

SKRIPSI

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR PADA
FRONT OFFICE DEPARTMENT DI RAFFLES BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Wayan Miranda Aprita Dewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR PADA
FRONT OFFICE DEPARTMENT DI RAFFLES BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Wayan Miranda Aprita Dewi
NIM 2115834023**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI RAFFLES BALI

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Wayan Miranda Aprita Dewi
NIM 2115834023**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Front Office Department di Raffles Bali”. Adapun skripsi ini disusun ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapat bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menuntut ilmu di Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan motivasi dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Putu Gita Suari Miranti, S. Si, M.Si, selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan, yang telah memberikan bimbingan dan membantu proses kelancaran selama penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan.

6. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M.Hum. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Dr. Dra. Ni Gst Nym. Suci Mumi, M.Par., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Ronald Pangaribuan selaku Room Division Manager serta seluruh staf Front Office Raffles Bali atas kesempatan magang, bimbingan, pelatihan, dan bantuan dalam pengumpulan data.
9. I Komang Mariada (Ayah) dan Ni Luh Putu Pumawati (Ibu), selaku orang tua yang telah memberikan dukungan moril dan material dalam penyusunan skripsi ini serta adik-adik dan keluarga besar atas motivasi dan doa yang telah diberikan.
10. Teman-teman kelas VIII D Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan motivasi dan doa demi kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih memiliki banyak kekurangan. Kendati demikian, penulis telah berupaya secara maksimal agar penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik dan layak untuk diterima serta disetujui. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini ke depannya. Akhir kata, penulis berharap semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang terkait.

Penulis

Ni Wayan Miranda Aprita Dewi

ABSTRAK

Dewi, Ni Wayan Miranda Aprita. (2025). *Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour pada Front Office Department di Raffles Bali*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum., dan Pembimbing II: Dr. Dra. Ni Gst Nym. Suci Murni, M. Par.

Kata Kunci: Lingkungan kerja, *Organizational citizenship behaviour*, *front office*, Raffles Bali, *mix methods*

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap OCB pada Front Office Department di Raffles Bali dengan pendekatan *mixed methods* yang menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif berdesain *sequential explanatory*. Data dikumpulkan melalui kuesioner pada 37 responden dengan metode sensus, serta observasi langsung dan wawancara semi-terstruktur pada tiga informan kunci. Teori lingkungan kerja yang dijadikan acuan berasal dari Nitisemito dalam Ferliani, et al. (2022), yang mencakup aspek suasana kerja, fasilitas kerja, hubungan antara atasan dan bawahan, serta hubungan antar rekan kerja. Sedangkan indikator OCB mengacu pada pendapat Hikmah & Lukito dalam Inkiriwang and Wijayadne (2023), yang terdiri dari *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue*. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja berada dalam kategori sangat tinggi, dengan total skor mencapai 82,61%. Hasil regresi menunjukkan nilai signifikansi 0,002 ($<0,05$), sehingga lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB. Koefisien regresi 0,608 menunjukkan hubungan positif, dengan R^2 sebesar 0,248 yang berarti 24,8% variasi OCB dijelaskan oleh lingkungan kerja. Hasil data kualitatif mendukung hasil ini, menyoroti pentingnya suasana kerja yang nyaman dan hubungan sosial yang harmonis. Oleh karena itu, manajemen disarankan untuk meningkatkan fasilitas, memberikan dukungan emosional, serta membangun komunikasi yang transparan guna mendorong perkembangan OCB secara berkelanjutan.

ABSTRACT

Dewi, Ni Wayan Miranda Aprita. (2025). *Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour pada Front Office Department di Raffles Bali*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum., and Supervisor II: Dr. Dra. Ni Gst Nym. Suci Murni, M. Par.

Keywords: Work environment, Organizational citizenship behaviour, front office, Raffles Bali, mix methods

This study aims to examine the influence of the work environment on OCB in the Front Office Department at Raffles Bali using a mixed methods approach with a sequential explanatory design, combining quantitative and qualitative data. Data were collected through a census-based questionnaire involving 37 respondents, along with direct observation and semi-structured interviews with three key informants. The work environment framework is based on Nitisemito in Ferliani, et al. (2022), which includes work atmosphere, facilities, superior-subordinate relationships, and coworker relationships. The OCB indicators refer to Hikmah & Lukito in Inkiriwang and Wijayadne (2023), consisting of altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, and civic virtue. Descriptive analysis shows employees perceive the work environment as very high, with a total score of 82.61%. Regression analysis revealed a significance value of 0.002 (<0.05), indicating a significant influence of the work environment on OCB. A regression coefficient of 0.608 suggests a positive relationship, with $R^2 = 0.248$, meaning 24.8% of OCB variation is explained by the work environment. Qualitative findings support the quantitative results, emphasizing the importance of a supportive atmosphere and harmonious social relationships. Management is advised to enhance facilities, provide emotional support, and improve transparent communication to foster OCB.

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
SKRIPSI.....	ii
SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Hotel.....	6
2.1.2 Lingkungan Kerja.....	8
2.1.3 <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i>	10
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	16
2.3 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	23
3.2 Objek Penelitian.....	23
3.3 Identifikasi Variabel.....	24
3.3.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	24
3.3.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	24
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	24

3.5	Jenis dan Sumber Data	29
3.5.1	Jenis Data.....	29
3.5.2	Sumber Data	30
3.6	Penentuan Populasi dan Sampel.....	31
3.6.1	Populasi.....	31
3.6.2	Sampel	31
3.6.3	Informan	32
3.7	Pengumpulan Data	34
3.7.1	Observasi	34
3.7.2	Wawancara	34
3.7.3	Kuesioner (Angket).....	35
3.8	Analisis Data.....	36
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	37
3.8.2	Analisis Kuantitatif.....	37
3.8.3	Analisis Deskriptif Kualitatif	45
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1	Gambaran Umum Raffles Bali.....	47
4.1.1	Sejarah Raffles Bali.....	47
4.1.2	Bidang Usaha dan Fasilitas.....	49
4.1.3	Struktur Organisasi	54
4.2	Penyajian Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	60
4.2.1	Penerapan Lingkungan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> pada Front Office Department di Raffles Bali.....	61
4.2.2	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> pada Front Office Department di Raffles Bali	76
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	90
5.1	Simpulan	90
5.2	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN		99

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	25
Tabel 3. 2 Data Populasi	31
Tabel 3. 3 Data Informan.....	33
Tabel 3. 4 Skala Likert.....	36
Tabel 3. 5 Interpretasi Skor.....	37
Tabel 3. 6 Kategori Kekuatan Korelasi	41
Tabel 4. 1 Fasilitas Hotel.....	49
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi.....	63
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	64
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Dimensi Suasana Kerja.....	65
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Dimensi Fasilitas Kerja	66
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Dimensi Hubungan Atasan dengan Karyawan.....	68
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Dimensi Hubungan Rekan Kerja Setingkat	69
Tabel 4. 9 Hasil Tanggapan Total terhadap Variabel Lingkungan Kerja.....	70
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	77
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	78
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	81
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	81
Tabel 4. 14 Hasil Uji Korelasi Pearson.....	82
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas.....	84
Tabel 4. 16 Hasil Uji Linearitas.....	85
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	86
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	86
Tabel 4. 19 Hasil Uji T.....	87
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinan	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif	46
Gambar 3.2	Struktur Organisasi Front Office.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian.....	99
Lampiran 2 : Pedoman Kuesioner dan Wawancara.....	100
Lampiran 3 : Hasil Wawancara	106
Lampiran 4 : Tabulasi Hasil Kuesioner, Wawancara, dan Observasi.....	114
Lampiran 5 : Dokumentasi Pengumpulan Data	125
Lampiran 6 : Output SPSS.....	126



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Raffles Bali tergolong hotel bintang lima berstandar *luxury* dengan 32 *villas* dan menjadi bagian dari jaringan internasional ACCOR Group. Komitmen terhadap pelayanan unggul diwujudkan melalui penerapan konsep *guest engagement* yang profesional dan personal, sehingga setiap interaksi dengan tamu mencerminkan standar layanan kelas dunia. Front Office Department memiliki peran strategis sebagai garda terdepan yang memastikan pengalaman tamu, mulai dari *pre-arrival* hingga *post-departure*, berjalan dengan optimal. Tuntutan tinggi yang dihadapi departemen ini menjadikan pentingnya pemahaman tentang lingkungan kerja dan pengaruhnya terhadap karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas di luar peran formal mereka. Organizational Citizenship Behaviour (OCB) berperan sebagai elemen kunci dalam mendukung kualitas pelayanan, di mana kontribusi sukarela karyawan memberikan dampak signifikan terhadap pencapaian kepuasan tamu dan reputasi hotel.

OCB merupakan perilaku di luar tugas utama yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan tanpa mengharapkan balasan, baik secara eksplisit maupun implisit, dan secara keseluruhan dapat mendukung peningkatan efektivitas serta efisiensi operasional organisasi (Permatasari, Ghalib, and Irwansyah, 2017). Suasana kerja di lingkungan hotel berperan penting dalam membentuk orientasi OCB pada karyawan. Ketika lingkungan kerja bersifat positif, hal tersebut dapat memotivasi karyawan untuk melakukan tindakan di luar tanggung jawab utama yang

berkontribusi pada kelancaran operasional dan pencapaian tujuan organisasi, sementara lingkungan yang kurang mendukung dapat menghambat motivasi mereka. Menurut Irwan et al. (2022), lingkungan kerja mencakup tempat karyawan menjalankan tugas sehari-hari. Suasana kerja yang mendukung tidak hanya menciptakan rasa nyaman, tetapi juga memacu kontribusi secara maksimal, kualitas kerja yang tinggi, serta emosi positif yang meningkatkan efektivitas dan prestasi karyawan. Akan tetapi, terdapat beberapa tantangan dalam lingkungan kerja yang dapat memengaruhi optimalisasi peran tersebut.

Salah satu tantangan yang dihadapi adalah kurang optimalnya pemanfaatan peralatan dan fasilitas kerja, khususnya *buggy*, yang merupakan fasilitas penting untuk mendukung mobilitas staf dalam menangani *guest movement*. Ketika terjadi lonjakan aktivitas, staf yang tidak sedang terlibat langsung dalam tugas operasional sering kali mengalami kesulitan untuk membantu rekan kerja karena keterbatasan *buggy* yang tersedia. Selain itu, *buggy* terkadang dimanfaatkan untuk kepentingan non-operasional, seperti penggunaan untuk kegiatan *ishoma*, yang menyebabkan keterbatasan ketersediaan saat diperlukan dalam pelayanan tamu. Penyalahgunaan fasilitas ini tidak hanya mengurangi efektivitas kerja, tetapi juga menghambat inisiatif positif karyawan yang ingin menunjukkan perilaku OCB, karena terhambat oleh keterbatasan sarana pendukung. Selain itu, terdapat tantangan terkait beban kerja yang terkadang tidak merata. Meskipun secara total bulanan beban kerja setiap staf tampak setara, terdapat perbedaan proporsi yang signifikan pada hari-hari tertentu. Sebagai contoh, seorang staf harus menangani hingga lima tamu dalam sehari, sementara staf lainnya hanya menangani satu tamu pada hari yang

sama. Ketidakseimbangan ini dapat membuat staf dengan beban kerja yang lebih tinggi cenderung memprioritaskan tugas inti mereka dan memiliki kesempatan yang lebih terbatas dalam rangka menerapkan perilaku OCB, seperti memberikan dukungan kepada kolega atau memberikan perhatian tambahan kepada tamu.

Perusahaan juga menghadapi tantangan besar dalam mengembangkan perilaku OCB di kalangan karyawannya. Masih sering terjadi tindakan indiscipliner yang mencerminkan kurangnya perilaku OCB di antara karyawan. Terkadang, atasan perlu memberikan tekanan tertentu agar karyawan dapat memaksimalkan potensi mereka. Namun, sejauh ini penegakan sanksi secara tegas masih belum diterapkan untuk menekan perilaku indiscipliner. Hal ini terlihat dari sejumlah pegawai yang tidak hadir tepat waktu, meninggalkan area kerja sebelum *shift* selesai, melakukan aktivitas yang tidak berkaitan dengan pekerjaan, serta beberapa tindakan curang yang merugikan perusahaan.

Penelitian pengaruh lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* sudah pernah dilakukan sebelumnya oleh Bakhtiar et al. (2022) dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Karyawan Hotel Alibaba Pangkalan Bun”. Studi terdahulu menunjukkan korelasi positif yang signifikan antara kualitas lingkungan kerja dan perilaku OCB pegawai. Akan tetapi, penelitian sebelumnya kurang memberikan perhatian pada dinamika hubungan antara manajemen dan staf khususnya dalam konteks *front office*. Penelitian ini akan mengeksplorasi dukungan manajerial yang dapat berpengaruh terhadap perilaku OCB. Selain itu juga penelitian ini akan meneliti terkait unsur-unsur seperti fasilitas kerja, dan hubungan antar rekan kerja. Dengan

demikian, studi yang lebih komprehensif mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* menjadi penting untuk dilakukan, yang dalam hal ini diangkat melalui judul penelitian “Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Front Office Department di Raffles Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada latar belakang yang telah dijelaskan, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan lingkungan kerja pada Front Office Department di Raffles Bali?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Front Office Department di Raffles Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, adapun tujuan pada penelitian ini adalah :

- 1 Untuk mengetahui penerapan lingkungan kerja pada Front Office Department di Raffles Bali.
- 2 Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Front Office Department di Raffles Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat secara teoritis dan praktis, yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah memperluas teori dan konsep yang relevan tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap OCB di Departemen Front Office, terutama di Raffles Bali. Sehingga, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian di masa mendatang.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan hasil dari studi ini dapat memberikan landasan bagi pengembangan penelitian di masa mendatang yang membahas pengaruh lingkungan kerja terhadap OCB, serta turut menambah koleksi pustaka di Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Raffles Bali

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan wawasan bagi manajemen dalam pengambilan keputusan terkait kebijakan lingkungan kerja yang berdampak positif terhadap OCB pada Front Office Department di Raffles Bali.

3. Bagi Penulis

Manfaat yang diperoleh penulis dari penelitian ini adalah peningkatan pengetahuan dan pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi OCB, khususnya dalam konteks lingkungan kerja di industri perhotelan. Selain itu, penulis juga dapat mengaplikasikan teori-teori yang dipelajari di perkuliahan. Melibatkan diri dalam penelitian di Raffles Bali menciptakan peluang bagi penulis untuk menjalin hubungan dengan profesional di bidang perhotelan yang dapat berguna untuk karier di masa depan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Front Office Department di Raffles Bali, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Lingkungan kerja di Front Office Department Raffles Bali ditelaah melalui empat dimensi utama yaitu suasana kerja, fasilitas kerja, hubungan antara atasan dan bawahan, dan hubungan antar rekan kerja. Berdasarkan data kuesioner dari 37 responden, lingkungan kerja memperoleh skor 1.834 dari maksimum 2.220 (82,61%) dan dikategorikan sangat tinggi. Dimensi suasana kerja memperoleh skor rata-rata 82,52%, didukung oleh kondisi fisik ruang kerja yang bersih, tertata, serta suasana yang kondusif. Observasi dan wawancara menunjukkan bahwa suasana kerja mendukung kenyamanan, meskipun tantangan operasional seperti keterbatasan buggy muncul saat *peak season*. Fasilitas kerja mencatat skor 85,77%, menandakan kelengkapan sarana kerja seperti komputer, alat komunikasi, dan sistem informasi yang memadai, meski beberapa kendala teknis seperti *ID scanner* dan keterbatasan *buggy* sempat diamati. Hubungan atasan–bawahan tergolong sangat tinggi dengan skor 80,36%, ditunjukkan oleh komunikasi yang terbuka, arahan yang jelas, serta apresiasi yang diberikan atasan terhadap kinerja staf. Sementara itu, hubungan antar rekan kerja memperoleh skor tertinggi, yaitu 86,67%, yang mencerminkan tingginya kerja sama, saling membantu, dan rasa saling menghargai antarkaryawan. Namun, pada situasi tertentu seperti saat tamu ramai, beberapa staf harus mengajukan

permintaan bantuan melalui HT secara berulang sebelum mendapatkan respon. Peneliti juga mencatat segelintir individu yang lambat merespons atau melimpahkan tugas, meski mayoritas staf tetap kooperatif dan peduli terhadap tim. Secara keseluruhan, lingkungan kerja di Front Office Raffles Bali dinilai sangat mendukung, baik dari sisi fisik maupun hubungan sosial di tempat kerja.

2. Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,002 ($< 0,05$), yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB di Departemen Front Office Raffles Bali. Koefisien regresi sebesar 0,608 menunjukkan hubungan positif, yang berarti bahwa kecenderungan karyawan untuk menunjukkan perilaku OCB meningkat seiring dengan keadaan lingkungan kerja yang lebih baik. Nilai R^2 sebesar 0,248 menunjukkan bahwa 24,8% variasi Wawancara menunjukkan bahwa suasana kerja yang nyaman dan hubungan rekan kerja yang baik mendorong karyawan untuk membantu di luar pekerjaan mereka, yang memperkuat temuan ini. Observasi juga menunjukkan bahwa staf tetap proaktif dan bekerja sama dalam situasi sibuk, yang mencerminkan OCB. Namun, hambatan seperti penyalahgunaan fasilitas *buggy* dan ketimpangan beban kerja harian menjadi tantangan yang dapat menghambat munculnya perilaku tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Bakhtiar, et. al (2022) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja yang mendukung meningkatkan OCB, meskipun pendekatan yang digunakan berbeda. Secara keseluruhan, baik data kuantitatif maupun kualitatif mendukung kesimpulan bahwa lingkungan

kerja yang kondusif berperan penting dalam mendorong perilaku OCB di lingkungan kerja hotel.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen

Manajemen diharapkan mempertahankan kualitas lingkungan kerja, terutama fasilitas dan hubungan atasan-bawahan. Peningkatan kerja sama antar rekan kerja, khususnya pada peak season, perlu dilakukan melalui pelatihan *teamwork*, komunikasi responsif via HT, serta penerapan sanksi untuk tindakan indisipliner. Pemeliharaan fasilitas kerja dan hubungan harmonis dengan perhatian pada kesejahteraan karyawan harus tetap dijaga. Dari sisi beban kerja, perusahaan sebaiknya melakukan evaluasi terhadap distribusi tugas yang lebih merata, serta pemberian fleksibilitas waktu kerja juga dapat membantu karyawan mengelola beban kerja mereka. Di sisi lain, prinsip transparansi dalam pengambilan keputusan dan penguatan komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan sangat penting untuk menciptakan keadilan manajerial.

b Bagi Staf *Front Office*

Seluruh staf *Front Office* diharapkan untuk senantiasa menjaga sikap kooperatif, saling mendukung, dan responsif terhadap permintaan bantuan rekan kerja, khususnya pada saat menghadapi situasi tamu yang ramai. Penerapan budaya kerja yang inklusif dan kolaboratif akan memperkuat kinerja tim serta mendorong terciptanya perilaku OCB yang lebih konsisten.

c Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup Front Office Department dengan sampel staf operasional. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian ke departemen lain, serta mempertimbangkan penambahan variabel lain seperti kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, maupun budaya organisasi agar pemahaman terhadap perilaku OCB menjadi lebih komprehensif.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Yongki, and Bagio Joko Santoso. 2021. "PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KEPUASAN KERJA, DAN STRES KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION (Studi Pada PT. Arifindo Adiputra Ariaguna)." *Jiagabi* 10(1): 110–18. <http://repository.stei.ac.id/2631/>.
- Ali, RD Mohamad Darajat. 2023. "The Influence of Work Stress and Work Environment on Organizational Citizenship Behavior (OCB). Rd THE INFLUENCE OF WORK STRESS AND WORK ENVIRONMENT ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 Intern." *Jurnal Ekonomi* 12(03): 2023. <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>.
- Anam, M. 2017. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Konsumen Dalam Memilih Jasa Perhotelan Berbasis Syariah (Studi Kasus Hotel Grand Skuntum Kota Metro Lampung)." <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/2757/>.
- Armanu & Vimanda, Fariz Abditama. 2023. "Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)." *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa* 2(4): 270–80. doi:10.58192/populer.v2i4.1486.
- Avotriniana. 2016. "Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Job Insecurity Terhadap Kinerja Karyawan Bank BJB Jember." : 1–23.
- Baeur, TN, B Erdogan, and AMellis. 2024. "ORE Open Research Exeter." *Journal of Cleaner Production*: 0–48. [http://ore.exeter.ac.uk/repository/bitstream/handle/10871/137568/Final Accepted August 2024 Soc Meta Review Article JOM.pdf?sequence=1](http://ore.exeter.ac.uk/repository/bitstream/handle/10871/137568/Final%20Accepted%20August%202024%20Soc%20Meta%20Review%20Article%20JOM.pdf?sequence=1).
- Bakhtiar.HM, Winarti Setyorini, Sulai, Prodi Manajemen, and Fakultas Ekonomi. 2022. "Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Hotel Alibaba Pangkalan Bun." 11(1): 1–10. <https://magenta.untama.ac.id/index.php/1192012/article/view/76>.
- Datu, Y A, I Chandra, C L Satrio, and ... 2022. "English Competence and Self-Efficacy of Hotel Front-Liners: A Snapshot of Hotel Industry during Pandemic Outbreak." ... (*BIRCI-Journal*) ...: 11742–54. [http://repository.ubaya.ac.id/41886/%0Ahttp://repository.ubaya.ac.id/41886/1/Yerly Arnold Datu_English Competence and Self-Efficacy of Hotel Front-Liners.pdf](http://repository.ubaya.ac.id/41886/%0Ahttp://repository.ubaya.ac.id/41886/1/Yerly%20Arnold%20Datu_English%20Competence%20and%20Self-Efficacy%20of%20Hotel%20Front-Liners.pdf).
- Dwi Insani, Yuda, and Ramdani Setiyariski. 2020. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas Dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann." *Jurnal Kajian Pariwisata* 2(1): 13–28. doi:10.51977/jiip.v2i1.297.
- Farisi, Salman, Muhammad Andi Prayogi, and Elfi Juliana. 2021. "The Influence of Work Motivation and Work Environment on Organizational Citizenship

Behavior With Job Satisfaction As an Intervening Variable At the Youth and Sports Office of North Sumatra Province.” *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBA)* 1(2): 257–68. doi:10.54443/ijebas.v1i2.78.

Ferliani, Sri Ulfa, Firda Hidayati, and Niken Lastiti. 2022. “PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Studi Pada Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar).” *Jap* 5(7): 435–40. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/1608/499&ved=2ahUKEwjMiPyPhPyKAxXNxzgGHVJbPOsQFnoECAwQAQ&usq=AOvVaw0KwtPh96wjn1IZLWsxUeJQ>.

Hadi, Khaerul, and Mutma’innah Putri Muslimin. 2022. “Pengaruh Karakteristik Individu, Dukungan Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja PT Pegadaian Cabang Dompu.” *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 1(3): 117–26. doi:10.57141/kompeten.v1i3.21.

Hikmah, Miftahul, and Hendra Lukito. 2021. “Peran Worklife Balance Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Mediasi.” *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 8(1): 64–74. doi:10.26905/jbm.v8i1.5278.

Inkiriwang, Melvin, and Devi Rahnjen Wijayadne. 2023. “Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Ud Sinar Abadi Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi.” *Performa* 8(4): 334–49. doi:10.37715/jp.v8i4.3952.

Irwan, Andi, Azhary Ismail, Nurdin Latif, and A. Zulqadri Putra Pradana M. 2022. “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Hadji Kalla Toyota Cabang Maros.” *Kinerja* 19(2): 163–75. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA/article/view/10997>.

Juru, Nyoman Ary. 2020. “Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng.” 4(2): 408–21.

Kaori, Res Mineke Kin. 2016. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pelayanan Melalui Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Pada PT PLN (Persero)Area Jember*. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/73629>.

Lasut, Eunike Julia, Greis M. Sendow, and Rita N. Taroreh. 2019. “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Transaksional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Di Aston Hotel Manado.” *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen Bisnis dan Akuntansi* 7(2): 2491–2500. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/23545>.

Lee, Michelle Chin Chin, Mei Hua Lin, Priyadarshini Moharkonda Srinivasan, and Stuart C. Carr. 2024. “Transformational Leadership and Organizational

Citizenship Behavior: New Mediating Roles for Trustworthiness and Trust in Team Leaders.” *Current Psychology* 43(11): 9567–82. doi:10.1007/s12144-023-05095-x.

Mareno, Richard, Cut Zukhrina Oktaviani, and Saiful Husin. 2022. “Analisis Korelasi Faktor Komunikasi Proyek Terhadap Pencapaian Kinerja Waktu Di Kota Banda Aceh.” *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan* 5(1): 38–46. doi:10.24815/jarsp.v5i1.25284.

Maryani, Maryani, Trisniarty Adjeng Moelyati, and Mustofa Marlibatubara. 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): 207–28. doi:10.47747/jbme.v3i4.845.

Mayasari, Indri. 2019. “PUASKAH PELANGGAN TOL TERHADAP TRANSAKSI NON TUNAI? (Survey Pada Gerbang Tol Pasteur, Purbaleunyi Bandung).” *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)* 3(2): 119–32. doi:10.37339/e-bis.v3i2.125.

Megasari, Cesaria, and B. Syarifuddin Latif. 2022. “Pengaruh Design Interior Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pengunjung Hotel Sotis Kemang.” *Open Journal Systems* 17(05): 795–802. <http://binapatria.id/index.php/MBI/article/view/217>.

Miles, Matthew B., A Michael Huberman, and Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. 3rd ed. USA : Sage Publication.

Muarip, Ahmad Ali. 2021. “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Ocb Kerja Guru Pada Smk Negeri 1Semendawai Suku Iii Oku Timur.” *Jurnal Trisna Riset* 2(1): 8–15. <https://stietrisnanegara.ac.id/jurnal/index.php/trisnariset/article/view/79/pdf>.

Muchtadin, and Zelvy Emmelya Sundary. 2022. “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan Bakti Timah Medika.” *Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Ekonomi* 1(2): 32–44.

Muh. Reyfaldi*, Agung Widhi Kurniawan, Tenri S. P. Diploatmojo. 2019. “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada PT. Bujaya Karya Makmur.” *Doctoral Dissertation* 3(1): 30–39. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://ojs.unm.ac.id/PJAHSS/article/viewFile/42307/19966&ved=2ahUKEwiL3qSA4fuKAxWOzDgGHYvYDx0QFnoECBcQAQ&usg=AOvVaw09yqWbfsgpr9Mz9hpdoX3d>.

Oktariansyah. 2020. “Pengaruh Karakteristik Individual Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Transmigrasi Kabupaten Banyuasin.” *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 17(2): 164. doi:10.31851/jmwe.v17i2.4322.

- Permatasari, Dora Vicky, Saladin Ghalib, and Irwansyah. 2017. "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Panin, Tbk Banjarbaru." *Jurnal Bisnis dan Pembangunan* 6(1): 36–42.
<https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/bisnispembangunan/article/view/2768>.
- Prasetya, Aji, Yunus Prakoso, and Fathorrohman Handoko. 2020. "Pengaruh Sistem Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Departemen Front Office Di Hotel Bwalk, Dau, Malang the Effect of Work Systems and Service Quality Toward Guest Satisfaction At Front Office Department in Bwalk Hotel, Dau, Malang." *Jurnal Apresiasi Ekonomi* 8(2): 260–69.
<https://itskhatulistiwa.ac.id/ojsapresiasiekonomi/index.php/apresiasiekonomi/article/view/311>.
- Purwana, Dedi, Argo Ahmad, and Ari Saptono. 2020. "The Influence of Leadership and Work Environment toward Organizational Citizenship Behavior (OCB) through Work Satisfaction." *International Journal on Advanced Science, Education, and Religion* 3(2): 57–71. doi:10.33648/ijoaser.v3i2.64.
- R. A. Nike. 2022. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Dan Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan PDAM Kabupaten Kediri." 9: 356–63.
https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=http://repository.unpkediri.ac.id/5701/&ved=2ahUKewjJ4JSg4vuKAxVVxzgGHXfxIfkQFnoECBYQAQ&usg=AOvVaw2TMfK-787aG-Zd_5GtNZ5G.
- Raffles Bali. 2024. "Discover Your Intimate Oasis of Emotional Wellbeing."
- Robbins & Judge. 2017. *Organizational Behaviour*. 17th ed.
- Sahelangi, A J, O H Dotulong, G G Lumintang, A J Sahelangi, O H Dotulong, and G G Lumintang. 2024. "PENGARUH SELF EFFICACY DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR THE EFFECT OF SELF EFFICACY AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR Jurnal EMBA Vol. 12 No . 03 Oktober 2024 , Hal . 1667-1676." 12(03): 1667–76. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/58507>.
- Saputra, Putu Enda Wira, and I Wayan Gede Supartha. 2021. "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Dukungan Organisasi Terhadap Ocb Dimediasi Oleh Komitmen Organisasional." *E-Jurnal Manajemen* 27(2): 635–37.
- Saraswati, Karina, and Gamma Hakim. 2019. "Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang." *Jurnal Sains Psikologi* 8(2): 238–47. doi:10.17977/um023v8i22019p238.
- Sari, Meita Sekar, and Muhammad Zefri. 2019. "Pengaruh Akuntabilitas,

Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura.” *Jurnal Ekonomi* 21(3): 311. <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/1/article/view/608>.

Sari, Putri Maha. 2024. “Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jambi.” *Journal GEEJ* 7(2). <https://repository.unja.ac.id/65319/>.

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi Revi. ed. Setiyawami. Yogyakarta: ALFABETA, cv. www.cvalfabeta.com.

Syahrizal, Hasan, and M. Syahrani Jailani. 2023. “Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif.” *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora* 1(1): 13–23. doi:10.61104/jq.v1i1.49.

Trisna, Komang, ketut setia Sapta, and Nengah Sudja. 2021. “Pengaruh Stres Kerja, Pengawasan, Dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Nusa Kahyangan Asri Ketewel Gianyar.” *Jurnal Emas* 2(1): 89–101. <https://ejournal.unmas.ac.id/index.php/emas/article/view/1731>.

Yam, Jim Hoy, and Ruhayat Taufik. 2021. “Hipotesis Penelitian Kuantitatif. Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi.” 3(2): 96–102. <https://ejournal.unis.ac.id/index.php/perspektif/article/view/1540>.

Yayuk Prihatidini. 2019. *Aktivitas Administrasi Front Office Di Hotel Four Points by Sheraton Makassar*. <http://ecampus.poltekkes-medan.ac.id/jspui/handle/123456789/1726>.

Zagita, Paula Zahra, and Puput Dewi Anggraeni. 2023. “Strategi Promosi Meningkatkan Occupancy Melalui Media Sosial Pasca Masa Pandemi Covid 19 Riez Palace Hotel Tegal.” *JHT : Journal Of Hospitality and Tourism* 1(2): 55–64. <http://ejournal.poltekharber.ac.id/index.php/jht/article/view/4050>.

POLITEKNIK NEGERI BALI