



The Influence of Job Satisfaction and Loyalty on OCB at Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport

Ayu Putu Mira Nafa Anjani^{1*}, Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati², I Wayan Jata³
Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Jurusan Hospitaliti, Politeknik
Pariwisata Bali

Corresponding Author: Ayu Putu Mira Nafa Anjani nafamiraa1@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Employee Relations, Employee Contribution, Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport

Received : 16, Juli

Revised : 18, Agustus

Accepted: 20, September

©2024 Anjani, Sulistyawati, Jata :

This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

Organizational Citizenship Behavior (OCB) impacts various aspects such as job satisfaction and employee loyalty. This study aims to determine the effect of employee satisfaction and loyalty on OCB at Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport. The research population includes the employees of Hilton Garden Inn, with a sample of 76 respondents using a census sampling method. The analysis was conducted using simple linear regression and SPSS version 26 for Windows as the analytical tool. The results of this study indicate that both job satisfaction and employee loyalty have a positive and significant influence on organizational citizenship behavior, both partially and simultaneously. The contribution of job satisfaction and loyalty to organizational citizenship behavior is 56.5%.

Pengaruh Kepuasan Dan Loyalitas Terhadap OCB Hilton Garden in Ngurah Rai Airport

Ayu Putu Mira Nafa Anjani^{1*}, Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati², I Wayan Jata³
Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Jurusan Hospitaliti, Politeknik
Pariwisata Bali

Corresponding Author: Ayu Putu Mira Nafa Anjani nafamiraa1@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Hubungan antar karyawan, Kontribusi Karyawan, Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport

Received : 16, Juli

Revised : 18, Agustus

Accepted: 20, September

©2024 Anjani, Sulistyawati, Jata:

This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Organizational citizenship behavior (OCB) mempengaruhi banyak aspek misalnya seperti kepuasan kerja maupun loyalitas karyawan. Studi mempunyai tujuan agar mengetahui pengaruh adanya kepuasan maupun loyalitas karyawan pada OCB Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport. Studi ini mepergunakan pegawai Hilton Garden Inn dijadikan populasi maupun sebanyak 76 responden melalui sampel jenuh. Analisa yang ini dilaksanakan mempergunakan regresi linier sederhana serta alat bantu SPSS version 26 for Windows. Studi ini memberi hasil jika kepuasan kerja serta loyalitas karyawan dalam parsial maupun bersamaan simultan mempengaruhi positif signifikan pada organizational citizenship behavior. Besarnya pengaruh kepuasan maupun loyalitas pada organizational citizenship behavior terkontribusi sebanyak 56,5%.

PENDAHULUAN

Mengelola karyawan bukan merupakan perkara yang mudah, mengelola karyawan merupakan tantangan yang kompleks dan memerlukan perhatian yang terus-menerus dari perusahaan. Hal ini penting agar karyawan tetap dapat memberikan kontribusi terbaik mereka untuk kesuksesan perusahaan. Perusahaan harus selalu memperhatikan kondisi karyawannya untuk selalu memberikan kontribusi terhadap hasil terbaik perusahaan, yang akan membantu kelancaran pelaksanaan kegiatan perusahaan dan mendorong munculnya OCB. Istilah ini di kenalkan pertama kalinya oleh Organ di tahun 1980an maupun menjelaskan jika OCB merupakan suatu aktivitas dengan didukungnya lingkungan sosial maupun psikologis dimana pelaksanaan tugas berlangsung. Huniati (2018).

Sesuai dengan temuan studi Anwar (2018), perilaku kewarganegaraan organisasi dipengaruhi sebagian dan secara bersamaan oleh loyalitas karyawan dan kepuasan kerja. Menurut teori yang dikemukakan oleh Robbins (2008:113), kepuasan kerja dan perilaku kewarganegaraan organisasi saling terkait erat, sehingga penelitian ini menyimpulkan bahwa perilaku kewarganegaraan organisasi karyawan seharusnya terutama dipengaruhi oleh kepuasan kerja.

Hilton Garden Inn merupakan hotel bintang 4 yang tergabung dalam jaringan global Hilton Hotels & Resorts, salah satu *brand hospitality Internasional*. Berlokasi strategis di dekat Bandara Internasional Ngurah Rai, Bali. Hotel ini memerlukan strategi untuk meningkatkan kepuasan kerja, seperti menyediakan lingkungan kerja yang nyaman, sistem penghargaan yang adil, dan peluang pengembangan karier yang jelas.

Dalam hal ini, telah dilakukan wawancara singkat dengan *Human Resources Manager* dan *Human Resources Supervisor* memberikan informasi bahwa karyawan masih tetap mengeluh pada beberapa indikator *organizational citizenship behavior* yang masih tidak sesuai dengan target yang ditetapkan perusahaan. Beliau menekankan bahwa meskipun sudah ada beberapa perbaikan, tantangan dalam mencapai tingkat OCB yang diharapkan masih tetap ada, terutama dalam hal meningkatkan keterlibatan dan komitmen karyawan di seluruh departemen.

Dalam hasil wawancara dengan *Human Resources Manager* Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport beliau mengungkapkan sedang berupaya secara konsisten untuk mendengarkan, memenuhi dan juga telah mengimplementasikan berbagai strategi yang dirancang untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif.

Organizational citizenship behavior berkaitan sangat erat dengan loyalitas dan kepuasan. Loyalitas karyawan di suatu perusahaan akan menunjukkan tingkat keterikatan emosional dan komitmen yang kuat terhadap perusahaan, yang pada gilirannya meningkatkan kemungkinan mereka mengambil tindakan yang mendukung kepentingan organisasi secara keseluruhan. Tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi menunjukkan bahwa karyawan puas dengan pekerjaan mereka dan lingkungan tempat mereka bekerja.

Menurut studi yang dilaksanakan oleh Robbins (2008), Karyawan yang puas akan berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan merasa bangga dalam melampaui panggilan tugas karena mereka ingin berkontribusi pada organisasi. Pernyataan jika kepuasan kerja dan loyalitas karyawan memengaruhi OCB juga konsisten dengan penelitian ini.

TINJAUAN PUSTAKA

Organizational Citizenship Behavior

Melalui Mc Shane & Von Glinov dalam Hendrawan dkk (2017) menyatakan jika " "Perilaku yang melampaui tugas pekerjaan normal seorang karyawan, melampaui apa yang diharapkan dari mereka, atau melebihi persyaratan pekerjaan (bukan peran)" ialah definisi OCB.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menurut Priansa & Donni (2020) menjelaskan jika kepuasan karyawan merupakan sebuah sikap emosi seorang pegawai yang merasa senang dan menikmati pekerjaannya. Hal ini dapat diamati melalui semangat kerja karyawan, kedisiplinan dan prestasi kerja.

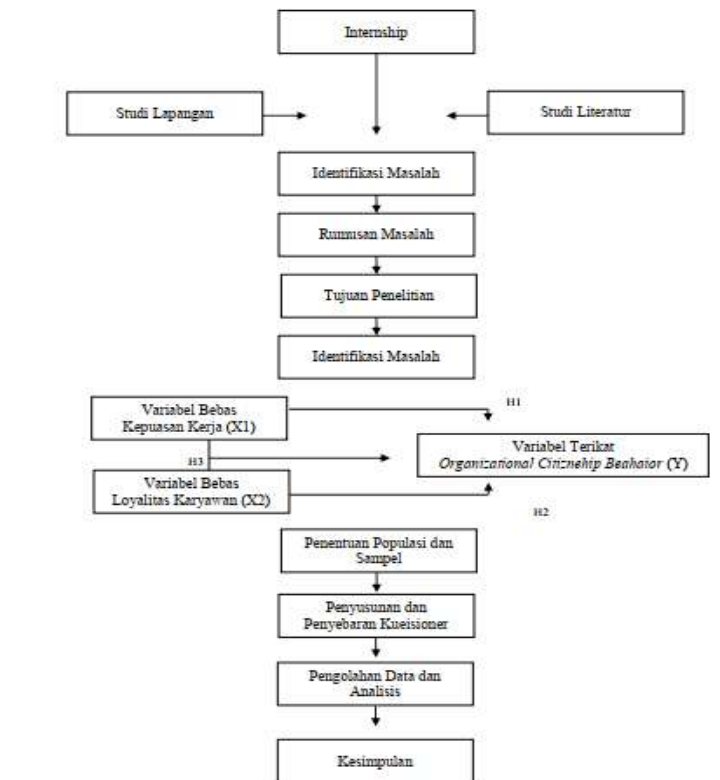
Loyalitas Karyawan

Melalui studi Kaisiarz (2011 dalam Preko & Adjetey (2013) loyalitas mempunyai istilah acuan pada pegawai dengan berkomitmen agar kesuksesan organisasi merupakan pilihan terbaiknya.

H1: Kepuasan mempengaruhi positif maupun signifikan pada OCB.

H2: Loyalitas mempengaruhi positif maupun signifikan pada OCB.

H3: Kepuasan maupun Loyalitas mempengaruhi signifikan pada OCB.



Gambar 1. Kerangka Berfikir

METODOLOGI

Studi ini mempergunakan metode kuantitatif guna menganalisa munculnya pengaruh kepuasan maupun loyalitas pada *organizational citizenship behaviour* Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport. Dalam studi ini populasi yang terdiri dari 76 pegawai Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport diambil sampel riset dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner iserta wawancara tidak terstruktur yang dilakukan dengan *Human Resources Manager* di Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport. Sebelum kuesioner disebar, dilakukan proses instrumen melalui pengujian validitas serta reliabilitas dengan memastikan keakuratan dan konsistensi alat ukur yang digunakan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan berbagai metode statistik, asumsi klasik, regresi linear berganda, hipotesis, koefisien determinasi, maupun sumbangan efektif. Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai kepuasan kerja dan loyalitas karyawan di hotel itu.

HASIL PENELITIAN

Pengujian Validitas

Pengujian validitas mempunyai tujuan agar menungkapkan makna yang hendak disampaikan terkait variabel yang diteliti pada riset ini.

Tabel 1. Rekapitulasi Pengujian Validitas

No	Variabel	Item Pernyataan	Pearson Correlation	Keterangan
1	Kepuasan kerja (X1)	X1.1	0,924	Valid
		X1.2	0,843	Valid
		X1.3	0,882	Valid
		X1.4	0,923	Valid
		X1.5	0,918	Valid
		X1.6	0,897	Valid
		X1.7	0,899	Valid
		X1.8	0,919	Valid
		X1.9	0,917	Valid
		X1.10	0,890	Valid
		X1.11	0,901	Valid
		X1.12	0,883	Valid
		X1.13	0,868	Valid
		X1.14	0,864	Valid
		X1.15	0,918	Valid
2	Loyalitas karyawan (X2)	X2.1	0,912	Valid
		X2.2	0,867	Valid
		X2.3	0,921	Valid
		X2.4	0,888	Valid
		X2.5	0,922	Valid
		X2.6	0,885	Valid
		X2.7	0,922	Valid
		X2.8	0,908	Valid
		X2.9	0,913	Valid
		X2.10	0,858	Valid
		X2.11	0,898	Valid
		X2.12	0,882	Valid
		X2.13	0,915	Valid
		X2.14	0,877	Valid
		X2.15	0,912	Valid
3	Organizational citizenship behavior (Y)	Y.1	0,845	Valid
		Y.2	0,779	Valid
		Y.3	0,850	Valid
		Y.4	0,910	Valid
		Y.5	0,859	Valid
		Y.6	0,860	Valid
		Y.7	0,851	Valid
		Y.8	0,887	Valid
		Y.9	0,874	Valid
		Y.10	0,836	Valid
		Y.11	0,830	Valid
		Y.12	0,854	Valid
		Y.13	0,891	Valid
		Y.14	0,823	Valid
		Y.15	0,891	Valid

Sumber : IBM SPSS Data diolah (2024)

Tabel 2. Rekapitulasi Pengujian Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Kepuasan kerja (X1)	0,982	Reliabel
2.	Loyalitas karyawan (X2)	0,982	Reliabel
3.	<i>Organizational citizenship behavior</i> (Y)	0,974	Reliabel

Sumber : IBM SPSS Data diolah (2024)

Tabel 3. Rekapitulasi Pengujian Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
N		76
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.85160116
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.055
	Negative	-.092
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.181 ^c

Sumber : IBM SPSS Data diolah (2024)

Melalui tabel diatas yang menghasilkan jika besarnya angka *Asymp. Sig. (2-tailed)* ialah sebanyak $0,181 < 0,05$ berarti data terdistribusi secara normal, maka bisa diberi simpulan jika model terpenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4. Rekapitulasi Pengujian Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1.	(Constant)	13.146	3.546		3.707	.000		
	Kepuasan kerja	.462	.083	.530	5.595	.000	.671	1.489
	Loyalitas karyawan	.252	.079	.301	3.184	.002	.671	1.489

Sumber : IBM SPSS Data diolah (2024)

Melalui tabel diatas multikolinearitas, yang menghasilkan jika angka VIF pada seluruh variabel menghasilkan persamaan yaitu <10 serta angka toleransi > 0,10 maka variabel yang diuji tersebut dinyatakan jika gejala multikolinearitas tidak terjadi.

Tabel 5. Rekapitulasi Pengujian Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.317	2.057		3.072	.003
	Kepuasan Kerja	-.065	.048	-.192	-1.364	.177
	Loyalitas Karyawan	.048	.046	.145	1.029	.307

Sumber : IBM SPSS Data diolah (2024)

Melalui tabel diatas menghasilkan jika pada masing-masing model mempunyao angka signifikasi > 0,05. Maka pada model regresi ini belum terjadi persamaan varian melalui residual satu dengan diamatinya ke pengamatan lainnya ataupun bisa dinyatakan jika heteroskedastisitas tidak terjadi.

Tabel 6. Rekapitulasi Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.792	3.535		3.618	.001
	Kepuasan Kerja	.459	.082	.526	5.596	.000
	Loyalitas Karyawan	.265	.079	.314	3.341	.001

Sumber : IBM SPSS Data diolah (2024)

Bersumber pada angka konstanta maupun angka koefisiensi dalam variabel bebas ini diperoleh persamaan regresi berikut:

$$Y = 12,792 + 0,459X_1 + 0,265 X_2 + e$$

Angka konstantanya yaitu sebanyak 12,792 mempunyai makna jika variabel kepuasan maupun loyalitas ditiadakan maka OCB akan naik sebanyak konstanta 12,792.

Angka koefisiensi regresi kepuasan kerja sebanyak 0,459 dengan angka positif, menghasilkan jika kepuasan mempunyai peningkatan sebanyak satu satuan maka OCB juga mengalami tingkatan sebanyak 0,459. Koefisiensi regresi dengan angka positif mempunyai makna jika kepuasan mempengaruhi yang positif pada OCB.

Angka koefisiensi regresi loyalitas karyawan sebanyak 0,265 dengan angka positif, menghasilkan jika loyalitas mempunyai peningkatan sebanyak satu satuan maka OCB juga mengalami tingkatan sebanyak 0,265. Koefisiensi regresi dengan angka positif mempunyai makna jika loyalitas mempunyai makna mempengaruhi yang positif pada OCB.

Tabel 7. Rekapitulasi Pengujian t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.792	3.535		3.618	.001
	Kepuasan Kerja	.459	.082	.526	5.596	.000
	Loyalitas Karyawan	.265	.079	.314	3.341	.001

Sumber : IBM SPSS Data diolah (2024)

Tabel 8. Rekapitulasi Pengujian F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4574.588	2	2287.294	47.424	.000 ^b
	Residual	3520.833	73	48.231		
	Total	8095.421	75			

Sumber : IBM SPSS Data diolah (2024)

Tabel 9. Rekapitulasi Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.752 ^a	.565	.435	6.94482

Sumber : IBM SPSS Data diolah (2024)

Angka *adjusted quare* menghasilkan sebanyak 56,5% maka banyaknya berkontribusi variabel kepuasan maupun loyalitas terhadap OCB yaitu sebanyak 56,5%. Maka tersisa sebanyak 43,5% terpengaruh oleh aspek lainnya yang belum dikaji dalam studi yang dilaksanakan ini.

Tabel 10. Rekapitulasi Pengujian Sumbangan Efektif

Variabel	Koefisien Regresi (Beta)	Koefisien Korelasi	Sumbangan Efektif
Kepuasan kerja	0,526	0,703	0,373 (37,3%)
Loyalitas karyawan	0,314	0,605	0,182 (18,2%)

Sumber : IBM SPSS Data diolah (2024)

Melalui perhitungan sumbangan efektif pada tabel di atas menghasilkan jika variabel kepuasan kerja berkontribusi sebanyak 37,3 persen terhadap OCB serta variabel loyalitas berkontribusi sebanyak 18,2 persen terhadap OCB.

PEMBAHASAN

Studi ini menghasilkan jika kepuasan kerja mempengaruhi secara positif maupun signifikan pada OCB Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport. Melalui pengujian hipotesis di atas dihasilkan angka thitung $5,596 > 1,665$ serta angka taraf sig $0,000 < 0,05$. Maka bisa diberi simpulan jika H_0 mengalami penolakan serta H_1 menerima. Dalam hal ini, pokok masalah sudah terjawab sesuai dengan hipotesis yang sudah teruji jika kepuasan mempengaruhi secara positif maupun signifikan pada OCB.

Studi ini menghasilkan jika loyalitas mempengaruhi secara positif maupun signifikan pada OCB Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport. Melalui pengujian hipotesis di atas dihasilkan angka thitung $3,341 > 1,665$ serta angka taraf sig $0,002 < 0,05$. Dengan ini bisa diberi simpulan jika H_0 mengalami penolakan serta H_2 menerima. Dalam hal ini, pokok masalah sudah terjawab sesuai dengan hipotesis yang sudah teruji jika loyalitas mempengaruhi yang positif maupun signifikan pada OCB. Maka jika semakin baik loyalitas maka OCB Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport juga akan mengalami peningkatan.

Studi ini menghasilkan jika kepuasan maupun loyalitas secara bersamaan mempengaruhi signifikan pada OCB Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport. Melalui pengujian hipotesis diatas dihasilkan angka Fhitung $47.424 > 3,12$ serta angka taraf sig $0,000 < 0,05$. Maka bisa diberi simpulan jika H_0 mengalami penolakan serta H_3 menerima. Maka memang benar jika kepuasan maupun loyalitas secara bersamaan mempengaruhi signifikan terhadap OCB Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport. Studi yang dihasilkan ini sesuai dengan studi terdahulu yang dilaksanakan oleh (Dalimunthe, 2018), (Rizqi et al, 2016), (Widiarsa et al, 2023), (Nafiudin et al, 2019) & (Herawati serta Ermawati, 2020) yang menghasilkan jika terbukti kepuasan maupun loyalitas saling mempengaruhi positif maupun signifikan terhadap OCB.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Melalui studi yang dihasilkan dengan pemaparan data maupun analisis yang sudah dilaksanakan maka dapat diberikan kesimpulan jika kepuasan maupun loyalitas saling mempengaruhi pada organizational citizenship behavior Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport. Dalam klasifikasi yang sedang dilihat berdasarkan hasil uji koefisien, kepuasan kerja dan loyalitas berkontribusi sebesar 56,5% terhadap organizational citizenship behavior, yang berarti masuk kedalam kategori sedang. Agar muda ditingkatkannya kepuasan, loyalitas, maupun organizational citizenship behavior Hilton Garden Inn Ngurah Rai Airport, diharapkan perusahaan secara berkala mengadakan kegiatan kebersamaan antar karyawan, mengawasi kinerja karyawan agar mereka selalu mengutamakan kepentingan perusahaan, serta membina hubungan yang baik antar karyawan sehingga tercipta sikap saling peduli.

PENELITIAN LANJUTAN

Peneliti selanjutnya disarankan dapat mengkaji aspek-aspek lainnya yang bisa mempengaruhi organizational citizenship behavior karena dalam riset yang dilaksanakan menghasilkan sebanyak 43,5% yang masih bisa dipaparkan oleh aspek lainnya. Beberapa variabel lain yang layak untuk diteliti lebih lanjut termasuk gaya kepemimpinan, motivasi, komunikasi interpersonal, lingkungan kerja. Dengan meneliti aspek-aspek ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai berbagai aspek yang mempengaruhi organizational citizenship behavior sehingga dapat memberikan rekomendasi yang lebih holistik dan efektif dalam upaya peningkatan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan di tempat kerja.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis panjatkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dikarenakan atas berkat maupun rahmat-Nya, yang memberikan penulis kekuatan sehingga dapat terselesaikannya studi ini dengan baik. Penulis tentunya juga tidak lupa mengucapkan terima kasih bagi para dosen bimbingan dengan senantiasa memberikan waktu, fisik, arahan maupun sebuah saran yang sangat berguna bagi penulis selama studi ini dilaksanakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, R. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Kinerja Karyawan PT. HM. Sampoerna, TBK Baturaja Timur Sumatera Selatan. *Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 16 (2), 110 - 121.
- Hendrawan, A., Suchyawati, H., & Indriyani, &. (2017). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Akademi Maritim Nusantara. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS Semarang*, 39-48.
- Huniati, R. (2018, Mei). Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Pegawai UPN "Veteran" Jakarta. *Jurnal Bakti Masyarakat*, 1(1), 234.
- Preko, A., & Adjetey, J. (2013). A Study on the Concept of Employee Loyalty and Engagement on the Performance of Sales Executives of Commercial Banks in Ghana. *Internasional Journal of Business Research and Management (IJBRM)*, 4(2).
- Priansa, & Donni. (2020). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins. (2016). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Selemba Empat.
- Siswanto. (2015). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, (edisi 2 ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Mira, Sulistyawati, Jata

Vokić, Pološki, N., & Hernaus, T. (2015). *The Triad Of Job Satisfaction, Work Engagement And Employee Loyalty – The Interplay Among The Concepts*. EFZG Working Paper Series.