

## **SKRIPSI**

# **ANALISIS KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* PADA KARYAWAN GRAND KESAMBI RESORT AND VILLA**

Usulan Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk Menyusun skripsi  
Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan  
Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Diajukan oleh:

**NI WAYAN SINTYA NILAM CAHYANI**

**2315764004**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## **SKRIPSI**

# **ANALISIS KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* PADA KARYAWAN GRAND KESAMBI RESORT AND VILLA**

Usulan Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk Menyusun skripsi  
Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan  
Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Diajukan oleh:

**NI WAYAN SINTYA NILAM CAHYANI**  
2315764004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* PADA KARYAWAN GRAND KESAMBI RESORT AND VILLA**
2. Penulis
  - a. Nama : Ni Wayan Sintya Nilam Cahyani
  - b. NIM : 2315764004
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : RPL Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 07 Juli 2024

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Drs. I Ketut Pasek, M.AB.

Dra. Ni Ketut Narti, MM

NIP. 195909201989031001

NIP. 196212311994032003

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

### ANALISIS KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* PADA KARYAWAN GRAND KESAMBI RESORT AND VILLA

Oleh:

Ni Wayan Sintya Nilam Cahyani

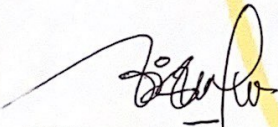
NIM. 2315764004

Disahkan:

Penguji I,

Ketua Penguji,

Penguji II,

  
Ni Nyoman Teristiyani

Winaya, SE., M.M

NIP. 196110301987032001

  
Dra. Ni Ketut Narti, MM

NIP. 196212311994032003

  
I Made Ngurah Bagus

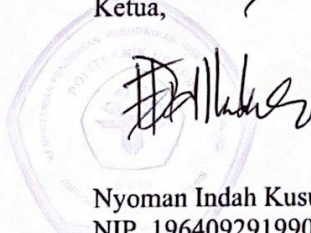
Sakaputera, S.E., M.M

NIP.

Mengetahui,

Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua,

  
Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.

NIP. 196409291990032003

Badung, 16 Agustus 2024

Prodi. Manajemen Bisnis Internasional

Ketua,

  
Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.

NIP. 197612032008122001

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

***“Doing just 1% of something is better than doing 20% of nothing”***

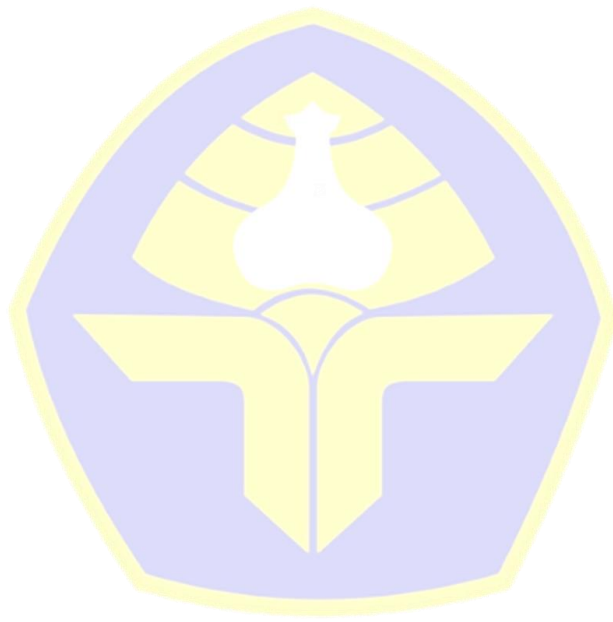
Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Grand Kesambi Resort and Villa” tepat pada waktunya. Atas terselesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua saya tercinta yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, didikan, dukungan dan doa yang tiada henti untuk kesuksesan peneliti. Keluarga besar saya yang senantiasa selalu memberikan doa dan semangat yang tiada henti untuk kesuksesan peneliti.
2. Bapak dan Ibu dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang selama ini telah meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan penulis, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya.
3. Sahabat – sahabat terbaik yang telah membantu, mendengar keluh kesah, kebersamaan dan semangat yang diberikan.
4. Teman - teman seperjuangan penulis di program studi RPL Manajemen Bisnis Internasional yang telah berjuang bersama untuk menuntaskan program sarjana ini.
5. Seluruh karyawan dan rekan-rekan penulis di Grand Kesambi Resort and Villa yang telah membantu penulis dalam memberikan semangat dan dukungan dalam penelitian ini.
6. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Skripsi ini akan lebih sempurna jika mendapat masukan dari para pembaca, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi terciptanya kesempurnaan dalam Skripsi Riset Terapan ini. Akhir kata semoga Skripsi Riset Terapan ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata bagi perkembangan dunia industry dan ilmu pengetahuan kedepannya.

**Badung, 7 Juli 2024**

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Ni Wayan Sintya Nilam Cahyani

**NIM** : 2315764004

**Prodi/Jurusan** : RPL MBI / Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI saya dengan judul:

**“ANALISIS KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* PADA KARYAWAN GRAND KESAMBI RESORT AND VILLA”**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

**Badung, 07 Juli 2024**

**Yang Menyatakan,**



**Ni Wayan Sintya Nilam Cahyani**

**NIM. 2315764004**

## ABSTRAK

Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan penting dalam setiap perusahaan atau organisasi. Dengan adanya SDM yang berkualitas, operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik, yang berdampak positif pada pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu, kualitas SDM perlu mendapatkan perhatian khusus dari setiap organisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi, serta pengaruh simultan keduanya terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Grand Kesambi Resort and Villa. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban responden terhadap kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Grand Kesambi Resort and Villa, yang berjumlah 72 orang, Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *non probability sampling*, dengan jenis sampling yaitu sampling jenuh dimana menggunakan seluruh anggota populasi sebagai sampel. Berdasarkan hasil penelitian di Grand Kesambi Resort and Villa, kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), di mana tingkat kepuasan kerja dan komitmen yang tinggi memotivasi karyawan untuk menunjukkan perilaku kewarganegaraan organisasional yang aktif dan positif. Hal ini sesuai dengan teori Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), yang menekankan pentingnya motivasi intrinsik, pengembangan lingkungan kerja yang memenuhi kebutuhan psikologis, serta memelihara komitmen karyawan melalui nilai-nilai organisasi yang kuat dan budaya kerja inklusif. Integrasi strategi ini penting untuk meningkatkan OCB, menciptakan lingkungan kerja produktif dan berkelanjutan, meningkatkan kesejahteraan karyawan, dan mendukung pencapaian tujuan strategis jangka panjang perusahaan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

## **ABSTRACT**

*Human Resources (HR) play a crucial role in every company or organization. With high-quality HR, the company's operations can run smoothly, positively impacting the achievement of the company's goals. Therefore, the quality of HR requires special attention from every organization. The purpose of this research is to determine the influence of job satisfaction, organizational commitment, and the simultaneous influence of both on Organizational Citizenship Behavior (OCB) among employees of Grand Kesambi Resort and Villa. This study uses primary data obtained from respondents' answers to the questionnaires used in the research. The analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis. The population in this study consists of all employees of Grand Kesambi Resort and Villa, totaling 72 people. The sampling technique used in this study is non-probability sampling, with the type of sampling being saturated sampling, where all members of the population are used as samples. Based on the research results at Grand Kesambi Resort and Villa, job satisfaction and organizational commitment have a positive and significant impact on Organizational Citizenship Behavior (OCB), where high levels of job satisfaction and commitment motivate employees to exhibit active and positive organizational citizenship behaviors. This aligns with Human Resource Management (HRM) theory, which emphasizes the importance of intrinsic motivation, developing a work environment that meets psychological needs, and maintaining employee commitment through strong organizational values and an inclusive work culture. Integrating these strategies is crucial to enhancing OCB, creating a productive and sustainable work environment, improving employee well-being, and supporting the achievement of the company's long-term strategic goals.*

**Keywords:** Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior (OCB)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Grand Kesambi Resort and Villa” tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat awal untuk menyelesaikan pendidikan Diploma IV, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

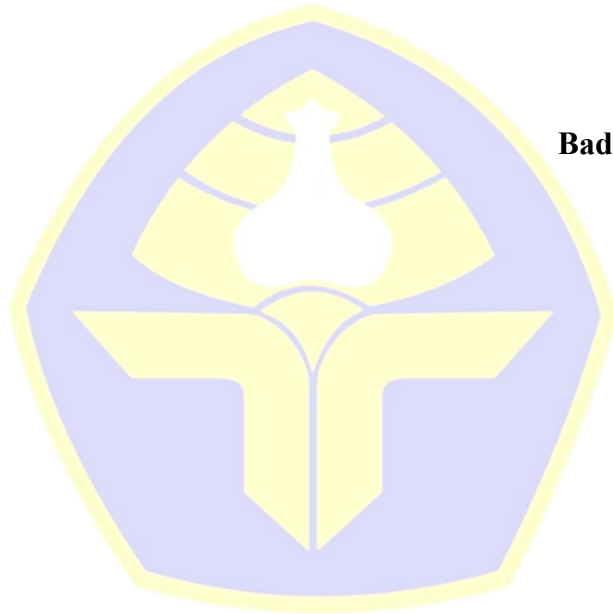
Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tentunya tidak terlepas dari bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA.,Ph.D. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengemban ilmu di jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M. selaku Ketua Program Studi Diploma IV, Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan motivasi, petunjuk dan semangat sehingga penulis memiliki dorongan untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Drs. I Ketut Pasek, M.AB. selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memotivasi dan memberikan pengarahan atau petunjuk dalam menyusun Tugas Akhir ini.
5. Ibu Dra. Ni Ketut Narti, MM selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memotivasi dan memberikan

pengarahan atau petunjuk dalam menyusun Tugas Akhir ini.

6. Keluarga, sahabat, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu namanya yang telah memberikan semangat sehingga penulis termotivasi untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sebaik-baiknya.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat serta mampu memberikan tambahan pengetahuan kepada para pembaca.



**Badung, 7 Juli 2024**

Penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....                               | i         |
| TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....                                 | ii        |
| MOTO DAN PERSEMBAHAN .....                                    | iii       |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....                  | v         |
| ABSTRAK .....                                                 | vi        |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                         | vii       |
| DAFTAR ISI.....                                               | x         |
| DAFTAR TABEL.....                                             | xiii      |
| DAFTAR GAMBAR.....                                            | xv        |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                 | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                              | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                     | 6         |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                    | 6         |
| 1.4 Kontribusi Hasil Penelitian.....                          | 6         |
| 1.5 Sistematika Penulisan.....                                | 7         |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                            | <b>9</b>  |
| 2.1 Telaah Teori.....                                         | 9         |
| 2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) .....              | 9         |
| 2.1.2 Kepuasan Kerja.....                                     | 13        |
| 2.1.3 Komitmen Organisasi .....                               | 16        |
| 2.1.4 <i>Organizational Citizenship Behaviors (OCB)</i> ..... | 17        |
| 2.2 Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik) .....              | 20        |
| 2.3 Kerangka Konsep dan Hipotesis .....                       | 23        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                        | <b>27</b> |

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| 3.1 Populasi dan Sampel.....                         | 27        |
| 3.1.1 Populasi Penelitian.....                       | 27        |
| 3.1.2 Sampel Penelitian .....                        | 27        |
| 3.2 Data Penelitian.....                             | 28        |
| 3.2.1 Sumber Data .....                              | 28        |
| 3.2.2 Jenis Data Penelitian.....                     | 28        |
| 3.2.3 Metode Pengumpulan Data.....                   | 29        |
| 3.3 Formulasi dan Definisi Variabel Penelitian ..... | 30        |
| 3.4 Metode Analisis.....                             | 33        |
| 3.4.1 Skala Pengukuran Instrumen.....                | 33        |
| 3.4.2 Uji Instrumen.....                             | 34        |
| 3.4.3 Uji Asumsi Klasik .....                        | 36        |
| 3.4.4 Analisis Statistik Deskriptif.....             | 37        |
| 3.4.5 Analisis Korelasi.....                         | 38        |
| 3.4.6 Analisis Regresi Linear Berganda .....         | 39        |
| 3.4.7 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... | 40        |
| 3.4.8 Uji Hipotesis .....                            | 40        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>              | <b>42</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Khalayak Sasaran.....              | 42        |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....                 | 42        |
| 4.1.2 Visi, Misi, Nilai Perusahaan .....             | 43        |
| 4.1.3 Bidang Usaha.....                              | 43        |
| 4.1.4 Struktur Organisasi .....                      | 44        |
| 4.1.5 Tugas dan Tanggung Jawab .....                 | 45        |
| 4.2 Hasil Analisis.....                              | 49        |
| 4.2.1 Karakteristik Responden.....                   | 49        |
| 4.2.2 Uji Instrumen.....                             | 53        |
| 4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....                        | 55        |
| 4.2.4 Analisis Statistik Deskriptif.....             | 58        |
| 4.2.5 Analisis Korelasi.....                         | 62        |
| 4.2.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....          | 63        |

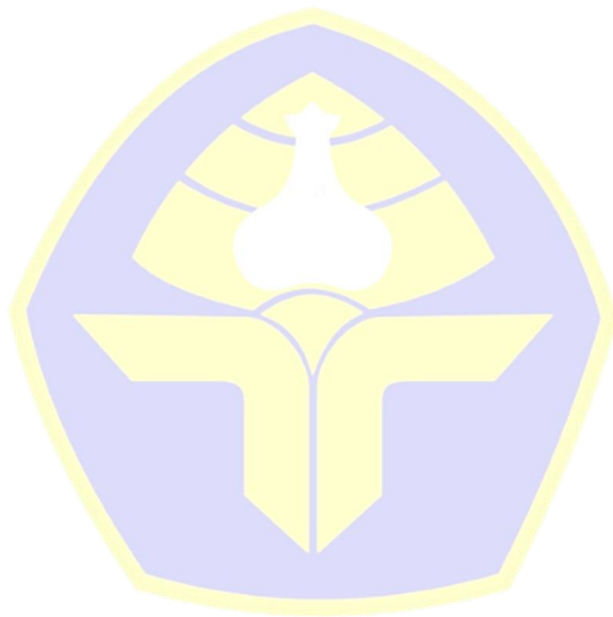
|                                                                                                                                                         |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.2.7 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                                                                                    | 64        |
| 4.2.8 Uji Hipotesis .....                                                                                                                               | 65        |
| 4.3 Pembahasan Penelitian .....                                                                                                                         | 68        |
| 4.3.1 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> Di Grand Kesambi Resort and Villa .....                         | 68        |
| 4.3.2 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> Di Grand Kesambi Resort and Villa .....                    | 69        |
| 4.3.3 Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> Di Grand Kesambi Resort and Villa ..... | 70        |
| 4.4 Implikasi Hasil Penelitian .....                                                                                                                    | 71        |
| 4.4.1 Secara Teoritis .....                                                                                                                             | 71        |
| 4.4.2 Secara Praktis .....                                                                                                                              | 71        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                                                                   | <b>73</b> |
| 5.1 Simpulan .....                                                                                                                                      | 73        |
| 5.2 Saran .....                                                                                                                                         | 74        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                                                                                                                                   |           |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                                                                                                         |           |

POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Data Keterlambatan Karyawan .....                                                                        | 3  |
| Tabel 1. 2 Data Turnover Karyawan.....                                                                              | 4  |
| Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....                                                                               | 20 |
| Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....                                                                                | 31 |
| Tabel 3. 2 Skala Likert .....                                                                                       | 34 |
| Tabel 3. 3 Kriteria Penilaian Jawaban Kuesioner .....                                                               | 38 |
| Tabel 3. 4 Interval Koefisien Korelasi .....                                                                        | 39 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                  | 50 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Karyawan di Grand Kesambi Resort and Villa.....                 | 50 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja di Grand Kesambi Resort and Villa.....                  | 51 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Karyawan di Grand Kesambi Resort and Villa ..... | 52 |
| Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen di Grand Kesambi Resort and Villa.....                    | 52 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas (Lampiran 3) .....                                                                   | 54 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Reabilitas (Lampiran 3).....                                                                   | 55 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas .....                                                                               | 55 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....                                                                         | 56 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                                                     | 57 |
| Tabel 4. 11 Kriteria Penilaian Jawaban Kuesioner .....                                                              | 58 |
| Tabel 4. 12 Hasil Penilaian Responden Terhadap Pernyataan Variabel Kepuasan Kerja.....                              | 59 |

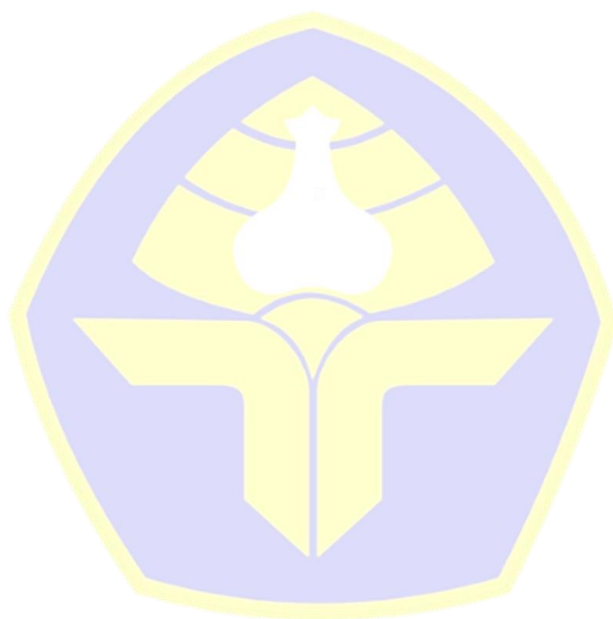
|                                                                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4. 13 Hasil Penilaian Responden Terhadap Pernyataan Variabel Komitmen Kerja.....                                    | 60 |
| Tabel 4. 14 Hasil Penilaian Responden Terhadap Pernyataan Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> ..... | 61 |
| Tabel 4. 15 Hasil Analisis Korelasi Berganda .....                                                                        | 62 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....                                                               | 63 |
| Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi .....                                                                              | 65 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji t.....                                                                                               | 66 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji F.....                                                                                               | 67 |



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....   | 24 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi..... | 44 |



POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan penting dalam setiap perusahaan atau organisasi, kehadiran SDM yang berkualitas dapat berdampak signifikan terhadap operasional perusahaan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam mencapai tujuan organisasi. SDM yang berkualitas adalah aspek penting yang perlu diperhatikan oleh organisasi, karena SDM yang kompeten dapat meningkatkan kontribusi karyawan terhadap organisasi. Seluruh aktivitas perusahaan sangat bergantung pada kualitas SDM, sehingga dapat disimpulkan bahwa SDM berperan penting dalam menentukan kesuksesan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Hal ini berlaku bagi perusahaan yang bergerak di sektor perhotelan, di mana kualitas pelayanan sangat diutamakan. Sehingga inilah yang menjadi tantangan bagi setiap industri perhotelan, mengingat semakin sengitnya persaingan antar perusahaan, maka manajemen harus selalu mencari, mengembangkan dan mempertahankan SDM yang berkualitas.

Karyawan yang mampu bekerja dengan baik tidak hanya diharapkan untuk menjalankan tugas sesuai dengan deskripsi pekerjaan mereka (*in-role*), tetapi juga mau melakukan pekerjaan di luar tugas yang ditetapkan (*extra-role*). Perilaku *extra-role* ini sering disebut sebagai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. OCB adalah perilaku yang muncul dari kesadaran individu karyawan atau anggota organisasi tanpa paksaan atau dorongan dari pihak lain, melainkan merupakan tindakan sukarela yang dilakukan karyawan demi organisasi. Meskipun sering dianggap remeh,

OCB sebenarnya sangat penting dalam perusahaan karena dapat meningkatkan efektivitas, produktivitas kerja, dan membantu karyawan menyesuaikan diri dengan rekan kerja dan lingkungan mereka.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi OCB salah satunya yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja merujuk pada tingkat kepuasan dan kebahagiaan yang dirasakan oleh karyawan terhadap pekerjaan mereka. Karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih termotivasi, berdedikasi, dan memiliki kinerja yang lebih baik. Sebaliknya, karyawan yang tidak puas cenderung merasa frustrasi, kurang termotivasi, dan dapat mengalami kelelahan emosional. Munculnya sikap ketidakpuasan karyawan dalam bekerja dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti pekerjaan, rekan kerja, kondisi kerja, gaji, upah, promosi, kepemimpinan, dan keadilan yang dirasakan. (Sunarta, 2019). Dinniatiy & Fitriani (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa, seseorang yang merasakan kepuasan dalam bekerja akan mencurahkan segala kemampuannya untuk memberikan performa yang terbaik di tempatnya bekerja. Bahkan, karyawan yang merasa puas akan memiliki kesediaan untuk melakukan sesuatu yang lebih diluar yang menjadi tanggung jawabnya.

Oleh karena itu, kepuasan kerja mampu menjadi pendorong dari munculnya perilaku OCB, penelitian oleh Ismaillah & Prasetyono (2021) menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB, selain itu Watoni & Suyono (2019) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap OCB, yang berarti semakin tinggi kepuasan kerja maka OCB akan semakin meningkat. Selain kepuasan kerja, faktor lain yang berperan penting dalam mendorong perilaku OCB adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasi mencerminkan sikap atau perilaku karyawan terhadap perusahaan yang diwujudkan melalui loyalitas serta usaha untuk mencapai visi, misi, dan tujuan perusahaan. Komitmen organisasi melihat sejauh mana seorang karyawan mampu mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Menurut Budi Raharjo et al. (2023),

karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi cenderung memiliki keterikatan yang kuat terhadap organisasi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan OCB. Karyawan yang memiliki keterlibatan yang tinggi cenderung lebih kecil kemungkinannya untuk meninggalkan perusahaan, bahkan jika mereka tidak puas dengan pekerjaannya. Mereka lebih mungkin bertahan karena loyalitas mereka terhadap perusahaan dan kesediaan untuk berkorban demi kepentingan perusahaan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kurniawan (2020) menunjukkan pengaruh positif komitmen organisasi terhadap OCB. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sholikhah & Frianto (2022) dimana menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap OCB.

Grand Kesambi Resort and Villa merupakan perusahaan yang bergerak pada sektor pariwisata. Dengan misi yang diusung yaitu penuh semangat dalam menyediakan fasilitas terbaik, layanan prima, demi kenyamanan tamu yang menginap sehingga tamu tersebut menjadi loyal. Berdasarkan hasil observasi peneliti, terlihat bahwa tingkat OCB karyawan sangat rendah, yang ditandai dengan meningkatnya jumlah karyawan yang terlambat setiap bulan. Menurut Syarizal Siregar (2015), keberlanjutan OCB dalam sebuah perusahaan dapat diukur melalui rekapitulasi keterlambatan karyawan dalam masuk kerja. Berikut peneliti uraikan datanya:

**Tabel 1. 1 Data Keterlambatan Karyawan**

| No            | Bagian                | Bulan (Orang) |           |           |           |
|---------------|-----------------------|---------------|-----------|-----------|-----------|
|               |                       | Jan           | Feb       | Mar       | Apr       |
| 1             | Accounting            | 4             | 6         | 8         | 4         |
| 2             | Human Resources       | 1             | 2         | 3         | 4         |
| 3             | Sales Marketing       | 4             | 5         | 4         | 8         |
| 4             | Housekeeping          | 14            | 15        | 11        | 15        |
| 5             | Engineering           | 5             | 7         | 6         | 8         |
| 6             | Food Beverage Product | 0             | 3         | 5         | 7         |
| 7             | Food Beverage Service | 9             | 6         | 5         | 5         |
| 8             | Front Office          | 15            | 11        | 19        | 13        |
| 9             | Security              | 6             | 5         | 8         | 16        |
| <b>JUMLAH</b> |                       | <b>58</b>     | <b>60</b> | <b>69</b> | <b>80</b> |

Sumber: *Human Resources Department*, 2024

Dari tabel diatas menunjukan bahwa terjadinya peningkatan karyawan yang datang terlambat setiap bulannya, dimana peningkatan tertinggi berada di bulan April yaitu sebanyak 80 orang, hal ini sangat berlawanan dengan salah satu indikator OCB, yaitu *Conscientiousness*, yang merujuk pada perilaku karyawan yang memenuhi atau bahkan melampaui standar peran yang diharapkan oleh organisasi, seperti datang tepat waktu atau lebih awal serta tidak membuang waktu untuk hal-hal yang tidak perlu. Ketidaksesuaian ini tentu akan berdampak pada produktivitas kerja karyawan. Perilaku OCB akan muncul apabila karyawan merasakan kepuasan dalam dirinya, namun nyatanya kepuasan dalam karyawan juga sangat rendah. Hal ini terbukti dari adanya tingkat *turnover* yang tinggi. Maier (dalam Pristiani, 2015) menyatakan bahwa *turnover* dikatakan tinggi apabila mencapai angka 5% atau lebih. Berikut adalah data *turnover* karyawan di Grand Kesambi Resort and Villa:

**Tabel 1. 2 Data Turnover Karyawan**

| Bulan    | Jumlah Karyawan | Jumlah Karyawan yang Mengundurkan Diri | Persentase |
|----------|-----------------|----------------------------------------|------------|
| Januari  | 66              | 9                                      | 14%        |
| Februari | 66              | 5                                      | 8%         |
| Maret    | 66              | 7                                      | 11%        |
| April    | 73              | 5                                      | 7%         |

Sumber: *Human Resources Department*, 2024

Dapat disimpulkan bahwa dari bulan Januari-April 2024 rata-rata tingkat *turnover* karyawan berada di atas 5%. Kepuasan kerja berpengaruh pada penentuan kepergian atau tinggal di institusi, pekerja cenderung meninggalkan institusi jika tidak puas pada pekerjaan mereka sehingga beberapa diantaranya akan mencari pekerjaan lain yang mempunyai peluang lebih baik. Situasi ini tentu merugikan perusahaan karena perusahaan harus mengeluarkan biaya tambahan untuk perekrutan karyawan baru serta berpotensi kehilangan karyawan yang kompeten. Kurangnya komitmen organisasi juga dapat menyebabkan rendahnya kemauan karyawan untuk

berupaya mencapai kepentingan organisasi. Hal ini sering memunculkan masalah dalam perusahaan terkait ketidaksepahaman visi dan misi antara perusahaan dan karyawannya, yang akhirnya berdampak pada loyalitas serta produktivitas. Karyawan merasa bahwa kerja keras mereka tidak dihargai karena keluhan dan aspirasi mereka sering diabaikan oleh perusahaan. Perusahaan cenderung hanya menuntut produktivitas tinggi tanpa memperhatikan kesejahteraan dan keinginan karyawannya.

Sehingga hal tersebut akan berdampak terhadap OCB, dimana jika adanya kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang rendah maka akan menimbulkan dampak yang negatif dalam perusahaan dimana akan menyebabkan terganggunya koordinasi dan kerjasama antar tim, produktivitas kerja menurun ketika karyawan tidak menunjukkan perilaku menolong rekan kerja, kurang inisiatif, dan tidak mau melakukan pekerjaan di luar deskripsi kerjanya, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan menurun. dan tidak terjalinnya pola komunikasi yang kuat antara pegawai dengan atasan, maupun pegawai dengan rekan kerjanya, hal itulah yang kerap peneliti lihat dalam perusahaan.

Dalam konteks ini, penting bagi organisasi untuk memahami hubungan kompleks antara SDM, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan OCB. Dengan meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi, organisasi dapat mendorong karyawan untuk terlibat dalam OCB, yang akan memberikan dampak positif pada kinerja keseluruhan organisasi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat judul mengenai “**Analisis Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Karyawan Grand Kesambi Resort and Villa**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, berikut rumusan masalahnya yaitu:

- 1.1.1 Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan Grand Kesambi Resort and Villa?
- 1.1.2 Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan Grand Kesambi Resort and Villa?
- 1.1.3 Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan Grand Kesambi Resort and Villa?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, adapun yang menjadi tujuan penelitian yaitu:

- 1.3.1 Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan Grand Kesambi Resort and Villa
- 1.3.2 Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan Grand Kesambi Resort and Villa
- 1.3.3 Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan Grand Kesambi Resort and Villa

## 1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

### 1.4.1 Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu untuk menjadi referensi dan perbandingan bagi penelitian selanjutnya mengenai

bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan membuktikan teori yang melatarbelakangi penelitian ini.

#### **1.4.2 Secara Praktis**

##### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di *hospitality* khususnya mengenai sumber daya manusia serta mampu menambah pengetahuan baru mengenai bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Sebagai bentuk penerapan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan

##### **b. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam mengatasi masalah serta membantu dalam pengambilan keputusan, khususnya terkait dengan isu-isu yang dibahas dalam penelitian ini.

##### **c. Bagi Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap OCB, serta dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka yang didalamnya menjabarkan teori-teori dasar penelitian meliputi telaah teori, penelitian sebelumnya, dan kerangka konsep serta hipotesis penelitian

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang didalamnya berisikan lokasi penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal penelitian, dan sistematika penulisan

## **BAB IV HASIL & PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian hingga uji-uji yang dilakukan. Setelah penyajian hasil dilanjutkan dengan pembahasan hasil penelitian tersebut.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan mengenai simpulan hasil dan pembahasan serta memberikan saran kepada peneliti selanjutnya serta lokasi penelitian terkait dengan variable yang diteliti.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan uraian-uraian diatas sehingga dapat disimpulkan:

1. Berdasarkan hasil penelitian di Grand Kesambi Resort and Villa, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, semakin besar kemungkinan karyawan akan menunjukkan perilaku kewarganegaraan organisasional yang aktif dan positif, seperti membantu sesama dan berpartisipasi dalam kegiatan organisasi. Implikasi teoritisnya adalah pentingnya mengelola kepuasan kerja sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja dan loyalitas karyawan, sesuai dengan teori Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang menekankan motivasi intrinsik dan pengembangan lingkungan kerja yang memenuhi kebutuhan psikologis.
2. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB di Grand Kesambi Resort and Villa. Tingkat komitmen yang tinggi memotivasi karyawan untuk memberikan kontribusi ekstra terhadap organisasi, seperti membantu rekan kerja dan menunjukkan loyalitas yang tinggi. Implikasi teoritisnya sesuai dengan MSDM yang menyoroti pentingnya memelihara komitmen karyawan melalui pengembangan nilai-nilai organisasi yang kuat dan pembinaan budaya kerja yang inklusif.
3. Secara keseluruhan, model regresi menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan

terhadap OCB di Grand Kesambi Resort and Villa. Implikasi teoritis dan praktisnya menekankan pentingnya integrasi strategi untuk meningkatkan kepuasan kerja dan memperkuat komitmen organisasi sebagai upaya untuk memajukan OCB dalam organisasi. Dalam konteks MSDM, pendekatan ini dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berkelanjutan, meningkatkan kesejahteraan karyawan, dan mendukung pencapaian tujuan strategis jangka panjang perusahaan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan temuan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di Grand Kesambi Resort and Villa, ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk manajemen hotel.

1. Manajemen hotel perlu untuk memperhatikan kepuasan kerja karyawan yaitu dengan memberikan pengakuan atas kinerja yang dilakukan (*reward*). Manajemen hotel dapat menerapkan strategi KPI (*Key Performance Indicator*) untuk mengukur seberapa jauh kinerja karyawan yang mana di dalam KPI tersebut akan tersusun mengenai target-target yang harus dicapai oleh karyawan maupun timnya. Jika mereka mampu mencapai target maka akan diberikan reward. Dengan demikian karyawan dapat merasa puas atas pencapaian yang dilakukannya.
2. Manajemen hotel perlu untuk memperhatikan komitmen dari karyawan yang mana hal ini bisa dilakukan dengan membentuk lingkungan kerja yang positif serta adanya komunikasi yang jelas tentang nilai-nilai perusahaan, dan membangun budaya kerja yang kolaboratif. Sehingga karyawan akan berat untuk meninggalkan perusahaan.
3. Manajemen hotel perlu memperhatikan kebijakan-kebijakan yang dibuat, karena kebijakan yang baik dan adil dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, meningkatkan motivasi, dan mendorong produktivitas. Sebaliknya, kebijakan yang tidak tepat atau tidak konsisten dapat

menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan moral, dan bahkan menyebabkan tingginya tingkat pergantian karyawan. Dengan adanya kebijakan yang jelas dan terstruktur, hotel dapat memastikan bahwa semua karyawan diperlakukan secara adil dan konsisten, serta memiliki pemahaman yang jelas tentang hak dan tanggung jawab mereka. Hal ini tentunya dapat meningkatkan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan, dan hal ini juga akan berdampak terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan.

4. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mendalami analisis terhadap faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi OCB di konteks Grand Kesambi Resort and Villa. Misalnya, mempertimbangkan faktor-faktor eksternal seperti perkembangan industri pariwisata, tren global dalam manajemen sumber daya manusia, atau perbandingan dengan hotel sejenis dalam kawasan dapat memberikan wawasan tambahan yang berharga. Selain itu, penggunaan metode penelitian yang lebih mendalam seperti studi kasus lebih lanjut atau pendekatan kualitatif untuk memahami persepsi dan pengalaman karyawan dalam hubungannya dengan OCB juga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif. Dengan demikian, penelitian selanjutnya dapat memberikan kontribusi yang lebih mendalam dan aplikatif dalam meningkatkan manajemen sumber daya manusia serta kinerja organisasional di industri pariwisata.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. PT Rajagrafindo Persada.
- Budi Raharjo, S., Masahere, U., & Widodo, W. (2023). Komitmen Organisasi Sebagai Strategi Peningkatan Kinerja dan Loyalitas Karyawan. *Jurnal Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi*, 4(1), 143–156. <https://doi.org/10.37631/ebisma.v4i1.930>
- Dinniatiy, N. M., & Fitriani, D. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Fokus*, 9(2), 229–240. <https://doi.org/https://doi.org/10.12928/fokus.v9i2.1561>
- Elvera, & Astarina, Y. (2021). *Metodologi Penelitian*. CV Andi Offset.
- Firmansyah, M., Dewa, I., & Yudha, K. (2021). Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), 156–159. <https://elastisitas.unram.ac.id/index.php/elastisitas/article/view/46/56>
- Ghozali, I. (2016). *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Untuk Akuntansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Yoga Pratama .
- Idris, AS, N., Soetjipto, B. E., & Supriyanto, A. S. (2021). Predicting Factors of Organizational Citizenship Behavior in Indonesian Nurses. *Heliyon*, 7(12). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08652>
- Irmayani. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Deepublish.
- Ismaillah, R. R., & Prasetyono, H. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan. *Sosio E-Kons*, 13(2), 129. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v13i2.9749>

- Kurniawan, P. (2020). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada PT. Mandom Indonesia*. 3(2), 186–195. <https://doi.org/10.33753/madani.v3i2.109>
- Mardawani. (2020). *Praktis Penelitian Kualitatif: Teori Dasar dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*. Deepublish.
- Margahana, H. (2020). “The Role of Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Towards Growth and Development of The Company.” *Business and Accounting Research (IJEBA) Peer Reviewed-International Journal*, 4. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBA>
- Nugroho, B. S., Widdah, M. El, Hakim, L., Nashirudin, M., Nurlaeli, A., Purnomo, J. H., Aziz, M., Hermawan Adinugraha, H., Sartika, M., Fikri, M. K., Mufid, A., Purwanto, A., & Fahlevi, M. (2020). Effect of Organizational Citizenship Behavior, Work Satisfaction and Organizational Commitment toward Indonesian School Performance. In *Systematic Reviews in Pharmacy* (Vol. 11, Issue 9).
- Nurjanah, S., Pebianti, V., & Handaru, A. W. (2020). The Influence of Transformational Leadership, Job Satisfaction, and Organizational Commitments on Organizational Citizenship Behavior (OCB) In The Inspectorate General Of The Ministry Of Education And Culture. *Cogent Business and Management*, 7 (1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1793521>
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.
- Purnia, D. S., & Alawiyah, T. (2020). *Metode Penelitian: Strategi Menyusun Tugas Akhir*. Graha Ilmu.
- Ramadhani, R., & Bina, N. (2021). *Statistika Penelitian Pendidikan: Analisis Perhitungan Matematis dan Aplikasi SPSS*. Kencana.
- Sahir, S. (2022). *Metodologi Penelitian*. KBM Indonesia. [www.penerbitbukumurah.com](http://www.penerbitbukumurah.com)
- Sholikhah, C., & Frianto, A. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) pada Perusahaan Ritel. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 291–301. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jim.v10n1.p291-301>
- Sinambela, L. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.

- Sulistiyani, & Rosidah. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pendekatan Teoritik dan Praktik untuk Organisasi Publik*. Gava Media.
- Sunarta. (2019). Pentingnya Kepuasan Kerja. *Jurnal Efisiensi*, XVI(2), 63–75. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v16i2.27421>
- Utama, D., & Wibawa, M. A. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Bali Rani Hotel. *Manajemen*, 5(4), 2511–2453.
- Watoni, M. H., & Suyono, J. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Study pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta). In *Jurnal JDM* (Vol. 2, Issue 2).
- Yuliani, I. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). PT Rajagrafindo Persada.
- Yusuf, M. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Pendekatan Fungsional Teoritis dan Aplikatif*. Raja Grafindo Persada.
- Zahra, D., & Siregar, O. M. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Pada Karyawan Pengolahan Pabrik Teh PTPN IV Bah Butong). *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, Dan Manajemen Indonesia*, 2(2), 1–15.



POLITEKNIK NEGERI BALI