

Pengaruh *Self Efficacy*, *Empowerment* dan *Service Oriented Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Komitmen Organisasi: Studi Kasus pada Perusahaan Transportasi

Arif Muttaqin^{1*}, Tiarapuspa²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trisakti, Jakarta

¹Email: arief.mutakin88@gmail.com

²Email: tiara.puspa@trisakti.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *self-efficacy*, pemberdayaan (*empowerment*), dan *service-oriented organizational citizenship behavior* (SO-OCB) terhadap komitmen organisasi karyawan di PT XYZ, sebuah perusahaan transportasi. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala *Likert* dari 84 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda untuk menguji pengaruh masing-masing variabel terhadap komitmen organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberdayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, yang berarti pemberian otonomi dan tanggung jawab yang lebih besar dapat meningkatkan keterlibatan karyawan terhadap organisasi. Sebaliknya, *self-efficacy* dan SO-OCB tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Temuan ini menunjukkan bahwa pemberdayaan merupakan faktor kunci dalam membangun komitmen karyawan, dibandingkan faktor lainnya seperti keyakinan diri atau perilaku ekstra dalam layanan. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi perusahaan transportasi untuk memprioritaskan pemberdayaan sebagai strategi utama dalam pengelolaan sumber daya manusia. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan, seperti cakupan yang terbatas pada karyawan PT XYZ, desain *cross-sectional* yang tidak dapat memberikan dinamika jangka panjang, serta variabel penelitian yang belum mencakup semua faktor yang relevan. Penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas cakupan sektor industri, menggunakan desain longitudinal, dan menambahkan variabel seperti kepuasan kerja atau budaya organisasi untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

Kata Kunci: *self-efficacy*, pemberdayaan, *service-oriented organizational citizenship behavior*, komitmen organisasi

The Effect Of Self-Efficacy, Empowerment, and Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors On Organizational Commitment: Case Study on Transportation Company

Abstract

This study aims to analyze the influence of self-efficacy, empowerment, and service-oriented organizational citizenship behavior (SO-OCB) on employee organizational commitment at PT XYZ, a transportation company. This study employed a quantitative approach, collecting primary data from 84 respondents using a Likert scale-based questionnaire. We used multiple linear regression as the data analysis technique to test the influence of each variable on organizational commitment. The results showed that empowerment has a positive and significant influence on organizational commitment, which means that providing greater autonomy and responsibility can increase employee engagement with the organization. In contrast, self-efficacy and SO-OCB did not show a significant effect on organizational commitment. These findings suggest that empowerment is a key factor in building employee commitment rather than other factors, such as self-efficacy or extra-service behavior. This research offers practical implications for transportation companies, suggesting that

they should prioritize empowerment as a key strategy in human resource management. However, this study has limitations, such as limited coverage of PT XYZ employees, a cross-sectional design that cannot provide long-term dynamics, and research variables that do not include all relevant factors. We recommend further research to broaden the scope of industry sectors, employ a longitudinal design, and incorporate variables like job satisfaction or organizational culture to achieve a more comprehensive understanding.

Keywords: *self-efficacy, empowerment, service-oriented organizational citizenship behavior, organizational commitment*

PENDAHULUAN

Komitmen organisasi adalah kondisi psikologis yang mencerminkan hubungan antara seorang karyawan dengan organisasinya. Komitmen ini sangat penting untuk memastikan bahwa karyawan memiliki keterikatan emosional, merasa dihargai, dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap pencapaian tujuan organisasi. Dalam dunia kerja, komitmen organisasi tidak hanya menjadi faktor yang menjaga loyalitas karyawan tetapi juga mempengaruhi efektivitas kerja mereka. Komitmen ini dapat dikategorikan ke dalam tiga jenis utama: komitmen afektif, yang terkait dengan hubungan emosional dengan organisasi; komitmen berkelanjutan, yang berkaitan dengan kesadaran akan resiko atau kerugian jika keluar dari organisasi; dan komitmen normatif, yang didasari oleh rasa kewajiban untuk tetap berada di dalam organisasi (Shareef et al., 2019).

Di sektor transportasi, komitmen organisasi menjadi hal yang sangat penting. Industri ini menghadapi tantangan yang kompleks, seperti perubahan pola kerja, tekanan untuk memberikan layanan yang konsisten kepada pelanggan, serta tingkat *turnover* karyawan yang sering kali tinggi. Sebuah perusahaan transportasi membutuhkan karyawan yang tidak hanya kompeten tetapi juga berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik. Namun, tingkat *turnover* yang tinggi dapat menyebabkan hilangnya pengetahuan dan keterampilan, yang pada akhirnya menghambat produktivitas perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memahami faktor-faktor yang dapat meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi mereka.

Faktor-faktor seperti *self-efficacy*, pemberdayaan (*empowerment*), dan perilaku layanan organisasi (*service-oriented organizational citizenship behavior/OCB*) telah menjadi perhatian dalam berbagai penelitian terkait komitmen organisasi. *Self-efficacy*, yang merujuk pada keyakinan seseorang terhadap kemampuan dirinya, memiliki peran dalam mendorong karyawan untuk tetap percaya diri dalam menyelesaikan tugas-tugas yang menantang. Karyawan dengan *self-efficacy* tinggi tidak hanya mampu menyelesaikan pekerjaan lebih baik tetapi juga lebih tahan terhadap tekanan kerja. Penelitian oleh Hermanto et al. (2024) menunjukkan bahwa *self-efficacy* dapat mempengaruhi produktivitas kerja secara signifikan.

Pemberdayaan karyawan (*empowerment*) adalah faktor lain yang tidak kalah penting. Ketika seorang karyawan merasa dilibatkan dalam pengambilan keputusan atau diberikan tanggung jawab yang lebih besar, mereka cenderung memiliki rasa memiliki terhadap organisasi. Hal ini membuat mereka lebih termotivasi untuk berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi. Menurut Deni & Riswanto (2019), pemberdayaan menciptakan hubungan saling percaya antara atasan dan bawahan, yang pada akhirnya mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.

Selain itu, perilaku layanan organisasi (*service-oriented OCB*) juga menjadi komponen penting dalam membangun komitmen organisasi. OCB adalah perilaku di luar tugas utama karyawan yang mendukung berjalannya organisasi secara efektif. Dalam konteks layanan, karyawan yang menunjukkan OCB akan memberikan perhatian lebih terhadap kualitas layanan, memastikan kepuasan pelanggan, dan mendukung kolega mereka. Penelitian Lestari et al. (2018), menunjukkan bahwa perilaku layanan ini memiliki hubungan langsung dengan peningkatan kinerja karyawan, terutama dalam organisasi yang berorientasi pada layanan seperti perusahaan transportasi.

Walaupun banyak penelitian yang telah membahas pengaruh *self-efficacy*, *empowerment*, dan OCB terhadap komitmen organisasi secara terpisah, penelitian yang menggabungkan ketiga faktor ini

dalam satu studi masih jarang ditemukan, terutama di sektor transportasi. Hal ini menciptakan *gap* penelitian yang menarik untuk diteliti lebih lanjut, sekaligus memberikan peluang untuk menilai pengaruh secara bersama ketiga faktor tersebut terhadap komitmen organisasi secara lebih mendalam.

Penelitian ini juga menarik karena didukung oleh data awal yang menunjukkan bahwa tingkat *turnover* karyawan di PT. XYZ mengalami penurunan dalam beberapa tahun terakhir. Tren ini menunjukkan adanya peningkatan komitmen organisasi di perusahaan tersebut, meskipun tantangan dalam menjaga loyalitas karyawan tetap ada. Pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa pemberdayaan karyawan dan perilaku layanan yang baik menjadi strategi utama perusahaan dalam mempertahankan karyawan berkualitas.

Selain itu, beberapa penelitian sebelumnya memberikan bukti kuat tentang pentingnya *self-efficacy*, pemberdayaan, dan OCB dalam membangun komitmen organisasi. Dalimunthe & Zuanda (2020), menemukan bahwa *self-efficacy* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap komitmen organisasi. Lestari et al. (2018), juga mencatat bahwa perilaku layanan organisasi tidak hanya meningkatkan kinerja karyawan tetapi juga dimoderasi oleh tingkat komitmen organisasi yang kuat. Berdasarkan temuan ini, penelitian ini dilakukan untuk memperluas pemahaman tentang bagaimana ketiga faktor ini dapat dioptimalkan untuk meningkatkan komitmen organisasi.

Masalah yang menjadi dasar penelitian ini adalah tantangan dalam mempertahankan karyawan di industri transportasi. Tingkat *turnover* yang tinggi dapat menjadi hambatan besar bagi keberlanjutan organisasi, terutama jika karyawan yang keluar adalah mereka yang memiliki keterampilan khusus atau pengalaman yang sulit digantikan. Penelitian ini berusaha mengidentifikasi strategi yang dapat membantu perusahaan transportasi seperti PT. XYZ dalam mempertahankan karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *self-efficacy* terhadap komitmen organisasi di PT. XYZ, mengeksplorasi bagaimana pemberdayaan (*empowerment*) dapat mempengaruhi komitmen organisasi, serta menilai dampak perilaku layanan organisasi (*service-oriented organizational citizenship behavior* / OCB) terhadap komitmen organisasi di perusahaan tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi, khususnya di sektor transportasi, dan menjadi acuan bagi perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia secara efektif.

TEORI

Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan hubungan psikologis antara individu dengan organisasi yang mencerminkan identifikasi, rasa memiliki, serta keterlibatan terhadap tujuan dan nilai organisasi. Hanaysha (2016), menjelaskan bahwa komitmen organisasi mencakup sikap dan keyakinan individu terhadap organisasi, termasuk keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Mowday et al. (1979) menambahkan bahwa komitmen ini melibatkan keterlibatan emosional, kewajiban moral, dan pertimbangan rasional terkait potensi kerugian jika individu memutuskan untuk meninggalkan organisasi.

Komitmen organisasi terdiri atas tiga dimensi utama. Pertama, komitmen afektif yang menggambarkan keterikatan emosional individu terhadap organisasi karena merasa bangga dan puas menjadi bagian darinya. Kedua, komitmen berkelanjutan, yang lebih didasarkan pada pertimbangan rasional, seperti potensi kerugian finansial atau karier jika keluar dari organisasi. Ketiga, komitmen normatif, yang mencerminkan rasa kewajiban moral untuk tetap berada dalam organisasi karena alasan nilai-nilai etis atau sosial. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi cenderung lebih setia, terlibat aktif, dan merasa bertanggung jawab terhadap keberhasilan organisasi (Wijonarko et al., 2024).

Self-Efficacy

Self-efficacy adalah keyakinan individu terhadap kemampuannya untuk mengatur, mengontrol, dan mempengaruhi hasil dari situasi atau tugas yang dihadapinya. Albert Bandura, sebagai penggagas

teori ini, menyebutkan bahwa *self-efficacy* memainkan peran penting dalam bagaimana individu berpikir, merasa, dan bertindak. Individu dengan tingkat *self-efficacy* yang tinggi cenderung lebih percaya diri dalam menghadapi tantangan, mampu memotivasi dirinya sendiri, dan bertahan meski menghadapi kesulitan (Bandura, 2006). Selain itu, menurut Pajares (1996), *self-efficacy* juga berdampak pada proses pengaturan diri dan motivasi, sehingga berkontribusi terhadap pencapaian tujuan tertentu.

Dimensi *self-efficacy* mencakup *level* (tingkat kesulitan tugas yang diyakini bisa diselesaikan), *strength* (kekuatan keyakinan terhadap kemampuan diri), dan *generality* (cakupan keyakinan diri pada berbagai situasi atau aktivitas). Bandura juga menyebutkan aspek-aspek seperti pengalaman penguasaan, pengalaman vikarius, persuasi sosial, serta kondisi fisiologis dan emosional yang mempengaruhi *self-efficacy*. Faktor-faktor seperti pengaturan diri, motivasi intrinsik, serta pengalaman penguasaan yang berhasil ikut menentukan tingkat *self-efficacy* seseorang (Zimmerman, 2000). Hal ini menunjukkan bahwa *self-efficacy* tidak hanya membantu individu untuk mencapai tujuan, tetapi juga mendorong ketahanan dalam menghadapi tantangan (Riswanto & Lidiawati, 2021).

Empowerment

Empowerment dalam organisasi merujuk pada cara perusahaan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam mencapai tujuan individu dan organisasi melalui peningkatan akses terhadap sumber daya, wewenang, dan pengambilan keputusan. Hal ini memungkinkan karyawan untuk merasa lebih diakui, dihargai, dan bertanggung jawab atas pekerjaan mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan motivasi dan kinerja. Menurut Kabeer (2001), *empowerment* mencakup dimensi individu yang mencakup kepercayaan diri, rasa kontrol pribadi, dan kemampuan untuk membuat keputusan, serta dimensi sosial yang mengacu pada pengaruh individu dalam perubahan kebijakan dan sosial. Melalui akses terhadap sumber daya, agen dalam pengambilan keputusan, dan pencapaian yang terukur, *empowerment* tidak hanya meningkatkan kesejahteraan ekonomi atau sosial karyawan, tetapi juga memperkuat keterlibatan mereka dalam organisasi (Marin-Garcia & Bonavia, 2021).

Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior (OCB) merujuk pada perilaku karyawan yang melampaui tugas formal untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Menurut Podsakoff et al. (2000), ini termasuk membantu pelanggan, memperhatikan kebutuhan mereka, dan mencari cara untuk meningkatkan pengalaman pelanggan di luar kewajiban formal. Abdulkareem (2019), lebih mengulas mengenai kontribusi karyawan terhadap hubungan internal organisasi dan kinerja secara keseluruhan, menjelaskan bahwa OCB adalah perilaku sukarela yang tidak diwajibkan secara formal namun memiliki dampak besar pada efektivitas organisasi. *Service-Oriented OCB* terdiri dari beberapa dimensi, seperti perilaku membantu pelanggan yang melampaui kewajiban formal dan kreativitas dalam pelayanan untuk mengatasi tantangan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Altruisme dan *self-development* juga menjadi aspek penting dalam OCB, di mana karyawan membantu pelanggan tanpa mengharapkan imbalan langsung dan berusaha meningkatkan keterampilan mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih baik (Harison et al., 2010). Faktor-faktor seperti kepuasan kerja dan persepsi keadilan organisasi memainkan peran penting dalam mendorong karyawan untuk terlibat dalam OCB, termasuk *Service-Oriented OCB*, dengan memotivasi mereka untuk memberikan layanan terbaik di luar tugas formal mereka. *Service-Oriented OCB* akan menunjukkan bagaimana karyawan berperan dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan mendukung keberhasilan organisasi melalui tindakan di luar tugas formal (Luan et al., 2022).

Hipotesis Penelitian

Pengaruh *Self-Efficacy* terhadap Komitmen Organisasi

Self-efficacy adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuannya untuk mengatasi tantangan dan mencapai tujuan tertentu, yang mempengaruhi cara berpikir, perasaan, serta tindakan individu (Spreitzer, 1989). Keyakinan ini mempengaruhi cara individu berpikir, merasakan, dan bertindak dalam berbagai situasi. Individu dengan *self-efficacy* tinggi cenderung lebih percaya diri, lebih tahan terhadap kegagalan, serta menunjukkan komitmen yang lebih kuat terhadap organisasi. Menurut teori kognitif sosial, *self-efficacy* berperan penting dalam membangun komitmen organisasi, karena karyawan yang yakin terhadap kemampuannya lebih cenderung terlibat dan berkontribusi secara positif pada keberhasilan organisasi. Temuan penelitian mendukung pernyataan ini. Krisnayanti & Sriathi (2022) mengungkapkan bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Penelitian ini memperkuat bahwa *self-efficacy* merupakan salah satu faktor utama dalam membangun loyalitas dan keberhasilan organisasi.

H₁: *Self-efficacy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

Pengaruh *Empowerment* terhadap Komitmen Organisasi

Empowerment adalah upaya untuk memberikan karyawan kontrol dan otonomi atas pekerjaan mereka, yang bertujuan meningkatkan keterlibatan, rasa percaya diri, dan motivasi kerja. Dengan merasa diberdayakan, karyawan lebih percaya diri dan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pencapaian tujuan organisasi, sehingga memperkuat komitmen mereka terhadap perusahaan (Spreitzer, 2007). Selain itu, pemberdayaan membantu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, di mana karyawan merasa dihargai dan diakui perannya, yang dapat meningkatkan keterlibatan mereka dalam mencapai visi organisasi.

Thomas (1990) menyatakan bahwa *empowerment* berpengaruh pada komitmen organisasi melalui peningkatan motivasi intrinsik, di mana karyawan merasa memiliki kontrol terhadap pekerjaan mereka dan pengaruh terhadap hasil kerja. Hal ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa pemberdayaan tidak hanya meningkatkan motivasi tetapi juga memperkuat komitmen terhadap organisasi. Berdasarkan Teori Kognitif Sosial, pemberdayaan memiliki hubungan signifikan dengan komitmen organisasi karena mempengaruhi *self-efficacy* dan keterlibatan kerja karyawan. Sejalan dengan temuan pada penelitian yang dilakukan oleh Albasal et al., (2022), menunjukkan bahwa *empowerment* memiliki pengaruh positif yang signifikan dengan komitmen organisasi.

H₂: *Empowerment* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

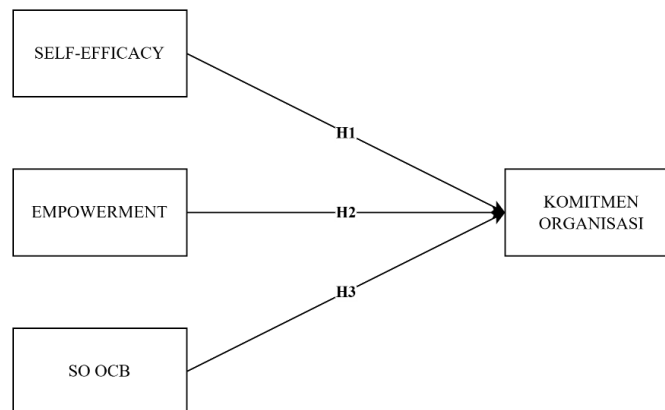
Pengaruh *Service-Oriented Organizational Culture Behavior* terhadap Komitmen Organisasi

Service-oriented organizational culture behavior adalah perilaku yang mendorong karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik melalui budaya organisasi yang mendukung. Karyawan dalam budaya ini merasa termotivasi untuk memberikan layanan berkualitas, baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, yang memperkuat hubungan mereka dengan organisasi. Podsakoff et al. (2000) menyatakan bahwa perilaku ini, termasuk orientasi pelayanan, berperan dalam memperkuat komitmen organisasi karena karyawan merasa dihargai dan percaya diri dalam peran mereka.

Spreitzer (1995) menemukan bahwa *psychological empowerment* yang meningkatkan *self-efficacy* dan kontrol atas pekerjaan karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku organisasi yang berorientasi pada pelayanan. Dalam konteks teori kognitif sosial, perilaku ini didukung oleh interaksi antara keyakinan diri, pengamatan perilaku, dan penghargaan dari organisasi. Budaya yang mendukung perilaku pelayanan ini membantu meningkatkan komitmen karyawan terhadap tujuan organisasi. Sejalan dengan temuan ini, penelitian yang dilakukan oleh Wijonarko et al. (2024), menunjukkan bahwa OCB memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap komitmen organisasi.

H₃: *Service-oriented organizational culture behavior* mempunyai positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara *self-efficacy*, *empowerment*, dan *service-oriented organizational citizenship behavior* terhadap komitmen organisasi. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menguji hipotesis dengan menggunakan data numerik yang diolah secara statistik (Sekaran & Bougie, 2016).

Subjek/Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah karyawan PT XYZ, yang bekerja di sektor transportasi. Objek penelitian meliputi *self-efficacy*, *empowerment*, *service-oriented organizational citizenship behavior*, dan komitmen organisasi sebagai variabel penelitian yang akan dianalisis pengaruhnya secara kuantitatif.

Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu metode penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2019). Dengan populasi karyawan sebanyak 150 orang, jumlah sampel ditentukan berdasarkan ketentuan Hair et al. (2022), yaitu 5 hingga 10 kali jumlah item pernyataan dalam kuesioner. Dengan 13 item pernyataan, jumlah sampel yang digunakan berkisar antara 65 hingga 130 responden.

Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Data primer dipilih karena relevan untuk mengukur persepsi karyawan terhadap variabel-variabel penelitian. Metode pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner ini melalui *platform Google Form*, hal ini memudahkan peneliti untuk mendapatkan data dari sejumlah besar responden secara cepat.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan terkait *self-efficacy*, *empowerment*, *service-oriented organizational citizenship behavior*, dan komitmen organisasi. Kuesioner menggunakan skala *Likert* lima poin, dengan rentang jawaban dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju" (Sekaran & Bougie, 2016).

Definisi Variabel dan Pengukuran Variabel

1. *Self-Efficacy*

Variabel ini diukur menggunakan empat pernyataan:

- a. Saya selalu berhasil memecahkan masalah sulit jika saya berusaha cukup keras.
 - b. Mudah bagi saya untuk tetap pada tujuan saya dan mencapai tujuan saya.
 - c. Saya yakin bahwa saya dapat menangani kejadian tak terduga secara efisien.
 - d. Jika saya dalam masalah, saya dapat memikirkan solusinya.
2. *Empowerment*
Variabel ini diukur dengan lima pernyataan:
- a. Saya mempunyai otonomi yang besar dalam menentukan cara melakukan pekerjaan saya.
 - b. Saya dapat memutuskan sendiri bagaimana melakukan pekerjaan saya.
 - c. Saya mempunyai banyak peluang untuk mandiri dan bebas dalam melakukan pekerjaan saya.
 - d. Saya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap apa yang terjadi di departemen saya.
 - e. Saya mempunyai keputusan yang terjadi di departemen saya.
3. *Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior*
Variabel ini diukur menggunakan dua pernyataan:
- a. Saya membantu pelanggan dengan permasalahan yang melebihi apa yang diharapkan atau dibutuhkan.
 - b. Saya sering melakukan lebih dari sekedar tugas ketika melayani pelanggan.
4. *Komitmen Organisasi*
Variabel ini diukur melalui dua pernyataan:
- a. Saya bersedia melakukan upaya lebih dari yang biasanya diharapkan untuk membantu organisasi ini sukses.
 - b. Saya menemukan bahwa nilai-nilai saya dan nilai-nilai organisasi sangat mirip.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh *self-efficacy*, *empowerment*, dan *service-oriented organizational citizenship behavior* terhadap komitmen organisasi. Sebelumnya, dilakukan uji validitas dengan kriteria *factor loading* $\geq 0,45$ dan uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha $\geq 0,60$ untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran memenuhi standar keakuratan dan konsistensi (Hair et al., 2022). Selanjutnya, analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan distribusi responden dan pola respon terhadap setiap variabel penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Tabel 1. Data Demografi Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
Gender	Pria	59	70,2
	Wanita	25	29,8
	Total	84	100,0
Umur	21 - 30 tahun	41	48,8
	31 - 40 tahun	29	34,5
	41 - 50 tahun	14	16,7
	Total	84	100,0
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	41	48,8
	D3	21	25,0
	D4/S1	22	26,2
	Total	84	100,0
Lama Bekerja	< 1 tahun	21	25,0
	1 - 3 tahun	25	29,8
	4 - 6 tahun	22	26,2

7 - 10 tahun	3	3,6
> 10 tahun	13	15,5
Total	84	100,0

Berdasarkan data demografi responden, mayoritas karyawan PT XYZ adalah pria (70,2%) dengan rentang usia dominan 21–30 tahun (48,8%), yang mencerminkan tenaga kerja muda, dinamis, dan sesuai dengan karakteristik pekerjaan di perusahaan. Dari segi pendidikan, sebagian besar responden memiliki latar belakang SMA/SMK (48,8%), diikuti oleh D3 (25%) dan D4/S1 (26,2%), menunjukkan variasi pendidikan yang mendukung keberagaman keterampilan. Selain itu, pengalaman kerja mayoritas berada pada kategori 1–6 tahun (56%), yang mengindikasikan bahwa perusahaan lebih banyak diisi oleh karyawan dengan masa kerja relatif baru, sementara hanya sedikit yang memiliki pengalaman lebih dari 10 tahun (15,5%). Secara keseluruhan, profil demografi ini mencerminkan tenaga kerja muda dan terampil yang menjadi kekuatan utama perusahaan.

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Factor Loading	Keputusan
<i>Self Efficacy</i>	SE1	0,835	Valid
	SE2	0,962	Valid
	SE3	0,962	Valid
	SE4	0,753	Valid
<i>Empowerment</i>	E1	0,984	Valid
	E2	0,977	Valid
	E3	0,984	Valid
	E4	0,974	Valid
	E5	0,964	Valid
<i>Service Oriented Organizational Citizenship Behavior</i>	SOOCB1	0,946	Valid
	SOOCB2	0,961	Valid
<i>Organizational Commitment</i>	OC1	0,904	Valid
	OC2	0,896	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pada variabel *self-efficacy*, *empowerment*, *service-oriented organizational citizenship behavior* (SO-OCB), dan *organizational commitment* valid, dengan *factor loading* di atas 0,45. *Self-efficacy* memiliki nilai *factor loading* antara 0,753 hingga 0,962, *empowerment* antara 0,964 hingga 0,984, SO-OCB antara 0,946 dan 0,961, serta komitmen organisasi antara 0,896 dan 0,904. Hasil ini menunjukkan bahwa semua item secara konsisten mengukur variabel yang diwakilinya dengan baik.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item (N)	Cronbach's Alpha	Keputusan
1	<i>Self efficacy</i>	4	0,890	Reliabel
2	<i>Empowerment</i>	5	0,988	Reliabel
3	<i>Service oriented organizational citizenship behavior</i>	2	0,894	Reliabel
4	<i>Komitmen Organisasi</i>	2	0,765	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki koefisien Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,60, yang menandakan bahwa konstruk-konstruk tersebut dapat dianggap reliabel. Variabel *self-efficacy* (0,890), *empowerment* (0,988), *service-oriented organizational citizenship behavior* (0,894), dan *organizational commitment* (0,765)

semuanya memenuhi batas nilai yang diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pada setiap variabel secara konsisten mengukur konsep yang dimaksud.

Uji Hipotesis

1. Pengaruh *Self Efficacy* terhadap Komitmen Organisasi

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis 1

Hipotesis	Estimate	p-value	Keputusan
Terdapat Pengaruh Self Efficacy terhadap Organizational Commitment	-0,016	0,743	H1 Tidak didukung

Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara *self-efficacy* dan *organizational commitment*, dengan p-value 0,743 yang lebih besar dari 0,05. Estimasi sebesar -0,016 mengindikasikan hubungan negatif yang sangat kecil dan tidak signifikan. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H1) tidak didukung, yang berarti *self-efficacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi.

2. Pengaruh *Empowerment* terhadap Komitmen Organisasi

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis 2

Hipotesis	Estimate	p-value	Keputusan
Terdapat Pengaruh Empowerment terhadap Komitmen Organisasi	0,361	0,000	H2 Didukung

Hasil analisis menunjukkan bahwa *empowerment* memiliki pengaruh signifikan terhadap *organizational commitment*, dengan p-value 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai estimasi sebesar 0,361 menunjukkan pengaruh positif moderat, artinya semakin tinggi tingkat *empowerment*, semakin tinggi pula tingkat komitmen karyawan. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H2) didukung, yang menyatakan bahwa pemberian *empowerment* yang lebih besar dapat meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi. Menurut Spreitzer (1995), karyawan yang merasa diberdayakan cenderung memiliki kontrol lebih besar atas pekerjaan mereka, yang meningkatkan keterlibatan dan komitmen mereka terhadap organisasi.

3. Pengaruh *Service oriented organizational citizenship behavior* terhadap *Organizational Commitment*

Tabel 6. Hasil Pengujian Hipotesis 3

Hipotesis	Estimate	p-value	Keputusan
Terdapat Pengaruh <i>Empowerment</i> terhadap Komitmen Organisasi	0,075	0,052	H3 Tidak didukung

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Service Oriented Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational commitment*, dengan p-value sebesar 0,052 yang sedikit lebih besar dari 0,05. Meskipun estimasi sebesar 0,075 menunjukkan hubungan positif yang kecil, pengaruhnya tidak signifikan secara statistik. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H3) tidak didukung, yang berarti perilaku *Service Oriented OCB* tidak mempengaruhi *organizational commitment* karyawan secara signifikan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Self Efficacy terhadap Komitmen Organisasi

Hasil pengujian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *self-efficacy* dan komitmen organisasi ($p\text{-value} = 0,743$). Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan adanya pengaruh *self-efficacy* terhadap komitmen organisasi tidak didukung. *Self-efficacy*, yang merujuk pada keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya untuk berhasil

dalam situasi tertentu, ternyata tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi di PT XYZ. Meskipun *self-efficacy* dapat meningkatkan kinerja individu, dalam konteks penelitian ini, ada faktor lain yang lebih dominan dalam membentuk komitmen organisasi. Sebagai contoh, faktor-faktor seperti kepuasan kerja, hubungan interpersonal, dan budaya organisasi memiliki peran yang lebih besar dalam mempengaruhi tingkat komitmen karyawan. Selain itu, karyawan dengan *self-efficacy* yang tinggi mungkin belum tentu merasa lebih terikat atau berkomitmen pada organisasi jika aspek lain seperti pemberdayaan dan dukungan manajerial belum optimal. Hal ini juga dapat dipengaruhi oleh karakteristik demografi responden, seperti usia dan lama bekerja. Sebagian besar responden merupakan tenaga kerja muda (21–30 tahun) dengan pengalaman kerja kurang dari 6 tahun, yang lebih fokus pada pengembangan keterampilan pribadi dan pencapaian karir individu daripada keterikatan dengan organisasi. Selain itu, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan menengah (SMA/SMK), yang masih kurang memberikan pemahaman mengenai pentingnya komitmen organisasi meskipun mereka memiliki *self-efficacy* yang tinggi.

Pengaruh *self-efficacy* terhadap komitmen organisasi dalam penelitian ini sejalan dengan temuan yang diungkapkan oleh Sihaloho et al. (2024), yang menyatakan bahwa *self-efficacy* tidak selalu memiliki hubungan signifikan dengan komitmen organisasi kecuali jika didukung oleh faktor pendidikan yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa *self-efficacy* sebagai faktor psikologis memang dapat meningkatkan kepercayaan diri individu, namun efektivitasnya dalam membentuk komitmen organisasi mungkin terhambat jika tidak didukung oleh faktor kontekstual seperti pendidikan atau pengalaman kerja. Dalam penelitian ini, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan menengah, yang mungkin kurang memberikan pemahaman mendalam tentang pentingnya komitmen terhadap organisasi, sehingga *self-efficacy* mereka tidak cukup untuk mendorong komitmen organisasi secara signifikan.

Pengaruh Empowerment terhadap Komitmen Organisasi

Sebaliknya, pemberdayaan (*empowerment*) terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap komitmen organisasi ($p\text{-value} = 0,000$), dengan estimasi sebesar 0,361. Hasil ini mendukung hipotesis kedua yang menyatakan bahwa semakin tinggi pemberdayaan yang diberikan kepada karyawan, semakin tinggi pula tingkat komitmen mereka terhadap organisasi. Hasil ini sejalan dengan teori pemberdayaan yang dikemukakan oleh Spreitzer (1995), yang menjelaskan bahwa karyawan yang merasa diberdayakan akan memiliki rasa kontrol yang lebih besar atas pekerjaan mereka. Pemberdayaan yang efektif memberikan otonomi, tanggung jawab, dan kepercayaan kepada karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan rasa keterlibatan dan kepemilikan terhadap pekerjaan mereka. Dalam konteks PT XYZ, kebijakan pemberdayaan yang memberikan kebebasan dalam pengambilan keputusan dan partisipasi aktif dalam proses kerja dapat meningkatkan rasa keterikatan karyawan pada organisasi, yang berdampak langsung pada komitmen mereka untuk tetap bekerja di perusahaan. Faktor-faktor demografis seperti pendidikan dan lama bekerja sangat mempengaruhi hubungan ini. Karyawan dengan pendidikan lebih tinggi (D3/D4/S1) dan pengalaman kerja yang lebih lama cenderung lebih menghargai pemberdayaan karena mereka merasa memiliki kontrol lebih besar atas pekerjaan mereka. Hal ini meningkatkan rasa keterlibatan dan keterikatan mereka terhadap perusahaan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh temuan Andika & Darmanto (2020), yang menunjukkan bahwa pemberdayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi, yang pada gilirannya juga berdampak signifikan pada kinerja karyawan. Dalam konteks penelitian ini, pemberdayaan terbukti memiliki pengaruh positif, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pemberdayaan yang diberikan kepada karyawan, semakin kuat pula komitmen mereka terhadap organisasi. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa pemberdayaan memberikan kontrol lebih besar kepada karyawan dalam pekerjaan mereka, meningkatkan keterlibatan dan keterikatan mereka terhadap tujuan organisasi.

Pengaruh *Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior* terhadap Komitmen Organisasi

Hasil analisis terhadap pengaruh *Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior* (SO-OCB) terhadap komitmen organisasi menunjukkan p-value sebesar 0,052, yang sedikit lebih besar dari nilai ambang batas 0,05, sehingga hipotesis ketiga tidak didukung. Estimasi hubungan positif yang kecil (0,075) mengindikasikan bahwa meskipun perilaku OCB yang berorientasi pada layanan cenderung mempengaruhi komitmen organisasi, pengaruhnya tidak cukup signifikan secara statistik. SO-OCB yang mencakup perilaku lebih dari seharusnya yang dilakukan oleh karyawan, seperti membantu rekan kerja dan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, memang penting bagi perusahaan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Namun, dalam konteks penelitian ini, ada faktor lain yang lebih dominan dalam membangun komitmen organisasi, seperti faktor motivasi intrinsik atau pengakuan atas kontribusi individu. Perilaku OCB yang lebih terfokus pada aspek layanan dan interaksi sosial mungkin tidak selalu berhubungan langsung dengan komitmen terhadap organisasi itu sendiri. Jika dihubungkan dengan responden yang diteliti, hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor demografis seperti usia dan lama bekerja. Mayoritas responden yang masih muda dan baru memulai karir mereka lebih terfokus pada pekerjaan utama mereka dan pengembangan diri, sehingga perilaku OCB yang berorientasi pada layanan tidak menjadi prioritas. Selain itu, mereka yang memiliki latar belakang pendidikan lebih rendah (SMA/SMK) mungkin tidak merasa terdorong untuk menunjukkan perilaku ekstra, meskipun mereka memahami pentingnya hubungan antar rekan kerja dan layanan pelanggan dalam organisasi. Temuan ini yang sejalan dengan penelitian yang dilakukan Iswahyudi et al. (2022), bahwa meskipun SO-OCB berperan penting dalam kinerja individu, dampaknya terhadap komitmen organisasi dapat bervariasi tergantung pada konteks dan faktor lain yang mungkin lebih dominan dalam mempengaruhi komitmen karyawan.

SIMPULAN

Penelitian ini mengkaji pengaruh *self-efficacy*, pemberdayaan (*empowerment*), dan *service-oriented organizational citizenship behavior* (SO-OCB) terhadap komitmen karyawan di PT XYZ. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberdayaan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap komitmen karyawan, yang berarti semakin banyak otonomi dan tanggung jawab yang diberikan, semakin besar keterlibatan karyawan terhadap organisasi. Sebaliknya, *self-efficacy* dan SO-OCB tidak memiliki pengaruh yang signifikan, sehingga keyakinan diri dan perilaku membantu di luar tugas utama belum tentu meningkatkan komitmen karyawan secara langsung. Temuan ini menekankan pentingnya pemberdayaan sebagai strategi utama untuk memperkuat komitmen karyawan, terutama di sektor transportasi.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, seperti hanya dilakukan di PT XYZ dan menggunakan data yang hanya menggambarkan situasi saat ini (*cross-sectional*). Selain itu, faktor lain yang mempengaruhi komitmen karyawan mungkin belum sepenuhnya terwakili. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas cakupan penelitian ke sektor lain, menggunakan metode yang dapat melihat perubahan dari waktu ke waktu, serta menambahkan variabel lain seperti kepuasan kerja atau budaya organisasi. Perusahaan juga disarankan untuk meningkatkan program pemberdayaan dengan memberikan pelatihan dan dukungan, sehingga karyawan lebih termotivasi dan memiliki keterikatan yang lebih kuat dengan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkareem, R. (2019). The Influence Of Ethical Leadership On Academic Employees' Organizational Citizenship Behavior And Turnover Intention: Mediating Role Of Intrinsic Motivation. *Management Decision*, 57(3), 583–605. <https://doi.org/10.1108/MD-08-2017-0721>
- Albasal, N. A., Eshah, N., Minyaw, H. E., Albashtawy, M., & Alkhawaldeh, A. (2022). Structural And Psychological Empowerment And Organizational Commitment Among Staff Nurses In Jordan. *Nursing Forum*, 57(4), 624–631. <https://doi.org/10.1111/nuf.12721>

- Andika, R., & Darmanto, S. (2020). The Effect Of Employee Empowerment and Intrinsic Motivation On Organizational Commitment And Employee Performance. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 18(2), 241–251. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2020.018.02.04>
- Bandura, A. (2006). Guide to the construction of self-efficacy scales. *Self-Efficacy Beliefs of Adolescents*, 307–337.
- Dalimunthe, L., & Zuanda, M. I. (2020). Pengaruh Self-Efficacy, Perceived Organizational Support dan Employee Engagement Terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 114–126. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v1i1.248>
- Deni, A., & Riswanto, A. (2019). Pemberdayaan Karyawan (Employee Empowerment) dalam Pespektif Kajian Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Ekonomi*, 5(2), 36–50.
- Hair, J., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLSSEM)*. Sage Publishing. <https://doi.org/10.1007/9783030805197>
- Hanaysha, J. (2016). Examining the Effects of Employee Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Organizational Commitment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 229, 298–306. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.07.140>
- Harison, Douglas, & A, R. (2010). The Effect of Firm Compensation Structures on the Mobility and Entrepreneurship of Extreme Performers. *Business*, 920(October), 1–43. <https://doi.org/10.1002/smj>
- Hermanto, Y. B., Srimulyani, V. A., & Pitoyo, D. J. (2024). The Mediating Role Of Quality Of Work Life And Organizational Commitment In The Link Between Transformational Leadership And Organizational Citizenship Behavior. *Heliyon*, 10(6). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e27664>
- Iswahyudi, Djalil, M. A., & Idris, S. (2022). The Effect Of Organizational Commitment, Servant Leadership, And Empowerment On Employee Performance With Organizational Citizenship Behavior as aMediation at Regional General Hospital dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *International Journal of Business Management and Economic Review*, 05(01), 51–61. <https://doi.org/10.35409/IJBMER.2022.3357>
- Kabeer, N. (2001). Discussing Women's Empowerment: Theory and practice issue 3 of sida studies. *SidaStudies*, 30(May), 130.
- Krisnayanti, N. P. P., & Sriathi, A. A. (2022). The Role of Organizational Commitment in Mediation of the Influence of Self-Efficacy on Performance of Employees. *European Journal of Business and Management Research*, 7(3), 133–138. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.3.1431>
- Lestari, E. R., Ghaby, N. K. F., & Universitas Brawijaya. (2018). The Influence of Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Employee's Job Satisfaction and Performance. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 7(2), 116–123. <https://doi.org/10.21776/ub.industria.2018.007.02.6>
- Luan, Y., Lv, M., & Wang, L. (2022). The Spillover Effect of Life Satisfaction on Customer Satisfaction: The Mediating Role of Service-Oriented Organizational Citizenship and the Moderating Role of Competition Climate. *Behavioral Sciences*, 12(8), 276. <https://doi.org/10.3390/bs12080276>
- Marin-Garcia, J. A., & Bonavia, T. (2021). Empowerment and Employee Well-Being: A Mediation Analysis Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11), 5822. <https://doi.org/10.3390/ijerph18115822>
- Pajares, F. (1996). Self-efficacy beliefs in academic settings. *Review of Educational Research*, 66(4), 543–578. <https://doi.org/10.3102/00346543066004543>
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563. <https://doi.org/10.1177/014920630002600307>

- Riswantyo, A. T., & Lidiawati, K. R. (2021). The Influence of Self-efficacy on Resilience in Students Who Work in Thesis. *Widyakala: Journal Of Pembangunan Jaya University*, 8(1), 35. <https://doi.org/10.36262/widyakala.v8i1.374>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Shareef, M. A., Mukerji, B., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Islam, R. (2019). Social Media Marketing: Comparative Effect of Advertisement Sources. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 46, 58–69. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.11.001>
- Sihaloho, M., Susilo, W. H., & Dedi, B. (2024). The Effectiveness of I-CARE-based Self-Efficacy Nurses Training for the Development of Organizational Commitment at Panti Rapih Hospital Yogyakarta. *Jurnal Keperawatan Komprehensif*, 10(2), 273–284. <https://doi.org/10.33755/jkk.v10i2.661>
- Spreitzer. (1989). Self-Efficacy and Achievement Behaviors. *NBER Working Paper Series*, 58(58), 99–104.
- Spreitzer. (2007). *A Review of More Than Twenty Years of Research on Empowerment at Work*. 54–72.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Thomas, K. W. (1990). Calhoun: The NPS Institutional Archive Cognitive Elements of Empowerment: An ‘Interpretive’ Model of Intrinsic Task Motivation. *Academy of Management Review*, 15(4), 665–681.
- Wijonarko, G., Muksin, N. N., & Rajiani, I. (2024). The loyalty imperative: Understanding the link between organizational culture and employee commitment. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(4). <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i4.3267>