

**PERAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
TERHADAP PENINGKATAN CULTURAL CONTROL
PADA RESTORAN NR DI SURABAYA**

Nama : Sonnia Angelica
Jurusan/Program Studi : Akuntansi
Pembimbing : Dr. Drs. Wiyono Pontjoharyo, M.M., Ak., CMA.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk membahas mengenai adanya peningkatan *cultural control* dengan adanya inisiatif karyawan pada objek penelitian yaitu Restoran NR yang berlokasi di Surabaya. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari proses wawancara *semi-structured*, observasi objek, dan juga analisis dokumen. Dari data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan teori *cultural control* dari Merchant dan teori *organizational citizenship behavior* dari Organ. Selanjutnya penelitian ini ingin melihat keterkaitan dari kedua teori tersebut. Keterkaitan teori *organizational citizenship behavior* yang merupakan inisiatif dari karyawan dapat meningkatkan *cultural control*. Ditemukan bahwa dengan adanya *organizational citizenship behavior* dalam suatu badan usaha dapat meningkatkan hubungan antar karyawan, dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada *customer*. Dengan hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa *organizational citizenship behavior* memiliki hubungan yang positif dengan *cultural control*.

Kata Kunci: *Organizational Citizenship Behavior, Cultural Control.*

ABSTRACT

This study was conducted to discuss that there is an enhancement in cultural control with the initiative from the employee on the research object Restoran NR that located in Surabaya. The approach taken in this study is a qualitative approach. The research data obtained from the process of semi-structured interviews, object observation, and document analysis. Then from the data obtained will be analyzed using the theory of management control system by Merchant namely cultural control and theory of organizational citizenship behavior by Organ. Furthermore, this study wants to see whether there is a harmonization between the two theories used, namely organizational citizenship behavior which is initiative from the employee can enhance cultural control. It was found that with organizational citizenship behavior in a company can increase the relationship within employee and can improve services provided to the customer. With this research it can be said that organizational citizenship behavior have positive relationship with cultural control.

Keywords: *Organizational Citizenship Behavior, Cultural Control.*