedisiplinan yang tinggi mencerminkan bahwa *self efficacy* yang dimiliki tinggi, sehingga menjadikan individu karyawan memiliki tingkat absensi yang rendah dan mampu mengelola waktu dan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan memperoleh hasil yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, sangat penting seorang karyawan memiliki *self efficacy*, dengan adanya *self efficacy* yang tinggi akan menimbulkan keyakinan seseorang akan kemampuan yang dimilikinya sehingga menciptakan semangat kerja yang tinggi yang diwujudkan melalui sikap disiplin didalam bekerja

. Karyawan yang memiliki sikap positif cenderung bersedia dalam membantu rekan kerjanya dan begitupun sebaliknya. Akibat dari rendahnya kepedulian antar sesama rekan kerja, menyebabkan kurang harmonisnya hubungan kerja yang terjalin sehingga menyebabkan kinerja karyawan menurun. Dengan adanya OCB didalam perusahaan akan menimbulkan suasana kerja yang harmonis. Oleh karena itu, sangat penting seorang karyawan memiliki perilaku *organizational citizenship behavior* (ocb) agar terciptanya suasana kerja yang nyaman sehingga menimbulkan hubungan kerja yang harmonis dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan oleh penulis diatas, maka penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Komitmen Organisasi, *Self Efficacy*, dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan Susan Spa & Resort Bandungan) di Kabupaten Semarang**”. (1) Apakah ada pengaruh antara komitmen organisasi

---

<sup>1</sup>Nurul Hikmah, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, nurulhikmah9628@gmail.com

<sup>2</sup>Hari Susanta Nugraha, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

terhadap kinerja karyawan? (2) Apakah ada pengaruh antara *self efficacy* terhadap kinerja karyawan ? (3) Apakah ada pengaruh antara *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan? (4) Apakah ada pengaruh antara komitmen organisasi, *self efficacy* dan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan ? Tujuan penelitian ini yaitu : (1) Untuk mengetahui pengaruh antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan (2) Untuk mengetahui pengaruh antara *self efficacy* terhadap kinerja karyawan (3) Untuk mengetahui pengaruh antara *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan (4) Untuk mengetahui pengaruh antara komitmen organisasi, *self efficacy* dan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan.

## KERANGKA TEORI

Robbins dan Judge (2008:100) dalam (Wardhani, Susilo, & Iqbal, 2015) mendefinisikan bahwa komitmen organisasi merupakan suatu keadaan ketika seorang karyawan berpihak kepada suatu organisasi tertentu dengan tujuan untuk mempertahankan keanggotaannya pada organisasi tersebut. Indikator yang digunakan untuk mengukur komitmen organisasi antara lain : (1) Komitmen Afektif, (2) Komitmen Berkelanjutan, (3) Komitmen Normatif.

*Self efficacy* adalah tahap dimana individu menilai atas keyakinan diri akan kemampuan yang dimilikinya dalam menjalankan tugas sehingga dapat memperoleh hasil yang sesuai dengan yang diharapkan (Bandura 1991:750) dalam (Kaseger, 2013). Indikator yang digunakan untuk mengukur komitmen organisasi antara lain : (1) Dimensi Tingkat Level (2) Dimensi Kekuatan, (3) Dimensi Generalisasi.

Menurut Organ (1990) dalam (Fitriastuti, 2013) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* (ocb) sebagai perilaku individu yang bersifat bebas (*discretionary*), serta tidak secara langsung mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal dan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Perilaku bebas disini diartikan sebagai perilaku yang lahir secara naruliah saja tanpa paksaan maupun karena imbalan yang dijanjikan. Indikator yang digunakan untuk mengukur komitmen organisasi antara lain : (1) Altruism (2) Civic Virtue, (3) Conscientousness, (4) Courtesy, (5) Sportmanship.

Kinerja Karyawan menurut (Prawirosentono, 2009) dalam (Putra & Adnyani, 2016) merupakan hasil kerja yang diraih oleh seseorang atau sekelompok orang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, sebagai bentuk usaha dalam menggapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan antara lain : (1) Kualitas, (2) Kuantitas, (3) Ketepatan Waktu, (4) Efektivitas, (5) Kemandirian.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian *eksplanatory research* yaitu penelitian yang ditujukan untuk mengetahui besar kecilnya hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel penelitian (Sugiyono, 2008:11). Penelitian ini korelasinya berfokus pada pengaruh antar variabel Komitmen Organisasi (X1), *Self Efficacy* (X2), dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Variabel Kinerja Karyawan (Y).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik Non-probability Sampling yaitu teknik sampling jenuh juga digunakan pada penelitian ini, teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel (Sugiyono, 2010: 122-123). Menurut Suharsimi Arikunto (2013 : 108) dalam Yuliani (2015) apabila populasinya kurang dari 100 lebih baik diambil semua menjadi sampel. Populasi penelitian ini berjumlah 38 orang sehingga peneliti menggunakan sampel jenuh, sebanyak 38 responden yang berasal dari karyawan tetap Susan Spa & Resort Bandungan yang cukup mewakili untuk diteliti

---

<sup>1</sup>Nurul Hikmah, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, nurulhikmah9628@gmail.com

<sup>2</sup>Hari Susanta Nugraha, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Komitmen Organisasi memiliki tingkat keeratan hubungan yang sangat kuat terhadap Kinerja Karyawan, yaitu sebesar 0,921, karena terletak pada interval 0,801 – 0,100. Dilihat dari nilai koefisien determinasi, kontribusi yang diberikan variabel Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan sebesar 84,9%. Menurut (Luthans, 2002) dalam (Melizawati, 2015) menyatakan karyawan dengan Komitmen Organisasi yang tinggi memiliki perbedaan sikap dibandingkan dengan karyawan yang berkomitmen rendah. Di satu pihak, karyawan yang memiliki Komitmen Organisasi yang tinggi akan mencapai hasil performa kerja yang tinggi, tingkat keluar-masuk (*turn over*) rendah, produktivitas tinggi serta rendahnya tingkat absensi dan begitupun sebaliknya. Berdasarkan teori tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Komitmen Organisasi yang tinggi dapat meningkatkan Kinerja Karyawan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, dilihat dari nilai analisis koefisien regresinya sebesar 1,911 dan nilai t hitung  $(14,226) > t$  tabel  $(2,032)$  dengan taraf signifikansi kurang dari 0,05.

*Self Efficacy* memiliki tingkat keeratan hubungan yang kuat terhadap Kinerja Karyawan, yaitu sebesar 0,728, karena terletak pada interval 0,60 – 0,799. Dilihat dari nilai koefisien determinasi, kontribusi yang diberikan variabel *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan sebesar 52,9%. Bandura (1991) dalam Chasanah (2008), menjelaskan bahwa individu dengan *self efficacy* tinggi akan lebih baik dalam mencapai kinerja yang optimal karena memiliki motivasi yang kuat, emosi yang stabil, tujuan yang jelas, serta kemampuannya dalam memberikan kinerja yang sukses atas aktivitas atau perilakunya (Prasetya, Handayani, & Purbandari, 2013) dan begitupun sebaliknya. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan, dilihat dari nilai analisis koefisien regresinya sebesar 1,436 dan nilai t hitung  $(6,364) > t$  tabel  $(2,032)$  dengan taraf signifikansi kurang dari 0,05.

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* memiliki tingkat keeratan hubungan yang kuat terhadap Kinerja Karyawan, yaitu sebesar 0,726, karena terletak pada interval 0,60 – 0,799. Dilihat dari nilai koefisien determinasi, kontribusi yang diberikan variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap Kinerja Karyawan sebesar 52,7%. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap Kinerja Karyawan, dilihat dari nilai analisis koefisien regresinya sebesar 0,926 dan nilai t hitung  $(6,337) > t$  tabel  $(2,032)$  dengan taraf signifikansi kurang dari 0,05.

Komitmen Organisasi, *Self Efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* secara bersama-sama memiliki tingkat keeratan hubungan yang sangat kuat terhadap Kinerja Karyawan, yaitu sebesar 0,934, karena terletak pada interval 0,80 – 0,1000. Dilihat dari nilai koefisien determinasi, kontribusi yang diberikan variabel Komitmen Organisasi, *Self Efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap Kinerja Karyawan sebesar 87,2%. Hasil koefisien regresi pada uji regresi berganda untuk variabel Komitmen Organisasi sebesar 1,494, variabel *Self Efficacy* sebesar 0,325 dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebesar 0,155. Nilai F hitung  $(77,525) > F$  tabel  $(2,883)$  dan nilai signifikan kurang dari 0,05, ini menyatakan Komitmen Organisasi, *Self Efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, karena kurang dari 0,05.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 38 responden yang telah dilakukan mengenai pengaruh komitmen organisasi, *self efficacy* dan *organizational citizenship behavior (ocb)* terhadap kinerja karyawan (studi kasus karyawan tetap Susan Spa & Resort Bandungan) dapat disimpulkan sebagai berikut :

---

<sup>1</sup>Nurul Hikmah, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, nurulhikmah9628@gmail.com

<sup>2</sup>Hari Susanta Nugraha, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

1. Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dapat diterima. Artinya, apabila semakin tinggi komitmen organisasi yang dimiliki karyawan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Hal tersebut dibuktikan dari hasil perhitungan uji t, hasil uji t membuktikan nilai t hitung  $>$  t Tabel untuk variabel kinerja karyawan adalah sebesar  $2,032 > 14,226$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 > 0,05$ .
2. *Self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dapat diterima. Artinya, apabila semakin tinggi *self efficacy* yang dimiliki karyawan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Hal tersebut dibuktikan dari hasil perhitungan uji t, hasil uji t membuktikan nilai t hitung  $>$  t Tabel untuk variabel kinerja karyawan adalah sebesar  $2,032 > 6,364$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 > 0,05$ .
3. *Organizational citizenship behavior* (ocb) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dapat diterima. Artinya, apabila semakin tinggi *organizational citizenship behavior* (ocb) yang dimiliki karyawan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Hal tersebut dibuktikan dari hasil perhitungan uji t, hasil uji t membuktikan nilai t hitung  $>$  t Tabel untuk variabel kinerja karyawan adalah sebesar  $2,032 > 6,337$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 > 0,05$ .
4. Komitmen organisasi, *self efficacy*, dan *organizational citizenship behavior* (ocb) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dapat diterima. Artinya, semakin tinggi komitmen organisasi, *self efficacy*, dan *organizational citizenship behavior* (ocb) maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Hal tersebut dibuktikan dari hasil perhitungan uji f. Hasil uji f membuktikan nilai f hitung  $>$  f Tabel untuk Komitmen organisasi, *self efficacy*, dan *organizational citizenship behavior* (ocb) terhadap kinerja karyawan adalah  $77,525 > 2,883$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,005$ .
5. Komitmen organisasi merupakan variabel yang sangat mempengaruhi, lebih besar daripada variabel lain yang berpengaruh ke kinerja karyawan hal ini dapat dilihat dari nilai determinasi sebesar 84,9% serta nilai t hitung 14,226. Hal ini dikarenakan responden telah memiliki keterikatan emosional terhadap perusahaan sehingga mereka bertanggung jawab atas jabatan yang dimilikinya untuk memberikan performa kerja terbaik di setiap pekerjaan demi mencapai tujuan perusahaan dalam rangka mencapai efektivitas organisasi.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi, *self efficacy*, dan *organizational citizenship behavior* (ocb) terbukti dapat mempengaruhi kinerja karyawan (studi kasus karyawan tetap Susan Spa & Resort Bandungan), maka diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian komitmen organisasi, *self efficacy*, dan *organizational citizenship behavior* (ocb) yang diterapkan oleh pemimpin Susan Spa & Resort Bandungan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Bagi Susan Spa & Resort Bandungan, hal tersebut dapat dijadikan petunjuk bahwa dengan menciptakan komitmen organisasi, *self efficacy*, dan *organizational citizenship behavior* (ocb) secara efektif kepada karyawan Susan Spa & Resort Bandungan dapat meningkatkan kinerja karyawan yang dapat dilihat dari hasil penelitian.
2. Berdasarkan penelitian hasil penelitian komitmen organisasi berpengaruh lebih besar ke variabel kinerja karyawan maka dari itu perusahaan harus dapat mempertahankan dan meningkatkan, melalui peningkatan pada indikator yang berada dibawah nilai rerata, indikator rasa bangga terhadap organisasi rendah, hal ini dapat ditingkatkan dengan pihak manajemen Susan Spa & Resort Bandungan memberikan *service charge* yang sesuai dan fasilitas karyawan untuk menunjang pekerjaan dan lebih memperhatikan karyawan melalui pemberian penghargaan atau bonus untuk karyawan yang giat bekerja dan mampu mencapai target pekerjaan. Kemudian, pada indikator kerugian dimasa yang akan datang (kehilangan pekerjaan), dalam hal ini para pimpinan pada Susan Spa & Resort Bandungan perlu memberikan motivasi kepada karyawan tanpa intrupsi yang berlebihan serta menciptakan

---

<sup>1</sup>Nurul Hikmah, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, nurulhikmah9628@gmail.com

<sup>2</sup>Hari Susanta Nugraha, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

lingkungan kerja yang baik melalui hubungan kerja yang baik sehingga dapat tercipta suasana kerja yang nyaman.

3. Berdasarkan hasil penelitian, dalam variabel *self efficacy* terdapat indikator yang nilainya rendah maka dari itu diharapkan kepada pemimpin Susan Spa & Resort Bandungan perlu meningkatkan *self Efficacy* karyawan melalui peningkatan pada indikator yang berada dibawah nilai rerata yakni pada indikator solutif (mampu memberikan saran terbaik), diharapkan pihak Manajemen Susan Spa & Resort Bandungan dapat mendengarkan setiap saran yang diberikan oleh karyawan sehingga karyawan merasa dihargai sehingga mampu menciptakan *self efficacy* pada dirinya. Selanjutnya pada indikator “kepemimpinan (Kerjasama tim)”, diharapkan pihak manajemen Susan Spa & Resort Bandungan mampu membuat program ataupun pelatihan untuk meningkatkan jiwa kepemimpinan yang dimiliki karyawan sehingga mampu membentuk kerja sama tim yang baik. Kemudian, pada indikator pengalaman (pengalaman atas kegagalan), diharapkan pada pimpinan Susan Spa & Resort Bandungan selalu memberikan motivasi yang positif kepada seluruh karyawan yang mampu mencapai produktivitas maupun tidak mampu mencapai produktivitas sehingga karyawan merasa mendapatkan pengakuan dari manajemen yang akan meningkatkan *self efficacy* karyawan.
4. Berdasarkan hasil penelitian, dalam variabel *organizational citizenship behavior* (ocb) terdapat indikator yang nilainya rendah maka dari itu diharapkan kepada pemimpin Susan Spa & Resort Bandungan perlu meningkatkan *organizational citizenship behavior* (ocb) karyawan melalui peningkatan pada indikator yang berada dibawah nilai rerata yakni pada indikator sukarela (membantu rekan kerja tanpa upah), diharapkan pimpinan mampu memberikan beban kerja sesuai kemampuan karyawan sehingga tidak ada lagi karyawan yang pekerjaannya menumpuk dikarenakan kemampuannya yang tidak memadai dalam menyelesaikan tugas. Selanjutnya, indikator kompetisi (Karyawan teladan), dalam hal ini diharapkan Manajemen Susan Spa & Resort Bandungan mampu memberikan sistem penilaian dan apresiasi karyawan secara transparan sehingga karyawan mengetahui letak kekurangan apa yang dimilikinya sehingga akan membantunya untuk menjadi lebih baik. Kemudian, indikator menghindari konflik, diharapkan pimpinan Susan Spa & Resort Bandungan dapat memberikan contoh kepada karyawan tentang hubungan kerja yang baik dengan menjalin komunikasi dua arah yang baik. Indikator “partisipatif (partisipasi rutin kegiatan perusahaan)”, diharapkan pimpinan Susan Spa & Resort Bandungan selalu mengawasi dan mengecek ulang karyawan mana yang selalu absen pada setiap kegiatan perusahaan dan memberikan teguran dan saran kepada karyawan yang absen dalam kegiatan perusahaan. Indikator “Inisiatif (mencari informasi mengenai kompetitor dan trend terbaru)”, diharapkan manajemen Susan Spa & Resort Bandungan mendengarkan setiap informasi yang diberikan karyawan sebagai bentuk saran untuk menjadikan perusahaan menjadi lebih baik. Indikator “*fairness* (tidak menghabiskan waktu untuk masalah sepele)”, diharapkan pihak manajemen Susan Spa & Resort Bandungan lebih memperhatikan karyawan yang memiliki sikap membesarkan masalah sepele dan mendengarkan keluhan dan berusaha untuk memperbaikinya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta

### Jurnal/ Skripsi :

Fitriastuti, T. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4 (2), 103–

---

<sup>1</sup>Nurul Hikmah, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, nurulhikmah9628@gmail.com

<sup>2</sup>Hari Susanta Nugraha, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

114. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Hosniyah. (2013). Pengaruh Efikasi Diri Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior(Ocb) Guru Smp Swasta Se Kabupaten Pemekasan Madura. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 666–677.

Kaseger, R. G. (2013). Pengembangan Karir dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Matahari Departement Store Manado Town Square. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 906–916.

Melizawati. (2015). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT.Indotirta Abadi di Gempol Pasuruan). *Jurnal Akuntansi UNESA*, 3(3), 1–17.

Prasetya, V., Handayani, D., & Purbandari, T. (2013). Peran Kepuasan Kerja, Self Esteem, Self Efficacy Terhadap Kinerja Individual. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 1(1), 59–69. Retrieved from <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=116710&val=5325>.

Putra, K. M., & Adnyani, I. G. A. D. (2016). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(7), 4486–4517.

Rini, D. P., Rusdarti, & Suparjo. (2013). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi pada PT.Plasa Simpanglima Semarang). *Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 69–88.

Wardhani, W. K., Susilo, H., & Iqbal, M. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Komitmen Organisasional dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 2(1), 1–10.

Yuliani. (2015). Hubungan Antara Tinggi Badan, Berat Badan, Panjang Lengan, dan Panjang Tungkai dengan Gerak Dasar Renang Gaya Dada Pada Siswa Kelas viii SMPN 3 Bandar lampung selatan. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Uniersitas Lampung. Lampung.

#### **Internet :**

<https://id.wikipedia.org/wiki/Industri> (diakses 16 Maret 2018 Pukul 10.00 WIB).

<https://semarangkab.bps.go.id/statictable/2016/01/13/151/banyaknya-pengunjung-di-tempat-rekreasi-di-kabupaten-semarang-selama-tahun-2016.html> (diakses pada 29 Mei 2018 Pukul 14.00 WIB)

<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3844660/pariwisata-jadi-andalan-penyumbang-devisa-us-20-miliar> (diakses 24 juni 2018 pukul 10.00 WIB).

<http://www.kemenpar.go.id/userfiles/file/buku%20pes%202016.pdf> (diakses 24 juni 2018 pukul 11.00 WIB)

---

<sup>1</sup>Nurul Hikmah, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, [nurulhikmah9628@gmail.com](mailto:nurulhikmah9628@gmail.com)

<sup>2</sup>Hari Susanta Nugraha, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro