

PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, DISIPLIN KERJA DAN LOYALITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN HARRIS RESORT BARELANG BATAM

Ahmad Arifin¹⁾, Nova Dwiyanti²⁾

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Riau Kepulauan
email: arifin@fekon.unrika.ac.id

² Komunikasi Penyiaran Islam, STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
email: nova_dwiyanti@stainkepri.ac.id

ABSTRACT

In order to improve and support the smooth running of business in the tourism industry, a company plays an important role in increasing its resources, namely human resources (HR). Some of the behaviors that can increase company productivity are behaviors that of course lead to positive things such as Organizational Citizenship Behavior (OCB), Work Discipline and Work Loyalty. The purpose of this study was to empirically examine the effect of OCB, work discipline, and loyalty on performance either partially or simultaneously. The method used in this research is quantitative by using a survey through a questionnaire. The sample in this study were 70 employees of Harris Resort Barelang Batam. The analysis used in this research is the reliability test and validity test. Then the classic assumption test which consists of the normality test. Furthermore, multiple linear regression analysis test and hypothesis testing using the test of determination, simultaneous test, and partial test. All tests in this study used SPSS 25 software. The results of this study indicate that simultaneously organizational citizenship behavior, work discipline, and job loyalty have a significant effect on employee performance at Harris Resort Barelang Batam. Partially that organizational citizenship behavior, work discipline, and job loyalty each have a significant effect on the performance of employees of Harris Resort Barelang Batam.

Keywords: *Organizational Citizenship Behavior, Work Discipline, Job Loyalty, Performance*

ABSTRAK

Demi meningkatkan serta mendukung kelancaran bisnis dalam industri pariwisata, suatu perusahaan berperan penting dalam meningkatkan sumber dayanya yaitu sumber daya manusia (SDM). Beberapa perilaku yang dapat meningkatkan produktivitas perusahaan adalah perilaku yang tentu saja mengarah ke hal-hal positif seperti *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, Disiplin Kerja dan Loyalitas Kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris pengaruh antara OCB, disiplin kerja, dan loyalitas terhadap kinerja baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan survei melalui kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 orang karyawan Harris Resort Barelang Batam. Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji reliabilitas dan uji validitas. Kemudian uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas. Selanjutnya uji analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan uji determinasi, uji simultan, dan uji parsial. Semua pengujian pada penelitian ini menggunakan *software* SPSS 25. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Secara simultan bahwa *organizational citizenship behavior*, disiplin kerja, dan loyalitas kerja masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Harris Resort Barelang Batam. Secara Parsial bahwa *organizational citizenship behavior*, disiplin kerja, dan loyalitas kerja masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Harris Resort Barelang Batam.

Kata Kunci: *Organizational Citizenship Behavior, Disiplin Kerja, Loyalitas Kerja, Kinerja*

Detail Artikel :

Diterima : 10 Februari 2021

Disetujui : 23 Mei 2021

PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata di Indonesia sangat cepat, ditandai dengan bertambahnya wisatawan dan para turis dari berbagai negara. Indonesia merupakan salah satu destinasi yang kaya akan kebudayaan dan tujuan wisatanya menjadi salah satu tujuan utama bagi para pelancong mancanegara. Salah satunya Batam yang terkenal akan kota industri di Indonesia bahkan internasional ternyata juga memiliki sektor pariwisata yang cukup luas selain dekat dengan negara Singapura dan Malaysia.

Untuk meningkatkan serta mendukung kelancaran bisnis dalam industri pariwisata ini, suatu perusahaan berperan penting dalam meningkatkan sumber dayanya yaitu sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia sebagai salah satu sumber daya yang ada dalam organisasi memegang peranan penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi (Samsuni, 2017). Perubahan-perubahan mendasar dalam lingkungan bisnis menuntut peran sumber daya manusia yang lebih besar dan perubahan sifat penting fungsi sumber daya manusia. Perubahan di dalam suatu organisasi membutuhkan partisipasi dari semua karyawan agar kemauan dan kemampuan dari masing-masing individu karyawan tercapai dan akan menguntungkan bagi perusahaan.

Beberapa perilaku yang dapat meningkatkan produktivitas perusahaan adalah perilaku yang tentu saja mengarah ke hal-hal positif seperti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Disiplin Kerja dan Loyalitas Kerja. Cemil (2012) menyatakan leadership dan OCB berdampak positif dalam meningkatkan kinerja karyawan. Selama tiga dekade terakhir, perhatian dari para akademisi dan praktisi untuk menelaah lebih lanjut gagasan perilaku OCB semakin meningkat, khususnya di bidang perilaku organisasi (Takeuchi, Bolino, & Lin, 2015).

Menurut Novliadi (2008) kinerja yang baik menuntut karyawan bukan hanya melakukan pekerjaan pokok (*in-role*) karyawan akan tetapi juga pekerjaan yang berada di luar pekerjaan pokok karyawan (*extra-role*). Perilaku *extra-role* ini disebut juga *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).

Aset kunci yang sangat penting untuk pengembangan dan pencapaian tujuan organisasi, atau perusahaan adalah sumber daya manusia. Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berkaitan dengan manifestasi seseorang sebagai makhluk sosial. Dengan kemampuan berempati karyawan bisa memahami orang lain dan lingkungannya serta bisa menyelaraskan nilai-nilai individual yang dianutnya dengan nilai-nilai yang dianut lingkungannya (Oemar, 2013). Perilaku positif karyawan akan mampu mendukung kinerja individu dan kinerja organisasi untuk perkembangan organisasi yang lebih baik (Winardi, 2012).

Berbicara tentang kinerja selalu berkaitan dengan budaya perilaku di dalam organisasi itu sendiri. Perilaku seseorang dalam organisasi OCB merupakan konsep yang baru dalam analisis kinerja. Konsep ini menjelaskan bahwa perilaku OCB dilakukan oleh seseorang dengan penuh kebebasan dalam menentukan sesuatu dan saling pengertian dengan tanpa adanya permintaan imbalan atau ganjaran formal lainnya terhadap organisasi, sehingga perilaku ini sangat membantu dan menguntungkan organisasi (Leksono, 2018).

Kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan dalam bekerja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh disiplin kerja. Menurut Hasibuan (2019), menyatakan bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Sastrohadiwiryo (2013) menyatakan bahwa disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Rivai and

Sagala (2013) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Selain itu dalam sebuah perusahaan selain karyawan menyadari bahwa disiplin kerja merupakan kunci keberhasilan, akan lebih baik jika disiplin kerja tersebut diimbangi dengan loyalitas kerja yang baik. Menurut Ardana, Mujiati, and Utama (2012) mengatakan bahwa bila karyawan mempunyai loyalitas tinggi maka secara kesinambungan kinerja karyawan dapat lebih terjamin atau meningkat dari waktu ke waktu. Menurut Hasibuan (2019) kesetiaan dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.

Istilah kinerja dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara (2013). Kinerja merupakan perilaku organisasi yang secara langsung berhubungan dengan produksi barang atau penyampaian jasa, informasi tentang kinerja organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kinerja yang dilakukan organisasi selama ini sudah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum (Tongo-Tongo, 2014).

Setiap perusahaan harus mampu mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki agar sasaran yang dituju dapat terlaksana, namun hal tersebut tidaklah mudah dan perlu beberapa strategi dan salah satunya yaitu meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut, maka kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil yang dicapai seseorang menurut aturan yang berlaku, dalam kurun waktu tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya. Untuk mencapai kinerja atau prestasi kerja yang baik, setiap karyawan harus memiliki loyalitas dan kedisiplinan yang tinggi. Karena dengan loyalitas yang baik sudah pasti kesetiaan, kepatuhan dan ketaatan karyawan dapat terjamin. Begitu pula sebaliknya jika disiplin yang tinggi sudah pasti karyawan sangat menghormati, menghargai dan patuh terhadap peraturan-peraturan yang berlaku. Dengan demikian maka tercapailah kinerja yang optimal.

Permasalahan yang terjadi pada Harris Resort Barelang Batam adalah dimana kurangnya tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan yang dimiliki atau karyawan belum bisa mencintai pekerjaannya sendiri. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa karyawan yang selalu meninggalkan ruangan kerja atau pekerjaannya tanpa menyelesaikan tugas yang harusnya diselesaikan saat itu juga. Berhubung betapa sangat pentingnya sebuah kecintaan akan pekerjaannya sendiri, disiplin kerja dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan Harris Resort Barelang Batam, maka hal ini sangat penting untuk diperhatikan agar kecintaan akan pekerjaannya sendiri, disiplin kerja dan loyalitas kerja karyawan dapat tertanam dengan baik pada diri masing-masing karyawan, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat dan perusahaan dapat mencapai target yang diinginkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Peneliti menggunakan kuisioner untuk memperoleh data yang terkait dengan pemikiran, perasaan, sikap, kepercayaan, nilai, persepsi, kepribadian dan perilaku dari responden. Dengan ini, peneliti dapat melakukan pengukuran bermacam-macam karakteristik dengan menggunakan kuisioner (Sugiyono, 2013).

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei. Desain penelitian survey dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh informasi dari responden melalui sampel yang diteliti. Hartono (2013) menyatakan bahwa metode survei atau lengkapnya *self-administered*

survey adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu untuk mendapatkan data opini individu. Metode survei merupakan metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan maupun tertulis, ada dua teknik pengumpulan data dalam metode survei, yaitu wawancara dan kuisioner (Indriantoro & Supomo, 2002).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Harris Resort Bareleng Batam yang berjumlah 230 orang. Peneliti mempersempit populasi yaitu jumlah seluruh karyawan sebanyak 230 orang dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin dengan presentase kelonggaran 10%. Sehingga sampel yang akan menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 orang.

Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji kualitas data yang terdiri dari uji reliabilitas dan uji validitas. Kemudian uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas. Selanjutnya akan diuji dengan analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan uji determinasi, uji simultan, dan uji parsial. Semua pengujian pada penelitian ini menggunakan *software* SPSS 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data penelitian yang telah dikumpulkan, maka diperoleh data demografi responden yang terdiri dari laki-laki sebanyak 41 orang dan perempuan sebanyak 29 orang. Responden yang berusia 20-25 tahun berjumlah 13 orang, Responden yang berusia 26-30 berjumlah 25 orang dan responden yang berusia >30 tahun berjumlah 32 orang.

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Alat ukur yang digunakan dalam pengujian validitas suatu kuisioner/pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel adalah angka hasil korelasi antara skor pertanyaan dan skor keseluruhan pertanyaan responden terhadap informasi dalam kuisioner.

Tabel 1
Uji Validitas Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Coreected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OCB 1	7.1111	1.359	.570	.470
OCB 2	7.2500	1.336	.528	.556
OCB 3	7.5287	1.399	.379	.830
OCB 4	7.2411	1.201	.432	.632
OCB 5	7.1990	1.310	.485	.598
OCB 6	7.0710	1.365	.325	.601
OCB 7	7.0110	1.298	.501	.546
OCB 8	7.2017	1.324	.342	.654

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS 25, 2021.

Nilai r_{tabel} untuk uji dua sisi pada taraf kepercayaan 95% atau signifikansi 5% ($p = 0,05$) dapat dicari berdasarkan jumlah responden atau N. Oleh karena $N = 70$, maka derajat bebasnya (df) adalah $N - 2$ ($70 - 2 = 68$). Pada buku-buku statistik, nilai r tabel satu sisi pada $df = 68$ dan $p = 0,05$ adalah 0,24. Butir pertanyaan dinyatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari hasil out put di atas bahwa 8 pertanyaan dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $r_{hitung} > 0,24$. Berdasarkan tabel di atas maka analisis out-put pada pertanyaan 1-8 dari variabel *organizational citizenship behavior* dengan nilai $r_{hitung} > 0,24$ maka dinyatakan valid. Kesimpulannya bahwa semua butir pertanyaan pada variabel *organizational citizenship behavior* adalah valid.

Tabel 2
Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Coreected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Disiplin 1	11.0278	3.685	.706	.708
Disiplin 2	11.1944	4.618	.588	.769
Disiplin 3	11.0000	4.800	.571	.778
Disiplin 4	11.1990	4.518	.567	.756
Disiplin 5	11.2411	4.952	.432	.695
Disiplin 6	11.0110	3.985	.485	.765
Disiplin 7	11.0710	4.125	.501	.675
Disiplin 8	11.4444	3.854	.633	.749

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS 25, 2021.

Nilai r_{tabel} untuk uji dua sisi pada taraf kepercayaan 95% atau signifikansi 5% ($p = 0,05$) dapat dicari berdasarkan jumlah responden atau N. Oleh karena $N = 70$, maka derajat bebasnya (df) adalah $N - 2$ ($70 - 2 = 68$). Pada buku-buku statistik, nilai r tabel satu sisi pada $df = 68$ dan $p = 0,05$ adalah 0,24. Butir pertanyaan dinyatakan valid jika jika nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$. Dari hasil out put di atas bahwa 8 pertanyaan dengan $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ atau $r_{\text{hitung}} > 0,24$. Berdasarkan tabel di atas maka analisis out-put pada pertanyaan 1-8 dari variabel disiplin kerja dengan nilai $r_{\text{hitung}} > 0,24$ maka dinyatakan valid. Kesimpulannya bahwa semua butir pertanyaan pada variabel disiplin kerja adalah valid.

Tabel 3
Uji Validitas Variabel Loyalitas Kerja
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Coreected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Loyalitas 1	7.5556	1.054	.821	.398
Loyalitas 2	7.3333	1.543	.322	.963
Loyalitas 3	7.6585	1.241	.432	.845
Loyalitas 4	7.2411	1.199	.419	.654
Loyalitas 5	7.1990	1.201	.523	.712
Loyalitas 6	7.0710	1.107	.421	.621
Loyalitas 7	7.0110	1.456	.398	.512
Loyalitas 8	7.0111	1.202	.745	.876

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS 25, 2021.

Nilai r_{tabel} untuk uji dua sisi pada taraf kepercayaan 95% atau signifikansi 5% ($p = 0,05$) dapat dicari berdasarkan jumlah responden atau N. Oleh karena $N = 70$, maka derajat bebasnya (df) adalah $N - 2$ ($70 - 2 = 68$). Pada buku-buku statistik, nilai r tabel satu sisi pada $df = 68$ dan $p = 0,05$ adalah 0,24. Butir pertanyaan dinyatakan valid jika jika nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$. Dari hasil out put di atas bahwa 8 pertanyaan dengan $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ atau $r_{\text{hitung}} > 0,24$. Berdasarkan tabel di atas maka analisis out-put pada pertanyaan 1-8 dari variabel loyalitas kerja dengan nilai $r_{\text{hitung}} > 0,24$ maka dinyatakan valid. Kesimpulannya bahwa semua butir pertanyaan pada variabel loyalitas kerja adalah valid.

Tabel 4
Uji Validitas Variabel Kinerja
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Coreected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kinerja 1	21.0833	11.907	.560	.812
Kinerja 2	20.7500	12.021	.636	.799
Kinerja 3	20.8611	12.523	.567	.810
Kinerja 4	20.8056	12.218	.716	.795
Kinerja 5	19.9650	11.001	.689	.705
Kinerja 6	21.0234	11.241	.523	.712
Kinerja 7	19.0124	10.954	.435	.699
Kinerja 8	20.9167	10.593	.674	.784

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS 25, 2021.

Nilai r_{tabel} untuk uji dua sisi pada taraf kepercayaan 95% atau signifikansi 5% ($p = 0,05$) dapat dicari berdasarkan jumlah responden atau N . Oleh karena $N = 70$, maka derajat bebasnya (df) adalah $N - 2$ ($70 - 2 = 68$). Pada buku-buku statistik, nilai r tabel satu sisi pada $df = 68$ dan $p = 0,05$ adalah 0,24. Butir pertanyaan dinyatakan valid jika jika nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$. Dari hasil out put di atas bahwa 8 pertanyaan dengan $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ atau $r_{\text{hitung}} > 0,24$. Berdasarkan tabel di atas maka analisis out-put pada pertanyaan 1-8 dari variabel kinerja dengan nilai $r_{\text{hitung}} > 0,24$ maka dinyatakan valid. Kesimpulannya bahwa semua butir pertanyaan pada variabel kinerja adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan internal *consistency*. Hasil uji ini akan mencerminkan dapat atau tidaknya dipercaya suatu instrumen penelitian, berdasarkan pada tingkat ketepatan dan kemantapan suatu alat ukur.

Tabel 5
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,711	Reliabel
Disiplin Kerja	0,803	Reliabel
Loyalitas Kerja	0,759	Reliabel
Kinerja	0,831	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah, 2021

2. Uji Normalitas

Normalitas data dalam penelitian ini dilihat dari normalitas nilai residual dengan menggunakan uji statistik berdasarkan nilai *Kolmogrov Smirnov* (K-S) dengan pedoman data dikatakan normal jika nilai $p\text{-value}$ pada kolom *Asymp.sig. (2-tailed)* $>$ *level of significant* (α) $>$ 0.05.

Tabel 6
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test

		Kinerja	OCB	Disiplin	Loyalitas
N		70	70	70	70
Normal Parameters	Mean	24.3333	10.9444	14.8889	11.2222
	Std. Deviation	4.02847	1.63785	2.65951	1.58765
Most Extreme Differences	Absolute	.107	.264	.131	.196
	Positive	.081	.204	.131	.196
	Negative	-.107	-.264	-.129	-.160
Kolmogorov-Smirnov Z		.643	1.181	.785	1.176
Asymp. Sig. (2-tailed)		.803	.050	.568	.126

- a. Test distribution is Normal
b. Calculated from data

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS 25, 2021.

Dilihat dari tabel di atas bahwa untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan uji *kolmogorov smirnov* dengan persyaratan data disebut normal jika *probabilitas* atau $p > 0,05$ pada uji *normalitas*.. dari data di atas nilai *probabilitas* atau *asympt. Sig (2-tailed)* adalah 0,803, 0,05, 0,568 dan 0,126 $> 0,05$, maka diketahui bahwa data variabel adalah normal atau memenuhi persyaratan uji normalitas.

3. Regresi Berganda

Tabel 7
Hasil Regresi Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.444	4.461		-.772	.446
	OCB	.829	.288	.337	2.880	.007
	Disiplin	.778	.180	.513	4.319	.000
	Loyalitas	.635	.304	.250	2.088	.045

- a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS 25, 2021.

Berdasarkan dari hasil analisa regresi *output* SPSS pada tabel diatas, persamaan regresi yang dihasilkan

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Dimana

- α = Konstanta
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi
- Y = Loyalitas pelanggan
- X_1 = Nilai pelanggan
- X_2 = Kualitas pelayanan
- X_3 = Kepercayaan pelanggan
- ε = *error term* (variabel pengganggu)

Maka dapat dibuat persamaan regresi yang terbentuk dalam model yaitu loyalitas pelanggan = $-3,444 + 0,829 X_1 + 0,778 X_2 + 0,635 X_3 + \varepsilon$

Adapun arti dari persamaan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Koefisien *organizational citizenship behavior* artinya, *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Harris Resort Bareleng Batam
- b. Koefisien disiplin kerja artinya, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Harris Resort Bareleng Batam
- c. Koefisien loyalitas kerja artinya, kepercayaan pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Harris Resort Bareleng Batam

4. Uji Hipotesis

Tabel 8
Uji Parsial
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3.444	4.461		-.772	.446
OCB	.829	.288	.337	2.880	.007
Disiplin	.778	.180	.513	4.319	.000
Loyalitas	.635	.304	.250	2.088	.045

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS 25, 2021.

Uji T- test dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (*individual*) terhadap variabel dependen. Dalam hal ini, dasar pengambilan keputusan adalah dengan membandingkan t_{tabel} dengan t_{hitung} . Data di atas diketahui dk (derajat kebebasan) = 58 dengan taraf kepercayaan $\alpha/2 = 0,05/2 = 0,025$ maka t-tabel sebesar 2,021.

Tabel di atas menunjukkan hasil parsialnya pada variabel sebagai berikut :

- 1) Variabel *organizational citizenship behavior* dengan nilai t_{hitung} adalah 2,880 dan signifikansi 0,007 selanjutnya nilai t_{hitung} dibandingkan dengan nilai t_{tabel} adalah $2,880 > 0,021$ dan signifikansi $0,007 < 0,05$ artinya secara parsial *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan.
- 2) Variabel disiplin kerja dengan nilai t_{hitung} adalah 4,319 dan signifikansi 0,000 selanjutnya nilai t_{hitung} dibandingkan dengan nilai t_{tabel} adalah $4,319 > 0,021$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya secara parsial variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan sangat signifikan.
- 3) Variabel loyalitas kerja dengan nilai t_{hitung} adalah 2,088 dan signifikansi 0,045 selanjutnya nilai t_{hitung} dibandingkan dengan nilai t_{tabel} adalah $2,088 > 0,021$ dan signifikansi $0,045 < 0,05$ artinya secara parsial loyalitas kerja berpengaruh positif dan signifikan.

Tabel 9
Uji Simultan
Anova^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	329.061	2	109.687	14.690	.000 ^a
Residual	238.939	58	7.467		
Total	568.000	60			

a. Predictors: (Constant), OCB, Disiplin, Loyalitas

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS 25, 2020.

Uji F-test untuk menguji pengaruh simultan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu *organizational citizenship behavior*, disiplin kerja dan loyalitas kerja yang ditunjukkan pada nilai F_{hitung} sebesar 14,690 dan signifikasni 0,000 secara statistic $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $14,690 > 2,61$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya *organizational citizenship behavior*, disiplin kerja dan loyalitas kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja atau hipotesis diterima.

Tabel 10
Uji Determinan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.761 ^a	.579	.540	2.73255

a. Predictors: (Constant), OCB, Disiplin, Loyalitas

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS 25, 2021.

Dari data di atas angka $R = 0,761$ dan $R\ square = 0,579$ ($0,579 \times 100\% = 57,9\%$) yang berarti sebesar 57,9% sedangkan sisanya 42,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model, maupun variabel independen yang memiliki kemungkinan berpengaruh terhadap kinerja dengan demikian diharapkan tingkat generalisasi dari analisis akan lebih akurat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dapat ditarik beberapa kesimpulan. Secara simultan bahwa *organizational citizenship behavior*, disiplin kerja, dan loyalitas kerja masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Harris Resort Bareleng Batam. Berdasarkan hasil perhitungan dapat dikatakan bahwa telah terbukti hipotesis diterima. Uji model menunjukkan besarnya koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,579 atau 57,9%, sedangkan sisanya 42,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Secara Parsial bahwa *organizational citizenship behavior*, disiplin kerja, dan loyalitas kerja masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Harris Resort Bareleng Batam, tetapi yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kinerja adalah disiplin kerja dan yang paling kecil adalah loyalitas kerja.

Dengan segala keterbatasan penelitian yang dilakukan, maka peneliti memberikan saran untuk menambah jumlah sampel yang diteliti, variabel lain seperti moderating contohnya *reward and punishment*, maupun variabel independen yang memiliki kemungkinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dengan demikian diharapkan tingkat generalisasi dari analisis akan lebih akurat. Pada penelitian selanjutnya agar dilakukan pengukuran data yang dilakukan dengan menggunakan data yang objektif untuk menguji konsistensi temuan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, I. K., Mujiati, N., & Utama, I. (2012). Manajemen sumber daya manusia.
- Hartono, J. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman* (6 ed.). Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya manusia*: Bumi Aksara.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2002). *Metedologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*: Remaja Rosdakarya.
- Novliadi, F. (2008). Intensi Turnover Karyawan Ditinjau Dari Budaya Perusahaan Dan Kepuasan Kerja.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2013). Manajemen sumber daya manusia. *Jakarta: Raja Grafindo Persada*.

- Samsuni, S. (2017). Manajemen sumber daya manusia. *Al-Falah: Jurnal Ilmiah Keislaman dan Kemasyarakatan*, 17(1), 113-124.
- Sastrohadiwiryo, B. S. (2013). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia : Pendekatan Administratif dan Operasional*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Takeuchi, R., Bolino, M. C., & Lin, C. C. (2015). Too many motives? The interactive effects of multiple motives on organizational citizenship behavior. *J Appl Psychol*, 100(4), 1239-1248. doi:10.1037/apl0000001
- Tongo-Tongo, Y. (2014). Pengaruh gaya kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kinerja anggota detasemen A pelopo satuan brigade mobil kepolisian daerah Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 2(4).
- Winardi. (2012). *Pengaruh budaya organisasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel intervening (studi pada karyawan dinas pengairan provinsi Aceh)*. Prog. Magister Manajemen Unsyiah, Retrieved from http://uilis.unsyiah.ac.id/uilis/index.php?p=show_detail&id=70312