

PENGARUH DUKUNGAN SUPERVISOR DAN IKLIM ORGANISASIONAL TERHADAP SERVICE-ORIENTED ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR PADA KARYAWAN HOTEL DI KOTA PADANG

Rio Aprianto, Thamrin, Syahrizal
Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang

Abstract: *The purpose of this study was to determine the effect of the influence of Supervisor Support and Organizational Climate 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 employees in Padang city with a sample of 100 people taken by simple random sampling. Data is processed using multiple linear regression using SPSS 16.0. The results showed that supervisor support had a significant positive effect on Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior, organizational climate had a significantly positive effect on Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior at $\alpha = 0.05$*

Keyword: *Supervisor Support, Organizational Climate, OCB, SO-OCB*

PENDAHULUAN

Beberapa tahun ini industri pariwisata di kota Padang mengalami perkembangan yang sangat pesat. Ini dikarenakan kota Padang telah mengedepankan industri pariwisata guna menambah pendapatan daerah. Hal ini menjadikan kota Padang menjadi salah satu destinasi tujuan wisata halal Dunia. Hal tersebut juga sejalan dengan visi dan misi pemerintahan kota padang saat ini yakni “Mewujudkan Kota Padang sebagai Kota Pendidikan, Perdagangan dan Pariwisata yang Sejahtera, Religius dan Berbudaya”. Industri pariwisata juga menjadi program penting jangka panjang pemerintahan daerah untuk memajukan industri pariwisata di kota padang agar bisa bersaing dengan kota lain yang sudah cukup berkembang pesat pariwisatanya yakni kota Bandung, Yogyakarta, Surabaya dan lainnya.

Industri pariwisata di kota Padang juga harus dibarengi dengan infrastruktur yang menunjang. Hal ini lah yang dimanfaatkan industri layanan seperti hotel, semakin banyaknya jumlah hotel di kota Padang menandakan industri pariwisata semakin maju akan mengakibatkan para karyawan hotel harus bekerja lebih keras lagi agar bisa memberikan pelayanan yang utama bagi pelanggan. Pelayanan yang terbaik membutuhkan kompetensi, hal ini harus diikuti dengan perilaku positif karyawan yang akan membantu karyawan lain untuk selalu berperilaku baik dalam menjalankan setiap pekerjaan yang dapat menunjang pencapaian tujuan hotel tersebut. Kompetensi karyawan harus diwujudkan dalam bentuk perilaku kerja yang positif seperti *Organizational Citizenship Behaviours (OCB)*. SO-OCB ini merupakan bentuk spesifik dari OCB yang biasanya digunakan dalam pelayanan pada perusahaan yang berorientasi jasa. Bettencourt & Brown(1997) mendefinisikan SO-OCB sebagai perilaku diluar deskripsi pekerjaan pokok yang diberikan karyawan terhadap pelanggan dan biasanya dilakukan oleh karyawan bagian pelayanan yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Saat ini SO-OCB dianggap sangat penting dalam memperkaya tidak hanya kualitas layanan tetapi juga kepuasan pelanggan yang dapat menghasilkan retensi karyawan terhadap perusahaan.

Dapat dilihat dari pelayanan staf pada situs *Tripadvisor.com* diakses 12 maret 2018, *TripAdvisor* adalah situs wisata terbesar di dunia yang membantu wisatawan dalam merencanakan dan memesan perjalanan wisata mereka selain itu *TripAdvisor* dapat memberikan rekomendasi tentang hote-hotel, resort, penginapan, liburan, paket perjalanan, pemandu perjalanan, penerbangan, penyewaan tempat berlibur dan banyak lagi layanandari situs wisata terbesar didunia ini. Skor penilaian staf di situs ini dijelaskan pada kategori sangat baik dan sangat luar biasa menunjukkan pelayanan yang memuaskan. Sedangkan, kategori sangat buruk, buruk dan rata-rata belum mencapai pelayanan yang memuaskan. *tripadvisor.com* fenomena yang terjadi ialah karyawan hotel kurang ramah, tidak aktif dalam mempromosikan perusahaan menandakan dimensi loyalitas masih rendah dan permasalahan pelayanan pada petugas *front office* yang membiarkan konsumen menunggu terlalu lama pada saat

chek-in menandakan pemberian layanan masih kurang optimal, selanjutnya karyawan tidak tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan ini menandakan masih kurangnya koordinasi sesama karyawan dan ini menandakan masih rendahnya dimensi partisipasi karyawan.

Industri hotel juga dapat meningkatkan perilaku positif karyawan (*SO- OCB*) dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya, salah satunya ialah dukungan supervisor seperti kurangnya tanggapnya karyawan menyelesaikan pekerjaan, kurang koordinasinya sesama dan karyawan kurang sejahtera. Bila Supervisor lebih bersedia dalam memberikan bantuan, sebagai pendengar yang baik dan lebih peduli dengan kesejahteraan karyawan maka permasalahan tersebut bisa. Podsakof et all, (2000) menyatakan dukungan supervisor yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan tepatnya kinerja *OCB*. Mayer dan Gavin (2005) juga menyatakan bahwa kepercayaan karyawan dengan supervisor membangun hubungan yang positif di antara karyawan. Dengademikian, karyawan lebih berkomitmen pada organisasi mereka dan lebih cenderung merasa puas hal ini akan menyebabkan *OCB* berorientasi layanan atau *SO-OCB* yang lebih besar.

Menurut Roedes et all (2001) dukungan supervisor diartikan sebagai sudut pandang karyawan terhadap supervisor (atasan) mereka dalam menilai kontribusi mereka terhadap organisasi serta kepedulian atasan tersebut terhadap kesejahteraan mereka. faktor yang mempengaruhi *SO-OCB* menurut Hsu dkk (2010) adalah iklim organisasi. Iklim organisasi yang baik akan berdampak positif terhadap karyawan, akibatnya karyawan lebih senang menyelesaikan tugasnya karena suasana kerja yang menyenangkan. Hsu menyatakan bahwa iklim organisasi dari suatu perusahaan memiliki efek positif pada *SO-OCB* pada karyawan. Menurut Schneider (1990) menyatakan Iklim organisasi mengacu pada kebijakan organisasi, prosedur, dan praktik yang biasa dirasakan oleh anggota organisasi adalah, karyawan membentuk kesadaran subjektif berdasarkan pengalaman kolektif dalam organisasi dan ini kesadaran subjektif disebut sebagai "iklim" dari organisasi. Sedangkan Menurut Schneider dan Bowen (1985), Ketika karyawan merasa bahwa mereka dihargai mereka akan memberikan layanan berkualitas kepada pelanggan, dan organisasi mengimplementasikan aktivitas layanan untuk mendukung mereka agar iklim organisasi terbentuk. Jadi iklim organisasi adalah kebijakan, prosedur dan praktik karyawan dalam menjalankan tugas untuk mencapai tujuan organisasi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kausatif. Menurut Umar (2000:37) "Penelitian kausatif bertujuan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya". Pada penelitian ini pengaruh dukungan supervisor dan iklim organisasional sebagai variabel bebas terhadap *SO- OCB* sebagai variabel terikat. Tempat penelitian ini dilakukan di kota Padang, sedangkan waktu penelitian dilakukan pada tahun 2018. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah karyawan empat hotel bintang 4 di Kota Padang. Dan yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi.

Tabel 1 . Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Dukungan Supervisor (X1)	dukungan supervisor didefinisikan sebagai tingkat pengawas tentang kesejahteraan karyawan mereka dan menghargai kontribusi karyawan mereka dalam organisasi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. kesediaan memberikan bantuan 2. kesediaan mendengarkan 3. perasaan peduli

2	Iklim Organisasi (X2)	iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi secara individual dan kelompok mengenai apa yang terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi atau psikologi organisasi dan kinerja anggota organisasi	<ol style="list-style-type: none">1. Struktur2. Standar-standar3. Tanggung jawab4. Penghargaan5. Dukungan6. Komitmen
3	Service-oriented Organizational Citizenship Behaviors (Y)	<i>Service-oriented organizational citizenship behaviors</i> merupakan perilaku karyawan yang menyimpang dari luar deskripsi pekerjaan mereka namun dapat memberikan pengaruh terhadap pelayanan dan kepuasan pelanggan sehingga dapat memberikan citra positif terhadap organisasi atau sebaliknya.	<ol style="list-style-type: none">1. Loyalitas2. Pemberian layanan3. Partisipasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Dukungan Supervisor (X₁)

Item Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Rtabel	keterangan
1	.892	.361	Valid
2	.908	.361	Valid
3	.927	.361	Valid
4	.951	.361	Valid
5	.960	.361	Valid
6	.944	.361	Valid
7	.943	.361	Valid

Berdasarkan tabel 2 diatas terlihat bahwa hasil *Corrected Item Total Correaltion* variabel Dukungan Supervisor bernilai positif dan besar dari 0,3610 maka dapat disimpulkan item pertanyaan valid untuk dipakai penelitian.

Tabel 3: hasil uji validitas Iklim Organisaional (X₂)

Item Pertanyaan	Corrected Item- Total Correlation	Rtabel	keterangan
1	.828	.361	Valid
2	.854	.361	Valid
3	.918	.361	Valid
4	.840	.361	Valid
5	.864	.361	Valid
6	.848	.361	Valid
7	.864	.361	Valid
8	.877	.361	Valid
9	.790	.361	Valid
10	.847	.361	Valid
11	.841	.361	Valid
12	.818	.361	Valid
13	.852	.361	Valid
14	.863	.361	Valid
15	.848	.361	Valid
16	.860	.361	Valid
17	.858	.361	Valid
18	.841	.361	Valid
19	.747	.361	Valid
20	.796	.361	Valid
21	.782	.361	Valid
22	.859	.361	Valid
23	.801	.361	Valid
24	.839	.361	Valid

Berdasarkan tabel 3 diatas terlihat bahwa hasil *Corrected Item Total Correaltion* variabel Iklim Organisasional bernilai positif dan besar dari 0,3610 maka dapat disimpulkan item pertanyaan valid untuk dipakai penelitian.

Tabel 4: hasil uji validitas SO-OCB (Y)

Item Pertanyaan	Corrected Correlation	Item-Total Rtabel	keterangan
1	.788	.361	Valid
2	.793	.361	Valid
3	.775	.361	Valid
4	.652	.361	Valid
5	.835	.361	Valid
6	.835	.361	Valid
7	.839	.361	Valid
8	.855	.361	Valid
9	.926	.361	Valid
10	.897	.361	Valid
11	.841	.361	Valid
12	.878	.361	Valid
13	.878	.361	Valid
14	.893	.361	Valid
15	.882	.361	Valid
16	.890	.361	Valid

Berdasarkan tabel 4 diatas terlihat bahwa hasil *Corrected Item Total Correaltion* variabel *Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior* bernilai positif dan besar dari 0,3610 maka dapat disimpulkan item pertanyaan valid untuk dipakai penelitian.

Hasil Uji Reabilitas

Tabel 5 : Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Nilai	Keterangan
SO-OCB (Y)	0.976	0.600	Reliabel
Dukungan Supervisor (X1)	0.981	0.600	Reliabel
Iklim Organisasi (X2)	0.983	0.600	Reliabel

Berdasarkan tabel 5 hasil analisa uji reliabilitas diketahui seluruh variabel penelitian mempunyai nilai *Apha Cronbach* >0.600. Jadi dapat disimpulkan bahwa pernyataan angket yang telah dinyatakan valid dan reliabel dapat digunakan sebagai pernyataan untuk angket penelitian.

Hasil Uji Normalitas

Tabel 6 : Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized

		Residual
N		100
Normal	Mean	.0000000
Parame	Std.	5.78296582
ters^a	Deviation	
Most	Absolute	.120
Extrem	Positive	.095
e	Negative	-.120
Differe		
nces		
Kolmogorov-Smirnov		1.204
Z		
Asymp. Sig. (2-tailed)		.110

Berdasarkan Tabel 6 diatas terlihat bahwa hasil *kolmogrov-smirnof* sebesar 0.538 dengan tingkat signifikan 0.110. Dengan hasil tersebut maka dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini telah berdistribusi normal, karena nilai sig. (2- tailed) dari uji normalitas untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0.05 (0,110 >0,05).

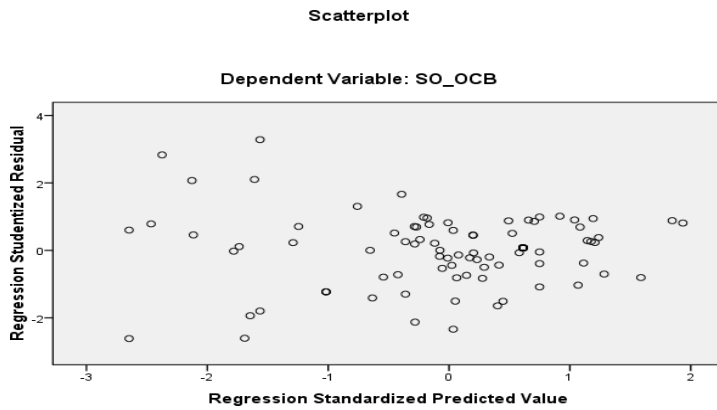
Hasil Uji Multikolinieritas

Tabel 7 : Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Toleranc	VIF
		e	
1	(Constant)		
	Dukungan Supervisor	.414	2.414
	Iklm Organisasional	.414	2.414

Dari tabel 7 diatas dapat dilihat bahwa kedua variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat untuk dimasukkan kedalam suatu model, dimana VIF (Varians Inflating Factor) kedua nilai variabel bebas sekitar 1 yaitu pada variabel X1 sebesar 2.414, variabel X2 juga sebesar 2.414 dan dan tingkat *tolerance* mendekati 1 yaitu pada variabel X1 sebesar 0,414 X2 sebesar 0,414 Menurut analisis ini dapat disimpulkan, bahwa tidak terjadi masalah multikolinieritas pada penelitian ini

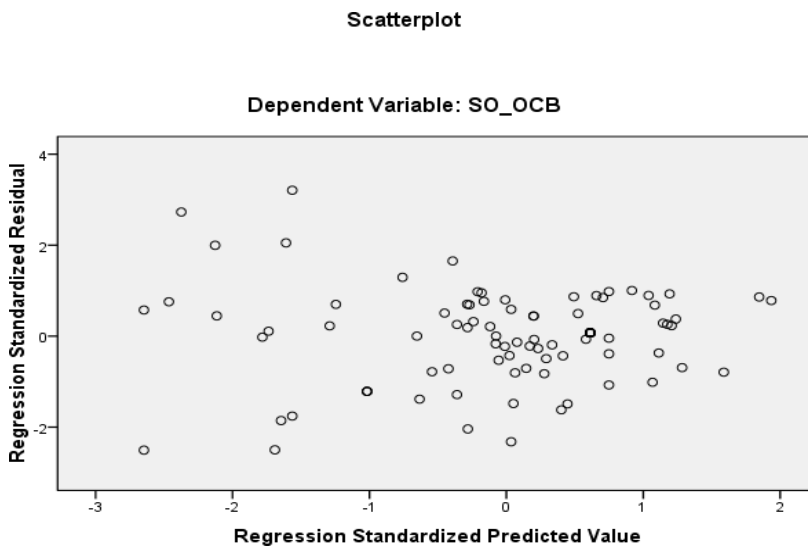
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1: Scatterplot Dependent Variable

Dari gambar 3 diatas dapat dilihat bahwa variabel dukungan supervisor dan iklim organisasional memenuhi syarat linieritas, dimana dari grafik tidak membentuk pola tertentu (acak) menyebar secara acak diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu regression standar residual oleh karena itu berdasarkan uji linearitas dengan menggunakan metode analisis grafik, model regresi yang terbentuk dinyatakan linear.

Hasil Uji Linearitas



Gambar 3 : Scatterplot Hasil Uji Linearitas

Dari gambar 3 diatas dapat dilihat bahwa variabel dukungan supervisor dan iklim organisasional memenuhi syarat linieritas, dimana dari grafik tidak membentuk pola tertentu (acak) menyebar secara acak diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu regression standar residual oleh karena itu berdasarkan uji linearitas dengan menggunakan metode analisis grafik, model regresi yang terbentuk dinyatakan linear.

Uji Regresi Berganda

Tabel 8: Uji Regresi Berganda

Variable	B	Std. Error	T	Sig.
1 (Constant)	29.714	3.517	8.449	.000
Dukungan Supervisor	.398	.188	2.117	.037
Iklim Organisasional	.236	.061	3.906	.000

Berdasarkan persamaan di atas dapat dilihat bahwa terdapat nilai konstanta sebesar 29,714 yang berarti bahwa jika tidak ada pengaruh variabel Dukungan Supervisor dan Iklim Organisasional maka nilai *Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviour* (Y) adalah 29,714. Nilai koefisien b₁ dari Dukungan Supervisor (X₁) memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,398 dengan nilai signifikan 0,037 < 0,05, ini menunjukkan setiap peningkatan dukungan supervisor sebesar satu satuan maka akan meningkatkan SO-OCB sebesar 0,398. Hasil perhitungan menunjukkan dukungan supervisor berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviour*. Nilai koefisien b₂ dari Iklim Organisasional (X₂) memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,236 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05, ini menunjukkan setiap peningkatan iklim organisasional sebesar satu satuan maka akan meningkatkan SO-OCB sebesar 0,236. Hasil perhitungan menunjukkan iklim organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviour*.

SIMPULAN

Peneliti ingin menganalisis pengaruh Dukungan Supervisor dan Iklim Organisasional terhadap *Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors* pada Karyawan Hotel di Kota Padang. Berdasarkan pendahuluan, kajian teori dan pengolahan data serta pembahasan terkait hasil pengolahan data yang telah dikaji pada bab terdahulu maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif signifikan antara Dukungan Supervisor terhadap *Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviour* Pada Karyawan Hotel di Kota Padang. Artinya Supervisor harus selalu intens memberikan dukungan kepada karyawannya agar karyawan tersebut mampu menyelesaikan tugasnya dan merasa dihargai pekerjaannya.
2. Terdapat pengaruh positif signifikan antara Iklim Organisasional terhadap *Service-Oriented Organizational citizenship Behavior* Pada Karyawan Hotel di Kota Padang. Artinya Iklim/Suasana kerja sangat berpengaruh, semakin nyamannya suasana bekerja karyawan maka karyawan otomatis akan selalu bersemangat dalam melakukan pekerjaannya.

SARAN

1. Untuk meningkatkan perilaku *SO-OCB* karyawan harus mendapatkan motivasi yang lebih dari dalam organisasi yakni melalui peranan Supervisor. Supervisor haruslah lebih sering memberikan semangat serta bimbingan bagi karyawannya, tidak hanya dalam berbentuk semangat dari dalam maupun haruslah dari luar missal; lebih tahu apa yang dibutuhkan karyawannya, masalah keluarga karyawannya dan tahu bagaimana memberikan solusi yang terbaik dari permasalahan tersebut.
2. Untuk meningkatkan perilaku *SO-OCB* karyawan haruslah mendapatkan suasana yang baik dan kondusif dalam melakukan pekerjaannya, suasana ini bisa tercipta apabila pihak hotel memberikan fasilitas yang cukup bagi karyawannya, missal; fasilitas ibadah yang layak, kamar mandi, pantree yang nyaman dan lain-lain, dengan ini karyawan lebih bisa bekerja dengan nyaman dan lebih senang dalam menyelesaikan pekerjaan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Krishnan at.all.2016. *The Effect of Human Resource Management (HRM) Practices in Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviour (OCB): Case of Telecommunications and Internet Service Providers in Malaysia*. AsianSocialScience; Vol.13,No.1; 2017.<http://dx.doi.org/10.5539/ass.v13n1p67>
- Desler, Gary. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kesepuluh Jilid 2. Terjemahan. Jakarta: PT. Indeks .
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Nasrudin at.all. 2014. Training: *Can It Be a Tool to Boost Service-Oriented Citizenship Behaviors?*. Asian Social Science; Vol. 10, No. 11.
- Bettencourt LA, Brown SW (1997). *Contact employees: Relationships among workplace fairness, job satisfaction and pro-social service behaviors*. J. Retail., 73(1): 39-61.
- Bettencourt LA, Gwinner KP, Meuter ML (2001). *A comparison of attitude, personality, and knowledge predictors of service-oriented organizational citizenship behaviors*. J. Appl. Psychol., 86(1): 29-41.
- Bowen DE, Schneider B (1988). *Services marketing and management: Implications for organizational behavior*. In: B. M. Stair and L. L. Cummings (Eds), *An annual series of analytical essays and critical reviews*. 43-80. Greenwich: JAI Press.
- Hsu SW, Lin LL, Chang HH (2010). *Study of transformational leadership, service climate and service-oriented citizenship behavior of cabin attendants in the international airline*. J. Human Res. Manage., 10(1): 53-77.
- Ling C, Wang CH (2007). *Organizational climate and service-oriented human resource management strategies*, Modern Manage. Sci., 5: 3-4.
- Podsakoff PM, MacKenzie SB (1997). *The impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestions for future research*. Hum. Perform., 10: 133-151.

- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). *Perceived organizational support. Journal of Applied Psychology, 71*, 500-507.
- Eisenberger, R., Stinglehaumer, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). *Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. Journal of Applied Psychology, 87*, 565-603.
- Griffin, M. A., Patterson, M. G., & West, M. A. (2001). *Job satisfaction and teamwork: the role of supervisor support. Journal of Organizational Behavior, 22*(5), 537-550.
- Mayer, R. C., & Gavin, M. B. (2005). *Trust in management and performance: Who minds the shop while the employees watch the boss? Academy of Management Journal, 48*, 874-888.
- Abdullah, Z., Ahsan, N., & Alam, S. S. (2009). *The effect of human resource management practices on business performance among private companies in Malaysia. International Journal of Business and Management, 4*(6), 65-72.
- Aizzat, M. N., N. Hazlina, A., & Tan, C. L. (2012). *Human Resource Management Practices, Service Climate and Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior: A Review and Proposed Model. International Business Management, 6*(4), 541-551.
- Tang, T.W. and Tang, Y.Y. (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.
- Ya-Yun Tang Sheng-Hshiung Tsaur , (2016),"Supervisory support climate and service-oriented organizational citizenship behavior in hospitality: the role of positive group affective tone", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 28 Iss 10 pp.