

Pengaruh *Servant Leadership, Empowerment* dan *Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Karyawan Royal Hotel n'Lounge Jember
(The Impact of Servant Leadership, Empowerment and Organization Commitments on Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Employees Royal Hotel n'Lounge Jember)

Retmita Tata Elsa Manora*, Purnamie Titisari, Mochammad Syaharudin
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: rtemanora@gmail.com

Abstrak

Organizational citizenship behavior merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yaitu *servant leadership, empowerment* dan komitmen organisasi. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan di *Royal Hotel n'Lounge Jember*. Sampel pada penelitian ini sebanyak 45 responden menggunakan metode yang digunakan adalah teknik sensus dimana seluruh populasi diambil sebagai sampel. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikan *servant leadership* sebesar 0.003, variabel *empowerment* signifikansinya sebesar 0.009 dan variabel komitmen organisasi signifikansinya sebesar 0.018 lebih kecil dari nilai ketetapan signifikansi sebesar 0.05. kesimpulan yang didapat dalam penelitian ini yaitu bahwa *servant leadership, empowerment* dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Pemimpin perusahaan disarankan meningkatkan gaya kepemimpinan yang melayani, perusahaan memberikan tanggung jawab dan otonomi kepada karyawan dan karyawan perusahaan diharapkan mempertahankan komitmen terhadap organisasi.

Kata Kunci: *Servant Leadership, Empowerment, Komitmen Organisasi, Organizational Citizenship Behavior*

Abstract

Organizational citizenship behavior is an individual contribution that exceeds the demands of the role at work. Many factors can affect *organizational citizenship behavior*, namely *servant leadership, empowerment* and *organizational commitment*. The population in this study were all employees at the *Royal Hotel n'Lounge Jember*. The sample in this study as many as 45 respondents using the method used is a census technique in which the entire population is taken as a sample. The analytical method used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the significant value of *servant leadership* is 0.003, the significant *empowerment* variable is 0.009 and the *organizational commitment* variable is 0.018 less than the significance value of 0.05. the conclusion obtained in this study is that *servant leadership, empowerment* and *organizational commitment* affect *organizational citizenship behavior*. Company leaders are advised to improve the style of leadership that serves, the company gives responsibility and autonomy to employees and employees of the company are expected to maintain commitment to the organization.

Keywords: *Servant Leadership, Empowerment, Organization Commitment, Organizational Citizenship Behavior*

* Corresponding Author

Pendahuluan

Indonesia yang terkenal dengan keindahan alam yang melimpah dan banyaknya budaya yang dimiliki sehingga sangatlah penting dalam pengembangan sektor pariwisata. Semakin berkembangnya pariwisata di Indonesia pastinya menarik banyak minat *tourist* untuk berkunjung ke Indonesia, dalam kondisi seperti ini perusahaan jasa seperti perhotelan dituntut untuk dapat meningkatkan keterampilan sumber daya manusia. Hotel atau penginapan merupakan akomodasi utama dalam yang paling diminati para wisatawan. Tujuan didirikan perusahaan jasa adalah memberikannya layanan kepada para pelanggan, oleh sebab itu karyawan merupakan faktor terpenting dalam suatu perusahaan karenanya bagaimana cara karyawan melayani, bersikap dan berkomunikasi kepada pelanggan sangatlah mempengaruhi citra perusahaan itu sendiri.

Royal Hotel n'Lounge di Jember merupakan hotel berbintang tiga dan juga salah satu hotel terbaik yang terletak di Jalan Karimata No.50 Kav. 2, Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121. Hotel ini juga dilengkapi dengan fasilitas yang sama dengan hotel-hotel pada umumnya, seperti kamar, restoran, kolam renang dan mempunyai fasilitas unik yaitu *bluemoon*. Sesuai dengan namanya hotel ini juga tidak hanya menyediakan kamar saja melainkan menjual pelayanan yang prima serta lounge untuk kenyamanan.

Menurut Handoko (2006) sumber daya manusia harus dikelola dengan baik guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan dan sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan itu sendiri. Dalam hal ini dibutuhkan perilaku individu yaitu kemampuan interpersonal yang tergolong dalam lingkup *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Selain itu, kepedulian pada rekan kerja dan sikap toleran dibutuhkan untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif (Lalujaan *et al.*, 2016).

Organizational Citizenship Behaviour (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja (Titisari, 2014). Perilaku ekstra peran atau *organizational citizenship behavior* para anggota organisasi ditunjukkan dengan baik, maka keefektifan peran seorang pemimpin sangatlah diperlukan. Salah satu faktor untuk menerapkan *organizational citizenship behavior* pada karyawan adalah *servant leadership*.

Servant leadership yang berorientasi pada kepemimpinan yang melayani, berbasis pengetahuan, partisipatif, aspek tanggung jawab dalam proses, etika dan sosial dapat meredakan skandal atau konflik didalam organisasi (Greenleaf, 1998). Seorang pemimpin harus dapat mewujudkan dan penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan, yang dibantu melalui pemberdayaan sebagai wewenang untuk membuat keputusan dalam suatu area kegiatan operasi tertentu tanpa harus memperoleh pengesahan orang lain (Luthans, 2011).

Empowerment atau pemberdayaan dapat diartikan sebagai perlakuan karyawan yang benar-benar berarti (signifikan)

dalam peningkatan kinerja karyawan. Menurut Stewart (1998) *Empowerment* adalah suatu cara yang praktis dan produktif untuk mendapatkan yang terbaik dari diri dan staf kita. Memberdayakan seseorang berarti mendorong mereka agar menjadi lebih terlibat dalam keputusan dan aktivitas yang mempengaruhi pekerjaan mereka di dalam perusahaan. Memberdayakan orang berarti mendorong mereka menjadi lebih terlibat dalam keputusan dan aktivitas yang mempengaruhi pekerjaan mereka.

Komitmen *Organizational* adalah variabel yang memiliki kaitan erat dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Steers (2002) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai: kekuatan yang relatif dari identifikasi dan keterlibatan individu di dalam organisasi tertentu. Definisi menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki arti lebih dari sekedar loyalitas yang pasif, tetapi melibatkan hubungan aktif dan keinginan karyawan untuk memberikan kontribusi yang berarti pada organisasinya.

Metodologi Penelitian

Variabel Penelitian

Variabel penelitian terdiri dari variabel independen yaitu :

1. *Servant Leadership*
Menurut Greenleaf (1998) *servant leadership* dapat mempengaruhi produktivitas dalam situasi nyata sebuah perusahaan. *Servant leadership* yang berorientasi pada kepemimpinan yang melayani, berbasis pengetahuan, partisipatif, aspek tanggung jawab dalam proses, etika dan sosial dapat meredakan skandal atau konflik didalam organisasi.
Menurut Dennis (2004) terdapat 4 indikator *servant leadership*, yaitu:
 - 1) Kasih sayang (*Love*)
 - 2) Visi (*Vision*)
 - 3) Kerendahan hati (*Humility*)
 - 4) Kepercayaan (*Trust*)
2. *Empowerment*
Menurut Hansen dan Women (2007) *empowerment* terhadap karyawan merupakan pemberian hak atau wewenang kepada karyawan kepada karyawan itu sendiri untuk merencanakan (*Planning*), mengendalikan (*Controlling*) serta membuat keputusan atas pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawab mereka tanpa harus mendapat otoritas dari atasannya secara gamblang.
Menurut Thomash dan Velthouse (1990) terdapat 5 indikator *empowerment*, yaitu:
 - 1) Pekerjaan sesuai keinginan individu
 - 2) Pekerjaan sangat penting bagi individu
 - 3) Pekerjaan sangat berarti bagi individu
 - 4) Ingin memberikan yang terbaik bagi perusahaan
 - 5) Rasa percaya diri pada kemampuan individu
3. *Komitmen Organisasi*
Menurut Sopiah (2008) komitmen organisasi merupakan dimensi dari perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan setiap

karyawan, mengidentifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi dan mengetahui keinginan anggota organisasi untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi serta bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan organisasi serta mampu menerima norma-norma yang ada dalam perusahaan tersebut.

Menurut Sopiah (2008) terdapat 3 indikator komitmen organisasi, yaitu:

- 1) Kemauan Karyawan
- 2) Kesetiaan Karyawan
- 3) Kebanggaan Karyawan
4. Organizational Citizenship Behavior

Menurut Titisari (2014:6) *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi.

Menurut Titisari (2014) terdapat 5 indikator *organizational citizenship behavior*, yaitu:

- 1) Kepedulian Sosial (*Altruism*)
- 2) Kinerja Melebihi Standar Minimum (*Conscientiousness*)
- 3) Sportif dan Positif (*Sportmanship*)
- 4) Rasa Hormat (*Courtesy*)
- 5) Partisipasi Sukarela (*Civic Virtue*)

Rancangan dan Model Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *explanatory research* yaitu penelitian dengan analisis data dan menentukan hubungan antara variabel *servant leadership*, *empowerment* dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan *Royal Hotel n'Lounge Jember* melalui pengujian hipotesis.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif sehingga penyajian hasil dari penelitian ini dalam bentuk angka. Alat ukur yang digunakan berupa kuesioner, dan wawancara, data yang diperoleh berupa jawaban dari para karyawan yang bekerja di *Royal Hotel n'Lounge Jember* terhadap pertanyaan yang sudah diajukan.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan obyek penelitian yang hendak diteliti. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di *Royal Hotel n'Lounge Jember*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 45 responden dimana merupakan seluruh karyawan *Royal Hotel n'Lounge Jember* dijadikan sampel tanpa melihat kedudukan jabatan dari setiap karyawan tersebut.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan *software SPSS windows22*.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini berjumlah 45 responden dengan klasifikasi responden berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Lama Bekerja, dan Pendidikan Terakhir.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
19-25	27	60%
26-32	15	33.3%
>33	3	6.7%
Jumlah	45	100%

Sumber: data primer diolah, 2019

Tabel 1 menunjukkan bahwa usia karyawan di *Royal Hotel n'Lounge Jember* mayoritas berusia produktif. Responden berusia 19-25 tahun mempunyai persentase 60%, responden berusia 26-32 tahun mempunyai persentase 33.3% dan responden berusia >33 tahun mempunyai persentase 6.7%. Karyawan dengan usia produktif cenderung lebih terbuka terhadap pengetahuan dan pengalaman baru. Karyawan pada usia produktif juga cenderung lebih aktif sehingga mampu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik dan karyawan dapat melakukan pekerjaan melebihi batas yang ditentukan.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	36	80%
Perempuan	9	20%
Jumlah	45	100%

Sumber: data primer diolah, 2019

Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah responden karyawan laki-laki memiliki proporsi yang besar dibandingkan dengan perempuan, yaitu 36 orang responden (80%) adalah karyawan laki-laki dan 9 orang responden (20%) karyawan perempuan. Perbedaan jumlah karyawan tersebut tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan di *Royal Hotel n'Lounge Jember* dikarenakan pekerjaan melayani konsumen tidak mengharuskan untuk dikerjakan oleh karyawan laki-laki atau perempuan. Pekerjaan tersebut dapat dilakukan oleh siapa saja baik karyawan laki-laki maupun perempuan disesuaikan dengan potensi yang dimiliki.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Frekuensi	Presentase (%)
1-3	17	37.8%
4-6	22	48.9%
>7	6	13.3%
Jumlah	45	100%

Sumber: data primer diolah, 2019

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden bekerja 1-3 tahun sebanyak 22 responden (48.9%), 4-6 tahun sebanyak 17 responden (37.8%) dan >7 tahun sebanyak 6 responden (13.3%). Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas karyawan di *Royal Hotel n'Lounge Jember* telah bekerja selama 4-6 tahun, sehingga pengalaman yang dimiliki oleh karyawan tersebut lebih banyak dibanding dengan karyawan yang bekerja 1-3 tahun. Karyawan di *Royal Hotel n'Lounge Jember* pun akan semakin optimal dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SMA/SMK	29	64.4%
D3	16	35.6%
Jumlah	45	100%

Sumber: data primer diolah, 2019

Tabel 4 menunjukkan responden karyawan di *Royal Hotel n'Lounge Jember* mayoritas pendidikan terakhirnya SMA/SMK yang berjumlah 29 responden (64.4%) dibandingkan D3 yang berjumlah 16 responden (35.6%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir diharapkan dapat mewakili informasi indikator yang ada pada kuesioner penelitian.

Hasil Regresi Berganda

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koef Regresi	Sig	Keterangan
Konstanta	0.134	-	-
Servant Leadership	0.364	0.003	Signifikan
Empowerment	0.372	0.009	Signifikan
Komitmen Organisasi	0.409	0.018	Signifikan

Sumber: *Output SPSS*, diolah 2019

Tabel 5 menunjukkan bahwa hasil analisis regresi linier berganda dengan nilai konstanta sebesar 0.134 yang berarti bahwa jika nilai variabel bebas, yaitu *servant leadership* (X_1), *empowerment* (X_2), komitmen organisasi (X_3) sama dengan nol maka *organizational citizenship behavior* (Y) sebesar konstanta 0.134. Variabel *servant leadership* (X_1) memiliki nilai koefisien positif sebesar 0.371. Artinya yaitu

apabila *servant leadership* mengalami kenaikan 1% maka akan diikuti dengan kenaikan sebesar 0.371 secara signifikan berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Variabel *empowerment* (X_2) memiliki nilai koefisien positif sebesar 0.333. Artinya yaitu apabila *empowerment* mengalami kenaikan 1% maka akan diikuti dengan kenaikan sebesar 0.333 secara signifikan berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Variabel komitmen organisasi (X_3) memiliki nilai koefisien positif sebesar 0.310. Artinya yaitu apabila komitmen organisasi mengalami kenaikan 1% maka akan diikuti dengan kenaikan sebesar 0.310 secara signifikan berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.

Hasil Uji t

Tabel 6. Hasil Uji t

Variabel	Signifikan	Keterangan
<i>Servant Leadership</i>	0.003	H_0 ditolak
<i>Empowerment</i>	0.009	H_0 ditolak
Komitmen Organisasi	0.018	H_0 ditolak

Sumber: *Output SPSS*, diolah 2019

Tabel 6 menunjukkan bahwa pada variabel *servant leadership* dengan nilai signifikan sebesar 0.003 lebih kecil dari nilai ketetapan signifikan sebesar 0.05, sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya secara parsial variabel *servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Variabel *empowerment* dengan nilai signifikan sebesar 0.009 lebih kecil dari nilai ketetapan signifikan sebesar 0.05, sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak yang H_2 diterima yang artinya secara parsial variabel *empowerment* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Variabel komitmen organisasi dengan nilai signifikan sebesar 0.018 lebih kecil dari nilai ketetapan signifikan sebesar 0.05, sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_3 diterima yang artinya secara parsial variabel komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Pembahasan

Pengaruh Servant Leadership Terhadap Organizational Citizenship Behaviour

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda terhadap variabel *servant leadership* diperoleh nilai koefisien sebesar 0.371 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan *Royal Hotel n'Lounge Jember*. Berdasarkan hasil uji t bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang menyatakan "*Servant Leadership* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan *Royal Hotel n'Lounge Jember*" diterima. Artinya *servant leadership* pemimpin

memberikan dampak secara tidak langsung *organizational citizenship behavior* karyawan juga akan meningkat.

Pengaruh Empowerment Terhadap Organizational Citizenship Behavior

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda terhadap *empowerment* diperoleh nilai koefisien sebesar 0.333 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan *Royal Hotel n'Lounge Jember*. Berdasarkan hasil uji t bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang menyatakan “*Empowerment* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan *Royal Hotel n'Lounge Jember*” diterima. Artinya *empowerment* pada karyawan memberikan dampak baik pada perusahaan maka *organizational citizenship behavior* karyawan juga akan meningkat.

Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda terhadap komitmen organisasi diperoleh nilai koefisien sebesar 0.310 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan *Royal Hotel n'Lounge Jember*. Berdasarkan hasil uji t bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang menyatakan “Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan *Royal Hotel n'Lounge Jember*” diterima. Artinya jika segala faktor komitmen organisasi berjalan dengan baik maka *organizational citizenship behavior* karyawan juga akan meningkat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan tentang pengaruh variabel *servant leadership* (X_1), *empowerment* (X_2), dan komitmen organisasi (X_3) terhadap variabel terikat *organizational citizenship behavior* (Y) maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut: *Servant Leadership* (X_1) berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) pada karyawan *Royal Hotel n'Lounge Jember*. *Empowerment* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) pada karyawan *Royal Hotel n'Lounge Jember*. Komitmen Organisasi (X_3) berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) pada karyawan *Royal Hotel n'Lounge Jember*.

Referensi

Dennis, R. 2004. Development of the Servant Leadership Assessment Instrument. Dissertation Abstract International, 05, 18-57.

- Greenleaf, R. K. 1998. *Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness*. New York: Paulist Press.
- Handoko, T. Hani. 2006. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Edisi 2*. Yogyakarta : BPFE UGM.
- Hansen dan Mowen. 2004. *Manajemen Biaya, Edisi Bahasa Indonesia. Buku Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lalujan, Paramita., Victor P.K. Lengkong., dan Gres M. Sendow. 2016. Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Umum Bulog Devisi Regional Sulawesi Utara. *Jurnal emba*, 4(1) 131-142.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Steers, R.M. 2002. Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Stewart, A. M. 1998. *Empowering People (Pemberdayaan Sumber Daya Manusia)* Alihbahasa Agus M Hardjana. Yogyakarta: Kanisius.
- Titisari, P. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behavior dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Thomas, K. W., and B. A. Velthouse. 1990. Cognitive elements of empowerment: An “interpretive” model of intrinsic task motivation. *Academy of Management Review* 15: 666-681.