

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR KARYAWAN DI CV. JUNA

ABSTRAK

Adhy Wira Gunawan¹, Hairul², Teguh Wicaksono³
Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 17310190
Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 069908141
Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 061510801

Email : adhiwiragunawan@gmail.com

Adhy Wira Gunawan, 2021, Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Di CV. JUNA. Pembimbing 1: Hairul, SE, MM, Pembimbing 2: Teguh Wicaksono, S.Kom, MM. Sumber daya manusia menjadi masalah utama dalam setiap kegiatan perusahaan, dimana semua tindakan yang diambil dalam setiap kegiatan ditentukan oleh manusia yang menjadi karyawan perusahaan. Sumber daya manusia menjadi masalah utama dalam setiap kegiatan perusahaan, dimana semua tindakan yang diambil dalam setiap kegiatan ditentukan oleh manusia yang menjadi karyawan perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini mengangkat judul, Pengaruh Budaya Organisasi dan Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. JUNA

SDM merupakan bagian yang esensial dalam suatu organisasi, oleh karena itu SDM harus dipersiapkan dengan baik dan cakup dengan tujuan agar memiliki tingkat keefektifan yang tidak dapat disangkal. Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan CV. JUNA. Memiliki nilai signifikansi yaitu 0,042 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan variabel Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan secara parsial dengan nilai sig 0.009 lebih kecil dari 0,05. Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. JUNA, memiliki nilai signifikansi yaitu lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan variabel Kualitas Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan CV. JUNA secara parsial dengan nilai sig 0.016 lebih kecil dari 0,05.

Kata Kunci: Organisasi, Kinerja, Sumber Daya Manusia, CV. JUNA.

ABSTRACT

Adhy Wira Gunawan, 2021, The Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Employee Organizational Citizenship Behavior at CV. JUNA. Advisor 1: Hairul, SE, MM, Advi Keywords: Organi Keywords: Organization, Performance, Human Resources, CV. JUNA.zation, Performance, Human Resources, CV. JUNA.sor 2: Teguh Wicaksono, S.Kom, MM.

HR are the principle issue in each organization action, where all activities taken in each action are controlled by people who are workers of the organization. HR are the principle issue in each organization action, where all activities taken in each action are controlled by people who are workers of the organization. In view of the portrayal, this examination raises the title, The Influence of Organizational Culture and Work Quality on Employee Performance CV. JUNA

HR involve an essential situation in an association, consequently HR should be activated viably and effectively so they have a significant degree of productivity. Hierarchical Culture Against Employee Performance CV. JUNA. It has an importance worth of 0.042 which is more modest than 0.05 so it very well may be presumed that the hierarchical culture variable significantly affects representative execution somewhat with a sig worth of 0.009 more modest than 0.05. Work Quality Against Employee Performance CV. JUNA, has an importance esteem that is more modest than 0.05 so it tends to be inferred that the work quality variable significantly affects worker execution at CV. JUNA somewhat with a sig worth of 0.016 more modest than 0.05.

Keywords: Organization, Performance, Human Resources, CV. JUNA.

PENDAHULUAN

Mengelola sumberdaya manusia organisasi perlu memperhatikan hal-hal yang dapat menjaga, memperthankan perilaku-perilaku mereka agar dapat berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Organisasi sangat perlu untuk memperhatikan perilaku karyawan di tempat kerja. Ketika karyawan melakukan sesuatu melebihi dari apa yang seharusnya mereka kerjakan di tempat kerja, serta melakukannya secara sukarela dengan tujuan untuk mendukung peningkatan keefektifan dan kelangsungan hidup organisasi, maka perilaku ini yang disebut sebagai perilaku kewargaan organisasi atau yang lebih dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).

Organ (2010) dalam Lubis (2015) mengatakan *organizational citizenship behavior* (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 atau eksplisit 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. *Organizational Citizenship Behavior* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, diantaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi (Robbin & Judge, 2007).

Robbins & Judge, (2016 : 46) Mendefinisikan kepuasan kerja (*job satisfaction*) sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang

dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya.

Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan level yang rendah memiliki perasaan negatif. Kepuasan kerja menurut Kreitner & Kinicki, (2014:169) adalah sebuah tanggapan afektif atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang. lebih lanjutnya kepuasan kerja adalah perasaan dimana seseorang individu merasa cukup atau lebih dari cukup dengan hasil yang sudah diperolehnya dan merasa sudah memiliki kesejahteraan.

Menurut Robbins dan Judge (2008), komitmen organisasi adalah tingkat sampai mana seorang karyawan memihak sebuah organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Mathis dan Jackson (2010) mendefinisikan komitmen organisasi di mana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi tersebut.

Dari pengertian komitmen organisasi di atas dapat disimpulkan, bahwa suatu keadaan dimana karyawan merasa terikat oleh organisasi dan

ingin mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut serta mengabdikan diri untuk kepentingan organisasi

Pada umumnya, perilaku OCB dapat dijumpai pada berbagai organisasi, untuk itu organisasi yang dipilih sebagai objek untuk meneliti perilaku OCB Karyawan CV. Juna. Dalam menjalankan tugas operasional, CV. Juna tentunya membutuhkan berbagai sumber daya, seperti modal, material dan mesin CV. Juna juga membutuhkan sumber daya manusia. Peran sumber daya manusia dalam CV.

Juna sangat penting keberadaannya, karena dalam pengerjaannya masih sistem tradisional atau fokus utama pada Karyawan.

Pengamatan dan wawancara awal dilakukan peneliti kepada Karyawan CV. Juna mengungkapkan yang terjadi pada CV. Juna, menemukan rekan kerja mereka yang terkesan acuh atau tidak peduli terhadap pekerjaan rekan kerja lain meskipun berada satu bidang pekerjaan dengannya.

Selain itu, Karyawan merasa mendapat perlakuan tidak adil dari rekan kerjanya terutama apabila mereka harus mengerjakan pekerjaan secara tim. Misalkan saja suatu tim terdiri dari lima orang Karyawan, namun hanya 3-4 Karyawan saja yang mengerjakan pekerjaan tim tersebut, sedangkan pekerjaan tim merupakan tanggung jawab bersama. Hal lainnya terdapat persaingan antar Karyawan seperti persaingan untuk meraih uang tambahan.

Selanjutnya berdasarkan data yang didapatkan dari pimpinan CV. Juna menyatakan bahwa masih banyak Karyawan lain yang sering datang terlambat, tidak masuk kerja tanpa keterangan yang jelas, dan terlambat masuk kantor ketika jam istirahat sudah selesai. CV. Juna selama periode Januari – Desember 2020.

METODE PENELITIAN

Pemeriksaan semacam ini diingat untuk jenis eksplorasi yang bersifat ilustratif, cenderung dikelompokkan dalam jenis penelitian kausalitas, khususnya eksplorasi yang perlu menemukan klarifikasi sebagai alasan yang berdampak pada keterkaitan antara beberapa ide atau beberapa faktor atau beberapa metodologi yang dibuat dalam administrasi. dan diarahkan untuk menggambarkan adanya sebab akibat antara beberapa situasi yang

digambarkan dalam variable, dan atas dasar itu ditariklah sebuah kesimpulan umum (Ferdinand, 2014). Dalam hal ini, pada penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara kepuasan kerja dan Komitmen Organisasi terhadap OCB

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Karyawan pada CV. Juna

Pengaruh variabel Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour CV. Juna. pada tabel diatas memiliki nilai signifikansi yaitu lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan variabel Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behaviour CV. Juna secara parsial dengan nilai sig 0.005 lebih kecil dari 0,05.

Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Organizational Citizenship Behaviour CV. Juna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik Kepuasan Kerja dalam CV. Juna akan mempengaruhi Organizational Citizenship Behaviour

Hal tersebut diketahui bahwa karyawan CV. Juna khususnya karyawan mendapatkan kesempatan untuk melakukan pekerjaan yang berbeda dari waktu ke waktu dan juga Menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab dengan baik sehingga kepuasan kerja yang ada pada karyawan CV. Juna terbentuk.

Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) karyawan pada CV. Juna Hal

tersebut diketahui bahwa karyawan CV. Juna mendapatkan kesempatan untuk melakukan pekerjaan yang berbeda dari waktu ke waktu dan juga Menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab dengan baik sehingga kepuasan kerja yang ada pada karyawan CV. Juna terbentuk kemudian membantu rekan kerja dalam melakukan pekerjaan, sehingga kepuasan kerja merupakan variabel yang memberikan pengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) karyawan CV. Juna.

Hal yang perlu diperhatikan lagi oleh CV. Juna adalah supervisi dari atasan. Atasan sebaiknya tidak sekedar check-clock saja, tetapi ikut bekerja di lapangan dan lebih mengakrabkan diri dengan karyawan CV. Juna sehingga karyawan tidak merasa ada perbedaan yang terlalu jauh atau kecanggungan dengan atasan. Atasan yang lebih fokus pada bawahannya dengan memberikan lebih banyak energi, dukungan, dan inspirasi akan membangun pemenuhan pekerjaan yang terus tercapai, sehingga karyawan CV. Juna menjadi lebih berkomitmen dengan rasa tanggung jawab secara sukarela terhadap pekerjaannya yang timbul dari dalam diri masing-masing karyawan CV. Juna.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Robbins & Judge (2016) serta penelitian Kreitner & Kinicki (2014) bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Hal ini dapat dilihat bahwa setiap karyawan dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik. Para karyawan juga mendapat kesempatan untuk melakukan

pekerjaan yang berbeda dari waktu ke waktu. Disamping itu para karyawan juga dapat bekerja sama dengan baik dengan sesama rekan kerja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan variabel yang memberikan pengaruh terhadap Organizational Citizenship Behaviour pada CV. Juna.

2. Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Karyawan pada CV. Juna

Pengaruh variabel Komitmen organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour CV. Juna. pada tabel diatas memiliki nilai signifikansi yaitu lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan variabel Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behaviour CV. Juna secara parsial dengan nilai sig 0.003 lebih kecil dari 0,05.

Hasil ini membuktikan bahwa peningkatan komitmen organisasi bersifat positif dan signifikan untuk meningkatkan Organizational Citizenship Behaviour, sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima.

Dengan demikian, dalam meningkatkan komitmen organisasional pada karyawan CV. Juna khususnya para karyawan, perlu menciptakan hubungan yang baik serta memberikan suasana kerja yang lebih kondusif, kekeluargaan dan adanya keterbukaan pimpinan CV. Juna. Hal ini akan dapat lebih memudahkan komunikasi di antara para karyawan CV. Juna, sehingga komitmen kerja bisa lebih meningkat. Diketahui selama ini karyawan CV. Juna belum saling membantu menyelesaikan pekerjaan rekan kerja yang

memiliki beban kerja yang berat, dan juga karyawan CV. Juna ada sebagian belum juga mematuhi peraturan organisasi baik yang dibuat untuk menjaga ketertiban. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Robbins & Judge (2008, p. 100) serta penelitian Luthans (2006, p. 249) bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) dipengaruhi oleh komitmen organisasi. Hal ini dapat dilihat bahwa setiap karyawan menunjukkan sikap memihak organisasi dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Para karyawan juga menunjukkan sikap berusaha keras sesuai keinginan organisasi, berkomitmen tanpa adanya paksaan dari organisasi tersebut. Sehingga dapat dikatakan bahwa tanggung jawab otoritatif merupakan variabel yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior pada CV. Juna.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour CV. Juna. pada tabel diatas memiliki nilai signifikansi yaitu lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan variabel Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behaviour CV. Juna secara parsial dengan nilai sig 0.005 lebih kecil dari 0,05.
2. Komitmen organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour CV. Juna. pada tabel diatas memiliki nilai signifikansi

yaitu lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan variabel Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behaviour CV. Juna secara parsial dengan nilai sig 0.003 lebih kecil dari 0,05

Saran

1. Bagi CV. Juna : Dapat memfokuskan perhatian antara atasan dan bawahan dengan komunikasi lebih insentif agar para karyawan atau karyawan CV. Juna mampu memiliki komitmen yang tinggi yang akan berdampak pada kesadaran Organizational Citizenship Behavior. Ciptakan suasana kerja yang lebih harmonis, dan nyaman bagi seluruh anggota perusahaan, sehingga diharapkan karyawan CV. Juna mampu peduli terhadap pekerjaan yang belum terselesaikan sesama rekan kerja.
2. Ciptakan suasana kerja yang lebih harmonis, dan nyaman bagi seluruh karyawan CV. Juna, sehingga diharapkan karyawan CV. Juna mampu peduli terhadap pekerjaan yang belum terselesaikan sesama rekan kerja
3. Memberi kesempatan bagi karyawan CV. Juna untuk mengembangkan ide dalam penyelesaian masalah dalam pekerjaan, anggap karyawan CV. Juna bukan lagi aset melainkan mitra kerja, yang aspirasinya perlu dihargai.
4. Meningkatkan kepuasan kerja dalam CV. Juna dapat dilakukan dengan cara memberikan kenyamanan kerja, dapat memenuhi

- kebutuhan kerja karyawan CV. Juna. Meningkatkan kepuasan kerja karyawan juga dapat dilakukan dengan memberikan komisi atau bonus sesuai dengan pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan CV. Juna
5. Komitmen organisasional dapat timbul jika adanya kepercayaan yang kuat di dalam organisasi, sehingga karyawan CV. Juna memiliki kemauan untuk melakukan pekerjaan yang terbaik bagi CV. Juna. Karyawan yang bekerja dalam perusahaan sebaiknya diberikan kepercayaan untuk melakukan pekerjaannya, jika karyawan melakukan kesalahan maka dapat diberikan teguran secara baik-baik agar karyawan tidak merasa tersinggung
 6. Kepuasan Kerja karyawan merupakan salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh CV. Juna. Karena faktor tersebut memiliki pengaruh yang besar dalam menerapkan perilaku Organizational Citizenship Behavior. Salah satunya yaitu pemberian gaji yang secara adil, hal tersebut menyebabkan karyawan merasa puas. Sehingga hal ini harus diperhatikan oleh CV. Juna dan harus memberikan informasi tentang sistem gaji

at Nigerian Universities. *International Journal of Human Resource Studies*, 2(2), 1-17. doi:10.5296/ijhrs.v2i2.1740

- Adham, A. (2014). *Employee Involvement and its Impact on job Satisfaction and Organisational Commitment. International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 18(2), 368-400.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). *The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Darto, M., Setyadi, D., Riadi, S. S., & Hariyadi, S. (2015). *The Effect of Transformational Leadership, Religiosity, Job Satisfaction, and Organizational Culture on Organizational Citizenship Behavior and Employee Performance in the Regional Offices of National Institute of Public Administration, ROI. European Journal of Business and Management*, 7(23).
- Dimitriadis, Z. S. (2007). *The influence of service climate and job involvement on customer-oriented organizational citizenship behavior in Greek service organizations: a survey. Emerald Group Publishing Limited*, 29(5). doi:10.1108/01425450710776290
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, H. I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS (6 ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

DAFTAR PUSTAKA

Adekola, B. (2012). *The Impact of Organizational Commitment on Job Satisfaction: A Study of Employees*

- Hartono, B., & Setiawan, R. (2013). *Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Paparon's Pizza City Of Tomorrow*. *AGORA*, 1(1), 1-8.
- Harwiki, W. (2013, December). *The Influence of Servant Leadership on Organization Culture, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior and Employees' Performance (Study of Outstanding Cooperatives in East Java Province, Indonesia)*. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 5(12), 876-885.
- Hussein, A. S. (2015). *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan smartPLS 3.0 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*. Retrieved from <https://www.researchgate.net/file.PostFileLoader.html?id=5786f4c94048544b3332e123&assetKey=AS:383572759334914@1468462280965>
- Kaswan. (2015). *Sikap Kerja: Dari Teori dan Implementasi sampai Bukti*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Khan, K., & Nemati, A. R. (2011, Maret 18). *Impact of job involvement on employee satisfaction: A study based on medical doctors working at Riphah International University Teaching Hospitals in Pakistan*. *African Journal of Business Management*, 5(6). Retrieved from <http://www.academicjournals.org/AJBM>
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2014). *Perilaku Organisasi* (9 ed., Vol. 1). Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi* (10 ed.). (V. A. Yuwono, S. Purwanti, A. T. P., & W. Rosari, Trans.) Yogyakarta: ANDI.
- Markovits, Y., Davis, A. J., & Dick, R. V. (2007). *Organizational Commitment Profiles and Job Satisfaction among Greek Private and Public Sector Employees*. *International Journal of Cross Cultural Management*, 7(1), 77-99.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). *Organizational Citizenship Behaviours, A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research*. *Journal Of Management*, 26(3), 513-563. doi:10.1177/014920630002600307
- Prasetio, A. P., Yuniarsih, T., & Ahman, E. (2017). *Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behaviour in State-owned Banking*. *Universitas Journal of Management*, 5(1), 32-38. doi:10.13189/ujm.2017.050104
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi* (12 ed., Vol. 1). Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Perilaku Organisasi*. In *Perilaku Organisasi* (R. Saraswati, & F. Sirait, Trans., p. 46). Jakarta: Salemba Empat.
- Sani, A. (2013). *Role of Procedural Justice, Organizational Commitment and Job Satisfaction on job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior*. *International Journal of Business and Management*, 8(15). doi:10.5539/ijbm.v8n15p57

- Sanusi, A. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, J., & Narimawati, U. (2015). *Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi Partial Least Square SEM (PLS-SEM)*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Saxena, S., & Saxena, R. (2015). *Impact of Job Involvement and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviour*. *International Journal of Management and Business Research*, 5(1), 19-30.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Juli: ALFABETA.
- Syauta, J. H., Troena, E. A., Setiawan, M., & Solimun. (2012, Desember). *The Influence of Organizational Culture, Organizational Commitment to Job Satisfaction and Employee Performance (Study at Municipal Waterworks of Jayapura, Papua Indonesia)*. *International Journal of Business and Management Invention*, 1(1), 69-76.
- Ueda, Y. (2012). *Effect Of Job Involvement On Importance Evaluation Of Organizational Citizenship Behaviour*. *International Journal of Business and Society*, 13(1), 77-89.
- UlIndag, O., Khan, S., & Guden, N. (2011). *The Effects of Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior on Turnover Intentions*. *Hospitality Review*, 29(2), 1-21.