

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

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(SE) Di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



OLEH :
RIO APRIANTO
2014/14059022

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH DUKUNGAN SUPERVISOR DAN IKLIM
ORGANISASIONAL TERHADAP SERVICE-ORIENTED
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN
HOTEL DIKOTA PADANG

Nama : Rio Aprianto
TM/NIM : 2014/14059022
Jurusan : Manajemen S-1
Keahlian : MSDM
Fakultas : Ekonomi

Padang, Oktober 2018

Disetujui oleh

Pembimbing I



Dr. Svahrizal, M.Si
NIP. 19720902 199802 1 001

Pembimbing II



Thamrin, S.Pd, M.M
NIP. 19750816 200501 1 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen S-1



Rahmiati, S.Pd, M.Sc
NIP. 19740825 199802 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

**PENGARUH DUKUNGAN SUPERVISOR DAN IKLIM
ORGANISASIONAL TERHADAP SERVICE-ORIENTED
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN
HOTEL DIKOTA PADANG**

Nama : Rio Aprianto
TM/NIM : 2014/14059022
Jurusan : Manajemen S-1
Keahlian : MSDM
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Manajemen S-1
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang

Padang, 12 November 2018

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Dr. Syahrizal, M.Si	(Ketua)	
Thamrin, S.Pd, M.M	(Sekretaris)	
Yuki Fitriani S.E, M.M	(Anggota)	
Rini Sarianti, S.E, M.Si	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rio Aprianto
NIM/ TM : 14059022/2014
Tempat / Tanggal Lahir : Padang/10 Mei 1995
Jurusan : Manajemen
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Padang Panjang II No.192, Siteba ,Kelurahan Surau
Gadang ,Kecamatan Nanggalo
No. Hp/Telephone : 081267457828
Judul Skripsi : **“Pengaruh Dukungan Supervisor dan Iklim Organisasional terhadap *Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan hotel di Kota Padang”.**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis/skripsi ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) baik di UNP maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Pada karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali tertulis dengan jelas di cantumkan pada daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini **Sah** apabila telah ditandatangani **Asli** oleh tim pembimbing, tim penguji dan ketua Jurusan.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **sanksi akademik** berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Padang, November 2018
Penulis



Rio Aprianto
NIM. 14059022

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

Rio Aprianto¹, Syahrizal², Thamrin³

**(¹Dosen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang, Indonesia) (²Dosen
Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang, Indonesia) (³Mahasiswa
Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang, Indonesia)**

ABSTRAK

. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Dukungan Supervisor dan Iklim Organisasi Terhadap *Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviour* Pada Karyawan Hotel Di Kota Padang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kausatif. Penelitian ini dilakukan di kota Padang. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada tahun 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan hotel bintang 4 di kota padang dengan sampel 100 orang diambil secara *simple random sampling*. Data diolah dengan menggunakan *regresi linear berganda* menggunakan SPSS 16.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan supervisor berpengaruh positif signifikan terhadap *Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviour*, iklim organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap *Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviour* pada $\alpha = 0,05$

Kata Kunci : Dukungan Supervisor, Iklim Organisasi, OCB, SO-OCB

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas karunia yang dilimpahkan sebagai sumber dari segala solusi dan rahmat yang dicurahkan sebagai peneguh hati, penguat niat sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ” **PENGARUH DUKUNGAN SUPERVISOR DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP *SERVICE ORIENTED ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KARYAWAN HOTEL DIKOTA PADANG**” dan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Negeri Padang. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi, kepada Bapak Dr. Syahrizal SE, MM selaku pembimbing I, dan Bapak Thamrin SE, MM selaku pembimbing II. Selanjutnya penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Idris MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan fasilitas dan petunjuk-petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini.

3. Bapak dan Ibu Dosen Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada penulis selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
4. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha, Administrasi, dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan dan kemudahan dalam penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Teristimewa penulis ucapkan kepada kedua orang tua Ibunda Yarneti dan Ayahanda tercinta Asrul, yang tak henti-hentinya memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi dan tidak lupa pula selalu mengingatkan untuk beribadah agar segala urusan dilancarkan.
6. Teman-teman GC Muhammad Rifki Haryadi, Angga Syaputra dan M. Hasbi dan rekan-rekan GC lainnya yang mungkin tidak bisa diucapkan satu persatu.
7. Teman-teman organisasi Himpunan Mahasiswa Islam saudara Bima Perdana Putra, Rahmat Mafauzi, Yuhardiansyah, Anton Novianto, Genta Eka Buana dan kawan-kawan lainnya sehimpunan yang selalu memberikan saran dan masukan.
8. Pengurus HMJ Manajemen Periode 2015-2016 yang memberikan pengalaman yang luar biasa dalam mengarungi roda organisasi, memberikan banyak pengalaman dalam mengelola organisasi.
9. Dan ucapan terima kasih kepada teman spesial, sahabat, rekan-rekan Manajemen, rekan-rekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

seperjuangan serta semua pihak yang telah banyak memberikan semangat dan dorongan.

Penulis menyadari bahwa pengetahuan yang penulis miliki sangat terbatas, maka untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun demi sempurnanya penulisan skripsi ini sangat penulis harapkan. Harapan penulis semoga skripsi ini memberi arti dan manfaat bagi pembaca terutama bagi penulis sendiri. Semoga Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang meridhoi dan mencatat usaha ini sebagai amal kebaikan kepada kita semua. Amiin

Padang, November 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	Ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	11
A. Kajian Teori	11
1. Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviour	11
2. Dukungan Supervisor	14
3. Iklim Organisasional	17
B. Penelitian Relevan	25
C. Kerangka Konseptual	26
D. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel	30
1. Populasi	30

2. Sampel	30
D. Jenis dan Sumber Data	31
1. Data Primer	31
2. Data Sekunder	31
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	32
1. Variabel Penelitian	32
2. Definisi Operasional	32
G. Instrumen Penelitian	35
H. Teknik Analisis Data	38
1. Analisis Deskriptif	39
2. Analisis Induktif	40
a. Uji Persyaratan Analisis	41
1. Uji Asumsi Klasik	41
a) Uji Normalitas	41
b) Uji Multikolinearitas	42
c) Uji Heteroskedastisitas	42
d) Uji Linearitas	42
b. Model Regresi Linier Berganda	43
2. Uji Kelayakan Model	44
a) Uji Uji Kelayakan Model (Uji F)	44
b) Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)	45
c) Uji Hipotesis (Uji t)	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
B. Hasil Penelitian	52
1. Deskripsi Responden	52
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	53

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	53
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja	54
e. Deskripsi Responden Berdasarkan Bagian Pekerjaan	55
f. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan/Bulan	56
2. Deskripsi Variabel Penelitian	57
a. Distribusi Frekuensi Variabel SO-OCB (Y)	57
b. Deskripsi Frekuensi Variabel Dukungan Supervisor (X1)	59
c. Deskripsi Frekuensi Variabel Iklim Organisasional (X2)	60
3. Hasil Analisis Data dan Pembahasan	62
a. Hasil Analisis	62
1. Uji Asumsi Klasik	62
a) Uji Normalitas	63
b) Uji Multikolinearitas	64
c) Uji Heteroskedastisitas	65
d) Uji Linearitas	66
2. Analisis Data	67
a) Model Regresi Berganda	67
b) Uji Kelayakan Model	69
1) Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	69
2) Uji F Statistik	70
3) Uji Hipotesis (Uji t)	70
C. Pembahasan	71
1. Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap SO-OCB	72
2. Pengaruh Iklim Organisasional Terhadap SO-OCB	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	75
A. Simpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1 Jumlah Hotel Bintang 4 di Kota Padang	2
Tabel 2 Skor Nilai Pelayanan Staf 2016-2017	5
Tabel 3 Penelitian Relevan	25
Tabel 4 Objek Penelitian	30
Tabel 5 Jumlah Karyawan di Beberapa Hotel di Kota Padang	30
Tabel 6 Defenisi Operasional	34
Tabel 7 Daftar Skor Tabel Skala Likert	35
Tabel 8 Hasil Uji Reabilitas	40
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	55
Tabel 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	56
Tabel 13 Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian Pekerjaan	57
Tabel 14 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Bulan	58
Tabel 15 Distribusi Frekuensi Variabel <i>SO-OCB</i> (Y1)	60
Tabel 16 Distribusi Frekuensi Variabel Dukungan Supervisor (X1)	63
Tabel 17 Distribusi Frekuensi Variabel Iklim Organisasional (X2)	65
Tabel 18 Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 19 Hasil Multikolinieritas	69
Tabel 20 Hasil Uji Regresi	72
Tabel 21 Hasil Uji Determinasi (R^2)	74
Tabel 22 Hasil Uji F	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konseptual	28
Gambar 2 Hasil Uji Heterokadisitas	70
Gambar 2 Hasil Uji Linearitas	71

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Surat Observasi	106
Lampiran 2. Surat Penelitian	107
Lampiran 3. Surat Balasan Penelitian	109
Lampiran 4. Fenomena Penelitian	113
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian	114
Lampiran 6. Tabulasi Penelitian	120
Lampiran 7. Data Karakteristik Responden	136
Lampiran 8. Data Hasil Olahan Penelitian	138
Lampiran 9. Tingkat Capaian Responden	142

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 inilah yang dimanfaatkan industri layanan seperti hotel, semakin banyaknya jumlah hotel di kota Padang menandakan industri pariwisata semakin maju mengakibatkan para karyawan hotel harus bekerja lebih keras lagi agar bisa memberikan pelayanan yang utama bagi pelanggan. Pelayanan yang terbaik membutuhkan kompetensi, 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 *Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviours (SO-OCB)*.

Kemajuan industri pariwisata dikota padang terjadi sangat pesat. Terlihat dari tabel perkembangan hotel berikut:

Tabel 1: Jumlah Hotel Bintang Empat di Kota Padang (2012-2017)

No	Tahun	Jumlah Hotel
1	2012	4
2	2013	2
3	2014	3
4	2015	3
5	2016	5
6	2017	9

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Padang & Wikipedia 2018

Dari data diatas, terlihat peningkatan jumlah hotel yang signifikan setiap tahunnya mulai dari tahun 2012-2017 mengalami peningkatan dari hotel non bintang sampai ke hotel bintang lima. Merujuk pada penelitian pada hotel bintang empat dari tahun 2012-2017 mengalami peningkatan dalam jumlah akomodasi hotel yaitu pada tahun dari 4 unit pada tahun 2012 menjadi 9 unit pada tahun 2017. Hai ini bisa menggambarkan pertumbuhan hotel di kota Padang setiap tahunnya mengalami peningkatan.

Perkembangan hotel di kota Padang sangat ditentukan oleh kualitas karyawannya. Karyawan hotel di kota Padang memiliki tanggung jawab

khusus kepada pelanggan dan mitra kerjanya, mereka harus bersifat lebih terbuka, siap menerima masukan dari semua pihak. Ini harus didukung kuat dengan perilaku positif yang lebih agar karyawan yang bekerja di sektor jasa khususnya perhotelan bisa bekerja lebih baik. Oleh karena itu ada deskripsi formal tentang perilaku yang harus mereka kerjakan (*intra-role*) dan yang tidak ada terdeskripsi secara formal yang dikerjakan karyawan (*extra-role*) hal ini bisa dikenal juga dengan sebutan *Organizational Citizenship Behaviors (OCB)*.

Greenberg dan Baron (2008), menyatakan bahwa *OCB* adalah tindakan yang dilakukan oleh anggota organisasi yang melebihi dari ketentuan formal pekerjaannya, ini menunjukkan anggota organisasi melakukan pekerjaan melebihi dari tanggung jawabnya. Secara umum ada tiga komponen utama *OCB*. Pertama, perilaku tersebut lebih dari ketentuan formal atau deskripsi pekerjaan yang telah ditentukan. Kedua, tindakan tersebut tidak memerlukan latihan (bersifat alami), atau orang melakukan tindakan tersebut dengan sukarela. Ketiga, tindakan tersebut tidak dihargai dengan imbalan formal oleh organisasi.

Perkembangan terbaru dalam riset *OCB* saat ini, *OCB* ditentukan oleh konteksnya. Pada industri jasa *OCB* difokuskan pada *Service Oriented Organizational Citizenship Behaviors* atau yang disingkat *SO-OCB*. *SO-OCB* merupakan perilaku positif karyawan yang melebihi kerja formal atau

deskripsi pekerjaan yang telah ditetapkan, artinya, *SO-OCB* merupakan perilaku positif tersebut sudah melebihi pekerjaan yang wajib dilakukan oleh karyawan dan bukan lagi termasuk pada *job description*.

Menurut Barnard (1983) *SO-OCB* menyatakan bahwa perilaku positif karyawan. Konsep *SO-OCB* terkait dengan kesukarelaan untuk bekerja sama pertamakali; Artinya, beberapa urusan tidak bisa diselesaikan hanya secara formal organisasi dan kerjasama anggota tim merupakan prasyarat bagi organisasi yang efisien. Jadi *SO-OCB* adalah perilaku positif karyawan industri jasa dalam membantu pekerjaan tanpa memperhatikan pekerjaan yang sudah dibagi, bisa membantu karyawan lain dalam melakukan pekerjaan yang diluar dari tanggung jawab nya.

Berdasarkan *Tripadvisor.com* yang diakses 12 maret 2018, merupakan situs wisata terbesar di dunia yang membantu wisatawan dalam merencanakan dan memesan perjalanan wisata. 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 di jelaskan 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. Belum maksimalnya

pelayanan pada tahun 2016-2017 dapat dilihat dari rekapitulasi pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2: Skor Nilai Pelayanan Staf 2016-2017

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
2	The Axana Hotel	2	0	4	3	2	11
3	Premier Basko Hotel	5	2	12	0	2	21
4	Rocky Plaza Hotel	1	1	5	2	3	12
Total		9	6	31	16	8	70

Sumber: Data Diolah dari Situs *Website* Tripadvisor 2018

Berdasarkan tabel diatas terlihat skor penilaian pelayananan staf pada hotel bintang empat di kota Padang yang masih jauh dari harapan. Ini dibuktikan dengan banyaknya ulasan negatif yang diberikan pelanggan, hal ini terlihat dari penilaian rata-rata yang berjumlah 70 ulasan, ulasan penilaian buruk berjumlah 6 ulasan dan ulasan sangat buruk berjumlah 9 ulasan dari beberapa ulasan,ada empat hotel yang memiliki ulasan yang kurang baik antara lain; Pangeran Beach Hotel, Rocky Plaza Hotel, Premier Basko Hotel dan The Axana Hotel. Hotel-hotel ini memilki persentase yang buruk diatas 50%.hal inilah yang menyebabkan peneliti lebih fokus kepada empat hotel yang memiliki rata-rata pelayanan staf yang masih kurang baik. Berdasarkan ulasan pelanggan di *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 diatasi. Menurut Roedes *et al* (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.

Selain dukungan supervisor, faktor yang mempengaruhi *SO-OCB* menurut Hsu *et al*, (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.

Podsakof *et al*, (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. Dengan demikian, karyawan lebih berkomitmen pada organisasi mereka dan lebih cenderung merasa puas hal ini akan menyebabkan *OCB* berorientasi layanan atau *SO-OCB* yang lebih besar.

Penelitian terdahulu telah membahas tentang iklim organisasi terhadap service-oriented organizational citizenship behaviors Hsu *et al*, (2010)

mengemukakan bahwa iklim organisasi dari suatu perusahaan penerbangan internasional memiliki efek positif pada *SO-OCB* pada kru perusahaan penyedia layanan penerbangan. Sementara itu, Dimitriades (2007) juga menyatakan dalam studi empirisnya iklim organisasi yang dirasakan oleh karyawan industri jasa memiliki efek positif pada *SO-OCB*.

Mengingat banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi *service-oriented organizational citizenship behaviors*, maka berdasarkan fenomena yang ada pada beberapa hotel di kota Padang sebagaimana terurai diatas, penulis ingin meneliti faktor yang mempengaruhi *service-oriented organizational citizenship behaviors* kepada dukungan supervisor dan iklim organisasi, maka penulis akan melakukan suatu penelitian ilmiah yang diangkat dengan judul “***Pengaruh Dukungan Supervisor dan Iklim Organisasional Terhadap Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors di Hotel Kota Padang***”.

B. Identifikasi masalah

Penelitian dilakukan penulis bersifat terbatas dalam arti hanya pada lingkup pekerjaan objek penelitian, dari ulasan di situs Triadvisor.com terlihat penilaian yang masih kurang memuaskan artinya masih terdapat masalah *SO-OCB* karyawan hotel di Kota Padang hal tersebut bisa di optimalkan dengan meingkatkan dukungan supervisor dan iklim organisasional.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas maka penelitian ini memfokuskan pada faktor yang menurut penulis sangat berpengaruh terhadap *Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors* yaitu Dukungan Supervisor dan Iklim Organisasi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah dukungan supervisor berpengaruh positif terhadap *Service-Oriented organizational citizenship behaviors* pada karyawan hotel dikota Padang?
2. Apakah iklim organisasi berpengaruh positif terhadap *Service-Oriented organizational citizenship behaviors* pada karyawan hotel dikota padang ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis:

1. Pengaruh positif dukungan supervisor terhadap *Service Oriented organizational citizenship behaviors* pada karyawan hotel dikota padang.
2. Pengaruh positif iklim organisasi terhadap *Service Oriented organizational citizenship behaviors* pada karyawan hotel dikota padang.

F. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, selain itu sebagai untuk menambah pengetahuan dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai *Service Oriented organizational citizenship behaviors*.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam keputusan tentang *Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors* dan dapat memberikan informasi dan kontribusi serta masukan bagi perusahaan.
3. Bagi akademisi, sebagai sumbangan ilmiah dan dapat memberikan tambahan referensi bagi masyarakat ilmiah yang berniat melakukan penelitian pada bidang manajemen khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia.

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

Pada kajian teori ini, diuraikan tiga hal, yaitu (1) *Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors* (2) Dukungan Supervisor (3) Iklim Organisasi

1. *Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors*

a. *Pengertian Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors*

Service-Oriented organizational citizenship behaviors adalah jenis perilaku bijaksana individu yang bermanfaat bagi sebuah organisasi tapi berada di luar persyaratan peran formal karyawan (Organ dalam Nasurdin). Karyawan biasanya tidak diberi imbalan karena terlibat dalam *oriented organizational citizenship behaviors* dan juga tidak dihukum karena kurangnya perilaku semacam itu menurut Organ dalam Nasurdin (2014).

Bettencourt *et al.*,(2001) mendefinisikan *service-oriented organizational citizenship behaviors* adalah perilaku yang ingin disampaikan staf pelayanan bertindak sebagai perwakilan dari organisasi kepada yang diluar organisasi yang bisa meningkatkan atau mengurangi citra organisasi. *Service-oriented organizational citizenship behavior*

merupakan perilaku bijaksana dilakukan oleh *customer contact officer* di sebuah organisasi jasa yang melampaui peran formal mereka (Bettencourt dan Brown, 1997).

Secara khusus, *service-oriented organizational citizenship behaviors* mempromosikan prosedur pemberian layanan yang lebih efektif, memberikan perbaikan kualitas layanan, menciptakan interaksi dengan pelanggan yang lebih menyenangkan, dan menawarkan lebih banyak ide inovatif untuk perbaikan layanan dan mendapatkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi (Tang dan Tang, 2012).

Jadi, *service-oriented organizational citizenship behavior* merupakan perilaku positif karyawan di luar deskripsi pekerjaan mereka namun dapat memberikan pengaruh terhadap pelayanan dan kepuasan pelanggan sehingga dapat memberikan citra positif terhadap organisasi atau sebaliknya.

b. Indikator *Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors*

Menurut Bettencourt *et al*, (2001), *Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior* terdiri dari tiga indikator:

1. Loyalitas.

Loyalitas berhubungan dengan perilaku yang bertindak sebagai pendukung orang dari luar organisasi bukan hanya produk dan layanan organisasi tapi juga citra perusahaannya.

2. Pemberian layanan.

Pemberian layanan tindakan berperilaku secara teliti dalam kegiatan seputar pemberian layanan kepada pelanggan.

3. Partisipasi.

Partisipasi berkaitan dengan tindakan individu seperti mengambil inisiatif terutama dalam komunikasi, untuk memperbaiki penyampaian layanan mereka sendiri dan layanan organisasi mereka organisasi dan sesama karyawan.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi *SO-OCB*

Adapun faktor yang mempengaruhi *Service Oriented Organizational Citizenship Behaviour* antara lain menurut Ya-yun Tang sheng-Hsiung Tshaur,(2016) dukungan supervisor berpengaruh signifikan positif terhadap *SO-OCB*, sedangkan menurut Mayer dan Gavin (2005), mereka menjelaskan juga bahwa dukungan supervisor dapat meningkatkan perilaku positif karyawan atau *SO-OCB*. Hsu dkk, (2010) mereka juga berpendapat bahwa iklim organisasi juga berpengaruh terhadap *SO-OCB* sedangkan Dimitriades (2007) juga menyatakan yang sama bahwa iklim

organisasi juga mempengaruhi *Service Oriented Organizational Citizenship Behaviour*. Selain itu menurut Bienstock *et al.* (2003) menunjukkan bahwa *SO-OCB* memiliki efek positif pada karyawan yang memiliki kepatuhan, loyalitas, dan partisipasi terhadap organisasi. Dengan berkolaborasi dengan orang lain, karyawan menunjukkan perilaku peduli dan membantu yang menguntungkan organisasi. Menurut Autry & Wheeler, (2005) menunjukkan bahwa, program pelatihan dan pengembangan membantu karyawan baru beradaptasi diri mereka sendiri untuk pengalaman entri awal yang menghasilkan perasaan ketidakpastian yang lebih rendah, pelatihan dan pengembangan akan mengembangkan *OCB* yang lebih berorientasi layanan para karyawan.

2. Dukungan Supervisor

a. Pengertian Dukungan Supervisor

Dukungan Supervisor berarti berbicara mengenai kepemimpinan dan konsep peran, karena sebagaimana yang diketahui bahwa supervisor adalah orang yang memegang peranan dan bertanggung jawab atas apa yang terkait dengan bawahannya (Gibson, Ivancevic, and Donnelly, 1997:259). Menurut Griffin, Patterson & West (2001), dukungan supervisor didefinisikan sebagai tingkat pengawastentang kesejahteraan karyawan mereka dan menghargai kontribusi karyawan mereka dalam organisasi. Studi sebelumnya menemukan bahwa dukungansupervisor

dari atasan dapat mengembangkan persepsi baik karyawan terhadap organisasi dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi di antara karyawan (Rhoades, Eisenberger, & Armeli, 2001) *Supervisor support* diartikan sebagai sudut pandang karyawan terhadap supervisor (atasan) mereka dalam menilai kontribusi mereka terhadap organisasi serta kepedulian atasan tersebut terhadap kesejahteraan mereka (Rhoades *et al.*, 2001).

Supervisor sendiri adalah sebuah jabatan fungsional yang cukup unik dan berbeda. Supervisor dituntut untuk berinteraksi dengan wewenang serta tanggung jawabnya pada dua kelompok, yaitu pekerja sebagai bawahannya dan manajer sebagai atasannya. Masih terkait dengan hal di atas, hal yang tidak kalah pentingnya adalah “supporting behaviour”. Supervisor adalah perwakilan organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk membimbing dan mengevaluasi kinerja karyawan.

b. Indikator Dukungan Supervisor

House (1980), menjalankan beberapa hal yang mengindikasikan persepsi dukungan supervisor antara lain:

1. Ketersediaan memberikan bantuan

Dalam menghadapi pekerjaannya, terkadang seorang pegawai akan menemukan kesulitan untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Supervisor memegang peran sebagai seseorang yang

diandalkan bagi pegawai ketika pegawai menemukan kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugas pegawai.

2. Kesiapan mendengarkan

Seorang pegawai terkadang memiliki permasalahan pribadi yang kerap mengganggu pekerjaannya. Supervisor memegang peran sebagai seseorang yang dianggap mampu mendengarkan permasalahan pegawai yang mengganggu pekerjaannya.

3. Perasaan peduli

Kesejahteraan karyawan merupakan objek untuk perasaan peduli seorang supervisor. Supervisor memiliki peran sebagai seseorang yang dituntut untuk mempunyai perasaan peduli terhadap kesejahteraan pegawainya.

c. Pengaruh Dukungan Supervisor Terhadap *Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior*

Dari beberapa penjelasan tadi dapat dilihat bahwa supervisor tidak hanya berfungsi sebagai pemantau karyawan tetapi supervisor harus tahu bagaimana kondisi karyawannya, kesejahteraan karyawannya dan apa yang bisa supervisor lakukan untuk membantu mencari solusi dari permasalahan karyawannya.

Berdasarkan penelitian Krishnan, *et al.*, (2016) bahwasanya dukungan supervisor berpengaruh positif terhadap *Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors*. Selain itu, Ya-Yun Tang & Sheng-Hshiang Tsaur (2016) juga menemukan bahwa dukungan supervisor juga berpengaruh positif terhadap *Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior*, sedangkan menurut Mayer dan Gavin (2005), mereka menjelaskan bahwa dukungan supervisor dapat meningkatkan perilaku positif karyawan atau yang disingkat dengan *SO-OCB*. Podsakoff *et al.*, (2000) juga menjelaskan dukungan supervisor yang lebih tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan kinerja OCB dalam organisasi terkhusus kinerja *SO-OCB*.

3. Iklim Organisasional

a. Pengertian Iklim Organisasional

Setiap organisasi memiliki budaya, tradisi dan metode yang berbeda-beda, yang secara keseluruhan akan membentuk iklim dalam hubungan antar manusia di dalam organisasional tersebut. Iklim organisasional merupakan gambaran umum terhadap suasana kerja organisasi yang membentuk harapan dan seluruh perasaan seluruh anggota organisasi.

Menurut Schneider, (1990) Iklim organisasional mengacu pada kebijakan organisasi, prosedur, dan praktik yang biasa dirasakan oleh

anggota organisasi. Iklim organisasional industri jasa mengacu pada dukungan organisasi untuk kegiatan karyawan, bekerja prosedur, dan perilaku yang dirasakan oleh semua karyawan aspek layanan pelanggan. Ketika karyawan merasa bahwa mereka dihargai memberikan layanan berkualitas kepada pelanggan, dan organisasi mengimplementasikan aktivitas layanan untuk mendukung iklim organisasi terbentuk. Sedangkan Menurut Henry (2004:81) bahwa iklim organisasional adalah lingkungan internal atau psikologi organisasi. Tagiuri dan Litwin dalam Wirawan (2008:121) mengemukakan bahwa iklim organisasional merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara *relative* terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi, mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu set karakteristik atau sifat organisasi. Sedangkan menurut Owen dalam Wirawan (2008:122) iklim organisasional sebagai koleksi dan pola lingkungan yang menuntun munculnya motivasi. Menurut Wirawan (2008:122) ada sejumlah kata kunci dalam defenisi iklim organisasi yaitu:

- 1) Persepsi

Persepsi adalah proses orang menerima, mengorganisasi, dan menginterpretasikan informasi yang ada di lingkungannya dan menggunakannya untuk mengambil keputusan, melakukan

aktivitas, dan sebagainya. Jadi persepsi orang mengenai lingkungan organisasinya berbeda-beda.

2) Hal yang ada atau terjadi dalam lingkungan internal organisasi

Persepsi orang tersebut mengenai apa yang ada atau apa yang terjadi dalam lingkungan organisasi.

3) Praktik rutin.

Persepsi anggota organisasi mengenai apa yang terjadi secara rutin dalam lingkungan organisasi.

4) Sikap dan perilaku organisasi

Persepsi anggota organisasi mengenai lingkungan organisasi yang mempengaruhi sikap atau perilaku anggota organisasi.

5) Mempengaruhi kinerja organisasi

Iklm organisasi mempengaruhi produktivitas anggota organisasi dan selanjutnya mempengaruhi efektivitas dan efisiensi organisasi atau kinerja organisasi.

Jadi dapat disimpulkan iklim organisasi dari beberapa pendapat para ahli, 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.

b. Unsur-unsur Iklim Organisasi

Menurut Housser dalam Sri Junandi dan Maryono (2012), beberapa unsur yang turut membentuk iklim yang menyenangkan, antara lain :

1) Praktik pengambilan keputusan.

Berkenaan dengan bagaimana keputusan itu dibuat, apakah melibatkan semua aspek atau sumber daya dalam organisasi. Dengan pengambilan keputusan yang baik dan melibatkan semua aspek ataupun SDM perusahaan akan membantu perusahaan untuk mengambil keputusan yang tepat.

2) Arus komunikasi.

Suatu arus informasi yang bersifat keatas, kebawah dan kesamping seperti antara pimpinan dengan anggota atau sesama anggota organisasi. Komunikasi yang terjalin baik antara pimpinan dengan anggota ataupun sesama anggota akan membuat suasana ataupun iklim organisasi yang menyenangkan dalam perusahaan tersebut.

3) Kondisi kerja yang mendorong.

Berkenaan dengan hubungan kerja dan kondisi kerja dalam suatu organisasi. Dengan kondisi kerja seperti hubungan antar anggota organisasi serta fasilitas-fasilitas pendukung yang baik

akan membuat anggota organisasi merasa nyaman dalam perusahaan tersebut.

4) Penghargaan Sumber daya manusia

Menyangkut upaya peningkatan kualitas dalam organisasi dan memberikan penghargaan yang adil kepada anggota organisasi.

5) Penyediaan teknologi.

Berkenaan dengan penyediaan teknologi yang sesuai dengan kondisi kerja organisasi. Dengan adanya penyediaan teknologi yang sesuai dan dibutuhkan oleh perusahaan akan membantu perusahaan meningkatkan kinerja organisasinya.

Menurut Davis dan Newstrom (1990:24), beberapa unsur yang turut membentuk iklim yang menyenangkan, yaitu kualitas kepemimpinan, kadar kepercayaan, komunikasi ke atas dan ke bawah, perasaan melakukan pekerjaan yang bermanfaat, tanggung jawab, imbalan yang adil, tekanan pekerjaan, pengendalian, struktur, dan birokrasi yang nalar dan keterlibatan pegawai atau keikutsertaannya.

c. Pendekatan Pengukuran Iklim Organisasi

James dan Jones dalam Toulson dan Smith, (2012) membagi iklim organisasi dalam tiga pendekatan, yaitu:

1) *Multiple measurement–organizational approach*

Pendekatan ini memandang bahwa iklim organisasi adalah serangkaian karakteristik deskriptif dari organisasi yang mempunyai tiga sifat, yaitu relatif tetap selama periode tertentu, berbeda antara organisasi satu dengan organisasi lainnya, serta mempengaruhi perilaku orang yang berada dalam organisasi tersebut. Faktor-faktor utama yang mempengaruhi adalah ukuran, struktur, kompleksitas sistem, gaya kepemimpinan, dan arah tujuan organisasi.

2) *Perceptual measurement–organizational attribute approach*

Pendekatan ini juga memandang iklim organisasi sebagai atribut organisasi, tetapi pendekatan ini lebih menekankan penggunaan pengukuran persepsi daripada pengukuran secara obyektif seperti ukuran dan struktur organisasi.

3) *Perceptual measurement–individual approach*

Pendekatan ini memandang iklim sebagai serangkaian ringkasan atau persepsi global yang mencerminkan sebuah interaksi antara kejadian yang nyata dalam organisasi dan persepsi terhadap kejadian tersebut. Pendekatan ini menekankan pada atribut organisasi yang nyata ke sebuah ringkasan dari persepsi individu. Dengan pendekatan ini,

variabel intervensi yang disebabkan oleh kejadian-kejadian baik yang dialami oleh individu maupun organisasi dapat mempengaruhi perilaku individu-individu tersebut. Oleh karena itu, iklim organisasi dapat berlaku sebagai variabel bebas maupun terikat.

d. Indikator Untuk Mengukur Iklim Organisasi

Menurut Stringer dalam Wirawan (2008:131) ada beberapa indikator yang bisa digunakan dalam mengukur iklim organisasi suatu perusahaan, diantaranya adalah :

1) Struktur

Struktur organisasi merefleksikan perasaan diorganisasi secara baik dan mempunyai peran dan tanggung jawab yang jelas dalam lingkungan organisasi.

2) Standar-standar

Standar-standar dalam suatu organisasi mengukur perasaan tekanan untuk meningkatkan kinerja dan derajat kebanggaan yang dimiliki oleh anggota organisasi dalam melakukan pekerjaan dengan baik.

3) Tanggung jawab

Persepsi tanggung jawab tinggi menunjukkan bahwa anggota organisasi merasa didorong untuk memecahkan problemnya sendiri.

4) Penghargaan

Penghargaan mengindikasikan bahwa anggota organisasi merasa dihargai jika mereka menyelesaikan tugas dengan baik.

5) Dukungan

Dukungan merefleksikan perasaan percaya dan saling mendukung yang terus berlangsung di antara anggota kelompok kerja.

6) Komitmen

Komitmen merefleksikan perasaan bangga anggota terhadap organisasinya dan derajat kelayakan terhadap pencapaian tujuan organisasi.

e. Pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Service-Oriented organizational citizenship behavior*

Dari beberapa kesimpulan Iklim Organisasi tadi maka Iklim organisasi akan mempengaruhi *SO-OCB* jika dapat meningkatkan praktik pengambilan keputusan yang tepat, meningkatkan rasa tanggung jawab sesama karyawan, memberikan penghargaan jika karyawan mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik, memberikan dukungan dan selalu berkomitmen dalam menyelesaikan setiap pekerjaan

Menurut Hsu *et al*, (2010) keluar dalam studi empiris, bahwa Iklim organisasi dari suatu perusahaan penerbangan internasional memiliki efek positif pada *SO-OCB* dari kru layanan penerbangan. Dimitriades (2007) juga ditemukan dalam studi empirisnya: iklim organisasi yang dirasakan oleh karyawan di industri jasa memiliki efek positif pada *SO-OCB*. Ini jelas menyatakan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif terhadap service oriented-organizational citizenship behaviors.

Menurut Poloma, (2000) yang memandang teori pertukaran sosial dari sudut pandang ekonomi dan lebih menekankan pada analisis teknis ekonomis. Menurut Poloma, jika kita terlalu fokus pada aspek individu sebagaimana yang dinyatakan dalam sudut pandang psikologi dalam teori pertukaran sosial, maka kita tidak dapat melihat aspek lain yang penting yaitu pertukaran sosial.

B. Penelitian Relevan

Untuk mendukung penelitian yang penulis lakukan, maka diperlukan penelitian yang serupa yang telah dilakukan sebelumnya, agar dilihat dan diketahui penelitian ini berpengaruh dan mendukung atau tidaknya dengan penelitian sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu yang melakukan penelitian mengenai *Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior* dijadikan landasan dalam penelitian ini.

Tabel 3 : Penelitian Relevan

No.	Penelitian	Judul	Variabel X	Variabel Y	Hasil
1.	Krishnan dkk (2016)	Pengaruh Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia (HRM) di Indonesia Perilaku Kewarganegaraan Organisasi Berorientasi Layanan (OCB): Kasus Penyedia Jasa Telekomunikasi dan Internet di Malaysia	Praktek HRM (X)	SO-OCB (Y)	Praktik HRM : dukungan supervisor berpengaruh signifikan terhadap <i>Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors</i> .
2.	Ya-Yun Tang Sheng dan Hshiang Tsaur (2016)	Iklim dukungan supervisor dan perilaku kewargaan organisasional berorientasi layanan di perhotelan: peran nada afektif kelompok positif	Dukungan Supervisor (X)	SO-OCB (Y)	Dukungan Supervisor berpengaruh signifikan terhadap SO-OCB.
3.	Jennifer Shu-Jen Lin ¹ dan Shu-Cheng Lin (2010)	Memoderasi pengaruh iklim organisasi pada hubungan dukungan organisasi dan berorientasi layanan perilaku warga organisasi	Iklim organisasi (X)	Dukungan organisasi (Y1) SO-OCB (Y2).	Praktik HRM : pelatihan berpengaruh signifikan terhadap SO-OCB
4.	Dimitriaes (2005)	The influence of service climate and job involvement on customer-oriented organizational citizenship behavior in Greek service organizations: a survey	iklim organisasi (x)	SO-OCB (Y) Job involvement (M)	Iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap SO-OCB di mediasi oleh job involvement
5.	Mayer dan Gavin (2005) dalam tang (2016)	Iklim dukungan supervisor dan perilaku kewargaan organisasional berorientasi layanan di perhotelan: peran nada afektif kelompok positif	Dukungan Supervisor (X)	SO-OCB (Y)	Dukungan Supervisor berpengaruh signifikan terhadap SO-OCB.

C. Kerangka Konseptual

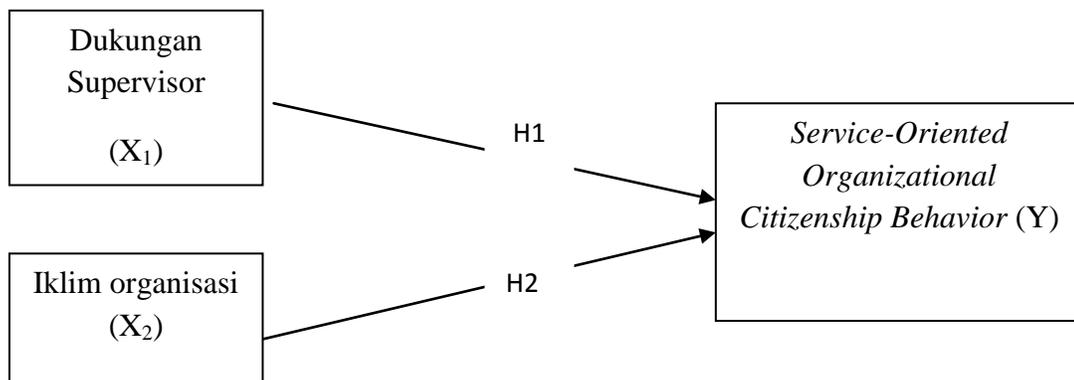
Dalam upaya meningkatkan *service-oriented organizational citizenship behavior* dari karyawan pada suatu perusahaan atau organisasi hal yang penting untuk di perhatikan oleh perusahaan tersebut salah satunya meningkatkan dukungan supervisor agar karyawan lebih terkontrol dalam bekerja. *Service-oriented organizational citizenship behavior* muncul apabila karyawan menampilkan perilaku positif yang berada diluar pekerjaan formal mereka.

Karyawan yang memiliki supervisor yang tanggap dan selalu ada disaat karyawan butuh ,dengan supervisor yang tanggap akan berdampak positif antara lain peningkatan produktivitas, kualitas kerja, kesejahteraan dan loyalitas karyawan serta menurunnya tingkat keterlambatan, absensidan meningkatnya *Service-oriented organizational citizenship behavior* atau perilaku positif dari karyawan. Agar dukungan supervisor dapat diupayakan secara maksimal, perusahaan harus berusaha memiliki supervisor yang bisa memenuhi hak-hak karyawan agar mereka memiliki loyalitas terhadap perusahaan.

Selain itu, *service-oriented organizational citizenship behavior* juga dapat tinggi jika iklim organisasi bisa dimaksimalkan. Iklim organisasi gambaran umum suasana kerja organisasi dengan kata lain iklim organisasi yang baik akan memotivasi karyawan dalam meningkatkan kualitas

pekerjaannya. Melalui iklim organisasi, praktik pengambilan keputusan akan lebih baik karyawan akan bekerja dengan senang, komunikasi antar karyawan berjalan baik dan karyawan merasa dihargai.

Pada Penelitian Dari penjelasan diatas, agar lebih terarahnya penelitian ini maka dapat disajikan dalam kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

D. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, kajian teoritis, rumusan masalah dan kerangka konseptual maka penulis dapat merumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Dukungan Supervisor berpengaruh signifikan positif terhadap *Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior*.
2. Iklim Organisasi berpengaruh signifikan positif terhadap *Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

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. Harapannya pimpinan hotel lebih mengedepankan kondisi kenyamanan saat bekerja agar karyawan bisa bekerja dengan baik.

B. 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 atau iklim organisasional yang baik dan kondusif dalam melakukan pekerjaannya, suasana ini bisa tercipta apabila pihak hotel memberikan fasilitas yang cukup bagi karyawannya, misal; 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

- 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.
- Ajay K. Jain Sabir I. Giga Cary L. Cooper, (2013), "*Perceived organizational support as a moderator in the relationship between organisational stressors and organizational citizenship behaviors*", *International Journal of Organizational Analysis*, Vol. 21 Iss 3 pp. 313 – 334.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- 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.
- Chen-Tsang and Chin Tsu Su. (2011), "*Leadership, Job Satisfaction and Service-oriented organizational citizenship behaviors in flight attendants*". Vol 5 pp 1915-1926.
- Desler, Gary. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kesepuluh Jilid 2. Terjemahan. Jakarta: PT. Indeks.
- 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*