

## KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASIONAL, DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL BALI RELAXING RESORT & SPA, NUSA DUA

<sup>a</sup>Ni Wayan Lasmi, <sup>b</sup>Ni Kadek May Fang Deliana Funky

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Nasional (Undiknas) Denpasar*

<sup>a</sup>[wayanlasmi@undiknas.ac.id](mailto:wayanlasmi@undiknas.ac.id)

### ABSTRACT

**Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance of Hotel Bali Relaxing Resort & Spa, Nusa Dua.** This study aims to determine the impact of job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior on employee performance. This research is conducted at Hotel Bali Relaxing Resort & Spa, Nusa Dua by using its employees, especially Room Attendants and Stewards as respondents. The number of respondents in this study are 35 employees, which 25 employees are Room Attendants and 10 employees are Stewards. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis technique which are operated through the SPSS version 23.0 program. The results of the analysis show that job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance, organizational commitment has a positive and significant effect on employee performance, and organizational citizenship behavior also has a positive and significant effect on employee performance. Based on the significant value of  $0,000 < 0,50$ , means that there is a significant simultaneous influence between job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior on employee performance at the Hotel Bali Relaxing Resort & Spa, Nusa Dua especially in the Room Attendants and Stewards section. The coefficient of determination (Adjusted R square) in this study is 0,792 or 79,2%, means that the employee performance variables can be explained by the job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior variables. While the remaining 20,8% is explained by other variables not examined in this study.

**Keywords:** job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior, employee performance.

### PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah bisnis jasa akomodasi yang dikelola secara profesional dengan menyediakan layanan jasa, seperti penginapan, makanan dan minuman, dan fasilitas jasa lainnya yang diperuntukkan bagi masyarakat umum. Pada zaman globalisasi yang sangat pesat ini membuat persaingan bisnis hotel sangat meningkat tajam, terutama keberadaan hotel yang ada di Bali, mengingat Bali adalah lokasi pariwisata yang sangat populer dimata dunia, tidak heran kini keberadaan hotel telah menjamur, terutamadaerah Nusa Dua. Hal ini menjadikan Sumber Daya Manusia (SDM) pada hotel memiliki peranan yang sangat penting dan dibutuhkan dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia yang menjadifaktor penggerak sukses atau tidaknya suatu organisasi, faktor inilah yang mengatur dan melaksanakan segala fungsi-fungsi dan tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan. Oleh karena itu, pihak hotel harus selalu memperhatikan faktor manusia atau tenaga kerja, karena secanggih apapun peralatan yang dimiliki, perusahaan tidak akan bisa mencapai tingkat produktivitas yang diharapkan jika peralatan tersebut tidak dioperasikan secara efektif dan efisien oleh sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan tersebut

Alimuddin, (2012). Baik tidaknya kinerja perusahaan dapat dilihat dari bagaimana kinerja karyawan pada perusahaan tersebut. Kinerja karyawan adalah terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, Suatu proses manajemen dalam organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur Sedarmayanti (2011). Faktor yang dapat mendukung meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi, yaitu dari kepuasan kerja karyawan, adanya komitmen organisasional yang dimiliki oleh setiap karyawan, dan adanya perilaku ekstra yang dilakukan oleh karyawan pada perusahaan atau dikenal *organizational citizenship behavior*.

Menurut Sambung, dkk. (2012) dalam buku (Busro, 2018) yang meneliti tentang kepuasan kerja menjelaskan, bahwa kepuasan kerja merupakan pandangan individu tentang pekerjaan pokok mereka yang telah dilakukan selama ia berada di perusahaan. Kepuasan kerja ditunjukkan oleh persepsi mereka mengenai pelaksanaan tugas pokok mereka yang selama ini telah dilaksanakan. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja umumnya memiliki catatan kehadiran yang lebih baik dan berprestasi kerja lebih baik daripada yang kurang memiliki kepuasan kerja. Oleh karena itu, kepuasan kerja mempunyai arti penting bagi karyawan maupun perusahaan karena menciptakan keadaan positif. Komitmen organisasional menurut Robbins dan Judge (2011) adalah sebagai tingkat sampai mana seseorang karyawan memihak sebuah organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasinya mempunyai berbagai alasan, diantaranya adalah adanya kesamaan antara nilai, misi, dan tujuan yang sejalan antara karyawan dengan perusahaan. Dengan terciptanya perilaku OCB dalam perusahaan nantinya akan bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan, karena kinerja karyawan yang tinggi juga mendorong munculnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu perilaku melebihi apa yang telah distandarkan perusahaan Krietner dan Kinicki (2004) dalam jurnal (Widayanti & Farida, 2016). Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* menunjukkan karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik secara senang hati, tulus dan sukarela tanpa harus dikendalikan dan diperintah oleh atasannya, dikemukakan oleh Suryanatha dan Ardana (2014). Saat peneliti melakukan wawancara kepada karyawan di Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*, didapat adanya fenomena pada bagian *room attendant* sering mendapat komplain dari tamu karena kebersihan kamar yang kurang maksimal, seperti kamar yang masih berdebu dan tidak wangi serta kurangnya kelengkapan pada perlengkapan kamar yang seharusnya ada pada umumnya. Pada bagian *steward*, tamu sering mekomplain masalah kebersihan alat-alat makan yang akan digunakan, seperti sendok, garpu, dan piring yang masih berdebu, berminyak, dan berbau. Hal ini berbanding terbalik dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) kebersihan yang ada pada Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*. Perilaku yang tidak bertanggung jawab ini karena tidak pernah adanya pujian dari pemimpin yang menyebabkan kekecewaan terhadap karyawan dalam penyelesaian pekerjaan. Tidak adanya kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan perilaku OCB pada suatu perusahaan membuat kinerja yang ditunjukkan pun menjadi menurun dan beresiko pada terhambatnya pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditargetkan. Dari latar belakang ini diangkat pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*, Nusa Dua ?
2. Bagaimanakah pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*, Nusa Dua ?
3. Bagaimanakah pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*, Nusa Dua ?
4. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*, Nusa Dua?

Sedangkan tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*, Nusa Dua, untuk mengetahui

pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*, Nusa Dua, untuk mengetahui pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*, Nusa Dua, dan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*, Nusa Dua.

## KAJIAN LITERATUR

### Kepuasan Kerja

Istilah kepuasan kerja merujuk pada sikap (reaksi emosional) seorang individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat dilihat dari bagaimana cara karyawan menyukai pekerjaannya, umumnya dapat dinyatakan bahwa kepuasan kerja adalah rasa nyaman dan hubungan yang positif antara sesama karyawan Bakotic (2013). Hasil penelitian Sambung, dkk. (2012) dalam buku (Busro, 2018) yang meneliti tentang kepuasan kerja menjelaskan, bahwa kepuasan kerja merupakan pandangan individu tentang pekerjaan pokok mereka yang telah dilakukandi perusahaan. Kepuasan kerja ditunjukkan oleh persepsi mereka mengenai pelaksanaan tugas pokok mereka yang selama ini telah dilaksanakan. Apabila karyawan menyukai dan nyaman dengan pekerjaan yang dilakukan akan meningkatkan kinerja perusahaan dan membantu mencapai tujuan perusahaan.

### Komitmen Organisasional

Pada organisasi yang dibangun, komitmen organisasional pada karyawan sangatlah penting, karena jika karyawan memiliki komitmen untuk tetap ingin bertahan dalam organisasi tersebut, maka karyawan akan bekerja secara lebih efektifdalam melakukan pekerjaannya. Menurut Rosita (2008) dalam jurnal (Putrana, Fathoni, & Warso, 2016) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah loyalitas karyawan terhadap organisasi, kesediaan dan kemauan untuk berusaha menjadi bagian dari organisasi, serta keinginan untuk bertahan di dalam organisasi.

### *Organizational Citizenship Behavior*

*Organizational citizenship behavior* (OCB) ini melibatkan beberapa perilaku, meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja yang menggambarkan “nilai tambah karyawan”. Menurut Marinan Darto (2014) dalam jurnal (Wati & Surjanti, 2018)*organizational citizenship behavior* (OCB) adalah suatu perilaku tiap individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung dengan *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektifitas organisasi. Robin dan Judge (2008) dalam jurnal (Ticoalu, 2013) mengemukakan fakta yang menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain.

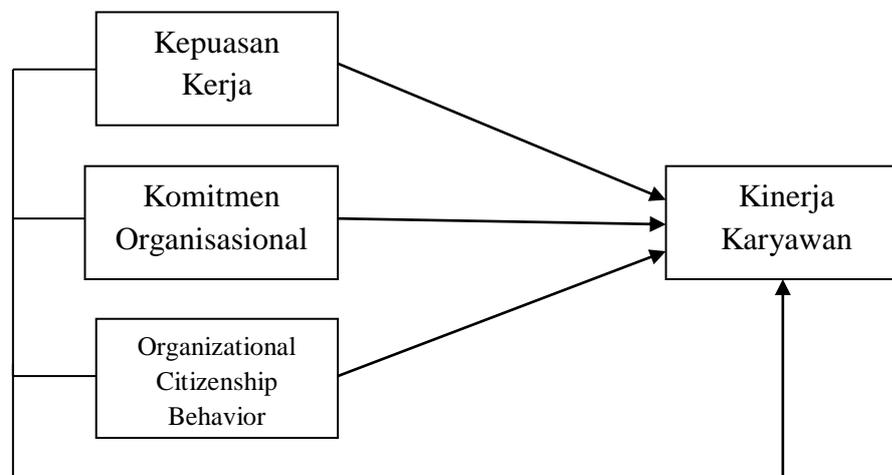
### Kinerja Karyawan

*Performance* atau kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan atau kelompok orang dalam suatu perusahaan dalam menjalankan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab masing-masing yang diberikan kepadanya dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika Harsuko (2011) dalam jurnal (Saryanto & Amboningtyas, 2017). Menurut Sinambela, dkk (2012) mengemukakan kinerja karyawan didefinisikan sebagai kemampuan karyawan dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja karyawan sangat diperlukan, karena dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Menurut Robbins & Judge (2008) efektifitas kinerja karyawan suatu organisasi dapat dilihat dari kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan juga *Organizational Citizenship Behavior*.

### Klasifikasi hotel

Hotel diklasifikasikan berdasarkan fasilitas yang dimilikinya. Ada hotel melati satu (5 kamar standar), hotel melati dua (10 kamar standar), hotel melati tiga (15 kamar standar), hotel bintang satu (15 kamar standar), hotel bintang dua (20 kamar standar plus 1 kamar suite), hotel bintang tiga (30 kamar standar plus 2 kamar suite), hotel bintang empat (50 kamar standar plus 3 kamar suite), hotel bintang lima (100 kamar standar plus 4 kamar suite), dan hotel pondok wisata (5 kamar maksimal).

### Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*, Nusa Dua



### Hipotesis

- H1 :Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*, Nusa Dua.
- H2 :Komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*, Nusa Dua.
- H3 :*Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*, Nusa Dua.
- H4 :Kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*, Nusa Dua.

### Definisi Operasional

#### Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dalam penelitian ini adalah suatu perasaan yang dimiliki oleh setiap karyawan, baik perasaan menyukai ataupun tidak menyukai pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan terkhusus pada bagian *room attendant* dan bagian *steward* pada Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*, Nusa Dua. Adapun indikator-indikator yang terdapat dalam kepuasan kerja, yaitu :

- 1) Menyenangi Pekerjaannya
- 2) Mencintai Pekerjaannya
- 3) Moral Kerja Positif
- 4) Disiplin Kerja
- 5) Prestasi Kerja

#### Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional dalam penelitian ini adalah suatu sikap kesetiaan yang dimiliki karyawan pada bagian *room attendant* dan bagian *steward* di Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa* untuk memihak pada perusahaan dan bertekad untuk selalu dapat bertahan menjadi anggota dan mampu bekerja secara efisien untuk membantu pencapaian visi dan

misi perusahaan. Adapun indikator-indikator yang terdapat dalam komitmen organisasional, yaitu:

- 1) *Affective Commitmen*
- 2) *Continuance Commitmen*
- 3) *Normative Commitmen*

### **Organizational Citizenship Behavior**

*Organizational Citizenship Behavior* dalam penelitian ini adalah perilaku ekstra yang dimiliki karyawan pada Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*, terkhusus bagian *room attendant* dan bagian *steward* untuk bekerja pada perusahaan, baik berdasarkan deskripsi pekerjaannya, maupun diluar deskripsi pekerjaannya. Adapun indikator-indikator yang terdapat dalam *Organizational Citizenship Behavior*, yaitu :

- 1) *Altruism*
- 2) *Conscientiousness*
- 3) *Sportsmanship*
- 4) *Courtesy*
- 5) *Civic Virtue*

### **Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan yang terdapat dalam penelitian ini adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh karyawan pada bagian *room attendant* dan bagian *steward* atas pekerjaan yang diberikan di Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa* yang telah bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Adapun indikator-indikator yang terdapat dalam kinerja karyawan, yaitu :

- 1) Kuantitas
- 2) Kualitas
- 3) Ketepatan Waktu
- 4) Kehadiran
- 5) Kemampuan Bekerjasama

## **METODE**

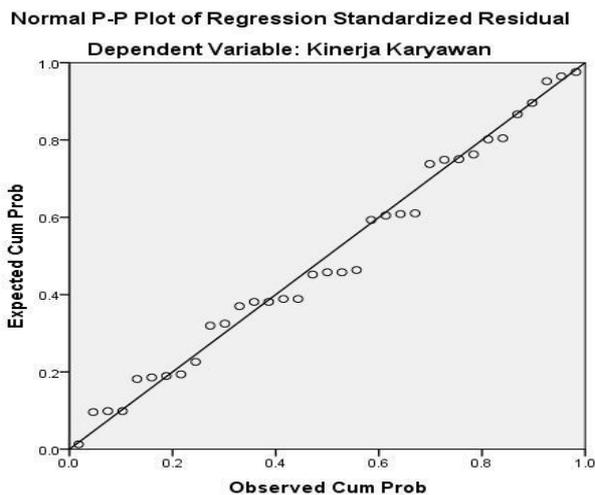
Lokasi pada penelitian ini dilakukan di Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa* yang beralamat di Jalan Pratama No. 62, Benoa, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Nusa Dua, Bali. Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa* merupakan hotel bintang empat (4) yang berdiri sejak tahun 2012 hingga sekarang. Populasi yang ada dalam penelitian ini berjumlah 35 karyawan, yang dimana merupakan karyawan pada bagian *room attendant* yang memiliki karyawan sebanyak 25 orang dan pada bagian *steward* yang memiliki karyawan sebanyak 10 orang. Karena jumlah karyawan yang diteliti berjumlah 35 orang, maka penelitian ini tidak menggunakan sampel. Sehingga penelitian ini merupakan penelitian populasi atau sensus. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan kuisioner dengan pernyataan tertutup dan jawaban dengan pilihan skala *likert*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Teknik analisis data yang dilakukan yaitu dengan melakukan uji instrumen penelitian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas dengan menyebarkan kuisioner ke 30 responden yang bukan merupakan responden utama, kemudian melakukan penyebaran kuisioner ke 35 responden utama, yaitu karyawan bagian *room attendant* dan *steward* di Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*, dan selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda yang diawali dengan melakukan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, dan terakhir yaitu melakukan uji hipotesis yang dikerjakan melalui program SPSS versi 23.0.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kriteria Responden

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, dari 35 responden memiliki karakteristik yang meliputi jumlah responden berusia 22 – 31 tahun sebanyak 15 responden, 32 – 41 tahun sebanyak 11 responden, 42 – 51 tahun sebanyak 7 responden, dan 52 – 61 tahun sebanyak 2 responden. Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden laki – laki sebanyak 20 responden, dan perempuan sebanyak 15 responden. Berdasarkan pendidikan terakhir, jumlah responden pendidikan SMA sebanyak 14 responden, Diploma sebanyak 20 responden, dan Sarjana sebanyak 1 responden.

### Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas



Sumber :Olahan SPSS Versi 23.0, 2018

**Gambar 2**

Berdasarkan gambar 2 di atas dapat dijabarkan data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat dinyatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

Pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* masing-masing variabel bebas adalah sebesar 0,383; 0,467; 0,384 yang artinya masing-masing variabel mempunyai nilai *tolerance* > dari 0,10 dan nilai VIF masing-masing variabel bebas adalah sebesar 2,608; 2,141; 2,602 yang artinya masing-masing variabel mempunyai nilai VIF < 10, maka dapat dinyatakan bahwa model regresi yang digunakan lolos uji multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil SPSS. Tersebut diatas, terlihat titik-titik menyebar tidak berpola di kanan dan kiri angka 0 (nol) serta di atas dan di bawah angka 0 (nol) dapat dinyatakan bahwa persamaan regresi terbebas dari masalah heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = -3,120 + 0,264X_1 + 0,381X_2 + 0,365X_3$$

- 1) Koefisien konstanta sebesar -3,120, artinya apabila variabel kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior* konstan atau tidak berubah, maka kinerja karyawan (Y) sebesar -3,120.

- 2) Koefisien regresi kepuasan kerjasebesar 0,264, yang artinya setiap terjadi kenaikan variabel kepuasan kerja sebesar satu satuan akan menyebabkan terjadinya kenaikan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,264.
- 3) Koefisien regresi komitmen organisasional sebesar 0,381, yang artinya setiap terjadi kenaikan variabel komitmen organisasional sebesar satu satuan akan menyebabkan terjadinya kenaikan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,381.
- 4) Koefisien regresi *organizational citizenship behavior* sebesar 0,365, yang artinya setiap terjadi kenaikan variabel *organizational citizenship behavior* sebesar satu satuan akan menyebabkan terjadinya kenaikan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,365.

### Uji t (Uji Parsial)

Pada Tabel 2 telah diperoleh nilai signifikansi (Sig.) tseluruhnya < alpha (0,05). Hasil uji T dapat dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua khususnya pada bagian *Room Attendant* dan *Steward*  
Nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,044 < alpha (0,05), artinya penolakan Ho dan H1 yang diterima, yang artinya kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua khususnya bagian *Room Attendant* dan *Steward*.
- 2) Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua khususnya pada bagian *Room Attendant* dan *Steward*  
Nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,003 < alpha (0,05), artinya penolakan Ho dan H2 yang diterima, yang artinya komitmen organisasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua khususnya bagian *Room Attendant* dan *Steward*.
- 3) *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua khususnya pada bagian *Room Attendant* dan *Steward*  
Nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,006 < alpha (0,05), artinya penolakan Ho dan H3 yang diterima, yang artinya *organizational citizenship behavior* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua khususnya bagian *Room Attendant* dan *Steward*.

### Uji F (Uji Simultan)

Pada tingkat signifikansi (Sig.) = 0,000. Disini nilai Sig. = 0,000 < 0,05 maka kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua khususnya bagian *Room Attendant* dan *Steward*.

### Analisis Determinasi

Dari analisis determinasi besarnya koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah 0,792 atau sebesar 79,2%, yang artinya variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior*. Sisanya sebesar 100% - 79,2% = 20,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

### Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*, Nusa Dua

Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua khususnya bagian *Room Attendant* dan *Steward*. Artinya, jika karyawan yang bekerja pada bagian *Room Attendant* dan *Steward* memiliki perasaan puas dan senang dalam melakukan pekerjaannya, ia akan bekerja dengan penuh tanggung jawab, dan bekerja selalu mengikuti peraturan yang berlaku dengan menaati Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan bekerja penuh tanggung jawab dan mengikuti SOP kebersihan *Room Attendant* dan *Steward*, maka kinerja karyawan dalam melayani tamu pada Hotel tersebut juga akan meningkat, dan diharapkan karyawan

atau pihak hotel tidak akan mendapat komplain kembali dari tamu yang menginap di Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua.

### **Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*, Nusa Dua**

Komitmen organisasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua khususnya bagian *Room Attendant* dan *Steward*. Artinya, jika karyawan pada bagian *Room Attendant* dan *Steward* pada Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua memiliki sikap kesetiaan yang tinggi di tempatnya bekerja, maka karyawan tersebut akan bekerja dengan baik, bertanggung jawab, dan selalu mengikuti aturan yang berlaku karena memiliki tekad yang kuat untuk selalu menjadi anggota dari Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua. Karyawan yang bekerja dengan sungguh-sungguh akan meningkatkan kinerja karyawan pada Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua dan akan meningkatkan kualitas dari hotel tersebut.

### **Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*, Nusa Dua**

*Organizational citizenship behavior* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua khususnya bagian *Room Attendant* dan *Steward*. Artinya, jika karyawan pada bagian *Room Attendant* dan *Steward* memiliki perilaku ekstra dalam bekerja, maka hal tersebut akan meningkatkan kinerja karyawan, karena karyawan pada bagian *Room Attendant* dan *Steward* akan memiliki inisiatif membantu sesama rekan kerjanya dalam melakukan pekerjaan, sehingga pekerjaan yang dihasilkan dapat lebih maksimal dan mempercepat pencapaian target yang telah dibuat. Karyawan yang memiliki perilaku ekstra bekerja secara sukarela tanpa mengharapkan imbalan, karena merasa bekerja ekstra adalah suatu keharusan sehingga memberikan efek yang positif pada kelangsungan Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua kedepan.

### **Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua**

Kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua khususnya bagian *Room Attendant* dan *Steward*. Artinya, jika karyawan bagian *Room Attendant* dan *Steward* memiliki kepuasan dalam bekerja, memiliki sikap kesetiaan yang tinggi pada Hotel, dan memiliki perilaku secara sukarela dalam bekerja ekstra, maka hal tersebut akan membuat kinerja karyawan bagian *Room Attendant* dan *Steward* meningkat pada Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua. Dengan dimilikinya kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior* akan membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas hotel, dan dapat memberikan perubahan dengan tidak adanya lagi komplain dari tamu yang menginap di Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua.

## **SIMPULAN**

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah :

- 1) Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *Room Attendant* dan *Steward* pada Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan kerja dengan kinerja karyawan memiliki arah yang searah, yaitu apabila kepuasan kerja meningkat, maka kinerja karyawan bagian *Room Attendant* dan *Steward* juga akan ikut meningkat pada Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua.
- 2) Komitmen organisasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *Room Attendant* dan *Steward* pada Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*,

Nusa Dua. Hal ini membuktikan bahwa komitmen organisasional dengan kinerja karyawan memiliki arah yang searah, yaitu apabila komitmen organisasional yang dimiliki karyawan meningkat, maka kinerja karyawan bagian *Room Attendant* dan *Steward* juga akan meningkat pada Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua.

- 3) *Organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *Room Attendant* dan *Steward* pada Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua. Hal ini membuktikan bahwa *organizational citizenship behavior* dengan kinerja karyawan memiliki arah yang searah, yaitu apabila perilaku *organizational citizenship behavior* karyawan tinggi dalam Hotel, maka kinerja karyawan bagian *Room Attendant* dan *Steward* juga akan ikut meningkat pada Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua.
- 4) Kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan bagian *Room Attendant* dan *Steward* pada Hotel Bali *Relaxing Resort&Spa*, Nusa Dua. Dilihat hasil perhitungan Uji F diperoleh nilai signifikansi dibawah taraf alpha 5%.

### Saran

Dari hasil penelitian ini masukan yang dapat dipakai acuan informasi yang dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan selanjutnya yang berkaitan dengan Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, dan *Organizational Citizenship Behavior* yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Bali *Relaxing Resort & Spa*, Nusa Dua, karena hasil yang diperoleh berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan bagian *Room Attendant* dan *Steward* pada taraf signifikan 5%. Maka disarankan variable-variabel ini perlu mendapat perhatian dari pimpinan sedangkan variable lain yang belum diteliti dalam penelitian ini seperti lingkungan kerja, motivasi kerja, komunikasi serta promosi juga jangan diabaikan.

### REFERENSI

- Busro, D. M. 2018. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Putrana, Y., Fathoni, A., & Warso, M. M. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Gelora Persada Mediatama Semarang. *Journal Of Management*, 2 (2).
- Robbin, J. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saryanto, dan Amboningtyas, D. 2017. Pengaruh Rotasi Kerja, Stres, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada ACE Hardware Malang). 1-10.
- Sinambela, D. 2012. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sujarweni, V. W. 2015. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Ticoalu, K. L. 2013. Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal EMBA*, 1 (4), 782-790.
- Wati, D. M., & Surjanti, J. 2018. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (PERSERO) Area Bojonegoro. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6 (4).
- Widayanti, R., & Farida, E. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (Study pada Karyawan Pemerintah Kabupaten Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, 14 (4).