

Pengaruh *Employee Resilience* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang di Mediasi Oleh *Organizational Commitment* di Pangeran Beach Hotel Padang

Mutiara Fitri¹, Feri Ferdian²
Universitas Negeri Padang, Indonesia

Abstract. *This research begins with the discovery of problems related to the low resilience of employees in dealing with work pressure in the Pangeran Beach Hotel Padang environment. This study aims to analyze the effect of employee resilience on organizational citizenship behavior mediated by organizational commitment at Pangeran Beach Hotel Padang. The research population was 110 employees of Pangeran Beach Hotel Padang with purposive sampling method obtained a sample of 86 respondents. The data analysis method uses descriptive statistical tests and SmartPLS 3.0. The results of the research seen from direct hypothesis testing employee resilience has a positive and significant effect on OCB with a statistical t value of 3.947, employee resilience has a positive and significant effect on organizational commitment with a statistical t value of 3.938, organizational commitment has a positive and significant effect on OCB with a statistical t value of 2.751, and indirect results employee resilience has no significant effect on OCB through organizational commitment with a statistical t value of 1.700 which is smaller than 1.96.*

Keywords: *Employee Resilience, Organizational Citizenship Behavior, Organizational Commitment*

Abstrak. Penelitian ini berawal dengan ditemukannya permasalahan terkait rendahnya resiliensi karyawan dalam menghadapi tekanan kerja di lingkungan Pangeran Beach Hotel Padang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *employee resilience* terhadap *organizational citizenship behavior* yang di mediasi oleh *organizational commitment* di Pangeran Beach Hotel Padang. Populasi penelitian sebanyak 110 karyawan Pangeran Beach Hotel Padang dengan metode *purposive sampling* diperoleh sampel sebanyak 86 responden. Metode analisis data menggunakan uji statistik deskriptif dan *SmartPLS 3.0*. Hasil dari penelitian yang dilihat dari pengujian hipotesis langsung *employee resilience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dengan nilai *t statistic* 3,947, *employee resilience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational commitment* dengan nilai *t statistic* 3,938, *organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dengan nilai *t statistic* 2,751, dan hasil secara tidak langsung *employee resilience* tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB melalui *organizational commitment* dengan nilai *t statistic* 1,700 yang kecil dari 1,96.

Kata Kunci : Ketahanan Karyawan, OCB, Komitmen Organisasi

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan di Kota Padang, terutama di sektor pariwisata, telah mengalami ekspansi substansial dalam beberapa tahun terakhir. Pangeran Beach Hotel Padang, sebagai salah satu pemain utama, menghadapi tantangan dalam mempertahankan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di tengah persaingan yang semakin ketat. Kinerja karyawan yang melebihi ekspektasi, atau *organizational citizenship behavior* (OCB), menjadi faktor kunci dalam menghadapi tantangan ini.

Observasi awal di Pangeran Beach Hotel Padang menunjukkan adanya variasi dalam tingkat OCB di antara karyawan. Beberapa karyawan menampilkan inisiatif tinggi dan kesiediaan untuk membantu rekan kerja di luar tugas formal, sementara yang lain cenderung

hanya melakukan tugas-tugas yang ditetapkan. Perbedaan ini menimbulkan pertanyaan tentang apa yang mempengaruhi OCB dalam konteks hotel. Industri perhotelan dikenal dengan tingkat stres kerja yang tinggi dan tuntutan yang terus berubah. Kemampuan karyawan untuk bertahan dan beradaptasi dengan tekanan ini, atau *employee resilience*, menjadi semakin penting. Beberapa karyawan Pangeran Beach Hotel Padang telah menunjukkan tingkat ketahanan yang tinggi dalam menghadapi situasi sulit, namun pengaruhnya terhadap OCB belum sepenuhnya dipahami. Selain itu, tingkat komitmen organisasi di antara karyawan hotel juga bervariasi. Beberapa karyawan menunjukkan loyalitas dan keterikatan emosional yang kuat, sementara yang lain mungkin hanya melihat pekerjaan mereka sebagai sumber penghasilan semata. Perbedaan dalam komitmen organisasi ini mungkin memiliki peran penting dalam hubungan antara ketahanan karyawan dan OCB.

Perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) mengacu pada bentuk upaya yang dilakukan oleh karyawan untuk mendukung rekan kerja mereka untuk bekerja di luar lingkungan kerja mereka. Meskipun tidak secara langsung terkait dengan tujuan atau sasaran organisasi, upaya ini memberikan kontribusi yang signifikan untuk mencapai efektivitas organisasi secara keseluruhan (Kumar & Rani, 2009:73). OCB memiliki banyak dampak positif, namun dari beberapa penelitian OCB juga berdampak negatif. Salah satu dampak negatif OCB yang dikemukakan oleh Andersson & Pearson (1999) mengungkapkan bahwa OCB yang berlebihan dapat menciptakan beban kerja yang berlebih bagi rekan kerja lain, serta memicu konflik di antara karyawan. Hal ini dapat terjadi ketika seorang karyawan terlalu banyak membantu rekan kerjanya hingga menelantarkan tugas utamanya sendiri, sehingga menyebabkan beban kerja yang tidak seimbang.

Salah satu faktor yang mempengaruhi OCB dalam penelitian ini adalah *employee resilience*. *Employee resilience*, juga dikenal sebagai ketahanan karyawan di tempat kerja, didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk pulih dari kemunduran dengan sedikit usaha sambil mengelola berbagai situasi dan rintangan yang menantang, serta menjadi lebih tangguh selama proses tersebut (Cooper et al., 2014). Karyawan dengan resiliensi karyawan yang tinggi ditandai dengan kemampuan mereka untuk dengan cepat menyesuaikan diri dengan perubahan, kemunduran, dan kesulitan di tempat kerja. Mereka mampu menyesuaikan diri dan mengatasi kesulitan atau kemalangan.

Karyawan dengan ketahanan karyawan yang tinggi secara konsisten lebih mampu menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan internal dan eksternal pada organisasi. Hal ini membuat mereka lebih teguh dalam komitmen mereka terhadap organisasi. Beberapa peneliti juga menemukan bahwa tingkat komitmen karyawan dapat mempertahankan efek

mediasi antara perilaku kewargaan organisasi (OCB) dan ketahanan karyawan. Hal ini dikarenakan OCB merupakan proses identifikasi dan kritik individu yang mempengaruhi kesediaan dan kemampuan karyawan untuk berpartisipasi dalam kegiatan organisasi (Sari et al., 2019). Menurut Muis dkk. (2018), komitmen organisasi pandang berfungsi sebagai semacam panduan moral mengenai organisasi yang menekankan betapa pentingnya bagi individu untuk menghormati dan menghargai pekerjaan dan organisasi mereka.

Pemahaman yang mendalam tentang ketiga variabel ini dan hubungan di antara mereka sangat penting untuk mengungkap dinamika perilaku karyawan di Pangeran *Beach* Hotel Padang. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki bagaimana employee resilience mempengaruhi OCB, dan apakah organizational commitment berperan sebagai mediator dalam hubungan tersebut. Diharapkan temuan penelitian ini akan memberikan informasi penting bagi manajemen hotel untuk menciptakan Perilaku OCB pada karyawan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas layanan dan keunggulan kompetitif hotel.

2. KAJIAN TEORITIS

Organizational Citizenship Behavior

Peran ekstra yang dikenal sebagai OCB mencakup perilaku yang berhubungan dengan tugas yang melampaui panggilan tugas atau norma yang berlaku. Perilaku semacam ini mencakup langkah-langkah inovatif yang dilakukan tanpa batasan untuk meningkatkan cara perusahaan berjalan. Seseorang di organisasi bersedia melakukan tugas tambahan dan memotivasi anggota tim lainnya untuk menginspirasi sesama anggota tim untuk mengikutinya di dalam perusahaan. Setiap tindakan yang mewujudkan konsep ini dilakukan secara independen dari tugas utama (Podsakoff, Mackenzie, Paine, & Bachrach, 2000: 524).

Employee Resilience

Kemampuan untuk pulih dari kesulitan, konflik, kegagalan, atau bahkan hal-hal baik seperti kemajuan dan tanggung jawab yang lebih besar dikenal sebagai resiliensi (Luthans et al., 2017). Menurut Avey *et al* (2009), ketahanan karyawan adalah kemampuan karyawan untuk pulih dari perubahan, stress, atau kemalangan dalam bidang pekerjaan mereka. Ketahanan psikologis karyawan adalah ukuran kapasitas karyawan untuk menyesuaikan diri, baik secara sementara maupun permanen, terhadap keadaan yang menantang terkait pekerjaan.

Organizational Commitment.

Komitmen organisasi, menurut Robbins (2002), adalah suatu sikap yang mengekspresikan sentimen baik secara menguntungkan atau tidak menguntungkan terhadap organisasi. Antusiasme karyawan terhadap perusahaan dapat dilihat dari ketertarikan mereka

terhadap tujuan, nilai-nilai inti, dan standar kinerja serta keinginan mereka untuk berpartisipasi dalam perusahaan dan berusaha keras untuk memastikan kelangsungan hidup perusahaan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif yang menggunakan teknik asosiatif untuk menciptakan korelasi sebab akibat. Penelitian kuantitatif didasarkan pada positivism dan melibatkan pemeriksaan populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan instrumen penelitian, dan menganalisis temuan secara statistic atau kuantitatif untuk mengevaluasi gagasan yang telah terbentuk sebelumnya (Sugiyono, 2019). Penelitian asosiatif, disisi lain, meneliti hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2019).

Penelitian ini terdapat variabel independen *Employee Resilience* (X), variabel Dependen *Organizational Citizenship Behavior* (Y) dan variabel *intervening Organizational Commitment* (Z). Menurut Sugiyono (2018:57), “ Variabel penelitian adalah atribut, sifat, atau nilai dari orang, objek, organisasi, kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan tetap dan yang telah kontrak yang telah bekerja minimal 1 tahun di Pangeran *Beach* Hotel Padang berjumlah 110 orang dengan teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan *purposive sampling* berjumlah 86 responden yang sesuai dengan kriteria di Pangeran *Beach* Padang. Menurut Sugiyono (2019:127),” Sampel adalah sebagian dari ukuran dan susunan populasi dalam penelitian ini “

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah komunikasi tidak langsung melalui penyebaran kuesioner atau angket. Kuesioner penelitian ini merupakan kuesioner yang diadaptasi dari beberapa peneliti sebelumnya, untuk variabel *employee resilience* alat pengumpul data yang digunakan adalah RS (*Resilience Scale*). *Resilience Scale* (RS) terdiri dari 25 item yang dirancang untuk mengukur tingkat resiliensi individu. Skala RS – 25 signifikan pada $p > 0,01$ dan memiliki nilai reabilitas sebesar 0,91. Total dari semua nilai dari pertanyaan yang telah dijawab digunakan untuk menghitung skor. Untuk variabel OCB Alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur dengan menggunakan skala adaptasi yang dibuat oleh Fox et al., (2012). Pada skala ini koefisien alpha cronbach berada dalam rentang yang sangat baik > 0.8 artinya skala OCB yang diadaptasi oleh Fox et al., (2012) memiliki reabilitas yang baik. Dan untuk variabel *Organizational Commitment* *Organizational Commitment* diukur dengan kuesioner *Organizational Commitment* (OC) yang disarankan oleh Meyer dan Allen (1990). Kuesioner terdiri dari 24 item (8 item untuk setiap dimensi) yang

diukur dengan skala likert 5 poin. Nilai Cronbach alpha dari WLB adalah 0.9555. sehingga dapat dikatakan bahwa data yang berkaitan dengan OC memenuhi persyaratan uji reliabilitas. Nilai AVE OC sebesar 0.7222, sehingga memenuhi syarat validitas.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

- HASIL

1. Deskripsi Data Variabel

a. Deskripsi Data Variabel *Employee Resilience* (X)

Data variabel *employee resilience* dikumpulkan melalui 15 butir pernyataan yang diadaptasi dari skala RS-25 yang dikemukakan oleh Wagnild & Young 1993 yang telah diuji validitas dan reabilitasnya. Selanjutnya 86 responden menerima pernyataan tersebut dan diminta untuk memberikan tanggapan. Berikut ini adalah ringkasan informasi mendasar dari temuan penelitian, berdasarkan tanggapan atas kuesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Deskripsi Data Variabel *Employee Resilience* (X)

Statistics

Total_X

N	Valid	86
	Missing	0
Mean		64,27
Median		65,50
Mode		72
Std. Deviation		8,171
Variance		66,763
Range		31
Minimum		44
Maximum		75
Sum		5527

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan data menunjukkan bahwa karyawan Pangeran *Beach* Hotel Padang cenderung memiliki tingkat resiliensi yang tinggi, dengan *mean* dan *median* diatas nilai tengah skala. Namun, terdapat variasi yang signifikan antar individu yang mungkin disebabkan oleh faktor-faktor yang lainnya. Meskipun sebagian besar karyawan menunjukkan resiliensi yang baik, adanya nilai minimum yang relatif rendah mengindikasikan bahwa beberapa karyawan mungkin memerlukan dukungan tambahan untuk meningkatkan resiliensi mereka.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dalam memahami dan meningkatkan resiliensi karyawan, ini adalah asset organisasi yang berharga dalam menghadapi lingkungan perusahaan yang terus berkembang dan semakin kompleks. Dengan memanfaatkan temuan ini, manajemen hotel dapat mengembangkan budaya yang lebih adaptif, meningkatkan ketahanan karyawan, dan pada akhirnya mendapatkan keunggulan kompetitif jangka panjang dengan meningkatkan manajemen sumber daya manusia yang berfokus pada kesejahteraan karyawan.

b. Deskripsi Data Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Data variabel *organizational citizenship behavior* dikumpulkan melalui 15 butir pernyataan menggunakan skala adaptasi yang dibuat oleh Fox *et al* (2012) yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya 86 responden menerima pernyataan tersebut dan diminta untuk memberikan tanggapan. Berikut ini adalah ringkasan informasi mendasar dari temuan penelitian, berdasarkan tanggapan atas kuesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Deskripsi Data Variabel OCB (Y)

Statistics		
Total_Y		
N	Valid	86
	Missing	0
Mean		66,03
Median		69,00
Mode		73
Std. Deviation		7,916
Variance		62,669
Range		31
Minimum		44
Maximum		75
Sum		5679

Berdasarkan tabel diatas secara keseluruhan data menunjukkan tingkat OCB yang tinggi diantara karyawan. Rata – rata skor OCB sebesar 66.03 dari nilai maksimum 75 mengindikasikan bahwa karyawan secara umum menunjukkan perilaku sukarela yang menguntungkan organisasi diluar tanggung jawab formal mereka. Median 69.00 dan modus 73.00 yang lebih tinggi dari mean menggambarkan sebagian besar karyawan memiliki tingkat OCB yang sangat tinggi, bahkan melebihi rata- rata. Namun adanya variasi yang cukup besar antara standar deviasi 7.916 dan varians 62.669 mengindikasikan perbedaan individual

yang signifikan dalam perilaku OCB. Range 31 dengan nilai terendah 44 dan tertinggi 75 menunjukkan spectrum yang luas, meskipun perlu dicatat bahwa bahkan skor terendah masih berada diatas titik tengah skala.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki modal sosial yang kuat dalam bentuk karyawan yang bersedia melakukan lebih dari sekedar kerja formal mereka. Jika dikelola dengan baik, tingginya tingkat OCB ini dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif yang signifikan bagi organisasi, mendorong kinerja yang lebih baik, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan produktif.

c. Deskripsi Data Variabel *Organizational Commitment* (Z)

Data variabel *organizational commitment* dikumpulkan melalui 9 butir pernyataan menggunakan skala adaptasi yang dibuat oleh Meyer & Allen (1990) yang telah diuji validitas dan reabilitasnya. Selanjutnya 86 responden menerima pernyataan tersebut dan diminta untuk memberikan tanggapan. Berikut ini adalah ringkasan informasi mendasar dari temuan penelitian, berdasarkan tanggapan atas kuesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Deskripsi Data Variabel *Organizational Commitment* (Z)

Statistics

Total_Z

N	Valid	86
	Missing	0
Mean		37,16
Median		37,00
Mode		43
Std. Deviation		5,513
Variance		30,397
Range		31
Minimum		14
Maximum		45
Sum		3196

Berdasarkan tabel diatas yang melibatkan 86 responden menunjukkan tingkat komitmen karyawan yang umumnya tinggi terhadap organisasi mereka. Rata-rata skor 37.16 dari maksimum 45 mengindikasikan keterikatan emosional yang kuat dan identifikasi dengan organisasi. Meskipun demikian, variasi yang cukup besar antara standar deviasi 5.513 dan rentang skor yang lebar 14 – 45 menunjukkan adanya perbedaan signifikan dalam tingkat komitmen antar karyawan.

Temuan ini berkontribusi penting bagi pemahaman dinamika komitmen karyawan dalam organisasi. Tingginya komitmen umumnya berdampak positif

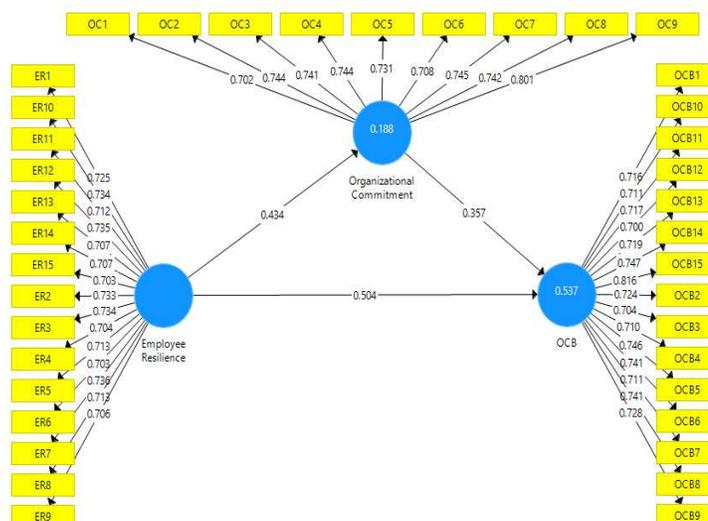
pada produktivitas, *turnover* yang rendah, dan kinerja karyawan yang lebih baik. Namun organisasi perlu tetap waspada terhadap variasi yang ada dan terus berupaya memahami serta meningkatkan faktor – faktor yang mendorong komitmen karyawan

2. Uji Persyaratan Analisis

1. Metode Analisis Data Dengan Structural Equation Model (PLS)

a. Outer Model

Pengukuran dievaluasi dengan menggunakan penilaian *outer* model untuk menentukan validitas dan reabilitas kontruk. Hasil dari model pengukuran reflektif, termasuk outer loading, *indicator reability*, *composite reability*, nilai AVE, dan nilai cronbach's Alpha, ditampilkan pada gambar 1 dan tabel 2.



Gambar 1. Model Pengukuran

Pada gambar 1 model pengukuran merangkum temuan penelitian ini. Semua konstruk memiliki nilai AVE diatas 0,5 dan setiap indikator memiliki nilai outer loading diatas 0,7 (Hair et al, 2017). Bagian ini menyajikan model pengukuran untuk menguji bagaimana pengaruh *employee resilience* terhadap OCB yang di mediasi oleh *organizational commitment* di Pangeran *Beach* Hotel Padang.

Tabel 4. Model Pengukuran Reflektif Model Pengukuran

Variabel laten	Indikator	Outer Loading	Cronbach Alpha	Composite Reability	AVE
<i>Employee Resilience</i>	ER1	0,725	0.933	0.941	0.515
	ER2	0,733			
	ER3	0,713			
	ER4	0,703			
	ER5	0,713			
	ER6	0,703			
	ER7	0,736			
	ER8	0,713			
	ER9	0,706			
	ER10	0,734			
	ER11	0,712			
	ER12	0,735			
	ER13	0,707			
	ER14	0,707			
	ER15	0,703			
<i>Organizational Commitment</i>	OC1	0,702	0.937	0.944	0.532
	OC2	0,744			
	OC3	0,741			
	OC4	0,744			
	OC5	0,731			
	OC6	0,708			
	OC7	0,745			
	OC8	0,742			
	OC9	0,801			
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	OCB1	0,716	0.897	0.916	0.548
	OCB2	0,724			
	OCB3	0,704			
	OCB4	0,71			
	OCB5	0,746			
	OCB6	0,741			
	OCB7	0,711			
	OCB8	0,741			
	OCB9	0,728			
	OCB10	0,711			
	OCB11	0,717			
	OCB12	0,7			
	OCB13	0,719			
	OCB14	0,747			
	OCB15	0,816			

Selain itu, *outer* model yang digunakan dalam mengumpulkan data responden menunjukkan validitas konvergen yang kuat. Sebagaimana dibuktikan oleh nilai AVE. *Employee resilience* menunjukkan AVE yang baik yaitu 0,515. Sementara itu *organizational commitment* dan *organizational citizenship behavior* juga memenuhi

minimum yang disyaratkan yaitu 0,50 dengan nilai AVE masing- masing 0,532 dan 0,548. Temuan –temuan ini menggarisbawahi kepercayaan dan keakuratan data yang dikumpulkan. Tabel 3 menyajikan bukti yang menyakinkan tentang *employee resilience*, *organizational citizenship behavior*, dan *commitment organizational* di Pangeran Beach Hotel Padang. Dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,933, 0,897, 0,937. Terbukti bahwa faktor – faktor ini menunjukkan tingkat reabilitas konsistensi internal yang tinggi. Selain itu, nilai *composite reability* sebesar 0,941 untuk *employee resilience*, 0,916 untuk *organizational citizenship behavior*, dan 0,944 untuk *organizational commitment* semakin memperkuat reabilitas ini. Fakta bahwa semua item loading faktor berkisar antara 0,700 hingga 0,816, hal ini menunjukkan keandalan indikator yang baik dan menambah kredibilitas temuan .

Evaluasi model pengukuran menggunakan analisis *Heterotrait-Monotrait Ratio Correlations* (HTMT) untuk menilai validitas diskriminan. Hasil yang disajikan pada tabel 5 menunjukkan bahwa nilai HTMT tidak mengindikasikan adanya masalah dengan validitas diskriminan (kriteria HTMT < 0,90).

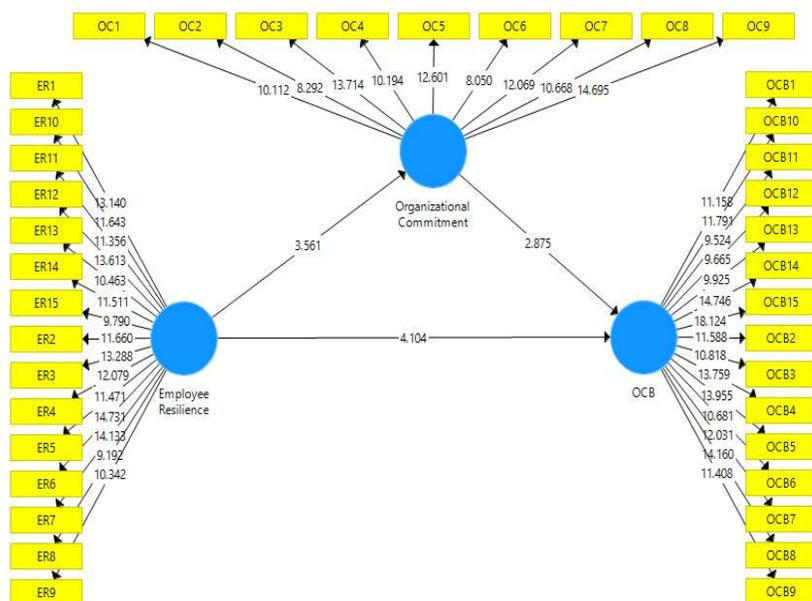
Tabel 5. Penilaian HTMT

	Employee Resilience	OCB	Organizational Commitment
Employee Resilience			
OCB	0.676		
Organizational Commitment	0.443	0.606	

3. Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis yang digunakan adalah hipotesis dua arah (*two tailed*). Membandingkan nilai t hitung dan t tabel adalah langkah selanjutnya. Jika hipotesis memiliki nilai t hitung lebih besar dari t tabel (t hitung > t tabel) dan signifikan alpha 0,05, hal ini dianggap sebagai hipotesis yang signifikan.

Dalam penelitian ini, berikut adalah hasil uji hipotesis yang dapat dilihat dari gambar 2 dan tabel 6 :



Gambar 2. Path Coefficients

Tabel 6. Pengaruh Langsung (Direct Effect)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Employee Resilience -> OCB	0.504	0.485	0.128	3.947	0.000
Employee Resilience -> Organizational Commitment	0.434	0.477	0.110	3.938	0.000
Organizational Commitment -> OCB	0.357	0.387	0.130	2.751	0.006

Berdasarkan hasil uji hipotesis langsung yang terdapat pada gambar 2 dan juga tabel 6 dapat disimpulkan hal – hal sebagai berikut :

1. *Employee resilience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, hal ini dikarenakan nilai *t statistic* (3,947) > nilai *t tabel* (1,96) dengan *p- Value* 0,000 < 0,05.

2. *Employee resilience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational commitment*, hal ini dikarenakan nilai *t statistic* (3,938) > nilai *t* tabel (1,96) dengan *p- Value* 0,000 < 0,05.
3. *Organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, hal ini dikarenakan nilai *t statistic* (2,751) > nilai *t* tabel (1,96) dengan *p-Value* 0,006 < 0,05.
4. *Organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, hal ini dikarenakan nilai *t statistic* (2,751) > nilai *t* tabel (1,96) dengan *p-Value* 0,006 < 0,05.

Tabel 7. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Employee Resilience -> Organizational Commitment -> OCB	0.155	0.190	0.091	1.700	0.090

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tidak langsung yang terdapat pada tabel 7 dapat disimpulkan bahwa *employee resilience* tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB melalui *organizational commitment*, hal ini dikarenakan nilai *t statistic* (1,700) < nilai *t* tabel (1,96) dengan *p-Value* 0,090 > 0,05.

• PEMBAHASAN

1. Pengaruh *Employee Resilience* Terhadap OCB

Hasil penelitian menemukan bahwa *employee resilience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, hal ini dibuktikan dengan nilai *t statistic* (3,947) > nilai *t* tabel (1,96) dengan *p- Value* 0,000 < 0,05. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat ketahanan karyawan, semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk menunjukkan perilaku OCB. Ketahanan karyawan, yang mencakup kemampuan untuk beradaptasi, bangkit kembali dari kesulitan, dan tetap efektif dalam menghadapi tantangan, tampaknya berkontribusi secara positif terhadap kesediaan karyawan untuk melakukan tugas-tugas di luar deskripsi pekerjaan formal mereka. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Paul et al. (2016), Sari dan Wahyuni (2019), serta Hyo dan Hye (2015) yang hasilnya bahwa *employee resilience* berpengaruh positif terhadap OCB.

2. Pengaruh *Employee Resilience* Terhadap *Organizational Commitment*

Hasil penelitian menemukan bahwa *Employee resilience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational commitment*, hal ini dibuktikan dengan nilai *t statistic* (3,938) > nilai *t tabel* (1,96) dengan *p- Value* $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat ketahanan karyawan, semakin kuat pula komitmen mereka terhadap organisasi. Ketahanan karyawan, yang mencakup kemampuan untuk beradaptasi, bangkit dari kesulitan, dan tetap efektif dalam menghadapi tantangan, tampaknya berkontribusi secara positif terhadap keterikatan karyawan dengan organisasi mereka. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Sari dan Wahyuni (2019), Meng et al. (2017), serta Paul et al. (2016). Yang menyatakan juga bahwa *employee resilience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational commitment*.

3. Pengaruh *Organizational Commitment* Terhadap OCB

Hasil penelitian menemukan bahwa *organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, hal ini dibuktikan dengan nilai *t statistic* (2,751) > nilai *t tabel* (1,96) dengan *p-Value* $0,006 < 0,05$. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin kuat komitmen karyawan terhadap organisasi, semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk menunjukkan perilaku OCB. Komitmen organisasi, yang mencakup keterikatan emosional, kesadaran akan biaya meninggalkan organisasi, dan rasa kewajiban untuk tetap dalam organisasi, tampaknya mendorong karyawan untuk melakukan tindakan-tindakan yang menguntungkan organisasi di luar tugas formal mereka. Penelitian yang sejalan tentang pengaruh *organizational commitment* terhadap OCB dilakukan oleh Paul et al. (2016), dan Sari dan Wahyuni (2019) yang menemukan bahwa *organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Karyawan yang memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi, mereka cenderung lebih bersedia untuk terlibat dalam perilaku *extra-role* atau OCB sebagai bentuk dukungan dan loyalitas mereka.

4. Pengaruh *Employee Resilience* Terhadap OCB Melalui *Organizational Commitment*

Hasil penelitian menemukan bahwa *employee resilience* tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB melalui *organizational commitment*, hal ini dikarenakan nilai *t statistic* (1,700) < nilai *t tabel* (1,96) dengan *p-Value* $0,050 > 0,05$. Hasil temuan ini bertentangan dengan hipotesis awal yang telah diasumsikan bahwa *employee resilience* berpengaruh positif terhadap OCB melalui *organizational commitment*.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan penelitian ini, hasil yang diperoleh adalah (1) *employee resilience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, Hal ini menunjukkan bahwa pihak manajemen bahwa upaya untuk meningkatkan ketahanan karyawan dapat menjadi strategi efektif untuk mendorong OCB, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efektivitas organisasi, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. (2) *employee resilience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational commitment*, Hal ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan ketahanan karyawan dapat menjadi strategi efektif untuk memperkuat komitmen organisasi. Komitmen organisasi yang kuat dapat menghasilkan berbagai manfaat bagi hotel, termasuk peningkatan retensi karyawan, produktivitas yang lebih tinggi, dan kualitas layanan yang lebih baik. (3) *Organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, Hal ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan komitmen organisasi karyawan dapat menjadi strategi efektif untuk mendorong OCB. Peningkatan OCB dapat menghasilkan berbagai manfaat bagi hotel, termasuk peningkatan efisiensi operasional, kualitas layanan yang lebih baik, dan iklim kerja yang lebih positif. (4) *employee resilience* tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB melalui *organizational commitment*, Hal ini menunjukkan bahwa untuk manajemen Hotel Pangeran *Beach*, temuan ini menyarankan bahwa strategi untuk meningkatkan OCB mungkin perlu lebih fokus pada pengembangan ketahanan karyawan secara langsung, daripada mengandalkan peningkatan komitmen organisasi sebagai mediator. Namun, mengingat pentingnya komitmen organisasi untuk aspek-aspek lain dari kinerja organisasi, upaya untuk meningkatkan komitmen tetap penting.

6. REFERENSI

Andari, A. W. (2021). Pengaruh resilience dan burnout terhadap organizational citizenship behavior Islamic perspective dimoderasi work spirituality (Studi pada karyawan Bank Pembiayaan Rakyat). Skripsi, Universitas Islam Indonesia. Diakses dari <https://repository.uii.ac.id>.

Astuti, R. I., & Suhana, S. (2022). Pengaruh kompetensi dan knowledge sharing terhadap OCB dengan mediasi komitmen organisasional (Studi pada pegawai BPSDMD Provinsi Jawa Tengah). *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 7(1).

Handyaniningrum, C. P., & Tanuwijaya, J. (2023). Pengaruh job satisfaction terhadap organizational citizenship behavior, employee resilience dengan organizational commitment sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(3), 365-382.

- Hartono, S. A. (2018). Perceived supervisor support and employee resilience for improving job retention through organizational commitment as intervening variable (Case study: PD BPR BKK Batang). Tesis, Universitas Islam Indonesia. Diakses dari <https://repository.uii.ac.id>.
- Hyo, S. J., & Hye, H. Y. (2015). The impact of employees' positive psychological capital on job satisfaction and organizational citizenship behavior in the hotel. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1135-1156.
- Julianti, A., & Dewayani, K. (2015). Pengaruh Psychological Capital Terhadap Komitmen. *Psikologi*, 8(2), 128-138.
- Larasati, L., & Ekhsan, M. (2024). Pengaruh quality work of life dan job satisfaction terhadap employee performance dimediasi oleh organizational citizenship behavior pada PT Asahi Sukses Industri. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(2), 506-519.
- Majid, A. H. A. (2022). Pengaruh person organization fit dan transformasional leadership terhadap self awareness, work more, resilience dan dampaknya pada OCB-organization dosen pada perguruan tinggi. Skripsi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Diakses dari <https://repository.untag-sby.ac.id>.
- Meng, H., Lou, Y., Huang, L., Wen, J., Ma, J., & Xi, J. (2017). On the relationship of resilience with organizational commitment and burnout: a social exchange perspective. *International Journal of Human Resources Manager*, 30(15), 1-20.
- Paul, H., Bamel, U. K., & Garg, P. (2016). Employee Resilience and OCB: Mediating effects of Organizational Commitment. *Vikalpa*, 41(4), 308-324.
- Putra, A. P., Mujanah, S., & Susanti, N. (2022). Pengaruh self awareness, etos kerja, resiliensi, terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dan kinerja tenaga kependidikan di perguruan tinggi swasta Surabaya. *Media Mahardhika*, 20(2), 311-321.
- Putri, J. (2023). Pengaruh psychological capital dan knowledge sharing terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dalam perspektif Islam dengan organizational commitment sebagai variabel intervening. Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Diakses dari <https://repository.radenintan.ac.id>.
- Putrini, N., & Satria, A. (2024). The impact of human resource management practices and organizational culture on organizational citizenship behavior in Indonesia Sharia banks. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(2), 147-161.
- Sari, A. D. K., & Wahyuni, S. (2019). Effect of Employee Resilience Against OCB: the Role of Organizational Commitment Mediation. *International Journal of Education and Social Science Research*, 2(6), 27-28.
- Sekar, T., & Nilasari, B. M. (2024). Pengaruh task-oriented leadership style, psychological capital, dan pemberdayaan karyawan terhadap komitmen organisasi yang dimediasi oleh kepuasan kerja. *Journal of Management & Business*, 7(1), 201-221.
- Setiawan, A. E. (2022). Pengaruh iklim etika dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan yang dimediasi organizational citizenship behavior (OCB). Skripsi, Universitas Islam Indonesia. Diakses dari <https://repository.uii.ac.id>.
- Wibowo, Y., & Mujanah, S. (2024). The influence of leader-member exchange, quality work life, and resilience on employee performance through organizational citizenship behavior and employee well-being: Case study. *Revista de Gestao Social e Ambiental*, 18(9), e06783-e06783.