

Peran Perasaan Dipercaya sebagai Mediator dalam Hubungan Antara Kepemimpinan Inklusif dan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan di Industri Hospitality = Feeling Trusted as a Mediator in the Relationship Between Inclusive Leadership and Organizational Citizenship Behavior in Hospitality Industry

Rizka Nadhirasari Hermawan Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20526050&lokasi=lokal>

Abstrak

Karyawan industri hospitality memiliki bekerja dengan jam kerja yang panjang dan tidak teratur, beban kerja berat, namun diharuskan memberikan kualitas pelayanan berstandar tinggi. Untuk itu, industri hospitality membutuhkan karyawan yang bekerja tidak hanya memenuhi tanggung jawab formalnya dan mematuhi norma-norma perusahaan, melainkan turut melakukan upaya ekstra secara bebas dan tulus yang mampu mendukung keoptimalan fungsi perusahaan atau disebut dengan organizational citizenship behavior (OCB). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui feeling trusted (perasaan dipercaya) sebagai mediator dalam hubungan antara inclusive leadership (kepemimpinan inklusif) dan organizational citizenship behavior (OCB). Dijelaskan menggunakan teori social exchange, karyawan yang memersepsikan atasannya sebagai pemimpin yang terbuka, mudah dijangkau, dan selalu tersedia akan merasa dipercaya oleh atasan. Hal ini kemudian membuat karyawan berusaha memberikan timbal balik dengan berperilaku positif di luar kewajiban kerja yang menguntungkan atasan, rekan kerja, dan perusahaan atau berperilaku OCB. Data diperoleh dari karyawan hospitality Indonesia (N = 203) dan dianalisis regresi menggunakan PROCESS versi 4.0 oleh Hayes (2013) pada SPSS v25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perasaan dipercaya dapat memediasi secara penuh hubungan antara kepemimpinan inklusif dan OCB. Hasil ini dapat menjadi acuan bagi perusahaan hospitality untuk membentuk karakteristik pemimpin inklusif pada seluruh pemimpin di perusahaan.

.....Hospitality industry employees have long and irregular working hours, heavy workloads, but are required to provide high-standard service quality. For this reason, the hospitality industry requires employees who work not only to fulfill their job responsibilities as written in the job description but also to give extra-role discretely to support the functioning of the company optimally or known as organizational citizenship behavior (OCB). This study aims to investigate feeling trusted as a mediator on the relationship between inclusive leadership and organizational citizenship behavior (OCB). Using social exchange theory, employees who are led by leaders who are open, accessible, and available will feel trusted. This motivates employees to try to reciprocate by behaving positively towards work obligations that benefit individuals and the organization or perform OCB. Data were obtained from employees of the Indonesian hospitality industry (N = 203) and analyzed regression using PROCESS version 4.0 by Hayes (2013) on SPSS v25. Results showed that feeling trusted fully mediated the relationship between inclusive leadership and OCB. The results of this study can encourage hospitality companies to build inclusive leadership characteristics for all leaders in the company.