

EFEK NILAI KERJA, OTONOMI, DAN *WORK SETTING* TERHADAP KEPEMIMPINAN DAN PERILAKU ORGANISASI PADA INDUSTRI JASA PERHOTELAN

Dea Prasetyawati dan Andreas W. Gunawan Putra

Universitas Trisakti

Abstract

Hotel, when business and leisure blend in harmony, as one of service industry sector which has a perishable product as main product, based on their employees interaction. The service activities were produce by the employees, to keep it sustainable the employees should be firm with their company. The antecedents of Organizational Citizenship Behaviors will appear by their answer to our question to prove about the effect of work value, autonomy and work setting on Leadership, and of course to OCB itself. This could drive a firm and comfort working condition to generate a great service quality. This research was done in a hotel in West Jakarta. The purpose of this study was to analyze the effect of work value, autonomy and work setting on leadership and organizational behaviors. Sample was collected from 172 employees, as our respondents. The collected data was analyzed with SEM analysis, and the questionnaire was adopted from Wright (2008). The findings suggest that work value and autonomy have significant effect on leadership. Besides, work setting has no effect on leaderships and leadership has no effect on organizational citizenship behaviors.

Keywords: *Work Value, Autonomy, Work Setting, Leadership, OCB, Hotel Industry*

PENDAHULUAN

Menurut Organ (1988), *organizational citizenship behavior* (OCB- perilaku kewargaan organisasi) mengacu pada seperangkat perilaku universal yang ditampakkan oleh para karyawan yang sifatnya suportif, *discretionary* (terserah masing-masing individu) dan berada di luar lingkup ketentuan-ketentuan kerja. Selama bertahun-tahun, topik tentang perilaku kewargaan organisasi (OCB) telah mendapat perhatian yang cukup besar (untuk tinjauan, lihat Podsakoff *et al.*, 2000) karena perilaku-perilaku tersebut memberikan kontribusi bagi berjalannya fungsi organisasi yang efektif (Podsakoff *et al.*, 1977; Podsakoff & MacKenzie, 1994). Ada lima kategori OCB yang seringkali muncul dalam penelitian (LePine, Reve & Johnson, 2002), yaitu altruisme (misal, membantu orang lain yang sedang kesusahan beban kerja yang berat), *conscientiousness* (misal, selalu tepat waktu dalam bekerja), *sportmanship* (misal, cenderung untuk membesar-besarkan masalah), *courtesy* (misal, menginformasikan anda sebelum melakukan suatu hal penting), dan *civic virtue* (misal, melakukan fungsi-fungsi yang tidak diwajibkan tetapi membantu citra organisasi).

Dalam penelitian ini, industri jasa yang akan dijadikan objek penelitian adalah Grand Tropic Suite's Hotel, Jakarta. Dalam usaha jasa ini, terutama hotel, aktivitas jasa yang diberikan cukup kompleks, interaksi antar karyawan dan pelanggan sangat tinggi sehingga peningkatan kualitas jasa merupakan kompetisi yang tidak pernah berhenti di dunia pariwisata. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin

menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi OCB dari studi lapangan karyawan hotel.

Dalam industri perhotelan yang akan diteliti, terdapat indikasi beberapa variabel yaitu hal-hal yang berhubungan dengan keberagaman dan konflik yang muncul dari *multigenerational workforce*, yang dapat memberikan kontribusi terhadap berkurangnya kepuasan kerja (Chu *et al.* & Chen, 2005; Hendel, Fish, & Galon, 2005; Hu *et al.*, 2004; Kalliath & orris, 2002). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Chu (2005), komposisi dari kelompok kerja berdasar *multigenerational work team* harus dipertimbangkan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dalam stabilitas hubungan dalam kelompok, hubungan dengan pimpinan dan demonstrasi dari aksi OCB yang memiliki pengaruh positif terhadap organisasi. Berdasarkan latar belakang dan penelitian yang dilakukan oleh Wright (2008) dan UiTM (2009), maka dapat dinyatakan rumusan masalahnya : (1) Apakah ada pengaruh otonomi terhadap *leadership*?, (2) Apakah ada pengaruh *work value* terhadap *leadership*?, (3) Apakah ada pengaruh *work setting* terhadap *leadership*?, (4) Apakah ada pengaruh *leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)?

TINJAUAN PUSTAKA

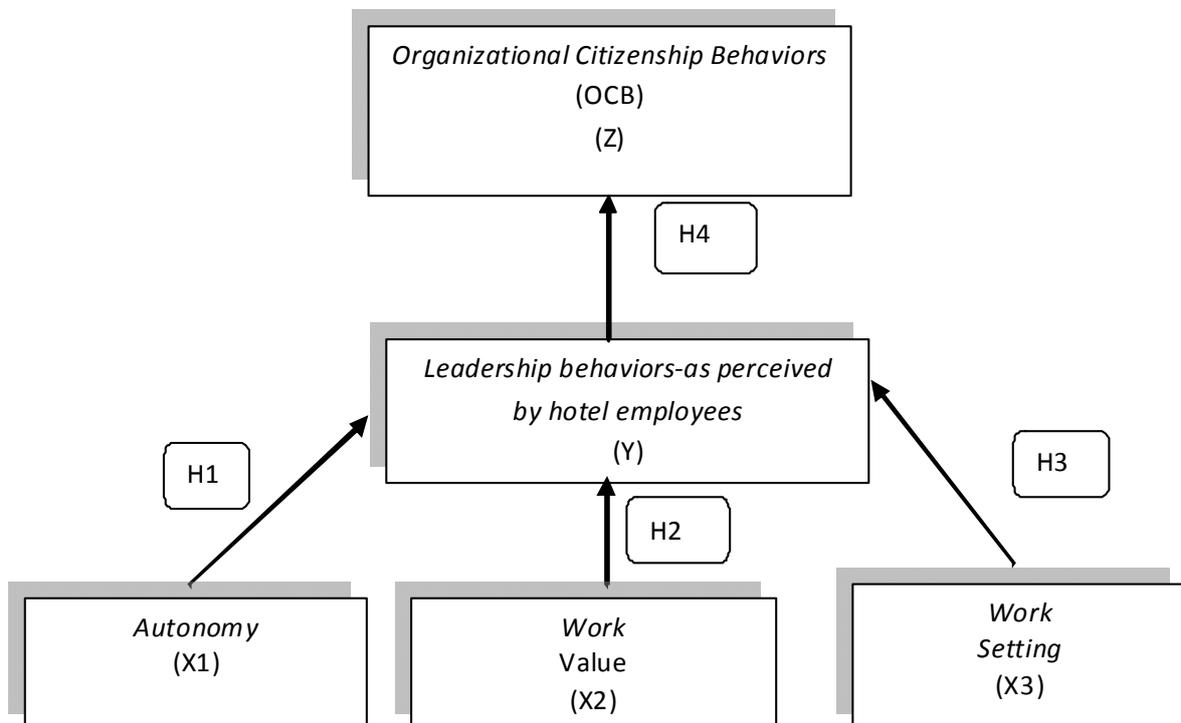
Menurut Organ (1988), *organizational citizenship behavior* (OCB - perilaku kewargaan organisasi) mengacu pada seperangkat perilaku universal yang ditampakkan oleh para karyawan yang sifatnya suportif, *discretionary* (terserah masing-masing individu) dan berada

di luar lingkup ketentuan-ketentuan kerja. Kata "*discretionary*" menurut Organ (1988) berarti bahwa perilaku tersebut bukan merupakan persyaratan dari deskripsi kerja resmi. OCB merupakan pilihan masing-masing dan tidak menunjukkan perilaku-perilaku seperti itu bukanlah suatu tindakan yang akan dikenakan hukuman. Mereka merupakan perilaku-perilaku yang membantu bagi organisasi tetapi bukan merupakan perilaku yang dianggap bagian dari elemen-elemen inti pekerjaan.

Selama bertahun-tahun, topik tentang perilaku kewargaan organisasi (OCB) telah mendapat perhatian yang cukup besar (untuk tinjauan, lihat Podsakoff *et al.*, 2000) karena

perilaku-perilaku tersebut memberikan kontribusi bagi berjalannya fungsi organisasi yang efektif (Podsakoff *et al.*, 1977; Podsakoff & MacKenzie, 1994). Ada lima kategori OCB yang seringkali muncul dalam penelitian (LePine *et al.*, 2002), yaitu *altruisme* (misal, membantu orang lain yang sedang kesusahan beban kerja yang berat), *conscientiousness* (misal, selalu tepat waktu dalam bekerja), *sportmanship* (misal, cenderung untuk membesar-besarkan masalah), *courtesy* (misal, menginformasikan anda sebelum melakukan suatu hal penting), dan *civic virtue* (misal, melakukan fungsi-fungsi yang tidak diwajibkan tetapi membantu citra organisasi).

RERANGKA PENELITIAN



HIPOTESIS

- Hipotesis pertama : *Autonomy* memiliki pengaruh terhadap *leadership*
- Hipotesis kedua : *Work value* memiliki pengaruh terhadap *leadership*
- Hipotesis ketiga : *Work setting* memiliki pengaruh terhadap *leadership*
- Hipotesis keempat : *Leadership* memiliki pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)?*

respon responden, maka responden dalam penelitian ini diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan memilih yang paling sesuai dalam skala 1-5, dimana 5=Sangat Setuju, 4=Setuju, 3= Sangat Tidak Setuju, 2=Tidak Setuju dan 1=Tanpa Opini.

Selama penelitian berlangsung, peneliti menyebarkan 258 kuesioner dan kembali dengan kondisi telah terisi (sampel survei) sebanyak 172 kuesioner. Dengan demikian batas minimum pengambilan data telah dipenuhi.

Hasil uji reliabilitas pada tabel 2 diatas menunjukkan bahwa setiap konstruk pernyataan dari semua variabel yang digunakan memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,60. Dengan demikian, jawaban responden pada setiap butir pernyataan dari semua variabel yang digunakan dinyatakan reliable dan dapat membentuk konstruk dari semua variabel yaitu *work value, leadership, autonomy, work setting* dan *citizenship behavior*.

Sumber : data kuesioner yang diolah

METODE PENELITIAN

Variabel-variabel yang digunakan adalah: (1) *Work Value* (Nilai Kerja), (2) *Leadership* (Dukungan Kepemimpinan), (3) *Autonomy*, (4) *Work Setting* (Pengaturan Kerja), (5) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Skala likert 5-point digunakan untuk menilai

Tabel 1.
Hasil Pengujian Reliabilitas

| Variabel | Items | Cronbach's Alpha | Keputusan |
|---|-------|------------------|-----------|
| <i>Work Value</i> | 5 | 0,623 | Reliable |
| <i>Leadership</i> | 9 | 0,634 | Reliable |
| <i>Autonomy</i> | 9 | 0,709 | Reliable |
| <i>Work Setting</i> | 9 | 0,712 | Reliable |
| <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> | 21 | 0,886 | Reliable |

Tabel 2.
Hasil Pengujian Validitas

| No | Pernyataan | Koefisien Korelasi | <i>p-value</i> | Keputusan |
|--------------------|---|--------------------|----------------|-----------|
| <i>Work Values</i> | | | | |
| 1 | Terdapat keragaman generasi dalam organisasi saya | 0,414** | 0,000 | Valid |
| 2 | Tiap generasi memiliki nilai dan kebiasaan kerja yang berbeda | 0,466** | 0,000 | Valid |
| 3 | Kepemimpinan member dukungan pada perbedaan nilai kerja antar generasi | 0,651** | 0,000 | Valid |
| 4 | Perbedaan generasi menimbulkan konflik pada lingkungan pekerjaan | 0,468** | 0,000 | Valid |
| 5 | Kepemimpinan secara efektif mengatur konflik yang berhubungan dengan perbedaan nilai kerja antar generasi | 0,576** | 0,000 | Valid |
| <i>Leadership</i> | | | | |
| 1 | Manajer hotel anda selalu menyempatkan diri untuk bicara dengan staf hotel | 0,571** | 0,000 | Valid |
| 2 | Manajer hotel sering memberikan pujian pada staf hotel | 0,554** | 0,000 | Valid |
| 3 | Manajer hotel membuka kesempatan pada staf hotel untuk memberikan kritik | 0,575** | 0,000 | Valid |
| 4 | Manajer hotel memberikan dukungan sepenuhnya pada ide yang diberikan oleh staf hotel | 0,644** | 0,000 | Valid |
| 5 | Manajer hotel sering memberikan kritik pada staf hotel | 0,401** | 0,000 | Valid |
| 6 | Staf merasa bebas untuk mengajukan pertanyaan apapun pada manajer hotel | 0,630** | 0,000 | Valid |
| 7 | Manajer hotel menuntut hal yang berlebihan pada staf hotel | 0,301** | 0,000 | Valid |
| 8 | Staf hotel dapan membicarakan masalah pribadi pada manajer hotel | 0,557** | 0,000 | Valid |
| 9 | Manajer hotel selalu dapat diandalkan dan membela staf hotel | 0,486** | 0,000 | Valid |

Tabel 2.
Hasil Pengujian Validitas

| No | Pernyataan | Koefisien Korelasi | <i>p-value</i> | Keputusan |
|--------------|---|--------------------|----------------|-----------|
| Autonomy | | | | |
| 1 | Staf hotel diberi tanggung jawab penting dalam operasional | 0,631** | 0,000 | Valid |
| 2 | Staf hotel diberi kebebasan untuk menjalankan operasional seperti apa yang diinginkan staf | 0,639** | 0,000 | Valid |
| 3 | Staf hotel diberikan kesempatan untuk membuat keputusan sendiri | 0,519** | 0,000 | Valid |
| 4 | Staf hotel melakukan inisiatif atas aktifitas yang dilakukan | 0,570** | 0,000 | Valid |
| 5 | Manajer hotel memberikan kepercayaan pada karyawan untuk mengandalkan diri mereka sendiri pada saat ada masalah | 0,492** | 0,000 | Valid |
| 6 | Staf hotel secara umum tidak mencoba untuk menjadi unik dan berbeda | 0,570** | 0,000 | Valid |
| 7 | Staf hotel didukung untuk mempelajari hal baru meskipun tidak berhubungan dengan pekerjaan | 0,570** | 0,000 | Valid |
| 8 | Fungsi staf hotel secara operasional secara rata-rata independen dari manajer hotel | 0,581** | 0,000 | Valid |
| 9 | Manajer hotel melakukan rapat dengan staf secara teratur untuk membicarakan tujuan pencapaian kerja hotel | 0,597** | 0,000 | Valid |
| Work Setting | | | | |
| 1 | Terdapat tekanan secara konstan untuk terus bekerja | 0,394** | 0,000 | Valid |
| 2 | Tersirat semua aktifitas dalam bekerja adalah sesuatu yang urgent/darurat | 0,516** | 0,000 | Valid |
| 3 | Staf tidak diberikan waktu untuk relaks | 0,524** | 0,000 | Valid |
| 4 | Tidak ada staf yang bekerja terlalu berat | 0,507** | 0,000 | Valid |
| 5 | Tidak ada tekanan waktu kerja | 0,520** | 0,000 | Valid |
| 6 | Sangat sulit untuk tetap konsentrasi kerja karena muatan kerja yang terlalu banyak | 0,440** | 0,000 | Valid |
| 7 | Staf dapat santai dan tetap menyelesaikan pekerjaan dengan benar | 0,439** | 0,000 | Valid |
| 8 | Selalu ada deadlines yang harus dicapai untuk diselesaikan | 0,288** | 0,000 | Valid |
| 9 | Staf sering terpaksa overtime untuk menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan | 0,186 | 0,000 | Valid |

Efek Nilai Kerja, Otonomi, Dan *Work Setting* Terhadap Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi Pada Industri Jasa Perhotelan

| No | Pernyataan | Koefisien Korelasi | p-value | Keputusan |
|------------|---|--------------------|---------|-----------|
| OCB | | | | |
| 1 | Saya terus mengembangkan diri dalam perusahaan dan mengikuti aktifitas yang dibuat oleh perusahaan | 0,667** | 0,000 | Valid |
| 2 | Saya menghadiri kegiatan tanpa diminta namun dapat meningkatkan image dari perusahaan | 0,551** | 0,000 | Valid |
| 3 | Saya berkeinginan untuk mengambil resiko tidak setuju untuk mengekspresikan kepercayaan saya pada hal yang terbaik untuk perusahaan | 0,542** | 0,000 | Valid |
| 4 | Saya memberikan saran untuk meningkatkan proses, peraturan dan operasional perusahaan | 0,657** | 0,000 | Valid |
| 5 | Saya membagi pengetahuan dan keahlian saya pada staf lain untuk membantu peningkatan perusahaan | 0,748** | 0,000 | Valid |
| 6 | Saya mengikuti perubahan yang terjadi dengan perusahaan dan selalu menghadiri rapat perusahaan | 0,631** | 0,000 | Valid |
| 7 | Saya merasakan komitmen yang sangat kuat dengan perusahaan ini | 0,678** | 0,000 | Valid |
| 8 | Saya memiliki perasaan dibutuhkan dan memiliki perusahaan ini | 0,673** | 0,000 | Valid |
| 9 | Saya memiliki keinginan untuk membantu staf baru yang masuk, meskipun tidak diminta oleh perusahaan | 0,674** | 0,000 | Valid |
| 10 | Saya memiliki keinginan untuk membantu staf lain dalam memecahkan masalah pekerjaan mereka | 0,623** | 0,000 | Valid |
| 11 | Saya memiliki keinginan untuk memberikan waktu saya membantu perusahaan | 0,652** | 0,000 | Valid |
| 12 | Saya membantu mempermudah pekerjaan manajer hotel | 0,603** | 0,000 | Valid |
| 13 | Saya banyak meluangkan waktu saya untuk membicarakan hal-hal yang tidak penting selama saya bekerja | 0,648** | 0,000 | Valid |
| 14 | Saya berupaya untuk membuat masalah menjadi besar daripada yang seharusnya terjadi | 0,621** | 0,000 | Valid |
| 15 | Saya selalu mencoba tidak mencari kesalahan teman kerja atau manajer saya | 0,329** | 0,000 | Valid |
| 16 | Saya focus pada aspek positif dalam pekerjaan saya | 0,521** | 0,000 | Valid |
| 17 | Kesalahan kerja staf yang lain membuat saya frustrasi dalam operasional | 0,352** | 0,000 | Valid |
| 18 | Saya mengikuti peraturan, prosedur dan regulasi perusahaan | 0,280** | 0,000 | Valid |
| 19 | Saya memenuhi seluruh tugas yang diberikan dan menerima tanggung jawab atas aksi yang saya lakukan | 0,519** | 0,000 | Valid |
| 20 | Saya memberikan respon pada pengaturan waktu kerja oleh teman kerja atau manajer hotel saya | 0,379** | 0,000 | Valid |

** correlation is significant at the 0,01 (1-tailed)

Hasil uji validitas pada tabel diatas diketahui bahwa setiap konstruk pernyataan dari semua variabel yang digunakan masing-masing memiliki p -value 0.000 (p -value < 0.05). Hal ini berarti masing-masing butir pernyataan dari semua variabel yang digunakan dinyatakan valid, sehingga dinyatakan dapat membentuk konstruk dari pengukuran semua variabel.

Penelitian ini menggunakan model persamaan struktural atau *Structural Equation Modeling* (SEM) sebagai alat analisis data. SEM mampu menganalisis variabel laten, variabel indikator dan kesalahan pengukuran secara langsung. SEM dapat pula dikatakan sebagai suatu teknik kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi berganda yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan diantara beberapa variabel sekaligus (Hair *et al.* 2006, 711).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Work Value Berdasarkan tabel 3 pendapat responden pada variable *Work Value*, dengan rata-rata jawaban responden adalah 3,5186. Dari hasil jawaban tersebut, dapat dipahami bahwa responden memahami bahwa terdapat keragaman generasi dalam organisasi atau perusahaannya, tiap generasi memiliki

nilai dan kebiasaan kerja yang berbeda, adanya dukungan kepemimpinan pada perbedaan nilai kerja antar generasi, Perbedaan generasi menimbulkan konflik pada lingkungan pekerjaan, Kepemimpinan yang ada dapat secara efektif mengatur konflik yang berhubungan dengan perbedaan nilai kerja antar generasi.

Leadership Berdasarkan tabel 3 pendapat responden pada variable *leadership*, dengan rata-rata jawaban responden adalah 3,5497. Dari hasil jawaban tersebut, dapat dipahami bahwa manajer hotel dapat menyempatkan diri untuk bicara dengan staf hotel. manajer hotel cukup memberikan pujian pada staf hotel, manajer hotel membuka kesempatan pada staf hotel untuk memberikan kritik, manajer hotel memberikan dukungan sepenuhnya pada ide yang diberikan oleh staf hotel, Staf merasa bebas untuk mengajukan pertanyaan apapun pada manajer hotel, Manajer hotel cukup menuntut hal yang berlebihan pada staf hotel, Staf hotel dapat membicarakan masalah pribadi pada manajer hotel, manajer hotel cukup dapat diandalkan dan membela staf hotel.

Autonomy Berdasarkan tabel 3 dapat terlihat bahwa nilai rata-rata atau nilai *mean* untuk dimensi *autonomy* adalah 3,2682. Dari hasil tersebut dapat dipahami bahwa nilai jawaban responden menunjukkan bahwa responden sebagai seorang staff merasa diberi tanggung jawab penting dalam operasional, diberi kebebasan untuk menjalankan operasional seperti apa yang diinginkan staf, diberikan kesempatan untuk membuat keputusan sendiri, dapat melakukan inisiatif

Tabel 3
Analisis Deskriptif

| Variabel | N | Mean |
|---------------------|-----|--------|
| <i>Work Value</i> | 172 | 3.5186 |
| <i>Leadership</i> | 172 | 3.5497 |
| <i>Autonomy</i> | 172 | 3.2868 |
| <i>Work Setting</i> | 172 | 4.4864 |
| <i>OCB</i> | 172 | 3.4767 |

atas aktifitas yang dilakukan, Manajer hotel memberikan kepercayaan pada karyawan untuk mengandalkan diri mereka sendiri pada saat ada masalah, staff bersikap untuk tidak mencoba untuk menjadi unik dan berbeda, staf hotel didukung untuk mempelajari hal baru meskipun tidak berhubungan dengan pekerjaan, fungsi staf hotel secara operasional secara rata-rata independen dari manajer hotel, dan Manajer hotel melakukan rapat dengan staf secara teratur untuk membicarakan tujuan pencapaian kerja hotel

Work Setting Untuk variabel *work setting* responden menjawab dengan nilai mean rata-rata adalah 4.4864. Dari jawaban responden tersebut, dapat dipahami bahwa perilaku karyawan atau staff berdasarkan keadaan kerjanya tidak bekerja terlalu berat, Tidak ada tekanan waktu kerja, mengalami kesulitan untuk tetap konsentrasi kerja karena muatan kerja yang terlalu banyak, dapat santai dan tetap menyelesaikan pekerjaan dengan benar, selalu ada deadlines yang harus dicapai untuk diselesaikan, sering terpaksa overtime

untuk menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan.

Hasil pengujian hipotesis pertama, menyatakan bahwa *Work Value* berpengaruh positif terhadap *leadership*. Hasil tersebut memperlihatkan hasil yang sama yang dilakukan oleh Patricia Wright (2008) dimana persepsi dari keseluruhan efektifitas kepemimpinan yang memiliki hubungan langsung dengan Work Value memiliki efek yang cukup besar pada Organizational Behavior (OCB) yang ditunjukkan oleh karyawan hotel. Pada hipotesis kedua, *work setting* tidak berpengaruh positif terhadap *leadership* Hasil tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Patricia Wright (2008) yang menyatakan bahwa work setting yang ada dalam lingkungan kerja tidak mempengaruhi efektifitas kepemimpinan. Pada hipotesis ketiga, *Autonomy* berpengaruh positif terhadap *leadership*. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Patricia Wright yang

Tabel 4

Hasil Pengujian Hipotesis

| | Hipotesa | | Std. Esti mate | <i>p-value</i> | Keputusan |
|----|---------------------|--|-------------------|----------------|--------------------------------|
| H1 | <i>Work_Value</i> | → <i>Leadership</i> | .529 | .034 | H ₀ 1 ditolak |
| H2 | <i>Work_Setting</i> | → <i>Leadership</i> | .110 | .483 | H ₀ 2 gagal ditolak |
| H3 | <i>Autonomy</i> | → <i>Leadership</i> | .262 | .008 | H ₀ 3 ditolak |
| H4 | <i>Leadership</i> | → <i>Organizational_Citizenship Behavior</i> | .300 | .281 | H ₀ 4 gagal ditolak |

menyatakan bahwa *autonomy* mempengaruhi *leadership*. Pada hipotesis keempat, *Leadership* tidak berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* dan disini tidak sesuai dengan penelitian Patria Wright (2008) dimana dari penelitian sebelumnya ditemukan bahwa efektifitas kepemimpinan berpengaruh sangat besar pada OCB.

SIMPULAN

Hasil pengujian hipotesis pertama, menyatakan bahwa *Work Value* berpengaruh positif terhadap *leadership*. Begitupun juga untuk hipotesis ketiga yang menyatakan *Autonomy* berpengaruh positif terhadap *leadership*. Untuk hipotesis kedua dan keempat menyatakan bahwa *work setting* tidak berpengaruh positif terhadap *leadership* dan *Leadership* tidak berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*. Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen usaha jasa, diantaranya adalah: (1). Manajemen perusahaan jasa harus memperhatikan *work value* dan *autonomy* yang terdiri dari nilai-nilai yang dimiliki karyawan sertapenanaman kepercayaan sepenuhnya pada karyawan. (2). Manajemen perusahaan dapat memperkuat nilai OCB pada karyawan sehingga operasional dapat berjalan tidak hanya lancar tapi memiliki hasil dan kualitas maksimal.

IMPLIKASI MANAJERIAL

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen usaha jasa,

diantaranya adalah: (1). Manajemen perusahaan jasa harus memperhatikan *work value* dan *autonomy* yang terdiri dari nilai-nilai yang dimiliki karyawan sertapenanaman kepercayaan sepenuhnya pada karyawan. (2). Manajemen perusahaan dapat memperkuat nilai OCB pada karyawan sehingga operasional dapat berjalan tidak hanya lancar tapi memiliki hasil dan kualitas maksimal.

SARAN UNTUK PENELITIAN SELANJUTNYA

Keterbatasan penelitian ini adalah: (1). Penelitian hanya terfokus pada *Work Value*, *Autonomy* dan *Work Setting*, *Leadership* hingga *Organizational Citizenship Behaviors (OCB)*, (2) Responden dalam penelitian ini hanya sebatas pada karyawan perusahaan jasa dari Grand Tropic Suite's Hotel, Jakarta tanpa memperhatikan populasi dari perusahaan sejenis yang lain.

Adapun saran untuk penelitian selanjutnya guna memperbaiki kekurangan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sampel dari penelitian dapat menggunakan sampel lintas industri jasa atau perusahaan sehingga dapat dilakukan perbandingan dengan teori yang sama dan keadaan karakteristik responden yang berbeda
2. Sampel dari penelitian sebaiknya lebih banyak dan mewakili populasi penelitian
3. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel kepuasan kerja atau komitmen kerja untuk melihat pengaruhnya terhadap *organizational citizenship behavior*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ackfeldt, A., & Coote, L.V. (2005). A study of organizational citizenship behaviors in a retail setting. *Journal of Business Research*, 58 (2), 151-159
- Bolino, M.C., Turnley, W.H., & Bloodgood, J.M. (2002). Citizenship behavior and the creations of social capital in organizations. *Academy of Management Review*, 27(4), 505-522
- Chen, X., Hui, C., & Segó, D.J (1998). The role of organizational Citizenship behavior to turnover: conceptualization and preliminary tests of key hypotheses. *Journal of Applied Psychology*, 83(6), 921-931
- Christina L. Stamper & Linn Van Dyne (2001). *Work status and organizational citizenship behavior: a field study of restaurant employees.*
- Brief, A.P., & Motowidlo, S.J. (1986). Prosocial organizational behaviors. *The Academy of Management Review*, 11(4), 710-725.
- Cropanzano, R., Rupp, D.E., & Byrne, Z.S (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 160-169.
- Ehrhart, M.G., & Naumann, S. (2004). Organizational citizenship behavior in work groups norms approach. *Journal of Applied Psychology*, 89(6), 960-974.
- Farh, J., Podsakoff, P.M. & Organ, D.W. (1990). Accounting for organizational citizenship behavior: Leader fairness and task scope versus satisfaction. *Journal of Management*, 16(4), 705-721.
- Fowler, J.J. (2002). *Survey research methods* (3rd ed). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1980) *Work Redesign*. Reading MA: Addison Wesley.
- Paille, Pascal (2009). *Assesing Organizational Citizenship Behavior in the French Context: Evidence for the Four-Dimensional Model.*
- Sabrina Deutsch Salamon & Yuval Deutsch (2006). OCB as a handicap: an evolutionary psychological perspective
- Shaiful, Annuar Khalid (2009). *Organizational Citizenship Behavior Factor Structure among Employees in Hotel Industry.*
- Scott W. Lester, Bruce M. Meglino & M. Audrey Korsgaard (2008). *The role of other orientation in OCB*

Wright, Patricia G. (2008). Perceptions of Leadership Effectiveness in the Management of Intergenerational Work Values Conflict: An Antecedent of Organizational Citizenship Behavior of Perioperative Registered Nurse.