



Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali

Farisa Nurfitri Sanjaya¹, Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati^{2*}, Ida Ayu Kalpikawati³

^{1,2,3}Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Jurusan Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Bali
Jalan Dharmawangsa, Kampial, Nusa Dua, Kabupaten Badung

^{2*}e-mail: sulistyawati@ppb.ac.id

*Corresponding Author

ABSTRACT

To increase competitiveness and achieve company goals, human resources must have additional behavior known as Organizational Citizenship Behavior. Various factors, such as employee satisfaction can influence the level of Organizational Citizenship Behavior in a company. This study aims to determine the effect of job satisfaction on Organizational Citizenship Behavior. The population uses employees who work at The Westin Resort & Spa Ubud, Bali as many as 120 employees using the saturated sample technique. The results of data analysis show that job satisfaction has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior, where the regression value is 0.607, The t-count value is 8.555 > 1.981 and The significance value is 0.001 < 0.05. The magnitude of the effect of job satisfaction on Organizational Citizenship Behavior is 38.3%. Researchers suggest that leaders of The Westin Resort & Spa Ubud, Bali improve employee cooperation through team building to strengthen interpersonal relationships and build trust, reward outstanding employees and conduct periodic evaluations.

Keywords:

Hotel, Management, Human Resources

ABSTRAK

Demi meningkatkan daya saing dan mencapai tujuan perusahaan, sumber daya manusia harus memiliki perilaku tambahan yang dikenal sebagai *Organizational Citizenship Behavior*. Tingkat *Organizational Citizenship Behavior* pada suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kepuasan karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Populasi menggunakan karyawan yang bekerja di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali sebanyak 120 karyawan dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, dimana diperoleh nilai regresi subedar 0,607, nilai thitung 8,555 > 1,981 dan nilai signifikansi

0,001 < 0,05. Besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebesar 38,3%. Peneliti menyarankan agar pemimpin The Westin Resort & Spa Ubud, Bali meningkatkan kerjasama antar karyawan melalui pembentukan tim untuk memperkuat hubungan interpersonal dan membangun kepercayaan, memberikan penghargaan kepada karyawan berprestasi dan melakukan evaluasi berkala.

Kata kunci:

Hotel, Manajemen, Sumber Daya Manusia

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam perusahaan, karena keefektifan dan keberhasilan suatu perusahaan sangat tergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada pada perusahaan tersebut (Wulandari, 2019). Sumber daya manusia berkualitas memungkinkan perusahaan untuk mempertahankan dan mengembangkan keberadaannya dan bersaing di pasar (Aisyah, 2020). Meskipun teknologi saat ini sangat canggih, suatu perusahaan akan kesulitan mencapai tujuannya jika tidak ada campur tangan sumber daya manusia. Sumber daya manusia harus memiliki perilaku ekstra peran (*extra-role*) untuk membantu perusahaan bersaing dan mencapai tujuan perusahaan. Perilaku *extra-role* ini dapat menguntungkan perusahaan (Larasati & Susilowati, 2021). Perilaku *extra-role* ini sering disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Organizational Citizenship Behavior atau disingkat OCB merupakan sikap perilaku karyawan yang dilakukan secara sukarela, tulus, dan senang hati tanpa diperintah atau dikendalikan oleh perusahaan dalam membantu pekerjaan rekan kerja (Wulandari, 2019). Dengan memanfaatkan *Organizational Citizenship Behavior* ini, suatu organisasi dapat meningkatkan kinerjanya dan memperoleh keunggulan kompetitif dengan meminimalkan penurunan kinerja. Menurut Organ dalam Oberlin *et al.* (2023), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah jenis tindakan dan inisiatif yang dipilih oleh individu. Ini tidak terkait dengan sistem penghargaan formal organisasi, tetapi berkontribusi pada peningkatan efektivitas organisasi secara tidak langsung. Ini berarti bahwa perilaku tersebut tidak termasuk dalam persyaratan kerja atau deskripsi pekerjaan karyawan. Akibatnya, karyawan tidak akan dihukum jika tidak menunjukkannya. Organisasi yang sukses pasti membutuhkan karyawan yang bertindak melebihi tanggung jawab atau pekerjaan mereka secara umum dan mampu mencapai hasil yang melampaui harapan. Menurut Organ dalam Watoni & Suyono (2019) terdapat 5 kategori yang menjadi dimensi dalam *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *courtesy*, *sportsmanship* dan *civic virtue*.

The Westin Resort & Spa Ubud, Bali merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berlokasi di Ubud. Semakin ketatnya persaingan hotel mengharuskan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali memiliki karyawan yang berkualitas, kreatif, disiplin, dan tentunya bersedia untuk melakukan pekerjaan diluar tugasnya (*extra-role*) guna mencapai tujuan usaha. Hasil observasi selama 6 bulan di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali, terdapat fenomena pada karyawan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali yang mengindikasikan rendahnya perilaku OCB di The

Westin Resort & Spa Ubud, Bali dengan banyaknya pekerja yang menghindari mengikuti kegiatan hotel selama liburan atau di luar waktu kerja.

Perusahaan mewajibkan untuk memposting kegiatan baik kegiatan sosial, kegiatan keagamaan, kegiatan lingkungan, kegiatan pengembangan diri, kegiatan hiburan dan lainnya pada *platform Just Report It*. Demi memenuhi kewajiban tersebut, partisipasi karyawan sangat diharapkan. Namun, faktanya banyak pekerja yang menghindari mengikuti kegiatan hotel selama liburan atau di luar waktu kerja. Karyawan juga harus menunjukkan bahwa mereka mendukung dan berpartisipasi secara sukarela dalam kegiatan yang sudah direncanakan. Namun, karyawan tetap tidak terlibat, seperti yang ditunjukkan dengan mengandalkan *trainee* untuk menghadiri beberapa kegiatan yang seharusnya dihadiri oleh karyawan yang berstatus kontrak atau permanen. Hal ini berhubungan dengan dimensi *civic virtue* yaitu perilaku yang menunjukkan tanggungjawab dan sedang terlibat dalam kehidupan perusahaan (Suwibawa *et al.*, 2018). Mengenai dimensi *sportsmanship* yang merupakan perilaku memberi toleransi atau tidak mengeluh terhadap kondisi yang kurang ideal dalam hotel (Organ dalam Watoni & Suyono, 2019). Ini tidak hanya terjadi di bagian operasional tetapi juga di *back office*, di mana karyawan tidak senang jika mereka diminta untuk lembur karena akhir bulan. Dapat dilihat dari raut wajah karyawan, yang menunjukkan bahwa mereka tidak senang dengan hal itu. Permasalahan lain adalah pada dimensi *courtesy*, yaitu perilaku menjaga hubungan baik dengan rekan kerja atau orang yang ada di lingkungan kerja tersebut (Suwibawa *et al.*, 2018). Dalam beberapa kasus, hubungan karyawan menjadi buruk karena masalah personal yang dibawa ke hotel atau karena ketidakkomunikasian dalam pekerjaan. Misalnya, *housekeeping* tidak segera memberi tahu *front office* bahwa kamar sudah siap, dan *finance* tidak menginformasikan tentang kebijakan baru yang mengganggu operasional.

The Westin Resort & Spa Ubud, Bali memiliki kegiatan rutin yang diadakan setiap bulan. Selama tahun 2023, manajemen hotel telah menetapkan target untuk 17% dari jumlah karyawan, atau setara dengan 20 karyawan, untuk setiap kegiatan bulanan. Namun, partisipasi karyawan masih rendah, dengan rata-rata 7,7% atau 10 orang per bulan. Organ dalam Tambe & Shanker (2014) menyebutkan bahwa OCB juga disebut sebagai "*Good Soldier Syndrome*", karena menunjukkan komitmen organisasi seperti ketepatan waktu. Tingkat keterlambatan yang tinggi ditunjukkan oleh absensi karyawan di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Menurut Flippo dalam Wiratama *et al.* (2022), persentase tingkat absensi dianggap baik jika berkisar antara 0 dan 2 persen; jika berkisar antara 3 dan 10 persen, dianggap tinggi; dan jika lebih dari 10 persen, dianggap tidak wajar. Untuk The Westin Resort & Spa Ubud, Bali, rata-rata keterlambatan karyawan sebesar 3,4% pada tahun 2023 adalah tinggi, yang berarti rata-rata 4 karyawan akan terlambat setiap bulan pada tahun 2023.

Menurut Organ dalam Watoni & Suyono (2019), ada dua faktor eksternal dan internal yang berkontribusi pada peningkatan OCB. Gaya kepemimpinan dan budaya organisasi adalah faktor eksternal, dan kepuasan kerja, komitmen kepada organisasi, kepribadian, dan motivasi adalah faktor internal. Kepuasan karyawan adalah salah satu dari banyak faktor dalam organisasi yang dapat menyebabkan *Organizational Citizenship Behavior* (Dewi & Suwandana, 2016

;Sulistyawati et al., 2023 ;Sholikhah & Frianto, 2022). Robbins dalam Oberlin et al. (2023) menyatakan kepuasan kerja mendorong munculnya *Organizational Citizenship Behavior* karena karyawan yang puas memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan melakukan lebih banyak daripada yang diharapkan. Kepuasan kerja dapat mendorong perilaku OCB karena karyawan yang sangat puas dengan perusahaan mereka cenderung melakukan lebih dari apa yang harus mereka lakukan, bersedia membantu rekan kerja mereka, dan cenderung berbicara baik tentang perusahaan (Mutiarni & Hidayati, 2018).

Pada The Westin Resort & Spa Ubud, Bali, kepuasan kerja karyawan diukur melalui *Associate Engagement Survey* yang diikuti oleh seluruh karyawan secara bergantian dalam 2 hari setiap 1 tahun pada bulan Juni. Dalam survei ini beberapa indikator kepuasan kerja diukur, termasuk *engagement index* yang menunjukkan seberapa besar komitmen karyawan terhadap perusahaan, *leadership index* yang menunjukkan seberapa baik karyawan menilai pemimpin mereka, *quality of life at work* yang menunjukkan seberapa baik keseimbangan antara beban pekerjaan dan kehidupan pribadi, *action planning* yang menunjukkan kesempatan untuk maju di tempat kerja atau dipromosikan, *personal growth* yang menunjukkan kesempatan untuk promosi, bekerja sama dalam tim dan mendapatkan gaji atau kompensasi yang sudah sesuai dengan pekerjaannya. Ini sejalan dengan pendapat Robbins dalam Gunawan (2021) bahwa ada beberapa aspek kepuasan kerja, termasuk pekerjaan, atasan, rekan kerja, promosi, gaji atau upah, dan lainnya.

Tingkat kepuasan kerja karyawan melalui hasil *Associate Engagement Survey* Tahun 2023 mencapai angka 4,95 yang tergolong sangat baik dilihat dari skala penilaian survei dimana nilai 1-2 tergolong *unfavorable* atau tidak baik, nilai 3 artinya *neutral* atau netral dan nilai 4-5 artinya *favorable* atau sangat baik. Selain melalui hasil *Associate Engagement Survey*, berdasarkan observasi pada bulan Juni – Desember 2023, terlihat karyawan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali selalu menunjukkan semangat kerja yang luar biasa, seperti yang ditunjukkan oleh senyuman ceria dan candaan yang tidak pernah berhenti saat mereka menyambut kolega mereka di tempat kerja. Hal ini sejalan dengan Herzberg dalam Hartini & Rahmawati (2018) yang menyatakan bahwa karakteristik perilaku karyawan yang puas adalah mereka yang memiliki motivasi tinggi untuk bekerja, senang melakukan pekerjaannya, dan percaya bahwa perusahaan akan memuaskan mereka untuk waktu yang lama. Selain itu, jumlah karyawan yang mendapatkan promosi tahun 2023 dari bulan Januari hingga Desember mencapai 23 karyawan, hal ini lebih banyak dibanding tahun sebelumnya yaitu hanya 19 karyawan. Hal ini sejalan dengan pendapat Mangkunegara dalam Monikasari (2019) yaitu salah satu faktor kepuasan kerja ialah faktor pekerjaan yaitu kesempatan mendapatkan promosi.

Menurut Millenia (2022), karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi juga dilihat lebih produktif dan memperhatikan kualitas kerjanya. Tamu yang merasa puas dengan pekerjaannya akan menunjukkan kinerja yang baik (Siengthai & Pila-Ngarm, 2016). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Manggarani (2018) kepuasan karyawan memiliki pengaruh pada kepuasan pelanggan, semakin tinggi kepuasan karyawan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan.

Mengacu pada fenomena tersebut, dapat dilihat bahwa kepuasan kerja teridentifikasi cukup tinggi namun perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan terbilang masih rendah. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Mahmudi & Surjanti (2020) menyatakan kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap OCB. Semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan maka semakin tinggi perilaku OCB yang ditimbulkan oleh karyawan (Setiana, 2022 dan Ismaillah & Prasetyono, 2021). Berdasarkan fenomena tersebut, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Penelitian ini sangat penting karena kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan perilaku positif karyawan, seperti *Organizational Citizenship Behavior*, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Dengan memahami hubungan ini, manajemen hotel dapat mengimplementasikan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan, pada akhirnya, keberhasilan keseluruhan organisasi.

2. METODE PENELITIAN

Fokus penelitian ini adalah kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* antara karyawan di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Pada prosedur pengumpulan data, penyebaran kuesioner yang akan dijadikan sebagai data primer pada penelitian dimana nantinya akan diperoleh data mengenai kepuasan kerja dan OCB karyawan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Pada kuesioner menggunakan skala likert untuk mengukur jawaban dari partisipan yang mengisi kuesioner. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali berjumlah 120 orang. Dalam menentukan jumlah sampel, teknik yang digunakan adalah teknik sampling jenuh dimana teknik ini digunakan ketika penelitian menggunakan seluruh anggota populasi untuk dijadikan sebagai sampel penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat agar dapat menentukan potensi (memproyeksikan) suatu nilai atau kata lain bagaimana variabel terikat dapat diestimasi dengan menggunakan variabel bebas. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja (X) yang diukur menggunakan dimensi gaji, pekerjaan itu sendiri, promosi, atasan, dan rekan kerja. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (Y) yang diukur menggunakan dimensi *altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, civic virtue*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Deskripsi Data/Hasil

Responden penelitian ini merupakan karyawan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali berjumlah 120 orang. Adapun karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, status karyawan, dan lama bekerja yang ditunjukkan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki – Laki	77	64
Perempuan	43	36
Total	120	100
Usia	Jumlah	%
21 – 30 Tahun	80	67
31 – 40 Tahun	25	21
> 40 Tahun	15	12
Total	120	100
Lama Bekerja	Jumlah	%
< 1 Tahun	10	8
1 – 2 Tahun	33	28
3 – 4 Tahun	77	64
Total	120	100
Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
SMA/SMK	23	20
Diploma I, II, III	64	53
Diploma IV/Sarjana	33	27
Total	120	100
Status Karyawan	Jumlah	%
Permanen	26	22
Kontrak	94	78
Total	120	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Berdasarkan hasil tabulasi data kuesioner, mayoritas responden mencakup karakteristik responden berjenis kelamin laki – laki sebanyak 77 responden (64%), berusia 21 - 30 tahun sebanyak 80 responden (67%), dengan lama bekerja 3 – 4 tahun sebanyak 77 responden (64%), dengan pendidikan terakhir Diploma I, II, III sebanyak 64 responden (53%) dan berstatus karyawan kontrak sebanyak 94 responden (78%).

Hasil uji asumsi klasik, yakni uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov Smirnov, menunjukkan nilai signifikansi *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,200. Nilai signifikansi normalitas menunjukkan bahwa model regresi dan residual dalam penelitian ini ditampilkan dengan distribusi normal karena nilai signifikansi normalitas lebih besar daripada nilai signifikansi probabilitas, yaitu 0,200 lebih besar daripada 0,05. Uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi (*Sig.*) sebesar 0,366 untuk kedua data, menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, ini menunjukkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas dalam model regresi ini. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa perbedaan residual dari satu periode ke

periode lainnya sebanding dalam model regresi ini. Selanjutnya, hasil uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi *Deviation from Linearity* sebesar 0,235 lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel kepuasan kerja dan variabel *Organizational Citizenship Behavior*.

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat agar dapat menentukan potensi (memproyeksikan) suatu nilai. Hasil analisis regresi linear sederhana ditunjukkan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Analisis Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1. (Constant)	16.635	3.346		4.972	0.001
Kepuasan Kerja	0.607	0.071	0.619	8.555	0.001

a. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior*

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan nilai konstanta dan nilai koefisien regresi masing – masing variabel bebas dapat diperoleh persamaan regresi linear sederhana, yaitu $Y = 16.635 + 0,607X$. Konstanta menghasilkan angka sebesar 16.635 yang memiliki arti bahwa nilai konsisten variabel dependen *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebesar 16.635 atau dapat dipahami bahwa apabila tidak ada nilai kepuasan kerja maka nilai *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 16.635. Koefisien regresi X diperoleh nilai sebesar 0,607 yang memiliki arti bahwa setiap penambahan 1% nilai kepuasan kerja, maka nilai variabel *Organizational Citizenship Behavior* akan bertambah sebesar 0,607. Koefisien itu bernilai positif dengan kesimpulan bahwa arah pengaruh variabel independen kepuasan kerja terhadap variabel dependen *Organizational Citizenship Behavior* adalah positif. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kepuasan kerja meningkat maka *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali akan meningkat.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} 8.555 > t_{tabel} 1,981$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ maka pengambilan keputusannya yaitu H_0 ditolak dan H_a diterima dan terdapat pengaruh signifikan antara kedua variabel. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai *R square* sebesar 38,3% menunjukkan besarnya kontribusi variabel kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yaitu sebesar 38,3%.

Sedangkan sisanya 61,7%, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Menurut Chin dalam Handriyani (2022), nilai *R-Square* dianggap kuat jika lebih dari 0,67, sedang jika lebih dari 0,33 tetapi kurang dari 0,67, dan lemah jika lebih dari 0,19 tetapi kurang dari 0,33. Hal ini berarti kepuasan kerja mampu memberikan pengaruh sebesar 0,383 atau dinyatakan dalam persentase sebesar 38,3% terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali tergolong sedang. Pengaruh sedang dalam konteks penelitian ini adalah bahwa kepuasan kerja memiliki peranan yang cukup signifikan dalam mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan, namun bukan satu-satunya faktor yang menentukan. Pengaruh sebesar 38,3% menunjukkan bahwa hampir setengah dari variasi dalam *Organizational Citizenship Behavior* dapat dijelaskan oleh tingkat kepuasan kerja karyawan. Sisanya, sebesar 61,7%, mungkin dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti komitmen organisasional, budaya organisasi, gaya kepemimpinan, motivasi dan kepribadian (Maryani *et al.*, 2022). Hal ini berarti bahwa upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja akan berkontribusi cukup besar terhadap peningkatan perilaku positif karyawan yang menguntungkan organisasi. Namun, untuk mencapai peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* yang lebih signifikan, manajemen juga perlu memperhatikan dan mengelola faktor-faktor lain yang mempengaruhi OCB.

3.2. Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Hal ini dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,607 berarti variabel kepuasan kerja memiliki hubungan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Artinya, jika kepuasan kerja meningkat, maka *Organizational Citizenship Behavior* akan meningkat sebesar 0,607. Hasil pengujian hipotesis, nilai t_{hitung} 8,555 > 1,981 dan nilai signifikansi 0,001 < 0,05. Dari hasil analisis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima. Ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Hasil penelitian menunjukkan apabila kepuasan kerja meningkat maka *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali akan meningkat, begitu juga sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja maka akan menurunkan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Hasil penelitian ini didukung dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Partini & Dewi (2020) dan Charmiati & Surya (2019) memperoleh hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Kepuasan kerja mampu memberikan pengaruh sebesar 38,3% terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, hal ini berarti bahwa kepuasan kerja memberikan kontribusi sedang terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Kepuasan kerja merupakan faktor yang signifikan dalam mempengaruhi niat karyawan untuk berpindah kerja. Selain faktor kepuasan kerja, terdapat 61,7% faktor lain yang mempengaruhi variabel *Organizational Citizenship Behavior* yaitu komitmen organisasional, budaya

organisasi, gaya kepemimpinan, motivasi dan kepribadian (Maryani, 2020). *Organizational Citizenship Behavior* di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali terbilang cukup, namun terdapat beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan agar optimal seperti mentoleransi keadaan yang kurang ideal dan lebih aktif berpartisipasi dalam kegiatan yang diadakan oleh perusahaan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, maka semakin tinggi tingkat *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan. Nilai *R square* sebesar 38,3 persen menunjukkan besarnya kontribusi variabel kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yaitu sebesar 38,3 persen, sedangkan sisanya 61,7 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu, kepada penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan faktor-faktor *Organizational Citizenship Behavior* lainnya sebagai variabel bebas seperti komitmen organisasional, budaya organisasi, gaya kepemimpinan, motivasi dan kepribadian. Selain itu, penting pimpinan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali perlu membangun budaya kerja yang mendorong kerja sama, saling percaya, saling mendukung, dan keberhasilan bersama melalui proyek kolaboratif dan pembentukan tim. Untuk meningkatkan kepuasan kerja, mereka harus melakukan analisis gap antara harapan dan kenyataan karyawan, mengadakan pelatihan yang relevan, mengembangkan karier, melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan, serta melakukan evaluasi berkala. Selain itu, penting untuk berkomunikasi dengan karyawan guna memahami alasan mereka enggan bekerja melebihi waktu yang ditentukan dan memberikan penghargaan kepada karyawan yang konsisten dalam menyelesaikan tugas dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, H. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB): Studi Kasus Pada Karyawan Stmik Indonesia Padang. *Journal Of Enterprise And Development*, 13(1).
- Charmiati, P. G. H. A., & Surya, I. B. K. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 8(3), 1784–1812. <https://doi.org/10.24843/Ejmunud.2019.V8.I3.P22>
- Dewi, N. L. P. Y. A., & Suwandana, I. G. M. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(9), 5643–5670.
- Gunawan, A. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Whiz Prime Hotel Malang. *Repositori Universitas Negeri Malang*.

- Hartini, L. D., & Rahmawati, N. I. (2018). Pengaruh Standarisasi ISO 9001: 2008 Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sumberdaya Dian Mandiri. 8(1).
- Ismailah, R. R., & Prasetyono, H. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan. *Sosio E-Kons*, 13(2). <https://doi.org/10.30998/Sosioekons.V13i2.9749>
- Larasati, G., & Susilowati, I. (2021). Pengaruh Transformational Leadership, Job Satisfaction, Dan Organizational Commitment Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Studi Pada Karyawan Bank Cimb Niaga Kantor Cabang Kebumen). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1), 1–12. <http://Journal.Stieputrabangsa.Ac.Id/Index.Php/Jimmba/Index>
- Mahmudi, K., & Surjanti, J. (2020). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi Dan Kompetensi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Pt. Mubarak Ainama Kunt Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3).
- Manggarani, C. A. (2018). Benarkah Karyawan Yang Puas Akan Berimpak Pada Kepuasan Pelanggan? *Modus*, 30(2), 143–157.
- Maryani, Moelyati, T. A., & Marlibatubara, M. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar Di Wilayah Perairan Kabupaten Banyuasin. *Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Ekonomi*, 3(4).
- Millenia, V. (2022). Hubungan Antara Person Job - Fit Dengan Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. Universitas Medan Area.
- Monikasari, S. N. A., & N, R. H. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Studi Kasus Pada Karyawan Divisi Sales Pt Surya Agung Indah Megah Cabang Surabaya). *Jurnal Bisnis Indonesia*, 10(2).
- Mutiarni, R., & Hidayati, N. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Di Kantor Kecamatan Wilayah Utara Brantas, Kabupaten Jombang. *Jmd: Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis Dewantara*, 1(1).
- Oberlin, Apriyeni, D., & Dewi, H. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Dinas Pupr Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 2321–2342.
- Partini, N. M. H., & Dewi, A. A. S. K. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Ocb Di Hotel Pertiwi Bisma 2 Ubud. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(8). <https://doi.org/10.24843/Ejmunud.2020.V09.I08.P10>
- Setiana, A. R. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. *Journal Of Business And Economics Research (JBE)*, 3(2), 186–193. <https://doi.org/10.47065/Jbe.V3i2.1737>
- Sholikhah, C. I. R., & Frianto, A. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pada Perusahaan Ritel. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1).

- Siengthai, S., & Pila-Ngarm, P. (2016). The Interaction Effect Of Job Redesign And Job Satisfaction On Employee Performance. *Evidence-Based HRM: A Global Forum For Empirical Scholarship*, 4(2), 162–180.
- Sulistyawati, N. L. K. S., Dewi, I. A. S. M., & Sihombing, I. H. H. (2023). Pengaruh Perceived Organizational Support Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior Di Plataran Ubud Hotel & Spa. *Jurnal Kepariwisata*, 22(1), 99–111. <https://doi.org/10.52352/Jpar.V22i1.897>
- Suwibawa, A., Agung, A. A. P., & Sapta, I. K. S. (2018). Effect Of Organizational Culture And Organizational Commitment To Employee Performance Through Organizational Citizenship Behavior (OCB) As Intervening Variables (Study On Bappeda Litbang Provinsi Bali). *International Journal Of Contemporary Research And Review*, 9(8).
- Tambe, S., & Shanker, M. (2014). A Study Of Organizational Citizenship Behaviour (OCB) And Its Dimensions: A Literature Review. *International Research Journal Of Business And Management-irjbm*, 1. www.irjbm.org
- Watoni, M. H., & Suyono, J. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Study Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Yogyakarta). *Jurnal JDM*, 2(2), 181–193.
- Wiratama, R. A. A., Widayani, A. A. D., & Saraswati, N. P. A. S. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi, Stres Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Lumbung Sari Sedana Buduk Kabupaten Badung. *Jurnal Emas*, 3.
- Wulandari, R. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Pt.Telkom Magelang). *Prosiding 2nd Business And Economics Conference In Utilizing Of Modern*.