

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Manajemen**

*George R. Terry* (2008) Manajemen adalah sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen dipandang sebagai suatu bidang pengetahuan yang secara sistematis berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang bekerja sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerja sama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan. Fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penempatan staf, kepemimpinan, komunikasi, motivasi, dan pengawasan.

Menurut Muis (2018) manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan menggunakan Manajemen sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang. Manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan memperoleh hasil tertentu melalui orang lain. Penelitian ini memfokuskan pada variabel insentif, pelatihan dan produktivitas kerja.

#### **2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Muis (2018) mengatakan bahwa Sumber daya manusia adalah merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu organisasi. Oleh karena SDM harus dapat dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam organisasi yang dapat dikenal dengan manajemen sumber daya manusia (MSDM). Pentingnya peran SDM

dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan organisasi maka pengelolaan sumber daya manusia harus memperhatikan beberapa aspek seperti aspek staffing, pelatihan dan pengembangan, motivasi dan pemeliharannya.

Menurut Sugiono (2019) Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya berfungsi sebagai aset organisasi atau perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya (kuantitatif), dan SDM merupakan potensi yang menjadi penggerak organisasi.

Menurut Khurosani (2018) Manajemen sumber daya manusia adalah proses berkelanjutan yang dirancang untuk menyediakan organisasi dan kelompok atau organisasi dengan personel yang sesuai sehingga mereka dapat ditempatkan pada porsi dan tempat yang sesuai ketika organisasi membutuhkannya. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu hal yang berkaitan dengan pemberdayaan manusia dalam melakukan suatu pekerjaan untuk mencapai tingkat maksimal atau efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan yang akan dicapai dalam perusahaan, seorang karyawan dan juga masyarakat.

## **2.3 Kinerja**

### **2.3.1 Pengertian Kinerja**

Menurut Khurosani (2018) Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja atau Prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Menurut Sedarmayanti (2017, p.218) kunci keberhasilan atau kegagalan perusahaan sangat ditentukan oleh karyawan perusahaan. Karyawan yang memiliki kemampuan atau kompetensi tinggi dalam

bekerja mampu memberikan kinerja yang tinggi bagi perusahaan, sehingga ketika karyawan tersebut keluar dari perusahaan berarti perusahaan telah mengalami kerugian.

Sugiono (2019) Kinerja juga dapat diartikan sebagai kualitas dan kuantitas dari hasil pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan standar kerja tertentu yang telah ditetapkan oleh perusahaan, kinerja berdasarkan suatu hasil yang diraih dari suatu pekerjaan berdasarkan serangkaian syarat kerja tertentu.

Menurut Putri (2017) Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam upaya mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

### **2.3.2 Faktor yang mempengaruhi Kinerja**

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja Karyawan Sugiono (2019) yaitu :

1. Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)

Merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapian kerja, keterampilan kerja dan kecakapan.

2. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)

merupakan proses penetapan seorang pegawai yang sesuai dengan background pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.

### 3. Kreatifitas (*Creativity*)

merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.

#### **2.3.3 Indikator Kinerja**

Menurut Khurosani (2018) Indikator yang dapat mengukur Kinerja adalah :

##### 1. Kuantitas

Diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

##### 2. Kualitas

Dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.

##### 3. Pemanfaatan waktu kerja

Diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output. Dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.

## **2.4 *Organizational Citizenship Behavior***

### **2.4.1 *Pengertian Organizational Citizenship Behavior***

Menurut Aprianti (2017) *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat pengharapan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas, sikap menolong, patuh terhadap aturan, sikap sportif dan positif karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal.

Menurut Suzana (2017) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang. OCB juga dapat dijelaskan sebagai perilaku yang melebihi permintaan tugas. *Organizational Citizenship Behavior* sangat penting dalam kelangsungan hidup organisasi, perilaku organisasional bisa memaksimalkan efisiensi dan kinerja karyawan maupun organisasi yang pada akhirnya memberi kontribusi pada fungsi efektif dari suatu organisasi.

Menurut Ariesta (2016) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Organ (2006) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bersifat bebas, yang tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem imbalan formal dan dapat meningkatkan efektivitas fungsi-fungsi organisasi.

Menurut Putri (2017) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan istilah bagi karyawan yang memberikan nilai lebih terhadap

pekerjaan yang menjadi tugasnya maupun nilai tambah bagi perusahaan. Perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif perusahaan. OCB juga disebut sebagai perilaku extra role karena perilaku yang diberikan karyawan melebihi tugas utamanya.

#### **2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior***

Menurut Rohayati (2014) faktor yang dapat mempengaruhi *Organization Citizenship Behavior* yaitu :

##### 1. Budaya dan iklim organisasi

Iklim organisasi dan budaya organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya OCB dalam suatu organisasi. Di dalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam job description, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasinya.

##### 2. Kepribadian dan suasana hati

Kepribadian dan suasana hati (mood) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku OCB secara individual. Kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh mood. Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang secara relatif dapat dikatakan tetap, sedangkan suasana hati merupakan karakteristik yang dapat berubah-ubah. Sebuah suasana hati yang positif akan meningkatkan peluang seseorang untuk membantu orang lain.

##### 3. Persepsi terhadap dukungan organisasional

Persepsi terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support / POS*) dapat menjadi prediktor *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal

baliknya (*feedback*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.

4. Persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan.

Kualitas interaksi atasan bawahan juga diyakini sebagai predictor Organizational Citizenship Behavior (OCB). interaksi atasan bawahan yang berkualitas tinggi akan memberikan dampak seperti meningkatnya kepuasan kerja, produktivitas, dan kinerja karyawan.

5. Masa kerja

Masa kerja yang lama juga akan meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya, serta menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang mempekerjakannya. Semakin lama karyawan bekerja di sebuah organisasi, semakin tinggi persepsi karyawan bahwa mereka memiliki investasi di dalamnya

6. Jenis kelamin

Ada perbedaan persepsi terhadap OCB antara pria dan wanita, dimana wanita menganggap OCB merupakan bagian dari perilaku in-role mereka dibanding pria. Bukti-bukti tersebut menunjukkan bahwa wanita cenderung menginternalisasi harapan-harapan kelompok, rasa kebersamaan dan aktivitas-aktivitas menolong sebagai bagian dari pekerjaan mereka.

### **2.4.3 Indikator *Organizational Citizenship Behavior***

Menurut Aprianti (2017) Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* yang dapat mengukur gaya *Organizational Citizenship Behavior* adalah :

1. *Altruisme* (sikap menolong).

Sikap ini ditunjukkan dengan menolong orang lain yang dalam hal ini adalah rekan kerja. Altruism merupakan perilaku membantu atau menolong orang lain serta menggantikan tugas orang lain. Item dalam penelitian yang digunakan terkait dengan

altruism yaitu: kesediaan karyawan untuk menggantikan tugas karyawan lain. Kesediaan karyawan untuk membantu karyawan lain yang kesulitan.

2. *Conscientiousness* (patuh terhadap aturan).

Perilaku yang ditunjukkan karyawan dengan memenuhi persyaratan yang diajukan oleh organisasi. Item dalam penelitian yang digunakan terkait dengan *conscientiousness* yaitu: Kepatuhan karyawan terhadap semua peraturan dan Sikap tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan pekerjaan

3. *Sportmanship* (sikap sportif dan positif).

Kesediaan karyawan dalam memberikan toleransi kepada karyawan lain yang mengeluh. Perilaku ini ditunjukkan dengan sikap sportif dan positif dalam melaksanakan tugas. Item dalam penelitian yang digunakan terkait dengan *sportmanship* yaitu: karyawan tidak pernah mengeluh dalam melaksanakan pekerjaan dan Kepercayaan karyawan terhadap pimpinan

## **2.5 Budaya Organisasi**

### **2.5.1 Pengertian Budaya Organisasi**

Menurut Sedarmayanti (2017, p.348) Budaya organisasi merupakan nilai, anggapan, asumsi, sikap, dan norma perilaku yang telah melembaga, kemudian mewujudkan dalam penampilan, sikap, dan tindakan sehingga menjadi identitas dan organisasi tertentu.

Menurut Kasmir (2016, p.191) budaya organisasi merupakan kebiasaan atau norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan atau norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan atau organisasi.

Menurut Widadsari (2023) Budaya sebagai sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi-organisasi yang lain.

Menurut Sagita (2018) Budaya Organisasi yang kuat akan mempunyai pengaruh yang besar pada perilaku anggota-anggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan dan intensitas menciptakan suatu iklim internal dari kendali perilaku yang tinggi.

### **2.5.2 Elemen Dasar Budaya Organisasi**

Terdapat beberapa elemen dasar perusahaan atau organisasi, Widadsari (2023) menggolongkan dan mengelompokkan elemen-elemen budaya perusahaan/organisasi sebagai berikut :

#### **1. *Artifacts***

Merupakan hal-hal yang dapat dilihat, didengar, dirasakan, jika seseorang berhubungan dengan sebuah kelompok baru dengan budaya yang tidak dikenalnya. *Artifacts* termasuk struktur organisasi dan proses yang tampak, seperti produk, jasa, dan tingkah laku anggota kelompok.

#### **2. *Espoused Values***

Alasan-alasan tentang mengapa orang berkorban demi apa yang dikerjakan. Budaya sebagian besar organisasi dapat melacak nilai-nilai yang didukung kembali kepenemu budaya. Meliputi strategi, sasaran, dan filosofi.

#### **3. *Basic Underlying Assumption***

Keyakinan yang dianggap sudah ada oleh anggota suatu organisasi. Budaya menetapkan cara yang tepat untuk melakukan sesuatu di organisasi, seringkali melalui asumsi yang tidak diucapkan namun anggota organisasi meyakini ketepatan tindakan tersebut.

### **2.5.3 Faktor - Faktor yang mempengaruhi Budaya Organisasi**

Faktor-Faktor yang Membentuk Budaya Organisasi menurut Sedarmayanti (2017, p.348) adalah :

1. Tujuan
2. Sistem Insentif atau Sistem penghargaan
3. Sistem Pertanggung Jawaban
4. Struktur Kekuasaan
5. Sistem Administrasi
6. Sistem Organisasional
7. Proses kerja
8. Tugas Organisasional
9. Lingkungan Eksternal
10. Riwayat dan Tradisi
11. Praktik dan Menejemen
12. Predisposisi Pimpinan dan Predisposisi Pegawai.

### **2.5.4 Indikator – Indikator Budaya Organisasi**

Menurut Sagita (2018) Indikator Budaya Organisasi adalah sebagai berikut :

1. Ketanggapan  
Diperlukan untuk tanggap dalam menjalankan perintah organisasi atau tanggap dalam menentukan sikap dan berfikir.
2. Dorongan  
Dalam organisasi perlu adanya dorongan atau dukungan dari pimpinan atau sesama karyawan agar karyawan dapat menjalankan tugas dengan baik.
3. Kemampuan  
Sangat penting dalam kaitannya mencapai tujuan dari organisasi karena kemampuan yang baik dari seorang pemimpin akan mendapatkan hasil yang baik sementara kemampuan yang buruk dari seorang pemimpin akan mendapatkan hasil yang buruk pula

## 2.6 Penelitian Terdahulu

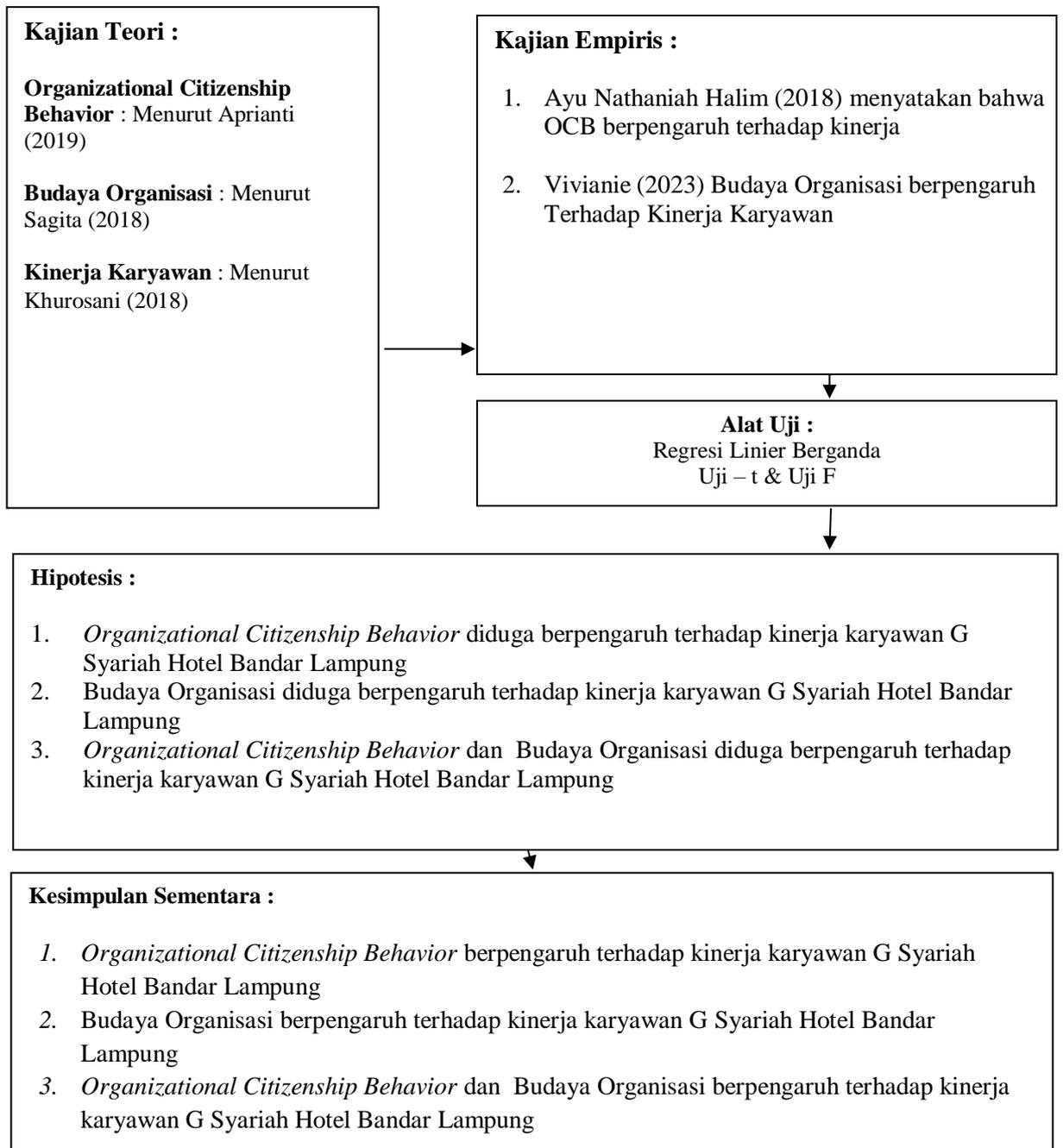
Tabel 2.1

### Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Perbedaan	Persamaan	Hasil	Kontribusi
1	Ayu Nathaniah Halim (2018)	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bintang 3 Surabaya	Terletak pada variabel independent dan objek penelitian	Terletak pada variabel independent dan analisis data	Hasil kesimpulan penelitian bahwa Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan Hotel Bintang 3 Surabaya	Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai dasar pertimbangan, pendukung dan sumbangan pemikiran
2	Vivianie (2023)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Kontrak Hotel Bintang 4 di Grand Inna Malioboro.	Terletak pada variabel independent dan objek penelitian	Terletak pada variabel independent dan analisis data	Hasil penelitian menghasilkan secara parsial bahwa Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Kontrak Hotel Bintang 4 di Grand Inna Malioboro.	Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai dasar pertimbangan, pendukung dan sumbangan pemikiran
3	Utami (2016)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Kapuas Palace Pontianak	Terletak pada variabel independent dan objek penelitian	Terletak pada variabel independent dan analisis data	Hasil kesimpulan penelitian bahwa Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kinerja Hotel Kapuas Palace Pontianak	Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai dasar pertimbangan, pendukung dan sumbangan pemikiran
4	Reynaldi (2019)	<i>The Role Of Organizational Citizenship Behavior In Work Performance: An Investigation Based On Hotel Employee Survey</i>	Terletak pada variabel independent dan objek penelitian	Terletak pada variabel independent dan analisis data	<i>The conclusion of this research is that Organizational Citizenship Behavior affects work performance</i>	Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai dasar pertimbangan, pendukung dan sumbangan pemikiran
5	Bangun (2019)	<i>The Impact of Working Environment on Employees hotel grand madura</i>	Terletak pada variabel independent dan objek penelitian	Terletak pada variabel independent dan analisis data	<i>The conclusion of this research is that the variables work environment affect the performance in the hotel grand madura</i>	Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai dasar pertimbangan, pendukung dan sumbangan pemikiran

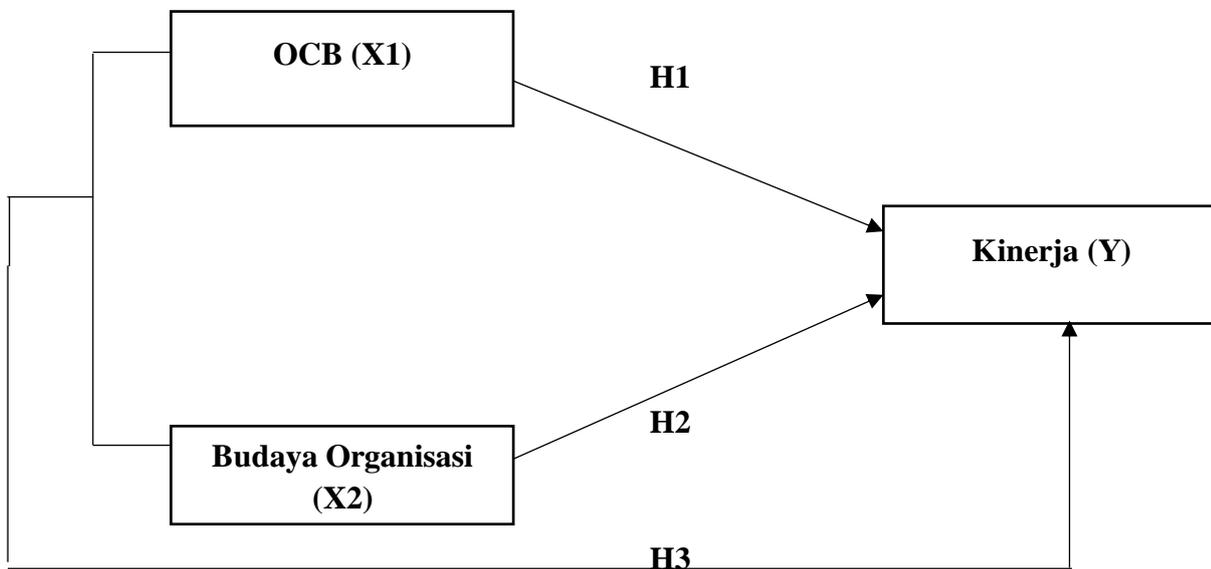
Sumber : Data diolah peneliti, 2023

## 2.7 Kerangka Pikir



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir**

**Tabel 2.2**  
**Kerangka Penelitian**



## 2.8 Hipotesis

Hipotesis sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis di antara dua atau lebih variabel yang diungkap dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji. Hipotesis merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.

### 2.8.4 Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan G Syariah Hotel Bandar Lampung

Menurut Aprianti (2019) *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat pengharapan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas, sikap menolong, patuh terhadap aturan, sikap sportif dan positif karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal.

Karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi akan meningkatkan kehidupan organisasi atau perusahaan.

*Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi dapat dilihat dari mereka merasa senang atau tidak dengan pekerjaannya. Mereka akan membuat kerjasama team di dalam suatu perusahaan makin kuat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Halim (2018) bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dapat mempengaruhi kinerja. Sehingga peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

**H1 : *Organizational Citizenship Behavior* Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan G Syariah Hotel Bandar Lampung**

#### **2.8.5 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan G Syariah Hotel Bandar Lampung**

Budaya organisasi perusahaan yang kuat akan menumbuh kembangkan rasa tanggung jawab yang besar dalam diri karyawan sehingga mampu memotivasi untuk menampilkan kinerja yang paling memuaskan, mencapai tujuan yang lebih baik, dan pada gilirannya akan memotivasi seluruh anggotanya untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. menurut Sagita (2018) Budaya Organisasi yang kuat akan mempunyai pengaruh yang besar pada perilaku anggota-anggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan dan intensitas menciptakan suatu iklim internal dari kendali perilaku yang tinggi.

Diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Aziz (2018) menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Aziz (2018) pula menjelaskan bahwa budaya organisasi termasuk nilai dan norma yang diterapkan terhadap karyawan dapat mempengaruhi tingkat kinerja karyawan secara efektif.

Hasil tersebut didukung dengan pengujian statistik yang membuktikan bahwa berpengaruh positif dan signifikan indikator budaya organisasi terhadap kinerja karyawan

Dari uraian dan beberapa temuan empiris terdahulu yang berhasil diidentifikasi maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

**H2 : Budaya Organisasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan G Syariah Hotel Bandar Lampung**

#### **2.8.6 Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan G Syariah Hotel Bandar Lampung**

Menurut Aprianti (2019) *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat pengharapan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi.

Menurut Sagita (2018) Budaya Organisasi yang kuat akan mempunyai pengaruh yang besar pada perilaku anggota-anggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan dan intensitas menciptakan suatu iklim internal dari kendali perilaku yang tinggi.

Menurut hasil penelitian Aziz (2018) menyatakan bahwa budaya organisasi mempengaruhi kinerja dan Halim (2018) bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dapat mempengaruhi kinerja.

**H3 : *Organizational Citizenship Behavior* dan Budaya Organisasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan G Syariah Hotel Bandar Lampung**