

HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA KARYAWAN HOTEL SHERATON YOGYAKARTA



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

disusun oleh:

Wahyu Surya Trisetya Pratiwi

17107010099

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2022



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-319/Un.02/DSH/PP.00.9/04/2022

Tugas Akhir dengan judul : Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Hotel Sheraton

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : WAHYU SURYA TRISETYA PRATIWI
Nomor Induk Mahasiswa : 17107010099
Telah diujikan pada : Jumat, 01 April 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Candra Indraswari, S.Psi., M.Psi., Psi.

SIGNED

Valid ID: 624ab25480f98



Penguji I

Mayreyna Nurwardani, S.Psi., M.Psi

SIGNED

Valid ID: 624a9a120e6ff



Penguji II

Aditya Dedy Nugraha, S.Psi., M.Psi., Psi.

SIGNED

Valid ID: 624a875f008d6



Yogyakarta, 01 April 2022

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si.

SIGNED

Valid ID: 624b94853d9fd

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah:

Nama : Wahyu Surya Trisetya Pratiwi

NIM : 17107010099

Prodi : Psikologi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan Hotel Sheraton Yogyakarta" adalah benar hasil karya penelitian saya sendiri, tanpa melanggar aturan akademik seperti penjiplakan, pemalsuan data atau manipulasi data. Selain itu, terdapat beberapa bagian yang peneliti ambil dari kutipan penulis lain, namun sesuai dengan tata cara yang dibenarkan. Apabila terbukti penelitian ini melanggar kode etik akademik dan peraturan, maka sebagai peneliti saya siap menerima konsekuensi yang berlaku di universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya supaya dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta 31 Maret 2022
Yang Menyatakan



Wahyu Surya Trisetya Pratiwi
NIM: 17107010099

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

NOTA DINAS PEMBIMBING SKRIPSI

Hal : Persetujuan Skripsi / Tugas Akhir

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarokatuh

Setelah memeriksa, mengarahkan, dan memenuhi perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Wahyu Surya Trisetya Pratiwi
NIM : 17107010099
Prodi : Psikologi
Judul : Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan Hotel Sheraton Yogyakarta.

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Psikologi.

Harapan saya semoga saudara tersebut segera dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang *munaqosyah*. Demikian atas perhatiannya, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum warrahmatullahi wabarokatuh

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 31 Maret 2022

Pembimbing



Candra Indraswari, S.Psi., M.Psi., Psi
NIP. 19911115 201903 2 019

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan” (QS. Al-Insyirah: 5-6)

“Believe in something bigger than yourself and find your purpose in live”
(Justin Bieber)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat, hidayat, rezeki dan semua yang saya butuhkan.
2. Ayah dan Ibu tercinta terimakasih atas dukungan dan pengorbanannya sungguh cinta kasih ayah dan ibu yang tulus, doa serta kasih sayangnya yang tidak akan pernah ananda lupakan.
3. Untuk Ibu Candra Indraswari S.Psi, M.Psi., Psi terima kasih atas segala bantuan, motivasi, dan bimbingan yang telah diberikan sehingga saya bisa sampai pada titik ini.
4. Untuk seluruh teman dan sahabat saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya.
5. Untuk Adisurya Satriawan yang selalu mendukung dalam kelancaran skripsi ini, terimakasih atas pengorbanan mencari referensi untuk skripsi ini dan ketulusan yang tak terlupakan.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas ridhanya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Hotel Sheraton”. Shalawat dan salam kepada Rasulullah Saw yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis dengan penuh hormat mengucapkan terimakasih dan mendoakan semoga Allah memberikan balasan terbaik kepada:

1. Bapak Dr. Mochammad Sodik, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
2. Ibu Lisnawati, S. Psi., M. Psi., selaku Ketua Program Studi Psikologi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Ismatul Izzah, S.Th.I., MA selaku Dosen Pembimbing Akademik. Terimakasih atas masukan, saran yang telah diberikan.
4. Ibu Candra Indraswari, S.Psi., M.Psi., Psi. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar membimbing, mendukung dan membantu saya.
5. Ibu Mayreyna Nurwardani, S.Psi., M.Psi dan Bapak Aditya Dedy Nugraha, S.Psi., M.Psi., Psi. selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan ilmunya untuk membantu saya.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, khususnya dosen Program Studi Psikologi yang telah berkenan memberikan ilmu dan pengalaman, serta seluruh staff bidang Tata Usaha yang telah membantu dalam proses penelitian ini.
7. Seluruh Keryawan dan Staff Hotel Sheraton Yogyakarta.

Semoga Allah Subhanahu wa ta'alla memberikan balasan yang terbaik atas segala kebaikan, jasa-jasa yang telah diberikan. Demikian, semoga dengan adanya penelitian skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya Psikologi. Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritik dan saran sangat penulis harapkan.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Keaslian Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	23
A. Kepuasan Kerja.....	23
B. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>.....	27
C. Hotel.....	39
D. Dinamika Hubungan Kepuasan Kerja dengan <i>OCB</i>.....	44
E. Hipotesis Penelitian.....	47

BAB III METODE PENELITIAN.....	49
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	49
B. Lokasi Penelitian.....	52
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	52
D. Definisi Operasional Variabel.....	54
E. Data dan Sumber Data.....	57
F. Uji Instrumen Penelitian.....	58
G. Teknik Analisis Data.....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	63
A. Orientasi Kanchah.....	63
B. Persiapan Penelitian.....	64
C. Pelaksanaan Penelitian.....	65
D. Analisis Data.....	65
1. Profil Responden.....	66
2. Data Deskriptif.....	67
3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69
4. Uji Asumsi Klasik.....	70
5. Uji Hipotesis.....	72
E. Pembahasan.....	73
BAB V PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN 1 KUESIONER.....	83
LAMPIRAN 2 DATA INPUT.....	89
LAMPIRAN 3 HASIL OLAH DATA.....	102
LAMPIRAN 4 SURAT-SURAT.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia 2012-2019.....	3
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel.....	56
Tabel 3. Kategori Mean.....	60
Tabel 4. Profil Responden.....	66
Tabel 5. Deskripsi Data.....	67
Tabel 6. Kategorisasi Skor Mean Pada Variabel Kepuasan Kerja.....	68
Tabel 7. Kategorisasi Skor Mean Pada Variabel OCB	69
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 9. Uji Kolmogorov-Smirnov	71
Tabel 10. Uji Linearitas.....	72
Tabel 11. Uji Hipotesis.....	72

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang.....	5
Gambar 2. Dinamika Teoritis.....	47
Gambar 3. Model Hipotesis.....	47
Gambar 4. Desain Penelitian	50
Gambar 5. Histogram dan P-Plot Normalitas.....	71



INTISARI

Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan Hotel Sheraton Yogyakarta

Wahyu Surya Trisetya Pratiwi

17107010099

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku persyaratan formal dari pekerjaannya yang berdampak positif bagi perusahaan. OCB pada dasarnya dapat tercipta apabila karyawan telah merasakan kepuasan kerja pada tingkat tertentu. Kepuasan kerja merupakan cerminan dari perasaan positif yang muncul karena persepsi karyawan atas pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan OCB pada karyawan Hotel Sheraton Yogyakarta. Subyek penelitian berjumlah 115 orang yang diukur dengan skala kepuasan kerja dan skala OCB dan dianalisis dengan deskriptif analisis dan regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata responden mempunyai skor kategori tinggi pada variabel kepuasan kerja dan OCB. Uji regresi sederhana menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan OCB pada karyawan Hotel Sheraton Yogyakarta.

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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

The Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Employees of Sheraton Hotel Yogyakarta

Wahyu Surya Trisetya Pratiwi
17107010099

Organizational Citizenship Behavior (OCB) is a behavior of the formal requirements of the job that has a positive impact on the company. OCB can basically be created if employees have felt job satisfaction on certain level. Job satisfaction is a reflection of positive feelings that arise because of employees' perceptions of their work. This study aimed to determine the relationship between job satisfaction and OCB on employees of the Sheraton Hotel Yogyakarta. The research subjects were 115 people measured by job satisfaction scale and OCB scale and analyzed by descriptive analysis and simple regression. The results showed that on average the respondents had a high category score on the variables of job satisfaction and OCB. Simple regression tests showed that there is a positive and significant relationship between job satisfaction and OCB on employees at the Sheraton Yogyakarta Hotel.

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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Beragam komoditas dan sumber pendapatan devisa negara dari berbagai sector dimiliki oleh Indonesia, termasuk pariwisata yang menjadi sektor penghasil devisa tertinggi kedua di bawah Industri Kelapa Sawit (kompas.com, 2017). Berdasarkan Laporan Kinerja Kementerian Pariwisata Tahun 2018 (CNN Indonesia, 2020), realisasi sektor pariwisata mencapai sumbangan devisa adalah sebesar Rp229,5 triliun, yang mengalami peningkatan sebesar 15,4% secara tahunan. Kemampuan sektor pariwisata dalam menyerap tenaga kerja dapat mencapai 10% dari total tenaga kerja atau 12,7 orang. Hal ini disebabkan karena sektor pariwisata mengalami lonjakan trend sebelum ada pandemi covid-19.

Industri pariwisata juga merupakan industri yang dapat memberikan efek berantai (*multiplier effect*) terhadap sektor-sektor yang lain dan mampu memberikan pengaruh signifikan bagi perekonomian suatu negara (Adisasmita, 2005). Pariwisata dapat dipahami sebagai sebuah industri dan mempunyai pengaruh yang luas, tidak hanya pada kelompok industri pariwisata tetapi pada kelompok industri yang lain (Yoeti, 2014). Uang yang dikeluarkan oleh wisatawan asing tidak hanya berhenti pada sektor akomodasi, makanan dan minuman, cinderamata, hiburan, dan lain-lain. Akan tetapi, uang tersebut akan tetap beredar dan berputar dari satu aktor ekonomi ke aktor ekonomi yang lain, baik itu antar perorangan atau antar perusahaan penyedia barang dan jasa, sehingga

pemanfaatan kegiatan pariwisata sebagai *lead industry* semakin terasa di Indonesia.

Berbagai program kemudian dicanangkan oleh pemerintah Indonesia dalam rangka merangsang penambahan jumlah kunjungan wisatawan yang berasal dari negeri sendiri (lokal) maupun yang berasal dari negara lain atau wisata asing untuk datang berkunjung ke berbagai destinasi wisata di Indonesia. Gencarnya pengembangan pariwisata di Indonesia ditandai dari dokumen “Nawa Citra” masa pemerintahan Joko Widodo 2014-2019 pada nomor enam tentang sektor pariwisata yang menjadi pedoman dalam pengembangan pariwisata untuk pembangunan Indonesia sebagai bentuk dukungan penuh pemerintah terhadap sektor pariwisata.

Kebijakan lain yang diterapkan pemerintah sebagai dukungan terhadap industri pariwisata di Indonesia adalah kebijakan bebas visa kunjungan dalam Peraturan Presiden No. 69 Tahun 2015 yang semakin memperluas peluang peningkatan kunjungan wisatawan asing di Indonesia. Kebijakan tersebut kemudian direspon pihak wisatawan mancanegara untuk melakukan kunjungan ke Indonesia, sehingga merangsang pertumbuhan yang semakin meningkat dari pada sebelum dilakukan kebijakan tersebut. Berhasilnya kebijakan tersebut ditunjukkan dengan perkembangan kepariwisataan di Indonesia yang semakin baik dan meningkat jumlah kunjungannya. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan data berikut:

Tabel 1.

Perkembangan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Tahun 2012-2019

Tahun	Wisatawan Mancanegara	
	Jumlah	Pertumbuhan (%)
2012	8.044.462	5,16
2013	8.802.129	9,42
2014	9.435.411	7,19
2015	10.406.759	10,29
2016	12.023.971	15,54
2017	14 039 799	16,76
2018	15 810 305	12,61
2019	16 106 954	1,88

Sumber: BPS, 2019

Seiring dengan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan tersebut, pariwisata yang merupakan sektor dengan *multiplier effect*, kemudian juga menjadi pemicu peningkatan berbagai permintaan akan berbagai penunjang pariwisata pun semakin meningkat, termasuk kebutuhan penyedia akomodasi (Utami dan Haryanto, 2015). Oleh karenanya, pelaku usaha yang menyediakan layanan akomodasi saat ini, jumlahnya semakin banyak. Hal tersebut kemudian menimbulkan beberapa macam variasi dan kelas akomodasi yang ditawarkan untuk wisatawan. Termasuk saat ini diantara berbagai daerah yang ada di Indonesia, Yogyakarta adalah daerah yang mempunyai pertumbuhan bidang akomodasi yang cukup tinggi.

Kota Yogyakarta merupakan kawasan yang memiliki jumlah hotel berbintang terbanyak di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta pada Tahun 2020, yakni

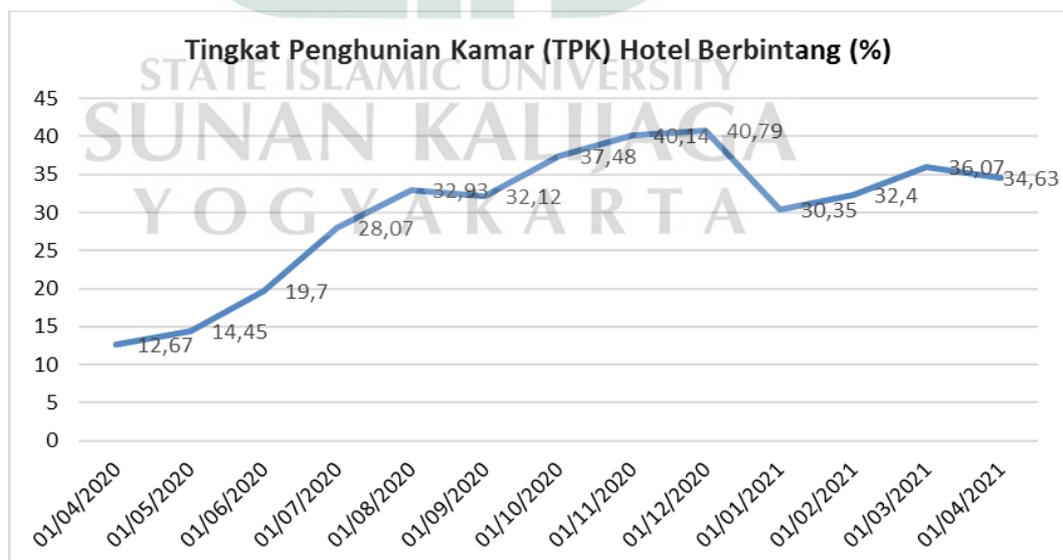
sebanyak 102 hotel yang meliputi hotel bintang satu hingga bintang lima. Jumlah tersebut hampir dua kali lebih banyak dibandingkan Kabupaten Sleman yang merupakan urutan kedua dengan jumlah hotel berbintang sebanyak 65 hotel. Lebih lanjut lagi, jumlah hotel di Kota Yogyakarta mempunyai penambahan setiap tahunnya dari tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2018 hanya terdapat 90 hotel berbintang dan tahun 2019 terdapat 98 hotel berbintang (BPS, 2020).

Pada akhir 2019 seluruh dunia dikejutkan dengan merebaknya virus corona yang ditemukan di Wuhan, Tiongkok dan berkembang sangat pesat, sehingga pada Maret 2020 *World Health Organization* (WHO) telah menetapkan sebagai Pandemi Internasional yang kemudian disebut sebagai Covid-19. Covid-19 merupakan suatu penyakit menular yang diakibatkan oleh *coronavirus* sindrom pernapasan akut yang parah 2 (SARS-CoV-2) yang dapat berpotensi menyebabkan kematian pada orang terinfeksi (Chauhan, 2020). Masalah Covid-19 bukan hanya masalah kesehatan semata, namun sangat berdampak pada seluruh kehidupan manusia, termasuk pada bidang ekonomi, industri, politik, sosial dan budaya, bahkan keagamaan. Dampak negatif secara ekonomi kemudian muncul disemua sektor akibat adanya pembatasan pergerakan dan kegiatan masyarakat, termasuk dalam dunia pariwisata dan bisnis perhotelan.

Jumlah kunjungan wisatawan dan hotel praktis merosot tajam di awal pandemi Covid-19 berlangsung yang juga berimbas pada bisnis hotel yang juga sepi. Data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan terjadi penurunan yang sangat signifikan terkait data kunjungan wisatawan, dimana pada tahun 2019 terdapat jumlah kunjungan 16,11 juta kunjungan yang kemudian pada tahun 2020

hanya menjadi 4,02 juta kunjungan atau merosot sebesar 75,03%. Kondisi satu tahun setelah Covid-19 tidak berbeda jauh, tetapi justru semakin merosot. Kondisi tersebut berlanjut sampai pada semester I tahun 2021, dimana kunjungan wisatawan asing sebanyak 802,4 ribu atau menurun dibandingkan semester I tahun 2020 sebesar 74,33% yaitu turun 1,13 juta kunjungan (BPS, 2021).

Berkurangnya kunjungan wisatawan mancanegara dan juga wisatawan domestik dirasakan pada industri perhotelan. Pada hotel berbintang, tingkat penghunian kamar (TPK) pada tahun 2020 dan 2021 sangat kecil, paling tinggi 40,78%, sedangkan terendah terjadi pada awal pandemi di Indonesia yaitu pada April 2020 yang mencapai titik terendah yaitu 12,67%. Sejak pandemi melanda hingga April 2021 TPK hotel berbintang tidak pernah menembus angka 41%, angka rata-ratanya hanya sebesar 30,12%. Hal ini sangat berbeda jauh dengan tahun 2019 yang sebesar 59,39 % (BPS, 2021). Berikut adalah tingkat penghunian kamar hotel berbintang di Indonesia selama masa pandemi berlangsung.



Sumber: BPS, 2021.

Gambar 1. Grafik Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang

Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa adalah salah satu hotel yang sudah lama berdiri di Kota Yogyakarta. Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa atau yang kemudian dalam penelitian ini disebut sebagai Hotel Sheraton Yogyakarta termasuk salah satu hotel jejaring Starwood dari Amerika Serikat dan masuk pada jaringan Sheraton. Hotel tersebut dibuka pertama kali pada tahun 1997 untuk *soft opening* dan tahun 1998 untuk *grand opening*. Kini Hotel Sheraton memfokuskan penjualan produk dan jasa hotel pada kegiatan MICE atau *Meeting, Incentive, Conference, and Exhibition*.

Meskipun terbilang sebagai hotel yang telah lama berdiri, Hotel Sheraton Yogyakarta bukan berarti dapat selalu bertahan dalam persaingan memperebutkan kunjungan tamu menginap. Terlebih lagi, berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi, juga menyebabkan konsumen untuk memiliki akses cepat ke semua jenis informasi. Sehingga, wisatawan dapat membandingkan berbagai akomodasi untuk liburan. Lebih lanjut, konsumen dapat dengan mudah untuk melakukan mekanisme reservasi dan dengan mudah mengakses berbagai ulasan dari orang lain yang pernah berkunjung.

Bagi penyedia akomodasi, Hotel Sheraton Yogyakarta yang menginginkan adanya keunggulan kompetitif berkelanjutan dalam lingkungan persaingan global dan meningkatkan jumlah kunjungan tamu menginap, maka sudah menjadi keharusan untuk berinovasi. Tidak hanya itu, namun juga tren perubahan sektor, diferensiasi produk, peningkatan layanan, dan tren teknologi (Charan et al., 2008). Pengertian senada diberikan oleh Fennel (1999) bahwa Hotel Sheraton Yogyakarta

selaku perusahaan pada bidang penyedia layanan akomodasi harus mengikuti berbagai perubahan tersebut dengan cermat, memperbaiki kondisi akomodasi yang saat ini dirasa kurang, dan sekaligus peka terhadap lingkungan. Termasuk dapat mengusahakan mengikat pelanggan dengan menciptakan nuansa dan suasana yang berkesan pada arsitektur internal dan eksternal, atau yang dapat membuat hotel berbeda dan dapat bertahan dengan para pesaingnya (Öğretmenoğlu et al., 2019).

Pada masa pandemi saat ini, ditengah lesunya bisnis hotel. Hotel Sheraton Yogyakarta bertransformasi dan beradaptasi dalam menghadapi pandemi Covid-19. Mengusung semangat *staycation* dan *more experience*, Hotel Sheraton Yogyakarta mengangkat tema '*Imun Terjaga, Liburan Bahagia*'. Transformasi tersebut adalah upaya adaptasi yang tidak hanya menerapkan secara penuh protokol kesehatan dan pencegahan Covid-19. Tetapi juga memberikan pengalaman baru saat berkunjung di Yogyakarta. Transformasi lainnya berupa paket menginap dengan berbagai fasilitas tambahan, seperti paket Imun Terjaga, Liburan Bahagia, Paket *Pre-Paid Sheraton Experience*, paket *2nd Night On Us*. Paket-paket menginap tersebut merupakan paket dengan menghadirkan wisata Yogyakarta di dalamnya. Hotel Sheraton Yogyakarta juga menawarkan fasilitas Spa dari Taman Sari Royal Heritage Spa yang dilengkapi dengan fasilitas salon kecantikan, jamu bar, *indoor swimming pool* beserta Jacuzzi, sauna dan masih banyak lagi.

Hotel sebagai perusahaan profit, dapat menciptakan keunggulan bersaing dan bertahan pada persaingan dengan ditunjang sumber daya manusia atau karyawan

yang menjalankan berbagai kegiatan perusahaan sesuai dengan tugasnya (Ripaldi, 2017). Lebih lanjut lagi Ripaldi (2017) juga menyatakan bahwa jika karyawan dalam suatu perusahaan ingin melaksanakan berbagai aktivitas lain di luar tugas pokoknya, maka kinerja perusahaan pun akan semakin meningkat. Perilaku tersebut dinamakan sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang diartikan sebagai perilaku yang melebihi persyaratan formal dari pekerjaan dan berdampak positif atau memberi manfaat bagi organisasi atau perusahaan (Robbins, 2011). Terlebih pada masa-masa sulit bagi perusahaan dan bisnis hotel akibat pandemi ini, perilaku positif para karyawan dibutuhkan oleh perusahaan seperti hotel, termasuk di Hotel Sheraton Yogyakarta.

Definisi lain juga diungkapkan oleh Jati (2013) yang menyatakan bahwa OCB mencakup suatu perilaku positif dan konstruktif di luar tugas pokoknya. Karyawan bekerja atas dasar keinginannya sendiri atau sukarela, tidak mengharapkan imbalan, dan ditujukan untuk mendukung rekan kerja dan berdampak pada timbulnya manfaat bagi perusahaan (Jati, 2013). Berbagai kegiatan di luar tugas pokok tersebut dapat berbentuk banyak hal, meliputi kemauan bekerjasama, menolong rekan kerja, memberi saran, berpartisipasi aktif, memberi pelayanan ekstra, hingga memanfaatkan waktu luangnya untuk hal yang bermanfaat bagi pekerjaannya. Demikian pentingnya OCB bagi kinerja perusahaan, maka perusahaan juga perlu mengupayakan berbagai hal untuk menciptakan perilaku tersebut.

Organ (2006) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang tidak dipengaruhi oleh *reward* secara formal baik secara langsung maupun tidak

langsung dengan tujuan meraih fungsi organisasi yang efektif dan efisien. Karakteristik perilaku OCB dapat ditandai dengan bantuan yang diberikan bukan merupakan bagian dari tugas, dilakukan secara spontan dan tidak diminta dan dengan membantu rekan kerja tidak akan menjadikan karyawan memperoleh *reward*. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Luthans (1998) bahwa kepuasan kerja merupakan hasil persepsi para karyawan tentang seberapa jauh pekerjaan seseorang memberikan segala sesuatu yang dipandang penting melalui hasil kerjanya. Konsep kepuasan kerja (*job satisfaction*) merujuk pada sikap atau reaksi emosional seorang individu terhadap pekerjaannya, Karyawan yang merasa puas atas pekerjaannya akan berusaha melakukan berbagai hal-hal positif dengan tingkat yang semaksimal mungkin, atau bahkan melakukan hal lain di luar tuntutan pekerjaan formal yang diberikan padanya (Charmiati dan Surya, 2019). Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu berimplikasi pada terciptanya *OCB*

Berdasarkan teori dan penjelasan ahli diatas, bahwa OCB adalah kondisi yang diharapkan oleh perusahaan dari karyawan yang dimilikinya. Untuk menumbuhkan OCB pada diri karyawan seringkali perusahaan mengupayakanya dengan berbagai cara seperti halnya meningkatkan kepuasan karyawan. Dalam konteks penelitian ini, Hotel Sheraton Yogyakarta mengharapakan adanya perilaku OCB pada karyawanya untuk menghadapi masa-masa sulit karena pandemi secara bersama-sama. Harapan ini tentu sangat beralasan karena lahirnya OCB akan berhubungan erat dengan kinerja karyawan melebihi dari sekedar kewajibanya yang diharapkan berimbas kepada pelayanan yang prima kepada para tamu hotel.

Namun dalam kenyataannya tidak semua karyawan mempunyai kesadaran yang sama untuk menampilkan OCB yang diharapkan pihak Hotel, meskipun hotel sudah berupaya sedemikian rupa agar mampu bertahan dalam kondisi pandemi. Berbagai program dan transformasi dilakukan agar hotel masih mampu beroperasi yang diantaranya agar tidak ada karyawan yang dirumahkan. Hak-hak karyawan juga masih tetap diberikan sesuai ketentuan dengan tujuan kepuasan kerja karyawan meningkat terhadap perusahaan, serta peningkatan ini akan melahirkan OCB.

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengukur bagaimana hubungan antara kepuasan kerja dengan OCB dalam berbagai bidang organisasi, termasuk penelitian oleh Muchtadin dan Chaerudin (2020). Muchtadin dan Chaerudin (2020) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap OCB pada guru di SMK Satria Srengseng. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Fazriah dan rekan (2018) yang menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB pada karyawan di Astra International Tbk Cirebon. Dengan demikian, pada dasarnya kepuasan kerja baik secara teoritis maupun empiris memiliki pengaruh yang searah terhadap OCB. Artinya, peningkatan terhadap kepuasan kerja akan berdampak pada peningkatan OCB, dan sebaliknya dengan semakin menurunnya kepuasan kerja juga akan menurunkan tingkat OCB.

Berbagai penjelasan tersebut menimbulkan ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Hotel Sheraton

Yogyakarta”. Penelitian kali ini diharapkan mampu berkontribusi terhadap upaya Hotel Sheraton Yogyakarta dalam meningkatkan kepuasan kerja untuk menciptakan *OCB* yang sangat diperlukan oleh perusahaan dalam menghadapi masa sulit karena pandemi Covid-19 yang belum usai.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan pada sub bab sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (*OCB*) pada karyawan Hotel Sheraton Yogyakarta.

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang ditetapkan di atas, tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian kali ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan *OCB* karyawan Hotel Sheraton Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan secara umum adalah mampu memberikan manfaat positif baik secara praktis maupun secara teoritis pada hal-hal yang terkait dengan upaya peningkatan kepuasan kerja karyawan dan implikasinya terhadap *OCB* berdasarkan sudut pandang bidang Psikologi. Manfaat penelitian yang ingin diraih sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dalam pengembangan keilmuan dan wacana di bidang psikologi terutama peningkatan *OCB* melalui kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian juga dapat digunakan untuk menjadi acuan, referensi, ataupun tinjauan bagi penelitian berikutnya yang memiliki topik serupa yang mengulas tentang kepuasan kerja dan implikasinya pada *OCB*.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis diharapkan dapat digunakan sebagai pelaksanaan evaluasi bagi pihak pelaku ekonomi, perusahaan, atau organisasi lainnya, terutama bagi pihak manajer personalia Hotel Sheraton Yogyakarta atau perusahaan lainnya sehingga dapat memahami terkait kondisi dan faktor yang menjadi pengaruh dalam pembentukan *OCB*. Diharapkan penelitian kali ini juga dapat mempermudah pihak manajemen personalia suatu perusahaan atau organisasi dalam menentukan keputusan terkait pengelolaan karyawan.

E. Keaslian Penelitian

Untuk melihat keaslian penelitian, maka peneliti mengawalinya dengan melakukan telaah pustaka terkait penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki kemiripan tema atau topik penelitian dengan asumsi untuk menghindari adanya plagiarisme, sebagai referensi serta untuk menunjukkan orisinalitas penelitian. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan:

1. Penelitian yang berjudul *The Influence Of Employee Engagement And JobSatisfaction On Organizational Citizenship Behavior At PT. Rizki Asa Buana*” yang dilakukan oleh Al Azzam et al, (2021) bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Work Engagement* dan kepuasan kerja terhadap OCB pada karyawan PT. Rizki Asa Buana. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey dengan kuisioner dan dianalisis dengan regresi linear berganda. Hasil menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Work Engagement* terhadap OCB dan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepuasan Kerja terhadap OCB.

Persamaan penelitian ini adalah menggunakan variabel kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan dengan metode yang sama yaitu pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah terdapat penambahan variabel *Work Engagement*. Perbedaan juga dilihat dari metode analisis data. Pada penelitian tersebut dilakukan dengan regresi linear berganda, sedangkan pada penelitian ini menggunakan regresi sederhana. Perbedaan lain meliputi objek studi, waktu penelitian dan lokasi yang berbeda.

2. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan Whiz Hotel Yogyakarta” yang dilakukan Indriyani & Asteria (2021). Inti tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif ini dilakukan

dengan menggunakan kuesioner dan wawancara pada 66 karyawan yang kemudian diolah dengan analisis *regresi linier berganda*. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa ketiga variabel independen budaya organisasi, motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap variabel *organizational citizenship behavior*.

Persamaan penelitian ini adalah menggunakan variabel kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan metode yang digunakan juga menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah terdapat penambahan variabel yaitu budaya organisasi dan motivasi kerja. Perbedaan juga dilihat dari metode analisis data. Penelitian tersebut dilakukan dengan regresi linear berganda, sedangkan penelitian kali ini menggunakan regresi sederhana. Perbedaan lain meliputi objek studi, waktu penelitian dan lokasi yang berbeda

3. Penelitian yang berjudul "*The Factors That Influence Organizational Citizenship Behaviour For The Environment*" yang dilakukan oleh Huda dan rekan (2020) mempunyai tujuan untuk menguji adanya pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap OCB pada tiga kelompok pegawai di lembaga keuangan (Perbankan, Dana Pensiun dan Asuransi). Jenis penelitian ini adalah metode survei kuantitatif. Populasi penelitian adalah pegawai lembaga keuangan di Jakarta dengan jumlah sampel 126 orang. Tiga lembaga keuangan yang diteliti, dapat dibuktikan bahwa: 1) Kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap OCB dan Kepuasan Kerja; 2) Budaya Organisasi berpengaruh OCB dan Kepuasan Kerja; 3)

Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap OCB; 4) Kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap OCB melalui Kepuasan Kerja; 5) Budaya Organisasi mempengaruhi OCB melalui Kepuasan Kerja.

Persamaan penelitian ini adalah menggunakan variabel kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif metode survey. Perbedaan penelitian ini adalah variabel yang digunakan lebih banyak yaitu kepemimpinan dan budaya organisasi, serta posisi kepuasan kerja menjadi variabel *intervening*. Perbedaan juga dilihat dari metode analisis data. Penelitian tersebut dilakukan dengan SEM analisis, sedangkan pada penelitian ini menggunakan regresi sederhana. Perbedaan lain meliputi objek studi, waktu penelitian dan lokasi penelitian yang berbeda.

4. Penelitian berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Pusat Penelitian Kelapa Sawit Medan yang dilakukan oleh Renaldi (2020) dengan tujuan penelitian untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan pada Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Medan. Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan jumlah populasi 280 orang dan sampel ada 74 orang dengan sistem sampling proporsional stratified random sampling. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan dilanjutkan dengan analisis regresi linear berganda. Hasil menunjukkan bahwa secara spasial kepuasan kerja dan komitmen organisasi terbukti masing-masing

berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, sedangkan secara simultan kepuasan kerja dan dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap OCB pada karyawan Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Medan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif metode survey. Perbedaan penelitian ini adalah dua variabel yang digunakan, yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Perbedaan juga dilihat dari metode analisis data. Pada penelitian tersebut dilakukan dengan regresi linear berganda, sedangkan pada penelitian ini menggunakan regresi sederhana. Perbedaan lain meliputi objek studi, waktu penelitian dan lokasi penelitian yang berbeda.

5. Penelitian yang berjudul “*Does Border Strength Affect Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior: Empirical Studies at Higher-Educational Institutions*” yang dilakukan oleh Fiernaningsih dan Herijanto (2020) yang bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *border strength* terhadap kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* berdasarkan jenis kelamin dan status perkawinan sebagai kontrol bagi dosen tetap Politeknik Negeri Malang, Indonesia. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 200 orang yang dipilih secara *simple random sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah SEM dengan pendekatan *WarpPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *border strength* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. *Border strength* juga memiliki dampak yang cukup besar pada *Organizational Citizenship Behavior*. Kepuasan kerja

memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif metode survey. Perbedaan penelitian ini adalah dua variabel bebas yang digunakan, yaitu kepuasan kerja dan *border strength*. Perbedaan juga dilihat dari metode analisis data. Pada penelitian tersebut dilakukan dengan regresi linear berganda, sedangkan pada penelitian ini menggunakan regresi sederhana. Perbedaan lain meliputi objek studi, waktu penelitian dan lokasi penelitian yang berbeda.

6. Penelitian berjudul "*Influence of Organizational Commitment, Work Satisfaction, Work Motivation toward Organizational Citizenship Behavior*" yang dilakukan oleh Muchtadin dan Chaerudin (2020) bertujuan untuk mengukur pengaruh dari komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan motivasi kerja terhadap OCB pada guru SMK Satria Srengseng. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif. Populasi penelitian yang dipilih adalah guru dan karyawan di SMK Satria Srengseng. Teknik pemilihan sampel penelitian yang digunakan adalah *non-random sampling* dengan 70 responden. Data dikumpulkan dengan metode kuesioner dan dianalisis dengan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, keseluruhan variabel bebas yang terdiri dari komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan motivasi kerja memiliki

pengaruh signifikan dan positif terhadap *OCB* pada guru di SMK Satria Srengseng.

Adapun persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada penggunaan kepuasan kerja dan *OCB* sebagai variabel penelitian. Pendekatan penelitian yang digunakan juga sama, yakni menggunakan pendekatan kuantitatif. Perbedaan penelitian adalah pada digunakannya variabel bebas lainnya dalam penelitian terdahulu berupa komitmen organisasional dan motivasi kerja sehingga analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, maka dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi linear sederhana. Perbedaan mendasar lainnya terletak pada lokasi, periode, dan objek penelitian yang berbeda.

7. Nurafia dan rekan (2019) meneliti tentang “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba”. Tujuan penelitian adalah untuk menggambarkan kepuasan kerja dan *OCB* di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba. Penelitian tersebut merupakan *ec-post-facto research* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang dipilih adalah karyawan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba yang berjumlah 74 karyawan digunakan sebagai sampel penelitian. Data dikumpulkan dengan metode kuesioner dan dokumentasi, serta dianalisis dengan teknik analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan *OCB* karyawan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba berada pada tingkat yang baik. Kesimpulannya, terdapat pengaruh antara

kepuasan kerja terhadap *OCB* karyawan di Kantor Kementerian Agama Bulukumba.

Adapun persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada penggunaan kepuasan kerja dan *OCB* sebagai variabel dan topik penelitian. Pendekatan penelitian yang digunakan juga sama, yakni menggunakan pendekatan kuantitatif. Selain itu, pada penelitian terdahulu juga menggunakan analisis regresi linear sederhana karena hanya memiliki satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah terletak pada lokasi, periode, dan objek penelitian yang berbeda.

8. Penelitian yang dilakukan Charmiati dan Surya (2019) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (*OCB*) dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi”. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *OCB* dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi pada PT. BPR Bali Dananiaga. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif sebanyak 45 responden. Data dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner dan dianalisis dengan *path analysis* atau analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasional; 2) kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *OCB*; 3) komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap *OCB*; serta 4) komitmen organisasional berperan sebagai mediasi pada pengaruh kepuasan kerja terhadap *OCB* pada PT. BPR Bali Dananiaga.

Adapun persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada penggunaan kepuasan kerja dan *OCB* sebagai variabel dan topik penelitian. Pendekatan penelitian yang digunakan juga sama, yakni menggunakan pendekatan kuantitatif. Sedangkan perbedaan penelitian adalah pada digunakannya variabel lainnya dalam penelitian terdahulu berupa komitmen organisasional sebagai variabel mediasi sehingga analisis data yang digunakan adalah analisis jalur, yang dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi linear sederhana. Perbedaan mendasar lainnya terletak pada lokasi, periode, dan objek penelitian yang berbeda.

9. Penelitian berjudul "*The Influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior*" yang dilakukan oleh Fazriah dan rekan (2018) bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap *OCB* pada karyawan Astra International Tbk Cirebon. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan 51 responden. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis dengan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan variabel bebas yang terdiri atas kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan secara parsial maupun simultan terhadap *OCB* pada karyawan Astra International Tbk.

Adapun persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada penggunaan kepuasan kerja dan *OCB* sebagai variabel penelitian. Pendekatan penelitian yang digunakan sama, yakni pendekatan kuantitatif. Perbedaan penelitiannya pada digunakannya variabel bebas lainnya dalam

penelitian terdahulu berupa komitmen organisasi sehingga analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, yang dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi linear sederhana. Perbedaan mendasar lainnya terletak pada lokasi, periode, dan objek penelitian yang berbeda.

10. Nafi' dan Indrawati (2017) dalam penelitian berjudul "Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *OCB* pada Karyawan CV Elfa's Kudus" bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan *OCB* pada karyawan di CV Elfa's Kudus. Pendekatan penelitian adalah kuantitatif 47 karyawan sehingga teknik sampling yang digunakan adalah studi populasi atau sampling jenuh. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis dengan analisis regresi linear sederhana. Hasil menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan *OCB* pada karyawan di CV Elfa's Kudus.

Adapun persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada penggunaan kepuasan kerja dan *OCB* sebagai variabel penelitian dan sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif. Selain itu, pada penelitian terdahulu juga menggunakan analisis regresi linear sederhana karena hanya memiliki satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah terletak pada lokasi, periode, dan objek penelitian yang berbeda.

Oleh karena itu, mengacu pada beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan, pada dasarnya penelitian yang akan dilakukan merupakan penelitian replikasi atau pengulangan yang ditujukan untuk mengulas kembali topik

mengenai kepuasan kerja dan kaitannya dengan *OCB* namun dilaksanakan pada objek, periode, dan lokasi penelitian yang berbeda.



aspek lainya agar lebih kaya. Penelitian juga dapat dilakukan di Hotel yang lain, karena setiap situasi dan kondisi tempat kerja akan mengakibatkan OCB yang berbeda antar karyawan.



DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. (2005). *Dasar-dasar Ekonomi Wilayah*. Jakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Ahdiyana, M. (2009). *Dimensi OCB dalam Kinerja Organisasi*. Yogyakarta: FISE UNY.
- Al-Azzam, I., Parimita, W., & Wolor, C. W. (2021). The Influence Of Employee Engagement And Job Satisfaction On Organizational Citizenship Behavior At PT. Rizki Asa Buana. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 97-120.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik (2021). *Berita Resmi Statistik: Jumlah kunjungan wisman ke Indonesia bulan Januari – April 2021*. Diakses dari https://www.bps.go.id/website/materi_ind/materiBrsInd-20210402114821.pdf . (Diakses 8 Agustus 2021)
- Badan Pusat Statistik (2021). *Statistik hotel dan akomodasi lainnya Indonesia 2020 dan semester 1 tahun 2021*. Diakses dari <https://www.bps.go.id/publication/2021/06/30/f82e59c5b5ede42bf72caf1e/statistik-hotel-dan-akomodasi-lainnya-di-indonesia.html> (Diakses 8 Agustus 2021).
- Badan Pusat Statistik Provinsi D.I. Yogyakarta. 2020. *Direktori Hotel dan Akomodasi Lain Daerah Istimewa Yogyakarta 2020*. Diakses dari <https://yogyakarta.bps.go.id/publication/2020/09/16/bdf03e02522df9bed9a00d32/direktori-hotel-dan-akomodasi-lain-daerah-istimewa-yogyakarta-2020.html> (Diakses, 9 Desember 2020)
- Badan Pusat Statistik. (2019). *Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2019*. Diakses dari <https://www.bps.go.id/publication/2020/06/26/94ceb01154>

0bd0cd73e3474c/statistik-kunjungan-wisatawan-mancanegara-2019.html

- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktik: Hotel Front Office*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Bolino, M. C., Klotz, A. C., Turnley, W. H., & Harvey, J. (2013). Exploring the dark side of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 34(4), 542-559.
- Bungin, M. B. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Charan, K., Panda, A. K., Noor, A., & Sabharwal, S. (2008, November). Design of a Humidity sensor with PVT Variations using AMI C5 CMOS Technology. In *2008 International Conference on Recent Advances in Microwave Theory and Applications* (pp. 839-842). IEEE.
- Charmiati, P. G. H. A., & Surya, I. B. K. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 8 (3), 1784-1812.
- Chauhan, S. (2020). Comprehensive review of coronavirus disease 2019 (COVID-19). *Biomedical journal*, 43(4), 334-340.
- Cnnindonesia.com. (2020). *Menghitung Kontribusi Sektor Pariwisata bagi Ekonomi RI*. Diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200226121314-532-478265/menghitung-kontribusi-sektor-pariwisata-bagi-ekonomi-ri>
- Darmawan, D. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Davis, K. dan Newstrom, J. (2005). *Human Behavior at Work. Organization Behavior 12th Edition*. Singapore: Mc. Graw-Hill

- Fazriyah, M., Hartono, E., & Handayani, R. (2018). *The Influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior. International Symposium on Social Sciences, Education, and Humanities (ISSEH)*, 36.
- Fennel, D.A. (1999). *Ecotourism Policy and Planning*. London: CABI Publishing
- Fiernaningsih, N., & Herijanto, P. (2021, July). Does Border Strength Affect Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior. *In 2nd Annual Management, Business and Economic Conference (AMBEC 2020)* (pp. 222-225). Atlantis Press.
- Fitrianasari, D., Nimran, U., & Utami, H. N. (2013). Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behaviour (Studi pada Perawat Rumah Sakit Umum “Damayu” di Kabupaten Ponorogo). *Jurnal Profit*, 1(1) 12-24.
- Fitriastuti, T. (2013). Pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan organizational citizenship behavior terhadap kinerja karyawan. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 4(2).
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenberg, J. & Baron, R.A. (2008). *Behavior In Organization. Eighth Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Handoko, H. T. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Huda, M. N., Nawangsari, L. C., & Sutawidjaya, A. H. (2021). The Factors That Influence Organizational Citizenship Behaviour For The Environment. *International Review of Management and Marketing*, 11(3), 85-95.

- Indriyani, U., & Asteria, B. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Whiz Hotel Yogyakarta. *E-Jurnal Manajemen, STIE Widya Wiwaha*, 2 (1).
- Jati, A. N. (2013). Kualitas Kehidupan Kerja dan Komitmen Organisasi: Hubungannya dengan Organizational Citizenship Behavior. *Kiat BISNIS*, 5(2) 86-91.
- Khalid, S. A., & Ali, H. (2005). Self and superior ratings of organizational citizenship behavior: Are there differences in the source of ratings?. *Problems and Perspectives in Management*, (4), 147-153.
- Khasanah, P. U. (2019). Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Pegawai UIN Raden Intan Lampung. *Skripsi*. UIN Raden Intan Lampung.
- Lawson, Fred, (1976). *Hotel Motels and Condominium (Design Planning and Maintenance)*, London: First Publish Great Britain by The Architectural Press LTD.
- Luthans, Fred. (1998). *Organizational Behavior. Eight Edition*. New York: McGraw-Hill Co.
- Muchtadin., & Chaerudin. (2020). *Influence of Organizational Commitment, Work Satisfaction, Work Motivation toward Organizational Citizenship Behavior. Dinasti International Journal of Education Management and Social Science*, 6(6) 930-944.
- Nafi', C., & Indrawati, E. Sri. (2017). Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan CV Elfa's Kudus. *Jurnal Empati*, 7(3) 134-145.

- Novliadi, P. (2007). Intensi Turnover Karyawan Ditinjau dari Budaya Perusahaan dan Kepuasan Kerja. Makalah : Fakultas Kedokteran, Jurusan Psikologi. USU.
- Nurafia., Syamsudduha, S., & Rahman, U. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Idaarah*, 3(2) 216-226.
- Öğretmenoğlu, M., Çalışkan, G., & Uygur, A. (2019). *Innovation and New Product Development: Delving into Food and Beverage Managers Perspectives. Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(4) 2993–3013.
- Organ, D W., Podsakof, M.P., MacKenzie, B.S. (2006). *Organizational Citizenship Behavior. Its Nature, Antecedents, and Consequences*. California: Sage Publications, Inc.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of management*, 26(3), 513-563.
- Prestawan, A. (2020). Hubungan antarkepuasan kerja dan disiplin kerja dengan produktivitas karyawan asuransi jiwa bersama Bumiputera Surakarta. E-Jurnal UNS. 1 (3).
- Rinaldi, A. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior di Pusat Penelitian Kelapa Sawit Medan. *E-Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Universitas Sumatera Utara.
- Ripaldi, A. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Stres Kerja dan Retensi Karyawan di PT Mulyo Auto Intrawahana Pekanbaru. *Jom FEKON*, 4(1) 518-532.

- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh. Jakarta: Gramedia.
- Robbins, S.P. & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi-Konsep Kontroversi Aplikasi Jilid I*. Jakarta: Prenhallindo.
- Siagian, S P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siders, M. A., George, G., & Dharwadkar, R. (2001). The relationship of internal and external commitment foci to objective job performance measures. *Academy of management Journal*, 44(3), 570-579.
- Siregar, S. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapidengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sloat, K. C. (1999). Organizational citizenship. *Professional safety*, 44(4), 20.
- Soegandhi, V. M. (2013). Pengaruhkepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. *Agora*, 1(1), 808-819.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swaminathan, S. (2013). *Job Satisfaction as A Predictor of Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study*. *Global Journal of Business Research*, 7(1), 71-76.
- Tan, R., & Tarigan, Z. J. H. (2017). Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening pada 3H Motosport. *Jurnal AGORA*, 5(1).

- Titisari, P. (2014). Peranan organizational citizenship behavior (OCB) dalam meningkatkan kinerja karyawan. *E-Jurnal Unej*, 5 (1).
- Utami, A. N., & Haryanto, R. (2015). Kajian Keterkaitan Usaha Pendukung Akomodasi dengan Penginapan di Prawirotamandalam Perkembangan Pariwisata Kota Yogyakarta. *Jurnal Teknik PWK*, 4(2), 160-173.
- Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja. Edisi Ketiga*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja. Edisi Keempat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yoeti, O. A. (2014). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa Offset.