BAB V
KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *OCB* pada hotel berbintang empat di Batam dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi. Faktor-faktor yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepercayaan organisasi, kepuasan kerja, dan keadilan organisasi.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan organisasi, kepuasan kerja, dan keadilan organisasi mempengaruhi *OCB* pada karyawan hotel berbintang empat di kota Batam dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa variabel kepercayaan organisasi memiliki hubungan yang positif pada variabel *OCB* dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi. Hubungan yang positif pada variabel tersebut membuktikan bahwa kepercayaan organisasi akan mendukung *OCB* dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi. Variabel kepuasan kerja memiliki hubungan yang positif pada variabel *OCB* dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi. Hubungan yang positif pada kedua variabel tersebut membuktikan bahwa kepuasan kerja akan mendukung *OCB* dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi. Variabel keadilan organisasi memiliki hubungan yang positif pada variabel *OCB* dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi. Hubungan yang positif pada kedua variabel tersebut membuktikan bahwa keadilan oraganisasi mendukung *OCB* dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi.

Fernando, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi, 2018
UIB Respository©2018

Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan *OCB* dapat dilihat dari pengaruh kepercayaan organisasi.Saat karyawan mempercayai organisasi dan organisasi membayar kepercayaan dari karyawan-karyawannya maka akan mempengaruhi komitmen karyawan dan berujung pada perilaku *OCB* karyawan. Kepuasan kerja terhadap *OCB* juga dibuktikan pada penelitian ini. Ketika organisasi memenuhi kepuasan kerja karyawan maka akan mempengaruhi komitmen karyawan yang pada akhirnya karyawan memiliki perilaku *OCB*, begitu juga keadilan organisasi.

Berdasarkan proses yang dikembangkan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu perilaku *OCB* dapat diwujudkan dengan adanya kepercayaan organisasi yang tinggi terhadap organisasi, kepuasan kerja karyawan yang tinggi, dan organisasi memperlakukan karyawannya dengan adil yang pada prosesnya mempengaruhi komitmen karyawan dan berujung pada perilaku *OCB*.

5.2 Keterbatasan

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini yaitu penulis hanya membagikan kuesioner pada 6 (enam) dari 8 (delapan) hotel berbintang empat di Kecamatan Batu Ampar. Hotel yang tersisa adalah Hotel Allium dan GGI Hotel dikarenakan pihak hotel tidak memberikan izin kepada penulis untuk membagikan kuesioner, dan juga keterbatasan waktu penulis dalam membagikan kuesioner sehingga penulis hanya memilih 6 hotel untuk dijadikan sebagai sampel. Keterbatasan lain dalam penelitian ini adalah nilai dari hasil uji *Common Method Bias* yang cukup tinggi hampir mendekat batas minumum < 50% yaitu 49,220%.

Fernando, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi, 2018
UIB Respository©2018

5.3 Rekomendasi

Penelitian ini membuktikan adanya pengaruh yang sesuai dengan model penelitian. Dengan demikian hal ini dapat menjadi suatu bentuk perhatian bagi perusahaan khususnya dibidang perhotelan, adapun hal- hal yang penulis sarankan untuk dilakukan oleh perusahaan dalam hal menciptakan komitmen dan *OCB*, sebagai berikut;

1. Kepercayaan Organisasi

   Perusahaan harus mampu memenuhi komitmen organisasi agar dapat memenuhi kepercayaan karyawan terhadap perusahaan dan karyawan harus terlebih dahulu membangun kepercayaan dengan perusahaan lalu dikembangan dan di wujudkan dengan lahirnya keterikatan antara kedua belah pihak.

2. Kepuasan Kerja

   Perusahaan harus dapat menciptakan lingkungan kerja yang baik dan memberikan pekerjaan yang sesuai dengan job deskripsinya karyawan agar karyawan merasa senang dan puas terhadap pekerjaannya sehingga tingkat kepuasan kerja pada diri karyawan tinggi dan akan bekerja lebih efektif untuk mempertahankan pekerjaannya.

3. Keadilan Organisasi

   Perusahaan harus bisa memperlakukan semua karyawannya dengan adil secara obyektif bukan subyektif. Kompensasi yang diberikan kepada karyawan harus sesuai dengan kinerja dan pekerjaan sehingga karyawan dapat merasakan usahanya tidak sia-sia dan akan terus bekerja keras demi perusahaan. Pemberitahuan informasi dilakukan secara terbuka, tidak memberikan

Fernando, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi, 2018
UIB Respository©2018

informasi kepada pihak tertentu saja. Pengambilan keputusan juga harus dilakukan secara adil sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan ditinjau terlebih dahulu agar karyawan merasa dihargai dan akan lebih berkomitmen terhadap perusahaan.

4. Komitmen Organisasi

   Perusahaan harus menjalin hubungan yang baik dengan karyawan, mengetahui dan mengenal karyawan secara keseluruhan agar karyawan bisa bekerja dengan lebih nyaman dan efektif. Sehingga karyawan dapat menganggap bahwa perusahaan menganggapnya sebagai bagian dari keluarga, bersikap loyal pada perusahaan, dan bekerja sampai dengan pensiun di perusahaan.

Fernando, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi, 2018
UIB Respository©2018