

Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Dan *Workload* Terhadap *Job Satisfaction* Di Gran Melia Jakarta

Muhammad Rizky Fitriani
Universitas Negeri Padang

Nidia Wulansari
Universitas Negeri Padang
Korespondensi penulis: nidia.wulansari@fpp.unp.ac.ad

Abstract. *In the scope of the workplace, job satisfaction plays a significant role, believed to influence both Organizational Citizenship Behavior (OCB) and workload levels. The study adopts a quantitative approach with a causal associative method, involving the entire population of 97 employees through total sampling technique. Data collection is conducted using a structured questionnaire that utilizes the Likert scale to ensure the validity and reliability of the instrument. Data analysis is performed using SPSS software version 25.00, which yields an R-square value of 0.345 for the job satisfaction variable. Hypothesis testing supports the positive influence of organizational citizenship behavior on job satisfaction (with a t-statistic value of 2.773 > 1.96) and the positive impact of workload levels on job satisfaction (with a t-statistic value of 6.187 > 1.96).*

Keywords: *Organizational Citizenship Behavior, workload, and job satisfaction*

Abstrak. Dalam lingkup tempat kerja, kepuasan kerja memainkan peran yang signifikan, diyakini memengaruhi baik Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB) maupun tingkat beban kerja. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal, melibatkan seluruh populasi 97 karyawan melalui teknik total sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang menggunakan skala Likert untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen. Analisis data melalui perangkat lunak SPSS versi 25.00, yang menghasilkan nilai R-square sebesar 0,345 untuk variabel kepuasan kerja. Pengujian hipotesis mendukung pengaruh positif perilaku kewarganegaraan organisasi terhadap kepuasan kerja (dengan nilai t-statistik sebesar 2,773 > 1,96) dan dampak positif tingkat beban kerja terhadap kepuasan kerja (dengan nilai t-statistik sebesar 6,187 > 1,96).

Kata Kunci: *Organizational Citizenship Behavior, workload dan Job satisfaction*

PENDAHULUAN

Akomodasi di industri perhotelan memainkan peran yang sangat penting dalam mendukung sektor pariwisata dengan menyediakan fasilitas seperti kamar penginapan, layanan makanan, minuman, dan berbagai fasilitas lainnya. Sebagai bisnis jasa yang dijalankan secara komersial, Industri perhotelan memerlukan tenaga kerja yang berkompeten di sektor layanan kepariwisataan. Karyawan hotel bukan hanya pelaksana tugas tetapi juga mencerminkan kredibilitas dan kualitas hotel itu sendiri. Oleh karena itu, manajemen perhotelan harus memastikan pemenuhan hak karyawan dan menciptakan kondisi kerja yang nyaman agar kinerja karyawan dapat meningkat, mencapai kepuasan kerja yang diinginkan.

Dengan mengacu pada pemahaman konsep yang dijelaskan oleh Robbins dan Judge (2015:139), dapat dikatakan kepuasan kerja yaitu hasil evaluasi ekspresi yang dilakukan oleh pekerja terhadap pekerjaan yang mereka jalankan. Skala kepuasan kerja yang tinggi cenderung

membawa dampak konstruktif dalam pelaksanaan tugas, sementara tingkat ketidakpuasan dapat mengakibatkan respons negatif terhadap pekerjaan. Beberapa faktor yang menjadi dasar penilaian kepuasan kerja meliputi aspek-aspek seperti tingkat kesulitan pekerjaan, kondisi lingkungan kerja yang mendukung, dukungan dari rekan kerja, dan adanya imbalan yang sebanding dengan kontribusi yang diberikan.

Beban kerja atau workload, yang merujuk pada total tugas yang mendesak diemban oleh entitas organisasional dalam momen kondisional untuk mengukur efisiensi dan efektivitas kerja, dapat disimpulkan bahwa adanya anteseden seperti ketidakjelasan peran dan konflik peran memiliki potensi untuk mempengaruhi pandangan terhadap beban kerja. Pandangan terhadap beban kerja ini kemudian berkaitan dengan munculnya perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB).

Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB) mencakup tindakan tambahan yang dilakukan oleh karyawan di dalam lingkungan kerja, melampaui tanggung jawab utama mereka. Di tengah dinamika kerja saat ini, di mana kerjasama tim semakin umum, organisasi membutuhkan karyawan yang menunjukkan perilaku OCB, seperti membantu rekan kerja, bersedia melaksanakan tugas ekstra, menghindari konflik, patuh terhadap peraturan, dan bersikap toleran terhadap beban kerja serta gangguan pekerjaan. Dengan memahami dan menjaga faktor-faktor ini, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kepuasan kerja dan produktivitas karyawan tanpa adanya plagiarisme.

Gran Melia Jakarta merupakan hotel bintang 5 yang termasuk jaringan Melia Hotel International (MHI) yang berpusat di Majorca, Spanyol yang memiliki 374 hotel di 40 negara dari 4 benua dan menyerap lebih dari 4000 (empat ribu) tenaga kerja. Berdasarkan uraian latar belakang, masih ditemukan permasalahan seperti jam kerja yang melebihi aturan yang ditetapkan permasalahan beban kerja, serta karyawan yang bekerja secara *extra role* dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja maka penulis perlu melabuhkan penelitian yang melibatkan “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior Dan Workload Terhadap Job Satisfaction Di Gran Melia Jakarta*”.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini mengaplikasikan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal, dilaksanakan di Gran Melia Jakarta pada periode Desember 2024 hingga Januari 2023. Fokus penelitian adalah para karyawan Gran Melia Jakarta, dengan 97 responden

yang merupakan jumlah total karyawan, sesuai dengan data dari HRD Gran Melia Jakarta. Total sampling digunakan sebagai teknik pengambilan sampel, di mana seluruh 97 responden terlibat dalam riset ini. Pengumpulan data melibatkan data primer dan sekunder. Instrumen penelitian berupa kuesioner (angket) dalam skala Likert, dirancang dengan kalimat positif yang terkait dengan variabel penelitian. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji untuk memastikan kualitasnya. Analisis data melibatkan deskripsi data menggunakan Microsoft Excel dan SPSS versi 25.00. Berikutnya, teknik analisis data dengan mengadopsi sistem Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dan fokus pada pengembangan model struktural (inner model) serta model pengukuran (outer model), riset ini bertujuan untuk mengungkap hubungan antarvariabel melalui pendekatan asosiatif kausal di lingkungan Gran Melia Jakarta.

PEMBAHASAN DAN HASIL

1. Deskripsi Data Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

Data mengenai Variabel OCB diperoleh melalui 15 pernyataan sudah melewati proses uji validitas dan reliabilitas. Setelah itu, pernyataan-pernyataan tersebut disajikan kepada 97 responden untuk memperoleh respons. Hasil penelitian terkait Variabel OCB dapat dirangkum sebagai berikut:

Tabel 1 Statistik Variabel *Organizational Citizenship Behavior*.

Statistics		
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>		
N	Valid	97
	Missing	0
Mean		68.76
Median		69.00
Mode		72
Std. Deviation		4.504
Minimum		51
Maximum		75
Sum		6670

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 25.00, 2024

Dalam tabel tersebut, data hasil penelitian mengenai variabel *Organizational Citizenship Behavior* menunjukkan bahwa respons terendah dari para responden mencapai skor 51, sementara respons tertinggi mencapai skor 75. Distribusi skor tersebut menghasilkan nilai rata-rata sebesar 68,76, nilai median sebesar 69.00, mode 72, simpangan baku 4.504, dan jumlah keseluruhan skor 6670. Setelah melakukan perhitungan statistik terkait OCB, dilakukan klasifikasi melalui ringkasan respons dari para responden.

2. Deskripsi Data Variabel Workload.

Dalam proses perolehan data Variabel Workload, 14 pernyataan telah disusun dan melalui serangkaian uji validitas dan reliabilitas. Pernyataan-pernyataan tersebut kemudian didistribusikan kepada 97 responden untuk diisi. Hasil dari pengisian kuesioner penelitian memberikan rincian data dasar yang dapat dijelaskan dengan rincian:

Tabel 2 Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel *Workload*.

Statistics		
<i>Workload</i>		
N	Valid	97
	Missing	0
Mean		58.60
Median		59.00
Mode		58 ^a
Std. Deviation		5.157
Minimum		43
Maximum		70
Sum		5684

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 25.00, 2024

Dalam tabel tersebut, hasil data penelitian terkait variabel Workload dari tanggapan responden menunjukkan kalau nilai terendah yang diberikan mencapai skor 43, sementara nilai tertinggi mencapai skor 70. Distribusi skor tersebut menghasilkan nilai rata-rata sebesar 58,60, median sebesar 59.00, modus 58, simpangan baku 5.157, dan total skor 5684. Setelah melakukan perhitungan statistik pada variabel Workload, dilakukan klasifikasi melalui rangkuman skor tanggapan dari responden.

3. Deskripsi Data Variabel Job Satisfaction.

Informasi terkait Variabel Job Satisfaction diperoleh melalui 15 pernyataan yang telah menjalani uji validitas dan reliabilitas. Setelah itu, pernyataan-pernyataan tersebut disebarikan kepada 97 responden untuk diisi. Rincian data dasar hasil riset dapat dijabarkan berdasarkan hasil pengisian kuesioner penelitian:

Tabel 3 Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel *Job Satisfaction*.

Statistics		
<i>Job Satisfaction</i>		
N	Valid	97
	Missing	0
Mean		63.23
Median		64.00
Mode		66
Std. Deviation		5.864
Minimum		47
Maximum		73
Sum		6133

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 25.00, 2024

Melalui data tersebut, disimpulkan bahwa informasi terkait Keputusan Pembelian dikumpulkan melalui angket yang terdiri dari 10 pernyataan yang disajikan kepada 110 responden. Data tersebut mencakup nilai mean senilai 32,6636, median senilai 33,0000, modus senilai 33,00, standar deviasi senilai 5,57892, nilai minimum senilai 17,00, nilai maksimum senilai 49,00, dan total skor senilai 3593,00. Dengan melakukan interpretasi statistik, dilakukan klasifikasi terhadap Pilihan Pembelian melalui rangkuman skor tanggapan subjek.

Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS – SEM).

Evaluation Measurment Model (Outer Model)

1) Uji Validitas Konveren (*Convergent validity*).

Ghozali (2018: 25) menyatakan bahwa untuk memastikan validitas konvergen suatu korelasi, loading factor seharusnya melebihi nilai 0,7. Hasil output melihat nilai loading factor melampaui nilai yang disodorkan, yaitu sebesar 0,7. Tetapi, nilai di atas 0,6 masih layak diterima karena penelitian ini mengadopsi standar 0,6, sehingga item dengan outer loading di bawah standar tersebut tidak dimasukkan dalam pengujian lanjutan seperti yang dikutip oleh Hair (2010). Nilai outer loading awal pada variabel Organizational Citizenship Behavior, Workload, dan Job Satisfaction dapat ditemukan dalam tabel berikut:

Tabel 4 Hasil *Outer Loading*

	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>Workload</i>	<i>Job Satisfaction</i>
X1.10	0,808		
X1.11	0,793		
X1.12	0,709		
X1.13	0,685		
X1.14	0,729		
X1.15	0,644		
X1.6	0,641		
X2.10		0,706	
X2.11		0,677	
X2.13		0,741	
X2.14		0,742	
X2.5		0,644	
X2.6		0,787	
Y.2			0,738
Y.3			0,850
Y.4			0,798
Y.5			0,831
Y.6			0,821

Sumber : Diolah dengan Smart PLS 3.0, 2024

Dalam konteks ini, sebanyak dua puluh enam indikator telah dihilangkan. Variabel X1 mempertahankan tujuh indikator, variabel X2 memiliki enam indikator yang masih relevan, dan variabel Y memiliki lima indikator yang masih dipertahankan. Semua pernyataan yang memiliki indikator dengan faktor muatan di bawah 0,50 telah dihapus. Karenanya, indikator-indikator tersebut diabaikan dalam langkah pengujian selanjutnya. Setelah mengeliminasi pernyataan dari variabel yang tidak valid dalam model, dilakukan perhitungan ulang untuk menghasilkan faktor muatan luar yang valid.

2) Uji *InternalConsistency*.

Berdasarkan hasil pengujian, seluruh variabel mengungkapkan nilai Cronbach Alpha dan Composite Reliability dengan melebihi 0,60. Temuan ini menampilkan bahwa semua instrumen yang diterapkan untuk mengukur masing-masing variabel dianggap dapat diandalkan. Informasi lebih lanjut mengenai hasil uji dapat diterapkan dalam tabel berikut:

Tabel 5 Construct Reliability and Validity

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
<i>Citizenship Behavior</i>	0,849	0,864	0,881	0,516
<i>Workload</i>	0,812	0,832	0,864	0,515
<i>Job Satisfaction</i>	0,868	0,872	0,904	0,654

Sumber : Diolah dengan Smart PLS 3.0, 2024.

Melalui analisis data, dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh variabel menunjukkan nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha yang melampaui 0,7. Oleh sebab itu, dapat disarankan bahwa anteseden yang dipakai dalam variabel riset ini memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Informasi lebih lanjut mengenai hasil uji tersebut dapat ditemukan dalam tabel berikut.

3) Uji *Discriminant Validity*.

Dengan melakukan uji korelasi diskriminan, didapatkan temuan bahwa apabila nilai akar dua nilai Average Variance Extracted (AVE) di setiap konstruk unggul daripada angka korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lain dalam model, dapat disimpulkan bahwa konstruk tersebut menyimpan tingkat validitas yang memadai. Keseluruhan detail mengenai hasil pengujian dapat ditemukan dalam tabel yang tersedia:

Tabel 6 Nilai *Discriminant Validity* (Fornell Laracker)

	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>Workload</i>	<i>Job Satisfaction</i>
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,718		
<i>Workload</i>	0,198	0,717	
<i>Job Satisfaction</i>	0,283	0,561	0,809

Sumber : Diolah dengan Smart PLS 3.0, 2024.

Dari gambaran model struktural di atas, kita dapat mengobservasi bahwa pengukuran model struktural telah dikerjakan untuk mengevaluasi hubungan antara konstruk, signifikansi angka, dan R-square dalam konteks riset. Nilai R-square dimanfaatkan untuk mengukur sejauh mana variabel independen Organizational Citizenship Behavior memengaruhi variabel dependen. Estimasi nilai R-square bisa diidentifikasi dalam tabel berikut.

Tabel 7 Nilai Cross Loading

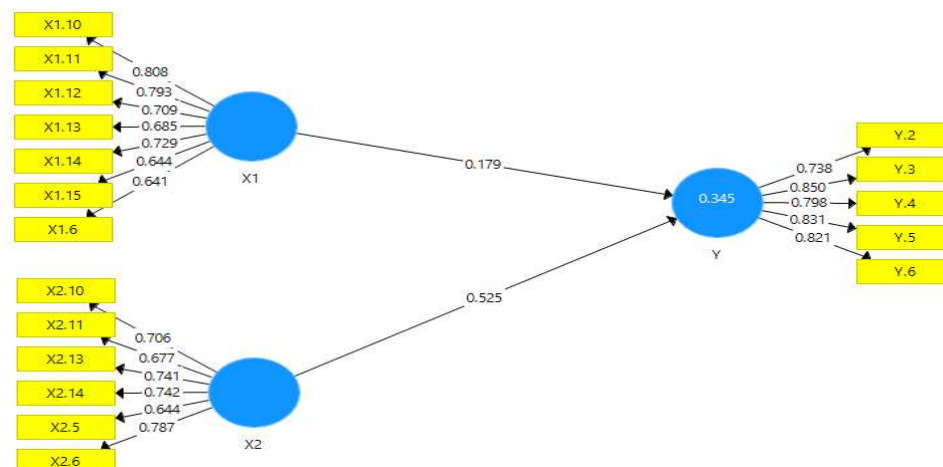
	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>Workload</i>	<i>Job Satisfaction</i>
X1.6	0,641	0,177	0,183
X1.10	0,808	0,103	0,270
X1.11	0,793	0,244	0,234
X1.12	0,709	0,060	0,230
X1.13	0,685	0,240	0,150
X1.14	0,729	0,071	0,166
X1.15	0,644	0,153	0,060
X2.6	0,246	0,787	0,543
X2.10	0,088	0,706	0,341
X2.11	0,094	0,677	0,324
X2.13	0,038	0,741	0,408
X2.14	0,070	0,742	0,395
X2.5	0,295	0,644	0,340
Y.2	0,087	0,536	0,738
Y.3	0,189	0,529	0,850
Y.4	0,338	0,361	0,798
Y.5	0,292	0,339	0,831
Y.6	0,270	0,455	0,821
Y.2	0,087	0,536	0,738
Y.3	0,189	0,529	0,850

Sumber : Hasil olahan data PLS 3.0, 2024.

Setelah melakukan analisis data mengaplikasikan SmartPLS 3.0, dikehendaki jika nilai cross loading melebihi dari 0,7, sejalan dengan pedoman Ghazali dan Latan (2015). Dari informasi yang terdapat dalam tabel di atas, cross loading menampilkan nilai korelasi ditengah konstruk dan indikatornya mengungguli nilai korelasi dengan konstruk lainnya. Dapat dikatakan yaitu keseluruhan konstruk atau variabel laten telah memenuhi discriminant validity dengan baik, di mana indikator pada setiap konstruk lebih mendominasi daripada indikator lain.

Evaluasi *Structural Model (Inner model).*

Setelah melibatkan data dengan SmartPLS 3.0, diharapkan nilai cross loading akan melampaui marginal 0,7, sesuai dengan pedoman Ghazali dan Latan (2015). Dari informasi yang terdapat dalam tabel di atas, cross loading mencerminkan bahwa angka korelasi antara setiap konstruk dan indikatornya lebih tinggi disejajarkan dengan nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lain. Karena itu, dapat diputuskan bahwa setiap konstruk atau variabel laten telah berhasil memenuhi kevalidan discriminant dengan baik, di mana indikator pada setiap blok konstruk lebih dominan daripada indikator lain.

Gambar SEQ Gambar * ARABIC 1 Structural model

Sumber : Hasil olahan data PLS 3.0, 2024

Dari ilustrasi model struktural di atas, dapat disimpulkan bahwa pembuktian structural model bertujuan untuk mengevaluasi keterkaitan antar konstruk, signifikansi nilai, dan R-square dalam konteks riset. Penggunaan nilai R-square berguna untuk menafsirkan seberapa besar variabel independen Organizational Citizenship Behavior memengaruhi variabel dependen. Informasi lebih lanjut mengenai perkiraan nilai R-square dapat diidentifikasi dalam tabel yang disajikan.

Tabel 8 Nilai R – Square.

	R Square	R Square Adjusted
<i>Job Satisfaction</i>	0,345	0,331

Sumber: Hasil olahan data PLS 3.0, 2024

Dari data yang diberikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa angka R-square pada variabel kepuasan kerja adalah 0,345.

Pengujian Hipotesis.

Nilai t-statistics sebesar 1,96 menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 5%. Analisis lebih lanjut terhadap dampak langsung akan dilakukan melalui tabel path coefficient pada tabel berikutnya.

Tabel 9 Hasil Tabel Path coefficient.

		Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values	Hasil
$x^1 \rightarrow y$		0.179	0.205	0.064	2.773	0.006	Diterima
$x^2 \rightarrow y$		0.525	0.546	0.085	6.187	0.000	Diterima

Sumber: Hasil olahan data PLS 3.0, 2024

Melalui analisis yang disajikan, terlihat bahwa dampak organizational citizenship behavior terhadap job satisfaction menunjukkan tingkat signifikansi yang dapat diukur, sebagaimana tergambar dari nilai t-statistics senilai 2.773 dimana melebihi ambang batas 1.960. Ini membuktikan bahwa hipotesis pertama dalam konteks penelitian ini dapat diterima. Selanjutnya, dalam kerangka hipotesis kedua yang menyatakan bahwa workload memengaruhi job satisfaction, ditemukan bahwa nilai t-statistics untuk workload terhadap job satisfaction mencapai 6.187, melampaui nilai batas 1.96, sekaligus ditunjukkan oleh nilai p-value senilai 0.00 yang angkanya kurang dari 0.05. Temuan ini mengindikasikan hipotesis kedua dalam konteks studi ini juga dapat diterima.

PEMBAHASAN

Menggali konklusi dari riset di Gran Melia Jakarta, implikasi organizational citizenship behavior dan workload terhadap tingkat kepuasan kerja yang dijabarkan. Lewat penyelidikan yang telah dilaksanakan, dapat diidentifikasi bahwa variabel organizational citizenship behavior berpengaruh positif beserta signifikan terhadap variabel job satisfaction. Sejalan dengan itu, variabel workload juga memberikan dampak positif beserta signifikan terhadap variabel job satisfaction. Penjelasan yang lebih rinci dapat ditemukan sebagai berikut:

1. *Organizational Citizenship Behavior.*

Berdasarkan pengolahan data dari 97 sampel dengan menggunakan SPSS versi 25.00, dapat ditarik kesimpulan bahwa Organizational Citizenship Behavior secara keseluruhan dapat dianggap valid. Dari lima indikator yang disebar dari 15 pernyataan, hasil riset menunjukkan bahwa Organizational Citizenship Behavior menghasilkan data yang dapat diklasifikasikan sebagai sangat baik, dengan mean sebesar 68,76 berada dalam rentang interval antara 63 hingga 75. Artinya, karyawan Gran Melia Jakarta melakukan tugas yang bukan merupakan bagian utama dari pekerjaan mereka melakukan dengan kesukarela tanpa ada tekanan dari pihak manapun. Namun, beberapa indikator mendapat penilaian mean yang masih berada dalam kategori baik.

Evaluasi indikator OCB menunjukkan nilai mean sebesar 4,08 pada indikator civic virtue dengan pernyataan "Saya aktif menghadiri pertemuan antar karyawan". Hal ini menandakan bahwa karyawan belum aktif dalam menghadiri pertemuan antar pekerja. Oleh sebab itu, direkomendasikan agar pekerja meningkatkan partisipasi dalam pertemuan karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Kesimpulannya, karyawan Gran Melia Jakarta dengan sukarela melaksanakan tugas yang bukan menjadi bagian utama pekerjaan mereka tanpa adanya tekanan dari pihak manapun.

2. *Workload.*

Hasil analisis data yang melibatkan 97 sampel menggunakan SPSS versi 25.00 mengungkapkan bahwa secara keseluruhan, workload dapat dianggap valid. Ada lima indikator yang terdiri dari 14 butir pernyataan, dan penelitian menunjukkan bahwa data workload diperoleh dengan baik, dengan mean score mencapai 63,23 yang berada dalam rentang interval 63 hingga 75. Hal ini menandakan bahwa secara umum, workload di Gran Melia Jakarta dinilai memadai. Namun, nilai mean terendah dengan kategori baik tercatat pada indikator penggunaan waktu kerja, dengan nilai mean mencapai 3,65 untuk pernyataan "Saya memiliki waktu yang cukup untuk beristirahat". Temuan ini mengindikasikan bahwa karyawan belum mendapat cukup waktu untuk beristirahat. Maka dari itu, disarankan agar karyawan memanfaatkan waktu istirahat kerja secara efektif dan menghindari penundaan, sehingga mereka dapat menghadapi tugas dengan tingkat keaktifan yang elevasi. Pendapat ini sepemikiran dengan pandangan Ermawan (2018) yang menekankan bahwa workload mencakup kemampuan fisik seseorang untuk menangani pekerjaan dengan intensitas yang tinggi, yang ditentukan oleh kuantitas, kualitas, dan batas waktu pekerjaan tersebut.

3. *Job Satisfaction.*

Dari hasil analisis data yang melibatkan 97 sampel dengan menggunakan SPSS versi 25.00, terungkap bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan kerja dapat dikategorikan sebagai valid. Dengan melibatkan lima indikator yang mencakup 15 butir pernyataan, Hasil riset mengindikasikan bahwa data tingkat kepuasan kerja dapat digolongkan sebagai sangat baik, dengan mean score sebesar 58,60 yang berada dalam rentang interval 47,6 hingga 58,80. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum, tingkat kepuasan kerja di Gran Melia Jakarta dinilai sangat baik. Pekerja merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan, menghargai pengawasan yang baik dari atasan, merasa puas dengan peluang promosi yang diberikan secara adil, dan memandang hubungan antar karyawan sebagai baik. Meskipun demikian, terdapat

penilaian mean terendah dengan kategori baik pada indikator upah, dengan nilai mean sebesar 3,76 untuk pernyataan “Saya puas dengan bonus (servis) yang diberikan”. Oleh karena itu, disarankan agar manajemen hotel meningkatkan insentif atau layanan yang sejalan dengan tanggung jawab karyawan. Peningkatan kepuasan kerja bermetamorfosis menjadi faktor penyokong hadirnya perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB), karena pekerja yang merasa puas cenderung melampaui tugas-tugas yang diberikan, bersedia memberikan bantuan kepada rekan kerja, dan memiliki kecenderungan untuk berbicara positif tentang perusahaan (Mutiarni & Hidayati, 2018).

4. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *job satisfaction*.

Melalui hasil pengujian penelitian, didapati adanya korelasi signifikan antara tingkat kepuasan kerja dan perilaku kewarganegaraan organisasi. Keabsahan temuan ini semakin diperkuat oleh angka koefisien jalur, dengan angka t-hitung mencapai 2.773, mengungguli angka t-tabel yang berada sekitar 1.960, dan p-value senilai 0.006 yang lebih rendah dari 0.050. Oleh karena itu, dapat dipastikan bahwa variabel Organizational Citizenship Behavior berdampak signifikan kepada variabel kepuasan kerja.

Temuan ini sepemikiran dengan eksplorasi Lukito (2020), yang mendalami dampak Organizational Citizenship Behaviors (OCB) kepada kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Telah terbukti bahwa semakin banyak karyawan yang mengamalkan perilaku kewarganegaraan organisasi, semakin unggul tingkat kepuasan kerja mereka. Hasil riset ini juga mendukung temuan Lestari dan Ghaby (2018) di PG Kribet Baru, Malang, yang menemukan bahwa semakin baik perilaku kewarganegaraan karyawan diterapkan dalam suatu organisasi, semakin unggul tingkat kepuasan kerja. Fenomena ini menandakan bahwa upaya untuk mengeksekusi perilaku kewarganegaraan organisasi dapat dianggap sebagai langkah yang bernilai dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan secara keseluruhan.

5. Pengaruh *Workload* terhadap *Job Satisfaction*.

Dengan merujuk kepada hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditegaskan bahwa tingkat beban kerja memperlihatkan imbas yang signifikan kepada tingkat kepuasan kerja. Signifikansinya temuan ini semakin diperkuat oleh evaluasi koefisien jalur, di mana nilai t-hitung mencapai 6.187, melebihi angka t-tabel sekitar 1.96, dan p-value yang tercatat sekitar 0.000, berada rendah dari signifikansi 0.05. Oleh sebab itu,

dapat diambil dipastikan variabel beban kerja mempengaruhi secara signifikan kepada tingkat kepuasan kerja. Karenanya, dapat diakui bahwa terdapat hubungan sebagian antara beban kerja dan kepuasan kerja.

Temuan ini seide dengan hasil riset yang dilaporkan Adha dan Abrian (2020), yang menginvestigasi efek beban pekerjaan dan penggantian terhadap kepuasan pekerja di The Axana Hotel Padang, dan menyimpulkan bahwa beban pekerjaan yang berdampak signifikan terhadap kepuasan kerja. Temuan serupa juga didukung oleh riset yang dilakukan oleh Hermingsih dan Purwanti (2020), yang mengatakan beban pekerjaan memiliki berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Hal ini menandakan bahwa peningkatan beban tugas kemungkinan akan berkontribusi pada kemajuan tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan.

6. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan *Workload* Terhadap *Job satisfaction*.

Melalui evaluasi konsistensi internal menggunakan reliabilitas komposit, didapati bahwa untuk variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), nilai mencapai 0,849, untuk variabel beban kerja mencapai 0,812, dan untuk variabel kepuasan kerja mencapai 0,868. Semua nilai ini secara konsisten melewati batas 0,70 yang ditetapkan untuk Cronbach's Alpha, menunjukkan bahwa indikator yang diuji dalam variabel penelitian ini dapat dianggap dapat diandalkan secara tinggi. Dalam konteks uji validitas menggunakan nilai Average Variance Extracted (AVE), terlihat bahwa variabel OCB memiliki nilai sebesar 0,516, variabel beban kerja sebesar 0,515, dan variabel kepuasan kerja sebesar 0,654. Semua variabel menunjukkan nilai AVE di atas 0,50, mencerminkan tingginya validitas dari semua indikator dan variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Selanjutnya, variabel kepuasan kerja menghasilkan nilai R square sebesar 0,345. Hasil dari uji hipotesis menegaskan bahwa OCB memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, dengan nilai t-statistics sebesar 2.773 yang melewati batas kritis 1.96, sehingga hipotesis pertama diterima. Begitu pula, hipotesis kedua, yang menyatakan bahwa beban kerja memengaruhi kepuasan kerja, juga diterima, dengan nilai t-statistics sebesar 6.187 yang melewati batas kritis 1.96, dan p-value sebesar 0,00 yang lebih rendah dari 0,05. Nilai sampel asli sebesar 0,525 menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan positif antara beban kerja dan kepuasan kerja. Oleh karena itu, dapat

disarankan bahwa kedua hipotesis dapat diterima: OCB memiliki efek signifikan terhadap kepuasan kerja, dan beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja dalam konteks penelitian ini.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilaksanakan, dapat diambil kesimpulan mengenai dampak organizational citizenship behavior (OCB) dan workload terhadap tingkat kepuasan kerja (job satisfaction) di Gran Melia Jakarta sebagai berikut:

1. Tingkat kinerja Organizational Citizenship Behavior (OCB) di Gran Melia Jakarta dapat dikategorikan sebagai sangat baik, yang tercermin dari mean score sebesar 68,76. Mean score tersebut berada dalam rentang 63-75, mencerminkan kontribusi yang tinggi dari karyawan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa karyawan di Gran Melia Jakarta secara konsisten menunjukkan tingkat OCB yang tinggi.

2. Evaluasi terhadap Workload di Gran Melia Jakarta secara keseluruhan memberikan kategorisasi sebagai baik, dengan mean score sebesar 58,60. Nilai tersebut berada dalam rentang 47,6-58,80, menandakan bahwa tingkat beban kerja di tempat kerja ini dapat dianggap sejalan dengan standar yang baik. Hal ini mencerminkan adanya upaya manajemen dalam mengelola beban kerja karyawan secara efektif.

3. Tingkat kepuasan kerja di Gran Melia Jakarta dikategorikan sebagai sangat baik, dengan mean score mencapai 63,23. Mean score tersebut berada dalam rentang 63-75, mengindikasikan bahwa karyawan di tempat tersebut cenderung merasa puas dengan pekerjaan mereka. Hal ini menegaskan bahwa anteseden yang memengaruhi kepuasan kerja di Gran Melia Jakarta dapat dianggap memadai dan mendukung kondisi positif di tempat kerja.

4. Analisis statistik memperlihatkan Organizational Citizenship Behavior (OCB) mempengaruhi signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja. Fakta ini terungkap melalui nilai t-statistic senilai 2,773, senilai melewati batas t-tabel

senilai 1,96. *P-value* yang mencapai 0,006, senilai kurang dari 0,05, memperkuat kebermaknaan dampak OCB terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian, dapat disarikan bahwa karyawan yang menunjukkan tingkat perilaku kewarganegaraan organisasi yang unggul cenderung mempunyai taraf kepuasan kerja yang lebih unggul.

5. *Workload* terbukti memiliki dampak yang signifikan kepada tingkat kepuasan kerja. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t*-hitung senilai 6,187, senilai melampaui nilai *t*-tabel senilai 1,96. *P-value* yang sebesar 0,000, senilai lebih rendah dari 0,05, memastikan signifikansinya pengaruh *Workload* terhadap kepuasan kerja. Ini menyiratkan bahwa manajemen beban kerja yang efektif dapat memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan di Gran Melia Jakarta.

B. Saran

1) Bagi Gran Melia Jakarta.

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian variabel *organizational citizenship behavior* pada indikator *civic virtue*, karyawan perlu adanya partisipasi dalam mengikuti pertemuan karyawan demi tercapainya tujuan organisasi. Kemudian karyawan diharapkan untuk menyediakan waktu istirahat yang cukup, agar fisik seorang karyawan mampu menerima pekerjaan dengan frekuensi kerja yang tinggi serta pihak hotel perlu meningkatkan insentif atau servis yang cukup bagi karyawan dan sebanding dengan tanggung jawabnya.

2) Peneliti lainnya.

Dengan segala keterbatasan dalam penelitian ini, diharapkan peneliti selanjutnya dapat menyelidiki lebih lanjut tentang dampak Organizational Citizenship Behavior dan kondisi lingkungan kerja kepada tingkat kepuasan kerja. Hal ini mengingat salah satu indikator.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rizal, M. Hanif dan Ratnawati, Intan. 2012. Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Rumah Sakit Panti Wilasa “Citarum” Kota Semarang). *Jurnal Manajemen Diponegoro* Volume 1.
- Anwar, A. (2021). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan: Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik*

- Ganesha Medan); Vol. 4 No. 1 (2021): Juripol Volume 4 Nomor 1 Tahun 2021; 35-46 ; 2599-1787 ; 2599-1779.
- Anwar, M. C., & Ahmadi, S. (2021). Pengaruh organizational citizenship behavior dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Prosiding Manajerial dan Kewirausahaan*, 5, 21-38.
- Aris, A. W. K. (2023). Pengaruh Iklim Organisasi, Keadilan Organisasi Dan Employee Engagment Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Voltaindo Perkasa Kabupaten Tangerang)
- Bimaputra, A., & Parwoto, P. Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Turnover Intentions (Studi Kasus pada PT. ABC). *Indikator*, 4(2), 353456.
- Budiasa, I Komang. 2021. *Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia*. Banyumas: CV. Pena Persada Redaksi.
- Candana, D. M. (2021). Determinasi Prestasi Kerja Dan Kepuasan Kerja: Etos Kerja Dan Disiplin Kerja (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Mansia) *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*; Vol 2 (2021): *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* (Maret 2021)
- Chandra, R., dan D. Adriansyah. 2017. Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja erhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 4 (2), 670–678.
- Fernando, A. S., Syawaluddin, S., Pramita, E. H., & Goh, T. S. (2023). Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Kerja terhadap Komitmen Kerja Karyawan PT. Tobatotal Transindo Medan. *YUME : Journal of Management*; Vol 5, No 2 (2022); 570 - 578 ; 2614-851X ; 10.2568/Yum.V5i2.
- Gozali, N. 2016. The Influence of Workload and Individual Characteristic on Job Satisfaction and Its Impact on Employee Performance (A Case Study at Indonesian Regional Statistics Office (BPS) of Deli Serdang and Serdang Bedagai Regencies). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Eksekutif*, 1 (1), 39–46.
- Harini, S., Sudarijati, dan N. Kartiwi. 2018. Workload , Work Environment and Employee Performance of Housekeeping. *International Journal of Latest Engineering and Management Research (IJLEMR)*, 03 (10), 15–22.
- Hutabarat, Julianus. (2017). *Dasar-dasar pengetahuan ergonomi*. Malang: Media Nusa Creative.
- Ihwanti, R., & Gunawan, C. (2023). Literature Review: Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan. *Jurnal Pijar*; Vol. 1 No. 2 (2023): *Jurnal Pijar : Studi Manajemen Dan Bisnis*; 51-59 ; *Jurnal Pijar*; Vol 1 No 2 (2023): *Jurnal Pijar : Studi Manajemen Dan Bisnis*; 51-59 ; 2963-0606 ; 2964-9749.
- Indrawati, A. D. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7(2), 136–138.
- Javed, M., Balouch, R., & Hassan, F. (2014). Determinants of job satisfaction and its impact on employee performance and turnover intentions. *Journal of Learning & Development*, 4(2), 120-140
- Jufrizen, & Sitorus, T. S. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial Dan Humaniora*, 1(1), 841–856.

- Lestari, E. R., & Ghaby, N. K. F. (2018). Pengaruh organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 7(2), 116-123.
- Leuhery, F. (2022). Analisis Pengaruh Beban Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Darma Agung*, 30(1), 1190-1198.
- Ludji Talo, S., Timuneno, T., & Nursiani, N. (2020). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kupang *Glory Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 1(2 - Des), 73-91.
- Maulana, A., Fadhilah, M., & Kirana, K. C. (2022). Pengaruh kompensasi, kepemimpinan transformasional, dan lingkungan kerja terhadap organizational citizenship behavior (ocb) melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening.
- Munir, M. (2020). Monograf Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Perawat. Banyumas: CV. Pena Persada
- Mutiarni, R., & Hidayati, N. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Di Kantor Kecamatan Wilayah Utara Brantas , Kabupaten Jombang. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis Dewantara*, 1(1), 25–36.
<https://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/JMD/article/view/2>
- Organ, D. W. (2015). Organizational Citizenship Behavior. In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences* (2nd ed., pp. 317– 321). Elsevier Ltd.
- Rahayu, M. (2019). *Pengaruh Prestasi Kerja, Promosi Jabatan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Jaswita Jabar* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Ranat Mulia Pardede, Herman, H., & Armansyah, A. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Journal of Innovation Research and Knowledge*; Vol. 2 No. 10: Maret 2023; 3879-3886 ; 2798-3641 ; 2798-3471 ; 10.53625/Jirk.V2i10.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management*, Eleventh Edition. Pearson Education Limited.
- Rosnaida, E. S. (2022). Pengaruh Insentif, Beban Kerja Dan Pelatihan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Honorer Pada Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Batu Bara. *Jurnal Sains Ekonomi (JSE)*; Vol 3, No 1: Mei 2022; 66-76 ; 723-4037 ; 2723-4045 ; 10.36294/Jse.V3i1.
- Salfadri, Nova Begawati, & Veronika Findarwati. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Konflik kerja dan Beban kerja Terhadap Semangat Kerja Karaywan Pada CV. Dimas Citra Selarad Kabupaten Pasaman. *Matua Jurnal*; Vol. 4 No. 4 (2022): *Matua Jurnal* (Pengembangan Ilmu Manajemen Dan Bisnis) (Desember 2022)
- Zunizar, Rofi. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Di Bandar Lampung. *Jurnal Ilmiah*. Universitas Lampung.