

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini setiap perusahaan seharusnya memberikan perhatian yang besar terhadap lingkungan eksternal dan internal organisasi, agar dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan dan kesuksesan dalam bersaing. Para pemimpin organisasi harus mengaitkan pelaksanaan manajemen sumber daya manusia dengan strategi organisasi untuk meningkatkan kinerja, serta mengembangkan budaya organisasi yang akan mendukung penerapan inovasi dan fleksibilitas (Sisca, 2021). Dengan demikian, pemahaman segenap sumber daya manusia tentang fungsi, peran, keterampilan, aktivitas, dan pendekatan dalam menjalankan manajemen yang mempunyai arti penting untuk mencapai tujuan organisasi yang selalu berubah.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) menjadi salah satu bukti adanya kerjasama tim yang solid di dalam perusahaan atau organisasi. OCB merupakan perilaku individu yang bebas, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi. Dengan kata lain OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung diakui oleh sistem *reward* formal merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Karyawan yang

memiliki perilaku OCB menjadi hal yang secara esensial menguntungkan perusahaan karena aktivitas yang dilakukan melalui OCB mampu menjadi sumber daya tambahan bagi perusahaan (Gracia, 2019). Perilaku OCB sering dikatakan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (*extra role*) yang bekerja lebih tanpa adanya bonus yang diberikan oleh perusahaan. Perilaku ekstra ini sangat berguna untuk mendukung tujuan organisasi dengan efektif dan juga efisien (Ilmih, 2019:89). Gaya Kepemimpinan Transformasional (Garini, 2016) menyatakan bahwa para pemimpin Transformasional membuat para pengikut menjadi lebih menyadari kepentingan dan nilai dari pekerjaan dan membujuk pengikut untuk tidak mendahulukan kepentingan diri sendiri demi organisasi. Untuk dapat menyelesaikan permasalahan dalam perusahaan diperlukan pemimpin yang handal dalam mengatur karyawannya agar pekerjaan dalam perusahaan berjalan dengan baik.

Hasil yang sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri dkk (2021), dan Awanti dkk (2018) yang menghasilkan penelitian kepemimpinan transformasional sangat berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Budaya organisasi akan menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh para anggota organisasi, menentukan batas-batas normatif perilaku anggota organisasi, menentukan sifat dan bentuk-bentuk pengendalian, pengawasan organisasi, dan menentukan gaya manajerial yang dapat diterima oleh para anggota organisasi serta menentukan cara-cara kerja yang tepat. Irene (2021) mengungkapkan bahwa budaya organisasi

memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan motivasi karyawan. Oleh karena itu, tentunya perusahaan perlu membangun budaya organisasi dimana kesepakatan bersama tentang nilai-nilai bersama dalam kehidupan organisasi dan mengikat semua orang dalam organisasi yang bersangkutan. Adanya budaya organisasi diantara karyawan yang pada akhirnya akan mempengaruhi karyawan untuk menunjukkan nilai-nilai dan sikap positif di luar deskripsi pekerjaannya dan saling memunculkan sikap tolong menolong antara karyawan satu dengan yang lainnya. Dengan adanya sikap positif yang dimunculkan perusahaan untuk karyawan dapat menciptakan keunggulan bersaing yang baik di dalam organisasi.

Penelitian yang dilakukan Fasisca dan Fahmy (2018) menunjukkan hasil bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap OCB. Dalam penelitian tersebut dikatakan bahwa budaya organisasi dapat membentuk perilaku OCB diantara karyawan. Karyawan yang memiliki kecenderungan untuk melakukan perilaku OCB, tetapi apabila budaya yang diterapkan pada organisasi tidak siap untuk dilakukan, maka akan membuat upaya karyawan akan sia-sia.

Komitmen organisasi adalah bagaimana karyawan berusaha untuk mempertahankan keanggotaannya dan keberpihakannya pada sebuah organisasi yang dapat menimbulkan perilaku positif dari karyawan (OCB) saat menjalankan tugas dari perusahaan yang bisa membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Komitmen organisasi dapat menjadi dorongan psikologis dalam menjalankan peran dan fungsi karyawan dalam organisasinya untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Aprilia,2020)

Seseorang yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi, maka ia akan semakin sering menunjukkan perilaku-perilaku positif dan bahkan melakukan sesuatu yang berada di luar deskripsi formal pekerjaannya. Amir (2019) mendefinisikan komitmen organisasi adalah tingkatan seorang karyawan dalam mengaitkan dirinya ke organisasi tertentu dan sasaran-sasarannya, dan berharap dapat mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wombacher dan Felfe (2017) dan Monika dkk (2017), Hasil analisis menunjukkan komitmen organisasi berhubungan positif dan signifikan terhadap OCB.

Penelitian ini dilakukan di Fantasy Swalayan yang berlokasi di Jln. Raya Cunggu, Tanahlot, Pererenan. Sebagai pelopor swalayan berkonsep modern di Cunggu dan telah berdiri sejak tahun 2003. Posisi yang sangat strategis dengan konsep murah, bersih, nyaman, ramah menjadikan swalayan ini tetap bisa bertahan dari gempuran para ritel pesaing seperti Indomaret dan Alfamart. Kedekatan dan kerja sama antara karyawan juga merupakan kunci dari keberhasilan. Hasil observasi dan wawancara oleh peneliti karyawan Fantasy Swalayan Cunggu yang mempunyai 10 bidang pekerjaan yang masing – masing bidangnya sudah terbagi dan jumlah karyawannya 35 orang karyawan sebagian besar lulusan SMA/SMK.

Tabel 1.1
Data Keluar – Masuk Karyawan
Pada Fantasy Swalayan Cunggu

No	Bulan	Jumlah Karyawan Awal (orang)	Jumlah Karyawan Masuk (orang)	Jumlah Karyawan Keluar (orang)	Jumlah Karyawan Akhir (orang)
1.	Januari	40	0	0	40
2.	Februari	40	0	2	38
3.	Maret	38	0	0	38
4.	April	38	2	1	39
5.	Mei	39	1	3	37
6.	Juni	37	0	0	37
7.	Juli	37	0	0	37
8.	Agustus	37	0	2	35
9.	September	35	0	3	32
10.	Oktober	32	0	0	32
11.	Nopember	32	4	1	35
12.	Desember	35	0	0	35
	Total	440	7	12	435

Sumber: Fantasy Swalayan Cunggu (2021)

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa dalam satu tahun ada 12 orang karyawan yang keluar dimana pada bulan mei dan september yang paling tinggi dan karyawan yang masuk ada 7 orang dalam tahun 2021. Karyawan yang keluar didominasi sudah bekerja selama 1- 2 tahun. Dapat dilihat dari data dan wawancara karyawan bahwa adanya karyawan yang keluar di setiap bulannya menunjukkan beberapa permasalahan dengan sesama karyawan yang kurang terbuka, kurang menunjukkan rasa kepemilikan terhadap perusahaan, dan sikap pemimpin tekankan hanya kekurangan atau kesalahan yang dimiliki oleh karyawan yang disampaikan setiap rapat akhir bulan. Didalam menjalankan aktivitasnya karyawan Fantasy Swalayan Cunggu menunjukkan perilaku OCB dalam pekerjaan seperti membantu rekan kerja pada saat jam istirahat contohnya pada saat terjadi antrean panjang proses transaksi pembayaran barang kasir memerlukan bantuan, maka koordinator senantiasa membantu untuk melayani proses transaksi tersebut.

Pada saat rekan kerja ada yang sakit atau ada kegiatan tertentu yang mengharuskan karyawan tersebut tidak bekerja, maka rekan kerja yang dalam satu bidang pekerjaan dapat mengambil pekerjaan tersebut tanpa mengurangi tugas dan tanggungjawab mereka.

Permasalahan yang berkaitan dengan Kepemimpinan Transformasional yaitu perilaku dan perhatian pemimpin kurang terhadap karyawan sehingga permasalahan yang terjadi kurang cepat teratasi. Contohnya seperti seragam kerja yang dikenakan karyawan seharusnya ada pembaharuan setiap tahunnya, namun yang terjadi seragam tetap digunakan walupun sudah tidak layak pakai karena belum ada seragam baru yang diberikan oleh pihak atasan, usulan tersebut sudah beberapa kali disampaikan oleh karyawan namun belum ada tindakan yang dilakukan oleh pimpinan. Selain itu pemimpin juga kurang menerima masukan atau ide - ide dari bawahan, yang pemimpin tekankan hanya kekurangan atau kesalahan yang dimiliki oleh karyawan pada saat bekerja yang diungkapkan pada saat rapat akhir bulan.

Sedangkan permasalahan yang berhubungan dengan Budaya Organisasi adalah dapat dilihat dari pembagian jadwal kerja karyawan yang sudah ditetapkan, namun karyawan seandainya menukar shift tanpa mempertimbangkan dampaknya terhadap karyawan lain sehingga pekerjaan tidak terselesaikan tepat waktu. kepribadian karyawan kurang bersikap saling menghormati, kurang peka terhadap kepuasan kelompok, dan kurang terbuka sesama karyawan. Terkait dengan orientasi tim bahwa karyawan lebih suka bekerja sendiri dibandingkan bekerjasama sebagai tim. Kurang memberikan

pelayanan ekstra kepada pelanggan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan tidak efektif sehingga pekerjaan menjadi tidak optimal

Permasalahan dalam Komitmen Organisasi yaitu tidak adanya rasa loyalitas yang dimiliki oleh karyawan dalam mempertahankan reputasi perusahaan, karyawan kurang mematuhi peraturan yang ditetapkan, seperti masih memainkan telepon genggam pada saat jam kerja berlangsung, kurangnya keterbukaan terhadap sesama rekan kerja, masih banyak karyawan yang tidak memiliki kemauan untuk tetap bertahan dalam organisasi. Hal ini menunjukkan terdapat masalah mengenai komitmen organisasi.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Fantasy Swalayan Cunggu”**.



UNMAS DENPASAR

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian fenomena dan perbedaan hasil penelitian sebelumnya maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah Gaya Kepemimpinan Transformasional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Fantasy Swalayan Cunggu ?
- 2) Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Fantasy Swalayan Cunggu ?
- 3) Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Fantasy Swalayan Cunggu ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan dari dilaksanakan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada karyawan Fantasy Swalayan Cunggu.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Fantasy Swalayan Cunggu.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Fantasy Swalayan Cunggu.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik teoritis maupun empiris. Adapun manfaat dari penelitian ini dapat dipaparkan sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan transformational, budaya organisasi, dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan dan diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan referensi bagi mahasiswa di perpustakaan serta sebagai bahan acuan atau bandingan bagi mahasiswa dalam menyusun skripsi yang sejenis.

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam menganalisis kinerja karyawan. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi peneliti selanjutnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan kepada perusahaan dan untuk bahan pertimbangan keputusan yang mungkin memberikan manfaat bagi pemimpin perusahaan dalam mengatasi masalah mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan pada Fantasy Swalayan Cunggu

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Reasoned Action (TRA)*

Theory of Reasoned Action (TRA) pertama kali diperkenalkan tahun 1980 oleh Ajzen dan Fishbein dalam Hindristina (2021) teori ini menghubungkan antara keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak (*intention*) dan perilaku (*behavior*). Konsep penting dalam teori ini adalah fokus perhatian (*salience*), yaitu mempertimbangkan sesuatu yang dianggap penting. Kehendak (*intention*) ditentukan oleh sikap dan norma subyektif. Jogiyanto dalam Zahro (2019) berpendapat bahwa niat merupakan fungsi dari dua determinan dasar yaitu sikap individu terhadap perilaku (merupakan aspek personal) dan persepsi individu terhadap tekanan sosial untuk melakukan atau untuk tidak melakukan perilaku yang disebut dengan norma subyektif. Secara singkat, praktik atau perilaku menurut *Theory of Reasoned Action (TRA)* dipengaruhi oleh niat, sedangkan niat dipengaruhi oleh sikap dan norma subyektif.. Secara lebih sederhana, teori ini mengatakan bahwa seseorang akan melakukan suatu perbuatan apabila memandang perbuatan itu positif dan bila percaya bahwa orang lain ingin agar dapat melakukannya. Pada penelitian ini *theory of reasoned action* digunakan sebagai dasar analisis peneliti dikarenakan pada penelitian ini perilaku karyawan didasarkan pada perhatian atas hasil yang telah dicapai oleh karyawan sebagai bentuk apresiasi atau penghargaan.

Untuk mencapai sikap OCB tentu perlu adanya dukungan dari organisasi berupa hubungan yang terjalin dengan karyawan, komitmen organisasi dalam lingkungan kerja yang nyaman, budaya organisasi yang diterapkan, sikap atasan terhadap karyawan. Dukungan tersebut akan memberikan timbal balik ke organisasi dari karyawan. Selain itu berdasarkan keyakinan serta motivasi karyawan untuk menaati peraturan yang ada. Sehingga ketika karyawan menilai bahwa perhatian yang diberikan pihak organisasi positif, secara yakin dan atas dasar motivasi tersebut, karyawan akan bertindak positif dengan loyal, bersemangat bekerja, berperilaku sadar melakukan tanggungjawab di luar tugasnya atau berperilaku OCB dan produktifitas kerja meningkat.

2.1.2 Gaya Kepemimpinan Transformasional

1) Pengertian Kepemimpinan Transformasional

Hasibuan (2017:67) kepemimpinan (leadership) yang ditetapkan oleh seorang manajer dalam organisasi dapat menciptakan integrasi yang serasi dan mendorong gairah kerja pegawai untuk mencapai sasaran yang maksimal. Menurutnya kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Rafferty (2017:79) Kepemimpinan Transformasional mampu menyatukan seluruh bawahannya dan mampu mengubah keyakinan, sikap, dan tujuan pribadi masing-masing bawahan demi mencapai tujuan. Garini (2016) Gaya Kepemimpinan Transformasional menurut menyatakan bahwa para pemimpin Transformasional membuat parapengikut menjadi lebih menyadari

kepentingan dan nilai dari pekerjaan dan membujuk pengikut untuk tidak mendahulukan kepentingan diri sendiri demi organisasi. Untuk dapat menyelesaikan permasalahan dalam perusahaan diperlukan pemimpin yang handal dalam mengatur karyawannya agar pekerjaan dalam perusahaan berjalan dengan baik.

Burhanudin (2018) Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan dengan antusias. Gaya Kepemimpinan ialah pola perilaku yang akan ditunjukkan oleh pemimpin dalam mempengaruhi orang lain atau karyawan. Pola perilaku tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti, seperti nilai-nilai, asumsi, persepsi, harapan maupun sikap yang ada dalam diri pemimpin. dan penghormatan terhadap pemimpin dan mereka termotivasi untuk melakukan lebih dari pada yang awalnya diharapkan dari mereka.

Dapat disimpulkan dari penelitian sebelumnya gaya kepemimpinan transformasional adalah perilaku yang akan ditunjukkan oleh pemimpin dalam mempengaruhi karyawan, mampu menyatukan seluruh bawahannya dan mampu mengubah keyakinan, sikap, dan tujuan pribadi masing-masing bawahan demi mencapai tujuan.

2) Faktor – Faktor Gaya Kepemimpinan Transformasional

Merurut Astuti (2018) terdapat beberapa Faktor-faktor yang mempengaruhi, Gaya Kepemimpinan Transformasional yaitu :

- 1) Para pekerja yang benar-benar menunjukkan komitmen tinggi terhadap organisasi mempunyai kemungkinan yang jauh lebih besar untuk menunjukkan tingkat partisipasi yang tinggi dalam organisasi.
- 2) Memiliki keinginan yang lebih kuat untuk tetap bekerja pada organisasi

yang sekarang dan dapat terus memberikan sumbangan bagi pencapaian tujuan.

- 3) Sepenuhnya melibatkan diri pada pekerjaan mereka, karena pekerjaan tersebut adalah mekanisme kunci dan saluran individu untuk memberikan sumbangan bagi pencapaian tujuan

3) Indikator Gaya Kepemimpinan Transformasional

Rafferty (2017:79) yaitu merumuskan empat indikator yang dimiliki oleh seorang pemimpin sehingga memiliki kualitas transformasional antara lain :

- 1) Pemimpin tersebut memiliki karisma yang diakui oleh pengikutnya (*charisma*).
- 2) Pemimpin dapat memberikan inspirasi atau menjadi sumber inspirasi bagi anak buahnya (*inspirational*).
- 3) Perilakunya dan perhatiannya terhadap anak buah yang sifatnya individual (*individualized consideration*).
- 4) Pemimpin dapat menstimulasi pemikiran atau ide-ide dari bawahnya (*intelektual stimulation*).

UNMAS DENPASAR

2.1.3 Budaya Organisasi

1) Pengertian Budaya Organisasi

Budaya Organisasi diartikan nilai atau norma perilaku yang dipahami dan diterima bersama oleh anggota organisasi sebagai aturan perilaku yang terdapat dalam organisasi Sartika (2020). Budaya organisasi memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan motivasi karyawan. Oleh karena itu, tentunya perusahaan perlu membangun budaya organisasi birokrasi dimana kesepakatan bersama tentang nilai-nilai

bersama dalam kehidupan organisasi dan mengikat semua orang dalam organisasi yang bersangkutan. Adanya budaya organisasi diantara karyawan yang pada akhirnya akan mempengaruhi karyawan untuk menunjukkan nilai-nilai dan sikap positif di luar deskripsi pekerjaannya dan saling memunculkan sikap tolong menolong antara karyawan satu dengan yang lainnya. Dengan adanya sikap positif yang dimunculkan perusahaan untuk karyawan dapat menciptakan keunggulan bersaing yang baik di dalam organisasi. menurut Fahmi (2018:98) budaya organisasi merupakan sistem untuk mengatur nilai – nilai dalam organisasi yang dapat membawa pengaruh anggota organisasi baik secara kerja maupun sikap. Sehingga hal tersebut menjadikan ciri khas atau dapat membedakan dengan organisasi lainnya suatu persepsi bersama yang dianut oleh para anggota sebagai suatu

Budaya organisasi sebagai nilai-nilai dan norma-norma bersama yang terdapat dalam suatu organisasi dan mengajarkan pada pekerja yang datang, Robert P. Vecchio dalam Aditya (2021). Definisi ini menganjurkan bahwa budaya organisasi menyangkut keyakinan dan perasaan bersama, keteraturan dan perilaku dan proses historis untuk meneruskan nilai-nilai dan norma - norma. Budaya organisasi memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan perilaku sumber daya manusia yang ada, agar lebih meningkatkan produktivitas kerja guna menghadapi berbagai tantangan dimasa yang akan datang. Di sisi lain, budaya organisasi memiliki dampak yang kuat pada perilaku karyawan yang diikuti dengan efektivitas organisasi dan akan memudahkan manajer dalam memahami organisasi dimana mereka bekerja tidak hanya untuk perumusan kebijakan dan

prosedur, tetapi untuk memahami perilaku manusia dan pemanfaatan sumber daya manusia mereka dengan cara yang baik

Berdasarkan definisi budaya organisasi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa budaya organisasi ialah suatu nilai yang dianut, ditaati, dijalankan, dan juga dijiwai oleh seluruh anggota dalam sebuah organisasi, nilai tersebut dapat menjadi pedoman bagi anggota organisasi dalam berperilaku di dalam organisasi.

2) Fungsi Budaya Organisasi

Menurut Febriana (2021) fungsi budaya organisasi antara lain yaitu :

- 1) Menciptakan perbedaan yang spesifik antara organisasi satu dengan organisasi lainnya.
- 2) Senantiasa membawa identitas bagi anggota organisasinya karena akan mendarah daging pada anggotanya.
- 3) Mempermudah terbentuknya komitmen anggota pada organisasi, dengan adanya budaya kerja yang baik maka terbentuknya komitmen yang tinggi.
- 4) Suatu perekat sosial guna mempererat hubungan anggota satu dengan anggota lainnya, dengan adanya standar yang sesuai maka tidak akan menimbulkan penyalahgunaan wewenang.
- 5) Dapat membentuk sikap karyawan dalam melakukan interaksi baik secara internal maupun eksternal

3) Indikator Budaya Organisasi

Karakteristik Budaya Organisasi menurut Robbins (2016:721)

menyatakan tujuh karakteristik utama sebagai berikut :

- 1) Inovasi dan keberanian pengambilan risiko.

Para pekerja didorong untuk menjadi inovatif dan mengambil risiko

- 2) Memperhatikan pada hal-hal rinci

Para Pekerja diharapkan untuk menunjukkan analisis, dan memperhatikan detail.

- 3) Orientasi pada hasil

Manajemen menitikberatkan pada perolehan atau hasil dan bukan pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapainya.

- 4) Orientasi pada orang

Tingkat pengambilan keputusan yang diambil oleh manajemen dengan mempertimbangkan efek dari hasil terhadap orang-orang yang ada di dalam organisasi.

- 5) Orientasi pada tim

Tingkat aktivitas kerja diorganisir dalam tim dari pada individu.

- 6) Keagresifan

Tingkat orang-orang akan menjadi agresif dan kompetitif dan bukannya santai.

- 7) Stabilitas

Tingkat aktivitas organisasional menekankan pada mempertahankan status quo yang kontras dengan pertumbuhan.

2.1.4 Komitmen Organisasi

1) Pengertian Komitemen Organisasi

Komitmen organisasi adalah bagaimana karyawan berusaha untuk mempertahankan keanggotaannya dan keberpihakannya pada sebuah organisasi yang dapat menimbulkan perilaku positif dari karyawan (OCB) saat menjalankan tugas dari perusahaan yang bisa membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Komitmen organisasi dapat menjadi dorongan psikologis dalam menjalankan peran dan fungsi karyawan dalam organisasinya untuk mencapai tujuan yang diharapkan Nasir (2020). Seseorang yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi, maka ia akan semakin sering menunjukkan perilaku-perilaku positif dan bahkan melakukan sesuatu yang berada di luar deskripsi formal pekerjaannya. Ulfa (2019) mendefinisikan komitmen organisasi adalah tingkatan seorang karyawan dalam mengaitkan dirinya ke organisasi tertentu dan sasaran-sasarannya, dan berharap dapat mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Menurut Busro (2018) komitmen organisasi adalah suatu bentuk yang muncul atas kerelaan, keikhlasan dan kesadaran individu yang senantiasa berada di dalam organisasi yang diwujudkan atas seberapa besar ikhtiar, motivasi dan kepercayaan dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan bersama. Menurut Iis (2018) komitmen organisasi adalah suatu tingkat kesetiaan anggota atau pegawai atau karyawan pada organisasi atau perusahaan yang menginginkan menjadi bagian tetap organisasi, memberikan yang terbaik dan senantiasa menjaga nama baik di dalam organisasi.

Kesimpulan dari pendapat beberapa ahli mengenai komitmen organisasi dapat ditarik pengertian secara umum yaitu komitmen organisasi merupakan sikap seorang individu terkait kesetiaannya terhadap anggota organisasi dengan memberikan perhatiannya terhadap organisasi serta tujuhnya untuk kemajuan organisasi.

2) Faktor-Faktor Komitmen Organisasi

Menurut Dyne dan Graham dalam (Indri, 2020:90) menyatakan bahwa faktor - faktor komitmen organisasi meliputi:

- 1) Personal terdiri atas kepribadian, usia, jenis kelamin dan pendidikan.
- 2) Posisional terdiri atas tingkat pekerjaan dan masa kerja.
- 3) Situasional terdiri atas lingkungan kerja dan dukungan organisasi.

3) Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Busro (2018:78) terdapat tiga pendekatan komitmen organisasi antara lain :

- 1) *Affective Commitment*
adanya suatu keinginan untuk terikat pada suatu organisasi, dalam pengenalan dan keterlibatan karyawan terjadi apabila adanya keinginan menjadi bagian dari organisasi.
- 2) *Continuance Commitment*
adanya suatu kesadaran pada biaya – biaya yang ditanggung yang berhubungan dengan adanya keluarnya karyawan dari organisasi.
- 3) *Normative Commitment*
adanya suatu perasaan wajib dari karyawan untuk bertahan pada organisasi karena merasa memiliki hutang budi.

2.1.5 Organizational Citizenship Behavior (OCB)

1) Pengertian *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

OCB merupakan suatu perilaku individual yang secara sukarela melakukan pekerjaan melebihi kewajiban kerjanya yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas suatu organisasi Lestari (2018). Menurut Organ (1988; dalam Priansa, 2014) OCB merupakan karakteristik perilaku sukarela atau extrarole behavior yang tidak termasuk dalam jabatan, perilaku spontan atau perintah, perilaku yang bersifat menolong, serta perilaku yang tidak mudah terlihat serta dinilai melalui evaluasi kinerja. Karena perilaku sukarela, maka OCB dilakukan karyawan tanpa mengharapkan imbalan karena memang tidak ada dalam sistem imbalan organisasi. Karyawan yang memiliki perilaku OCB menjadi hal yang secara esensial menguntungkan perusahaan karena aktivitas yang dilakukan melalui OCB mampu menjadi sumber daya tambahan bagi perusahaan Gracia (2017).

Maka dapat disimpulkan bahwa OCB ialah perilaku sukarela yang dilakukan oleh anggota organisasi, tanpa adanya imbalan atau penghargaan, perilaku yang dilakukan berguna untuk keefektifan dan efisiensi organisasi, perilaku yang ditampilkan juga melebihi tugas pokok anggota organisasi.

2) Manfaat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Kusumajati (2014:84), terdapat 8 manfaat OCB terhadap perusahaan yaitu:

- 1) OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja. Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan

tersebut Seiring berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan membantu menyebarkan best practice ke seluruh unit kerja atau kelompok

- 2) OCB meningkatkan produktivitas manajer Karyawan yang menampilkan perilaku civic virtue akan membantu manajer mendapatkan saran dan atau umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut untuk meningkatkan efektivitas unit kerja. Karyawan yang sopan dan menghindari konflik dengan rekan kerja akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen.
- 4) OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan Jika karyawan saling tolong-menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajer, konsekuensinya manajer dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain, seperti membuat perencanaan bagi organisasi.
- 5) OCB membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moral, dan kerekatan kelompok, sehingga anggota kelompok atau manajer tidak perlu menghabiskan energy dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok.
- 6) OCB dapat menjadi sarana efektif untuk menkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja Karyawan yang menampilkan perilaku civic virtue, seperti menghindari dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan unit kerjanya, akan membantu koordinasi di antara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi

dalam kelompok.

- 7) OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik. Perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan kerekatan serta perasaan saling memiliki di antara anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan yang baik.
- 8) OCB meningkatkan stabilitas kinerja organisasi. Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas, dengan cara mengurangi variabilitas dari kinerja unit kerja. Karyawan yang conscientious cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.
- 9) OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Karyawan yang aktif hadir dan berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan di organisasi akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh organisasi. Karyawan yang menampilkan perilaku conscientiousness, misalnya kesediaan memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru, akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

3) Indikator Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Menurut Organ (1988; dalam Priansa :2014) bahwa terdapat lima dimensi dalam *organizational citizenship behavior* (OCB), yaitu :

1) *Altruism*

Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

2) *Conscientiousness*

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan dari panggilan tugas

3) *Sportmanship*

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan – keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam sportmanship akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

4) *Courtesy*

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah - masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

5) *Civic Virtue*

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi seperti mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil

inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur - prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi. Dimensi ini mengarah pada tanggungjawab yang diberikan organisasi kepada seorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Adapun beberapa penelitian yang telah dipublikasikan yang dijadikan acuan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian Isa Yohannes (2016), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Komitmen Organisasional Dan *Organizational Citizenship Behavior* Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Pada Karyawan Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepemimpinan Transformasional mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepemimpinan Transformasional berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasional. Kepemimpinan Transformasional berpengaruh signifikan terhadap OCB. Kepuasan kerja signifikan pengaruhnya terhadap Komitmen Organisasi. Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap OCB. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian rumah sakit Pancaran Kasih Manado, sedangkan penelitian

sekarang dilaksanakan di Fantasy Swalayan Cunggu. Perbedaan lainnya adalah jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 32 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 35 orang. Persamaan penelitian adalah sama membahas mengenai gaya kepemimpinan transformasional, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior*.

2. Penelitian Dramawan dan Mujiati (2017), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Kantor Inspektorat Kabupaten Badung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di Inspektorat Kabupaten Badung. Alat analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama dilaksanakan Kantor Inspektorat Kabupaten Badung sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di Fantasy Swalayan Cunggu. Perbedaan yang lainnya yaitu pada tahun penelitian. Dan jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 50 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 35 orang. Persamaan penelitian adalah sama membahas mengenai gaya kepemimpinan transformasional, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior*.

3. Penelitian Kadar Khan Sofiah (2021) dalam penelitiannya yang berjudul *Organizational Citizenship Behaviour and the Mediating Role of Organizational Commitment: A Study of Private Universities*. Hasil penelitian menunjukkan kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan keadilan organisasi adalah berpengaruh positif signifikan dari komitmen organisasi, dan komitmen organisasi, pada gilirannya, ditemukan menjadi prediktor kuat dari OCB. Persamaanya yaitu sama membahas mengenai variabel kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan OCB. Perbedaannya nampak pada tempat penelitian, dimana penelitian terdahulu bertempat di *National University of Sciences and Technology*, Islamabad sedangkan penelitian sekarang bertempat di Fantasy Swalayan Cunggu. Perbedaan lain yaitu jumlah sampel yang digunakan penelitian terdahulu yaitu sebanyak 324 orang sedangkan penelitian terbaru sebanyak 35 orang.
4. Penelitian Hossain Md. Mahmud (2020) dalam penelitiannya yang berjudul *Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment among Clinical Nurses in Bangladesh*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan positif yang signifikan secara statistik antara perilaku OCB dengan komitmen organisasi, OCB dengan lingkungan kerja dan komitmen organisasi dengan lingkungan kerja. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kurangnya OCB & OC di kalangan perawat adalah tingkat sedang. Temuan penelitian ini akan menyarankan pengurangan bahaya organisasi, dan mengembangkan OCB dan komitmen organisasi yang meningkatkan hasil tinggi dalam organisasi perawatan kesehatan & kualitas perawatan. Persamaanya yaitu data

dianalisis menggunakan SPSS dan sama membahas mengenai komitmen organisasi dan organizational citizenship behavior. Perbedaan nampak dari segi lokasi dimana penelitian terdahulu dilakukan di Dhaka *Medical College Hospital*, Dhaka, Bangladesh sedangkan penelitian terbaru dilakukan di Fantasy Swalayan Canggü. Selain itu jumlah responden penelitian terdahulu adalah 164 orang sedangkan penelitian yang terbaru adalah 35 orang.

5. Penelitian Khaerul dkk (2017) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Iklim Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kantor DUKCAPIL Kota Mataram). Hasil penelitian menunjukkan Kepemimpinan Transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Semakin efektif kepemimpinan transformasional maka semakin tinggi perilaku ekstra peran atau OCB pada Kantor DUKCAPIL Kota Mataram. Iklim Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Semakin mendukung iklim organisasi maka akan tinggi perilaku ekstra peran atau OCB pada Kantor DUKCAPIL Kota Mataram. Kepemimpinan Transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Iklim Organisasi. Semakin efektif kepemimpinan transformasional maka semakin mendukung iklim organisasi yang ada pada Kantor DUKCAPIL Kota Mataram. Kepemimpinan Transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB melalui Iklim Organisasi. Semakin efektif kepemimpinan transformasional maka akan semakin tinggi perilaku ekstra peran atau OCB di lingkungan DUKCAPIL Kota Mataram. Alat analisis yang digunakan *Analisis Partial*

Last Square (PLS). Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama Kantor DUKCAPIL Kota Mataram sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di Fantasy Swalayan Cunggu. Perbedaan yang lainnya yaitu pada tahun penelitian. Dan jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 89 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 35 orang. Persamaan penelitian adalah sama membahas mengenai gaya kepemimpinan transformasional dan *organizational citizenship behavior*.

6. Penelitian Wisnawa dan Dewi (2020) dengan judul Gaya Kepemimpinan Transformasional Berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Dimediasi Variabel Kepuasan Kerja Pada Kantor Desa Ubung Kaja. Metode yang digunakan metode sampel jenuh, dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan teknik analisis statistik deskriptif, analisis jalur, uji Sobel dan uji VAF. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Kepuasan kerja secara positif dan signifikan memediasi pengaruh Gaya kepemimpinan transformasional terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama Pada Kantor

Desa Ubung Kaja sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di Fantasy Swalayan Cunggu. Perbedaan yang lainnya yaitu pada tahun penelitian. Dan jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 45 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 35 orang. Persamaan penelitian adalah sama membahas mengenai gaya kepemimpinan transformasional dan *organizational citizenship behavior*.

7. Penelitian Wu, Kevin Allan (2018) dengan judul Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Kepuasan Kerja Sebagai *Variabel Intervening* Pada PT. Kapitan Prima Mandiri. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, dan pengumpulan data menggunakan angket penelitian terhadap karyawan tetap 60 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan program aplikasi *SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepemimpinan transformasional dan *organizational citizenship behavior*. Pengaruh signifikan kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja. Pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior*. Kepuasan kerja tidak dapat menjadi variabel intervening antara kepemimpinan transformasional dan *organizational citizenship behavior*. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama Pada PT. Kapitan Prima Mandiri sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di Fantasy Swalayan Cunggu. Perbedaan yang lainnya yaitu pada tahun penelitian. Dan jumlah responden penelitian

terdahulu menggunakan 60 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 35 orang. Persamaan penelitian adalah sama membahas mengenai gaya kepemimpinan transformasional dan *organizational citizenship behavior*.

8. Penelitian Asrunputri (2020) dengan judul Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Iklim Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Di Perusahaan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediating Variable. Metode statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) yang dioperasikan melalui program LISREL. Pada penelitian ini membuktikan bahwa gaya kepemimpinan merupakan prediktor terkuat dan memiliki pengaruh terbesar pada *organizational citizenship behavior* yang dimediasi oleh kepuasan kerja karyawan. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama Pada PT. EVI sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di Fantasy Swalayan Canggu. Perbedaan yang lainnya yaitu pada tahun penelitian. Dan jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 212 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 35 orang. Persamaan penelitian adalah sama membahas mengenai gaya kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan *organizational citizenship behavior*.
9. Penelitian Mahardika (2019) dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan *Focus Design Artglass* Ubud. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil

analisis ditemukan bahwa budaya organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Semakin tinggi budaya organisasi maka OCB juga akan semakin meningkat, semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi pula OCB, dan semakin tinggi komitmen organisasional maka semakin tinggi pula OCB pada perusahaan *Focus Design Artglass* Ubud. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama Pada *Focus Design Artglass* Ubud, sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di Fantasy Swalayan Cangu. Perbedaan yang lainnya yaitu pada tahun penelitian. Dan jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 67 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 35 orang. Persamaan penelitian adalah sama membahas mengenai budaya organisasi, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior*.

10. Penelitian Winoto (2020) dengan judul *Komitmen Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan PT Taspen (Persero) KCU Bandung*. Alat analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa secara simultan komitmen dan budaya organisasi berpengaruh terhadap OCB. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama Pada PT Taspen (Persero) KCU Bandung, sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di Fantasy Swalayan Cangu. Perbedaan yang lainnya yaitu pada tahun penelitian.

Dan jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 41 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 35 orang. Persamaan penelitian adalah sama membahas mengenai budaya organisasi, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior*.

11. Penelitian Zalfa (2020) dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Di Topas Galeria Hotel. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan komitmen organisasi pada karyawan dalam kategori sangat baik sedangkan gambaran *organizational citizenship behavior* karyawan dalam kategori baik. Didapatkan hasil bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilaksanakan terdapat perbedaan dan persamaan. Perbedaan yang nampak adalah dari segi lokasi penelitian dimana penelitian pertama Pada Di Topas Galeria Hotel, sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di Fantasy Swalayan Cangu. Perbedaan yang lainnya yaitu pada tahun penelitian. Dan jumlah responden penelitian terdahulu menggunakan 68 orang sedangkan penelitian sekarang menggunakan 35 orang. Persamaan penelitian adalah sama membahas mengenai budaya organisasi dan *organizational citizenship behavior*.