

## PENGARUH KEPUASAN KERJA, PELATIHAN, DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP *SERVICE ORIENTED-ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*

Habibullah Al Amnur, Syahrizal, Okki Trinanda  
Universitas Negeri Padang, Padang Indonesia,  
habib896@gmail.com, syahrizal@fe.unp.ac.id, okkitrinanda@fe.unp.ac.id

**Abstract:** *The purpose of this study was to determine the effect of job satisfaction, training and Perceived Organizational Support on Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior in Hotel Employees in the City of Padang. This type of research is descriptive causative. This research was conducted in the city of Padang. While the time of the study was conducted in 2018. The population in this study were 4-star hotel contract employees in the city of Padang with a sample of 106 people taken by cluster random sampling. Data is processed using multiple linear regression. The results showed that job satisfaction has a significant positive effect on service-oriented organizational citizenship behavior, training has a significant positive effect on service-oriented organizational citizenship behavior, perceived organizational support has a significant positive effect on service-oriented organizational citizenship behavior.*

**Keywords :** *Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction, Training, Perceived Organizational Support*

### PENDAHULUAN

Industri pariwisata saat ini menjadi sorotan di berbagai daerah maupun di berbagai dunia. Hal ini disebabkan karena pariwisata telah menjadi salah satu industri yang mampu memberikan pemasukan nasional yang cukup besar terhadap negara termasuk Indonesia. Kota Padang merupakan ibukota provinsi Sumatera Barat. Kota Padang sebagai gerbang utama ke daerah Sumatera Barat dan seiring ditengah gencarnya promosi wisata halal membuka peluang bagi pelaku bisnis di bidang perhotelan tertarik untuk berinvestasi di kota Padang. Akomodasi perhotelan dengan pelayanan berkualitas tentu dibutuhkan turis lokal maupun mancanegara yang memiliki berbagai macam potensi dan keanekaragaman daya tarik wisata. Hal inilah yang dapat memberikan daya tarik tersendiri terhadap wisatawan asing maupun lokal untuk berkunjung ke Kota Padang untuk melihat destinasi wisata yang ada di Kota Padang. Berbagai cara pun dilakukan, mulai dari promo potongan harga, memberikan hiburan, melakukan iklan secara masif, hingga pelayanan yang berkualitas tinggi. Oleh karena itu maka terjadilah persaingan hotel di kota Padang, salah satunya hotel bintang 4. Akan tetapi menurut ulasan pelanggan dari tahun 2016 hingga 2017 di *tripadvisor.com* banyak sekali yang memberikan ulasan bahwa pelayanan di hotel kota padang masih belum optimal.

**Tabel 1. Skor Nilai Pelayanan Staf**

No	Nama Hotel	Skor Nilai Pelayanan Staf					Jumlah Ulasan
		Sangat Buruk	Buruk	Rata-rata	Sangat Baik	Luar Biasa	
1	Pangeran Beach Hotel	1	3	10	11	1	26
4	Rocky Plaza Hotel	1	1	5	2	3	12
5	Premier Basko Hotel	5	2	12	0	2	21
9	Imelda Hotel	0	0	0	1	3	4
Total		7	6	27	14	9	63
Persentase		11.11%	9.52%	42.85%	22.22%	14.28%	100%

Pada Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa pelayanan pada hotel masih belum optimal dan perlu ditingkatkan lagi. Masih banyaknya skor nilai pelayanan staf pada sangat buruk, buruk dan rata-rata dengan total 63,48%. Bettencourt dan Brown (1997) menyatakan bahwa *service-oriented organizational citizenship behaviors* merupakan perilaku positif karyawan yang melebihi kerja formal atau deskripsi pekerjaan yang telah ditetapkan. *service-oriented organizational citizenship behaviors* diperlukan organisasi jasa untuk menciptakan citra positif perusahaan terhadap *stakeholder*. Tingkat *service-oriented organizational citizenship behaviors* yang rendah menyebabkan kerja sama antar karyawan buruk, jarang berpikir kreatif dalam menyelesaikan permasalahan pelanggan dan kurang ramah terhadap pelanggan.

Menurut Bettencourt, Gwinner dan Meuter (2001) *service-oriented organizational citizenship behaviors* memiliki tiga dimensi yaitu loyalitas, pemberian layanan, dan partisipasi. Loyalitas, karyawan bertindak sebagai perwakilan perusahaan dan dapat meningkatkan atau mengurangi citra organisasi. Pemberian layanan, karyawan memberikan hubungan strategis antara lingkungan eksternal dan operasi internal organisasi dengan memberikan informasi tentang kebutuhan klien dan perbaikan pemberian layanan. Partisipasi, karyawan inisiatif terutama dalam komunikasi, untuk memperbaiki pemberian layanan organisasi, rekan kerja, dan individu bagi kemampuan perusahaan untuk memenuhi perubahan kebutuhan klien. Jadi, untuk keberlangsungan hidup perusahaan diperlukan penerapan dari tiga dimensi ini pada setiap karyawan.

Kepuasan kerja memberikan pengaruh kepada kinerja karyawan yang lebih baik, tumbuhnya perilaku positif karyawan, karyawan lebih ramah, karyawan selalu hadir kerja dan tidak adanya perilaku menyimpang (Robin dan Judge, 2008). Beberapa penelitian sebelumnya membuktikan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap *service-oriented organizational citizenship behavior*. Bettencourt, Gwinner dan Meuter (2001), menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *service-oriented organizational citizenship behavior*. Tsai dan Su (2011), menyatakan adanya hubungan yang positif antara antara kepuasan kerja dan *service-oriented organizational citizenship behavior*.

Selain itu, salah satu faktor dari dalam yang berpengaruh terhadap *service-oriented organizational citizenship behavior* antara lain pelatihan (Nasurdin, Ahmad dan Tan, 2012, 2014, Nasurdin dan Suan, 2014). Pelatihan mengarah kepada upaya terencana oleh perusahaan untuk memfasilitasi pembelajaran karyawan tentang kompetensi terkait pekerjaan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, atau perilaku agar tujuan organisasi tercapai Nasurdin dan Suan (2014). Nasurdin dan Suan (2012), telah melakukan penelitian terkait dengan variabel pelatihan dan *service-oriented organizational citizenship behavior*, hasilnya menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh positif terhadap *service-oriented organizational citizenship behavior*. Nasurdin, Ahmad dan Tan (2014), dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh positif terhadap *service-oriented organizational citizenship behavior*.

Faktor lain yang mempengaruhi *Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior* (SO-OCB) adalah *Perceived organizational support* (Bettencourt, Gwinner dan Meuter 2001, Wu dan Liu, 2014). *Perceived Organizational Support* (POS) didefinisikan sebagai keyakinan global yang dibentuk oleh tiap individu mengenai penilaian mereka terhadap sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Pada penelitian ini menjelaskan tentang *Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan hotel di kota Padang. Pada penelitian ini menjelaskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Pengaruh kepuasan kerja terhadap *service-oriented organizational citizenship behavior*

H2: Pengaruh pelatihan terhadap *service-oriented organizational citizenship behavior*

H3: Pengaruh *perceived organizational support* terhadap *service-oriented organizational citizenship behavior*

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kausatif dengan metode penelitian regresi linear berganda. Populasi dari penelitian ini adalah 323 karyawan kontrak hotel di kota Padang. Dengan menggunakan rumus Slovin, tingkat *margin error* pada penelitian ini sebesar 8% dengan sampel sebesar 106 orang. Variabel independen pada penelitian ini adalah kepuasan kerja, pelatihan dan *perceived organizational support*. Dengan 8 item pertanyaan pada kepuasan kerja yang dikembangkan dari 5 indikator, 19 item pertanyaan pada pelatihan yang

dikembangkan dari 3 indikator dan *perceived organizational support* sebanyak 17 item pertanyaan yang dikembangkan dari 3 indikator. Untuk penilaian, bobot penilaian skala likert dengan skala 1-5. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan pengaruh dari kepuasan kerja, pelatihan dan *perceived organizational support* terhadap *service-oriented organizational citizenship behaviors*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah memberikan kuisioner ke semua objek penelitian, kuisioner yang dibagikan sebanyak 106 kuisioner dapat dikembalikan 106 kuisioner dengan lengkap. Terdapat tiga hipotesis pada penelitian ini. Hipotesis 1 terkait pengaruh kepuasan kerja terhadap *service oriented organizational citizenship behaviors*. Hipotesis 2 terkait pengaruh pelatihan terhadap *service oriented organizational citizenship behaviors*. Dan *perceived organizational support* terhadap *service oriented organizational citizenship behaviors*.

**Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Berganda**

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.33	7.055		2.46	.016
Kepuasan Kerja	.470	.186	.229	2.53	.013
Pelatihan	.263	.064	.374	4.12	0.0
POS	.180	.081	.184	2.23	.028

Berdasarkan tabel 1 diatas, nilai koefisien kepuasan kerja 0,470 koefisien regresi positif sebesar 0,470 dengan nilai signifikan  $0,013 < 0,05$ , ini menunjukkan setiap peningkatan kepuasan kerja sebesar satu satuan maka akan meningkatkan *service oriented organizational citizenship behaviors* sebesar 0,470.

Nilai koefisien  $b_2$  dari Pelatihan memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,263 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , ini menunjukkan setiap peningkatan pelatihan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan *service oriented organizational citizenship behaviors* sebesar 0,263

Nilai koefisien  $b_3$  dari *perceived organizational support* memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,180 dengan nilai signifikan  $0,028 < 0,05$ , ini menunjukkan setiap peningkatan *perceived organizational support* sebesar satu satuan maka akan meningkatkan SO-OCB sebesar 0,180.

**Tabel 3. Hasil Uji F Statistik**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	974.814	3	324.94	15.3	.000 <sup>a</sup>
Residual	2160.7	102	21.183		
Total	3135.51	105			

Dari hasil tabel 3 diatas dapat diperoleh F hitung 15.339 dengan nilai sig.  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja, pelatihan, dan *perceived organizational support* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *service-oriented organizational citizenship behaviour* pada karyawan hotel di kota Padang.

Hipotesis 1 tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap *service-oriented organizational citizenship behavior* berpengaruh positif, hal ini sejalan dengan penelitian dari Bettencourt, Gwinner dan Meuter (2001), dan Tsai dan Su (2011), menyatakan adanya hubungan yang positif antara antara kepuasan kerja dan *service-oriented organizational citizenship behavior*. Hipotesis 2 tentang pengaruh pelatihan terhadap *service-oriented organizational citizenship behavior* berpengaruh positif, hal ini sejalan dengan penelitian dari Nasurdin, Ahmad dan Tan, 2012, 2014, Nasurdin dan Suan, 2014.

Hipotesis 3 tentang pengaruh *perceived organizational support* terhadap *service-oriented organizational citizenship behavior* berpengaruh positif, hal ini sejalan dengan penelitian dari Bettencourt, Gwinner dan Meuter 2001, Wu dan Liu, 2014.

## SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan secara empiris bahwa kepuasan kerja, pelatihan, dan *perceived organizational support* terhadap *service oriented-organizational citizenship behavior* berpengaruh positif. Semua variabel independen berpengaruh positif walaupun tidak terlalu signifikan. Hotel di kota Padang sangat perlu untuk meningkatkan kepuasan kerja, pelatihan dan *perceived organizational support* agar pelayanan staf terhadap pelanggan semakin baik. Keterbatasan dari penelitian ini adalah hanya melakukan penelitian di empat hotel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bettencourt dan Brown. 1997. "Contact employees: Relationships among workplace fairness, job satisfaction and prosocial service behaviors". *Journal of Retailing*, Vol 73, 39-61.
- Bettencourt Gwinner dan Meuter. 2001. "A Comparison of Attitude, Personality, and Knowledge Predictors of Service Oriented Organizational Citizenship Behaviors". *Journal of Applied Psychology*, Vol 86, No 1, pp 29-41
- Bushra, Usman dan Naveed. 2011. "Effect of Transformational Leadership on Employees' Job Satisfaction and Organizational Commitment in Banking Sector of Lahore". *International Journal of Business and Social Science*, pp 261-267.
- Dekker dan Barling, J. 1995. Workforce size and work-related role stress. *Work and Stress*, Vol 9, pp 45-54
- Eisenberger, Fasolo dan La-Mastro. 1990. Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment and Innovation. *Journal of Applied Psychology*, Vol 75, No 1, pp 51-59
- Greenberg dan Baron. 2008. *Behavior in Organizations*. Upper Saddle River: Pearson Edition Inc
- Harel dan Tzafrir. 1999. "The effect of human resource management practices on the perceptions of organizational and market performance of the firm". *Human Resource Development*, Vol 38, No 3, pp 185-200.
- Hartline dan Jones. 1996. "Employee performance cues in a hotel service environment Influence on perceived service quality, value and word of mouth intentions". *Journal of Business Research*, Vol 35, pp 207-215
- Hogan, Hogan dan Busch. 1984. "How to Measure Service Orientation". *Journal of Applied Psychology*, Vol 69, No 1, pp 167-173
- Hoppock dan Spiegler. 1935. *Job Satisfaction*. New York: John Wiley&Brother
- Horgan dan Mühlau. 2006. "Human resource systems and employee performance in Ireland and the Netherlands: a test of the complementarity hypothesis". *International Journal of Human Resource Management*, Vol 17, No 3, pp 414-439(26)
- Husein, Umar. 2008. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Edisi Kedua*. Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Johar Arifin. 2017. *SPSS24 Untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: Kompas Gramedia
- Karatepe, Yavas dan Babakus. 2007. "The effects of customer orientation and job resources on frontline employees' job outcomes". *Service Marketing Quarterly*, Vol 29, No 1, pp 61-79.
- Khrisnan, Liew dan Koon. 2017. "The Effect of Human Resource Management (HRM) Practices in Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviour (OCB): Case of Telecommunications and Internet Service Providers in Malaysia". *Asian Social Science*; Vol 13, No 1
- Koesmono. 2005. "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah Di Jawa Timur". *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, Vol 7, No 3, pp 171-188
- Mathis dan Jackson. 2011. *Human Resource Management (edisi. 10)*. Jakarta : Salemba Empat
- Mondy, Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit. Erlangga
- Nasurdin, Ahmad dan Tan. 2012. "Human Resources Management Practices, Service Climate, and Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior: A Review and Proposed Model". *International Business Management*, Vol 6, No 4, pp 541-55
- Pengaruh Kepuasan Kerja, Pelatihan, Dan Perceived Organizational Support Terhadap Service Oriented-Organizational Citizenship Behavior*

- Nasurdin, Ahmad dan Tan. 2014. "Training: Can It Be a Tool to Boost Service-Oriented Citizenship Behaviors?". *Asian Social Science*; Vol 10, No 11
- Noe, Hollenbeck, Gerhart dan Wright. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat
- Organ DW.1988. A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis. *Journal of Management*, Vol 14, No 4, pp 547-557
- Prasetya dan Mulia. 2007. "Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Departemen Kasir PT Giant Hypermarket Maspion (Tbk) Surabaya". *Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, Vol 5, No 2
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. 2012. *Dasar-dasar Statistika Bandung*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta. Murai Kencana
- Robin dan Judge. 2009. *Perilaku Organisasi*. Jakarta. Salemba Empat
- Rhoades dan Eisenberger. 2002. Perceived Organizational Support: A Review Literature. *Journal of Applied Psychology* Vol 87, No 4, pp 98-714
- Sekaran. 2014. *Research Methods for Business*. Chicester: Wiley&Sons Ltd
- Suan dan Nasurdin. 2014. "Do Human Resource Management Practices Affect Employees' Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior? Evidence from the Malaysian Hotel Industry". *World Applied Sciences Journal* Vol 31, No 2, pp 253-266
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sujan, Sujan dan Bettman. 1988. "Knowledge Structure Differences between More Effective and Less Effective Salespeople". *Journal of Marketing Research*, Vol. 25, No 1, pp 81-86
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan*. Yogyakarta: Andi.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan, Teori & Aplikasi Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi
- Supranto, J. 2001. *Statistik : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Tang dan Tang. 2012. "Promoting service-oriented organizational citizenship behaviors in hotels: The role of high-performance human resource practices and organizational social climates". *International Journal of Hospitality Management*, Vol 31, No 3, pp 885-895.
- Tsai dan Su. 2011. "Leadership, job satisfaction and service-oriented organizational citizenship behaviors in flight attendant". *African Journal of Business Management* Vol 5, No 5, pp 1915-1926
- Wu dan Liu. 2014. Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Service-Oriented Citizenship Behaviors. *International Journal of Business and Information* Vol 9, No 1