

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN  
*WORKLOAD* TERHADAP *JOB SATISFACTION* DI GRAN MELIA**

**JAKARTA**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana*

*Sains Terapan (S.ST)*



**DISUSUN OLEH :**

**MUHAMMAD RIZKY FITRIAN**

**NIM 19135112**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN**

**DEPARTEMEN PARIWISATA**

**FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Nama : Muhammad Rizky Fitriani  
NIM/BP : 19135112/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2024

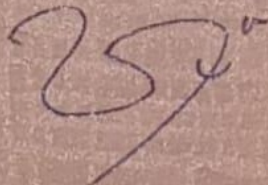
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Nidia Wufansari, S.E, M.M  
NIP. 199111192019032018

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE  
NIP. 199202262020121012

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan  
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan *Workload* Terhadap *Job Satisfaction* Di Gran Melia Jakarta.  
Nama : Muhammad Rizky Fitriani  
NIM/BP : 19135112/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2024

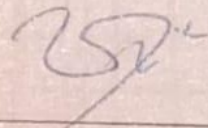
Nama

Tanda Tangan


1. Ketua : Nidia Wulansari, S.E, M.M

1. 

2. Anggota : Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D.

2. 

3. Anggota : Arif Adrian, S.E, M.SM

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131

Telp. (0751) 7051186

Email : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)

Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Rizky Fitriani  
NIM/TM : 19135112 / 2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Dan *Workload* Terhadap *Job Satisfaction* Di Gran Melia Jakarta ” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Kepala Departemen Pariwisata

**Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE**  
NIP. 199202262020121012

Saya yang menyatakan,



**Muhammad Rizky Fitriani**  
NIM. 19135112

## ABSTRAK

**Muhammad Rizky Fitriani,**  
**2024.**

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

Penelitian ini membahas bagaimana pengaruh *organizational citizenship* dan *workload* terhadap *job satisfaction* Gran Melia Jakarta. Yang mana dilatar belakangi oleh adanya kemenduaan peran dalam menanggung tugas dan tanggung jawab serta adanya 7 dari 10 karyawan yang memutuskan untuk *resign* karena alasan *service* yang tergolong kecil dan beban kerja yang tinggi diimplikasikan karyawan yang sering bekerja *overtime*.

Metode Penelitian yang digunakan pada Penelitian ini yaitu kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal dan Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *total sampling* yang mana seluruh populasi karyawan yang berjumlah 97 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner / angket yang disusun dengan skala likert dan sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 25.00.

Hasil nilai *R-square* untuk variabel *job satisfaction* sebesar 0,345. Kemudian Berdasarkan hasil uji hipotesis. terlihat bahwa *organizational citizenship behavior* terhadap *job satisfaction* berpengaruh signifikan, ini dapat dilihat dari nilai *t-statistics* sebesar  $2.773 > 1,96$ . Hasil ini hipotesis pertama dalam studi ini diterima. Hipotesis kedua yaitu *workload* berpengaruh terhadap *job satisfaction*. Nilai *t-statistics workload* terhadap *job satisfaction*  $6.187 > 1,96$  *workload* terhadap *job satisfaction* menunjukkan bahwa *workload* terhadap *job satisfaction* berpengaruh signifikan dengan arah positif.

**Kata Kunci :** *Organizational Citizenship Behavior, Workload, Job Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Dan *Workload* Terhadap *Job Satisfaction* di Gran Melia Jakarta”. Proposal ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun penyusunan proposal ini banyak peneliti temui, tetapi berkat bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini. Oleh sebab itu melalui skripsi ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Feri Ferdian, S.T, M.M., Ph.D, CHE selaku Koordinator Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Nidia Wulansari, S.E. M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penelitian proposal ini serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan proposal ini.
4. Ibu Yuke Permata Lisna, S.ST. M.Par selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran dan dorongan serta motivasi untuk menyelesaikan proposal ini.

5. Seluruh dosen, tenaga administrasi dan teknisi Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Terkhusus *ama* dan *apa* serta Keluarga Besar tercinta yang senantiasa menadahkan tanganya kepada Allah SWT sehingga peneliti bisa sampai ketahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Sahabat, teman-teman dan seluruh rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2019 yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada peneliti. Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya penulis juga berharap agar proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.
8. Teruntuk seorang kekasih yang selalu bersedia memberikan motivasi, doa, serta membantu proses penggarapan skripsi. Terima kasih, jadi yang "pertama" bagi peneliti. Maaf apabila peneliti tidak berada "disamping" pada masa berjuang dalam penggarapan skripsi mu. Salut, penulis haturkan kepada kekasih atas perjuangan, pengorbanan, kerja keras, dan air mata sehingga peneliti berhasil dan berhak menyandang gelar S.ST. Penulis sangat bangga pada mu, Kasih.

Padang, Januari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Batasan Masalah .....	9
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>12</b>
A. Aspek – Aspek Teoritis.....	12
1. <i>Job Satisfaction</i> .....	12
2. <i>Workload</i> .....	16
3. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	18
B. Kerangka Konseptual .....	20



C.	Hipotesis Penelitian.....	22
D.	Penelitian Terdahulu.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>24</b>
A.	Jenis Penelitian.....	24
B.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	24
C.	Variabel Penelitian .....	24
D.	Definisi Operasional Variabel.....	25
E.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
F.	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
G.	Instrumen Penelitian.....	28
H.	Uji Coba Instrumen Penelitian.....	34
I.	Teknik Analisis Data.....	37
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>43</b>
A.	Hasil Penelitian .....	43
1.	Analisis Deskripsi Karakteristik Responden.....	43
2.	Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	47
3.	<i>Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS – SEM)</i> ..	58
B.	Pembahasan .....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>76</b>
A.	Kesimpulan.....	76
B.	Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>84</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 2 Structural Model.....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah karyawan Gran Melia Hotel Jakarta .....	2
Tabel 2 Skala Likert .....	29
Tabel 3. Kisi - kisi penelitian.....	30
Tabel 4 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	37
Tabel 6 Batas Interval dan Kategori Pilihan.....	39
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	45
Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	45
Tabel 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen .....	46
Tabel 12 Deskripsi Data Organizational Citizenship Behavior.....	47
Tabel 13 Hasil Rekapitulasi Deskripsi Statistik Indikator OCB.....	49
Tabel 14 Hasil rekapitulasi tanggapan responden berdasarkan indikator OCB ....	49
Tabel 15 Deskripsi Data Workload .....	51
Tabel 16 Hasil Rekapitulasi Deskripsi Statistik Indikator Workload .....	52
Tabel 17 Hasil rekapitulasi tanggapan responden Indikator workload.....	53
Tabel 18 Tabel Deskripsi Data Job Satisfaction .....	55
Tabel 19 Hasil Rekapitulasi Deskripsi Statistik Indikator Job Satisfaction.....	56
Tabel 20 Hasil rekapitulasi tanggapan responden indikator Job satisfaction.....	57
Tabel 21 Hasil Outer Loading .....	60
Tabel 22 Construct Reliability and Validity .....	62
Tabel 23 Nilai Discriminant Validity (Fornell Larcker).....	63

Tabel 24 Nilai Cross Loading.....	64
Tabel 25 Nilai R-square .....	66
Tabel 26 Hasil Tabel Path Coefficient .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Uji Coba .....	84
Lampiran 2 Tabel Tabulas Uji Coba OCB (X1) .....	93
Lampiran 3 Tabulasi Uji Coba Variabel Workload (X2).....	94
Lampiran 4 Tabel Tabulasi Uji Coba Variabel Job Satisfaction (Y).....	95
Lampiran 5 Tabel Uji Validitas OCB (X1).....	96
Lampiran 6 Tabel Uji Validitas Workload (X2).....	101
Lampiran 7 Tabel Uji Validitas Job Satisfaction (Y) .....	105
Lampiran 8 Uji Reliabilitas OCB (X1).....	109
Lampiran 9 Uji Reliabilitas Workload (X2) .....	109
Lampiran 10 Uji Reliabilitas Job Satisfaction (Y) .....	109
Lampiran 11 Kuisisioner Penelitian. ....	110
Lampiran 12 Tabulasi Data Penelitian Variabel OCB (X1) .....	119
Lampiran 13 Tabulasi Data Variabel Workload (X2) .....	124
Lampiran 14 Tabulasi Data Variabel Job Sarisfaction .....	129
Lampiran 15 Garis Kontinum <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (X1).....	134
Lampiran 16 Garis Kontinum <i>Workload</i> (X2).....	134
Lampiran 17 Garis Kontinum <i>Job Satisfaction</i> (Y).....	134
Lampiran 18 Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner Kepada Staff Gran Melia Jakarta Secara Online.....	135

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Akomodasi perhotelan memegang peranan penting dalam industri pariwisata. Tanpa adanya hotel, wisatawan tidak akan liburan dengan yang menyenangkan. Meirina Rita dan Wahyuni (2020) menjelaskan bahwa hotel merupakan suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan, dan juga makan serta minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya. Industri perhotelan menyediakan sekaligus menawarkan fasilitas akomodasi berupa fisik, barang, berbentuk kamar sebagai tempat peristirahatan saat melakukan perjalanan, bepergian, atau berwisata.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) DKI Jakarta mencatat Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel di DKI Jakarta pada bulan Januari 2023 mencapai 48,40%. Kemudian jumlah hunian meningkat pada bulan Februari 2023 mencapai 52,62%. Angka ini meningkat daripada bulan Januari sebesar 4,22%. Pada bulan Maret terjadi sedikit peningkatan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) DKI Jakarta dari bulan sebelumnya sebesar 0,75% yakni mencapai 53,37%. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Pada bulan April melemah menjadi 42,52% turun 10,85 poin dibanding TPK Maret.

Gran Melia Hotel Jakarta merupakan salah satu hotel berbintang lima (\*\*\*\*\*) yang berlokasi di Jl. H. R. Rasuna Said No.5 4, RT.5/RW.4, Kuningan Timur, Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12950. Hotel yang diresmikan pada tanggal 5 Juni 1996 yang memiliki 15 lantai. Gran Melia Jakarta sendiri memiliki total 344 kamar dengan berbagai tipe seperti *Deluxe room, Classic, Premium, Red Level, Grand Premium, Junior Suite, Deluxe Suite, Gran Suite* dan *Presidential Suite*. Gran Melia Hotel Jakarta memiliki karyawan, dengan rincian sebagai berikut.

**Tabel 1. Jumlah karyawan Gran Melia Hotel Jakarta**

No	<i>Department</i>	Jumlah Karyawan
1	<i>Administration and General</i>	8
2	<i>Human Resource Department</i>	3
3	<i>Sales and Marketing</i>	5
4	<i>Front Office</i>	18
5	<i>Engineering</i>	4
6	<i>Houskeeping</i>	12
7	<i>Food &amp; Beverage Product</i>	15
8	<i>Food &amp; Beverage Service</i>	10
9	<i>Security</i>	8
10	<i>Fire &amp; Safety</i>	2
11	<i>Gym and Spa</i>	3
12	<i>Accounting</i>	10
	<b>Jumlah</b>	<b>97</b>

Sumber : HRD Gran Melia Jakarta (2023).

Sebelumnya penulis telah melakukan magang bersertifikat di Gran Melia Jakarta periode Juli 2022 – Januari 2023. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan selama proses magang dengan karyawan, bahwasanya 7 dari 10 karyawan memiliki masalah terkait kepuasan kerja yang memiliki keinginan untuk resign dan tidak memutuskan untuk memperpanjang masa kontrak. Alasan karyawan tersebut resign beragam, seperti service yang kecil, mempunyai hubungan yang buruk dengan atasan, dan beban kerja yang terlalu tinggi.

Menurut Robbins dan Judge (2015:139), *Job satisfaction* adalah bagaimana sikap karyawan dalam menilai pekerjaannya sendiri. Jika karyawan memiliki rasa puas akan pekerjaan yang tinggi, maka ia akan memberikan energi yang positif terhadap pekerjaannya, dan jika ia merasa tidak puas, maka ia akan memberikan respon yang negatif terhadap pekerjaan tersebut. Seorang karyawan yang tidak puas terhadap pekerjaan yang ia jalani biasanya akan *resign* untuk mencari tempat kerja yang baru, harapannya ialah tempat kerja yang lain akan memenuhi kepuasan mereka dalam menjalankan pekerjaan Juniantara (2015). Indikator yang disebutkan dalam *job satisfaction* menurut (Robbins, 2015) yaitu pekerjaan yang menantang, keadaan lingkungan kerja yang baik, rekan kerja yang mendukung, pekerjaan yang sesuai dengan kepribadian karyawan upah atau gaji yang pantas. Ketika karyawan senang dengan pekerjaan mereka maka rasio

keinginan pindah dari karyawan menurun sedangkan, ketika karyawan tidak mendapatkan apa yang sudah menjadi haknya ketika dia tidak puas dengan pekerjaannya maka keinginan untuk berpindah akan meningkat (Javed *et al.*, 2014)

Menurut Hasibuan (dalam Rizky, 2014) salah satu faktor kepuasan kerja yaitu kepuasan terhadap pekerjaan yang tidak menarik dan tidak lagi menuntut imajinasi, inovasi dan kreatifitas dalam pekerjaannya merupakan salah satu sumber kebosanan. Karyawan cenderung menyukai dengan pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baiknya pekerjaan mereka. Hal ini merupakan kepuasan karyawan terhadap tugas atau beban kerja yang diberikan kepadanya. Faktor tersebut berkaitan dengan variabel beban kerja yang dikemukakan Suwanto (Gozali, 2016) yaitu jam kerja efektif, pegawai dapat bekerja sesuai dengan jam yang telah ditentukan.

Sementara itu, dalam penelitian ini *Workload* adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi secara sistematis dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektifitas kerja suatu unit organisasi (Yuniarsih dan Suwatno dalam Priyanto, 2018). Beban kerja dapat diukur dengan total waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian tugas tertentu (Akob, 2016) Menurut Tawarka



(Tjibrata *et al.*, 2017) salah satu indikator beban kerja adalah beban waktu (*time load*) menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan, memantau tugas atau pekerjaan. Menurut Gibson (Chandra dan Adriansyah, 2017) salah satu faktor yang mempengaruhi *workload* adanya *Role ambiguity* atau kemenduaan peran dan *role conflict* atau konflik peran dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap beban kerjanya hal ini berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Kemudian, dalam penelitian ini *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku *extra-role* dari seseorang karyawan di dalam lingkungan kerja organisasi. Dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, dimana tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan membutuhkan fleksibilitas, organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki perilaku OCB, seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik dengan rekan kerja, mentaati peraturan, serta bertoleransi atas pembebanan dan gangguan pekerjaan sewaktu waktu (Robbins & Coulter, 2016). Indikator OCB antara lain *sportmanship*, perilaku positif terhadap organisasi, dengan memberikan toleransi atau tidak mengeluh ataupun menuntut terhadap kondisi yang kurang ideal dalam organisasi. Kemudian *courtesy*, perilaku menjaga hubungan baik dengan sesama rekan kerja, mencegah konflik supaya terhindar dari masalah interpersonal. (Organ & Lingl, 1995; Organ, 2015). Indikator tersebut sejalan dengan indikator

kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2013) Kerjasama yang baik yaitu karyawan merasa kerjasama yang tercipta dengan rekan kerja berjalan dengan baik.

Fenomena *job satisfaction* terjadi di Gran Melia Jakarta. Sebelumnya penulis telah melakukan magang bersertifikat di Gran Melia Jakarta periode Juli 2022 – Januari 2023. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan selama proses magang dengan karyawan, bahwasanya 8 dari 10 karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Alasan mereka merasa tidak puas adalah hubungan dengan atasan yang tidak baik, salah satu fenomenanya adalah *guest experience* (GEX) yang terlalu menuntut *guest experience ambassador* (GEA) atau karyawannya untuk melakukan pekerjaan yang banyak dalam secara bersamaan membuat *issues register*, riset tamu VIP, dan laporan membuat laporan untuk *morning briefing*. Sementara (GEA) harus menyambut dan melayani tamu, dan itu dilakukan secara bersamaan. Karyawan tersebut akan dikenakan teguran secara verbal oleh atasan tersebut apabila tidak melakukan pekerjaan tersebut secara maksimal. Kemudian adanya hubungan antar karyawan yang kurang terjalin dengan baik, seperti fenomena hubungan antara *sous chef* dengan *floor captain* yang saling bertengkar perihal tidak sesuainya permintaan khusus tamu dengan apa yang telah dihidangkan. Fenomena *job satisfaction* lainnya yaitu karyawan merasa kurang puas terhadap bonus (*service*) yang diberikan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan observasi penulis ketika melaksanakan kegiatan magang di Gran Melia Jakarta diantaranya yaitu jam kerja yang melebihi jam kerja yang diterapkan pemerintah atau kesepakatan kontrak karyawan seperti waktu kerja. Rata-rata di Indonesia sekitar 8 jam per harinya dengan total 40 jam perminggu. Namun faktanya perusahaan seringkali menuntut karyawan mereka untuk bekerja lebih dari jam kerja normal yang telah ditentukan dikarenakan adanya pekerjaan yang harus diselesaikan atau alasan lain yang mengharuskan karyawan untuk tetap tinggal di kantor walau jam kerja telah selesai. Bahkan pada hari libur diwajibkan untuk hadir dengan alasan kekurangan tenaga kerja. Kemudian permasalahan beban kerja juga terjadi di *business center*. Jumlah staff pada *business center* hanya satu orang saja tetapi selain bertanggung jawab terhadap tugasnya di *business center*, staff tersebut merangkap tugas sebagai asisten *room division manager* seperti menyiapkan *summary* dan *issues register* sebagai bahan *morning briefing*. Tidak jarang, staff *business center* tersebut juga *incharge* di *lobby shop*. Dari fenomena ini karyawan tersebut merasa beban kerja dan tuntutan pekerjaan tinggi yang menyebabkan kepuasan karyawan dalam bekerja terganggu . \

Fenomena OCB terjadi pada departemen *front office* adanya *extra role* yang terjadi antara *Guest Service Line* (operator telepon) dan *bellboy*, untuk melakukan pengantaran surat informasi ke kamar tamu adalah staff *Guest Service Line*. Tetapi, berdasarkan *job desk regulation* yang telah ditetapkan oleh

*director of room* bahwasanya untuk pengantaran surat informasi tamu wajib dibantu oleh *bellboy*, tidak melainkan oleh *guest service line* itu sendiri, walaupun yang menerbitkan surat tersebut adalah *guest service line*. Kemudian yang menjadi masalah adalah *job desk* tersebut tidak di-indahkan oleh *bellboy* ditambah atasan yang dinilai kurang tegas menangani fenomena ini sehingga menjadi sebuah pelanggaran aturan yang berlarut – larut hingga menjadi sebuah pembiasaan hingga saat ini.

Berdasarkan uraian latar belakang, masih ditemukan permasalahan seperti jam kerja yang melebihi aturan yang ditetapkan serta permasalahan beban kerja, serta karyawan yang bekerja secara *extra role* dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja maka penulis perlu melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Dan *Workload* Terhadap *Job Satisfaction* Di Gran Melia Jakarta”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka terdapat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih ditemukan beban kerja yang tinggi yang disebabkan oleh ketidakdisiplinan terhadap tugas dan tanggung jawab antar *section*.
2. Masih ditemukan karyawan yang melakukan pekerjaan secara *extra role* diluar tanggung jawabnya

3. Masih ditemukan karyawan yang merasa tidak puas terhadap atasan dan hubungan antar karyawan.
4. Masih ditemukan karyawan yang merasa kurang puas terhadap bonus (*service*) yang diberikan.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka yang menjadi Batasan masalah sebagai berikut:

1. *Organizational Citizenship Behavior*.
2. *Workload*.
3. *Job satisfaction*.
4. Pengaruh *organizational citizenship behavior* dan *work load* terhadap *job satisfaction* di Gran Melia Jakarta.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana *organizational citizenship behavior* di Gran Melia Jakarta?
2. Bagaimana *workload* di Gran Melia Jakarta?
3. Bagaimana *job satisfaction* di Gran Melia Jakarta?
4. Bagaimana pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap *job satisfaction*?

5. Bagaimana pengaruh *workload* terhadap *job satisfaction*?
6. Bagaimana pengaruh *organizational citizenship behavior* dan *workload* terhadap *job satisfaction* di Gran Melia Jakarta?

## **E. Tujuan Penelitian.**

### **1. Tujuan Umum.**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* dan beban kerja terhadap kepuasan kerja di Gran Melia Jakarta.

### **2. Tujuan Khusus.**

- a. Mendeskripsikan *organizational citizenship behavior* di Gran Melia Jakarta.
- b. Menganalisis *workload* di Gran Melia Jakarta.
- c. Menganalisis *job satisfaction* di Gran Melia Jakarta.
- d. Menganalisis *organizational citizenship behavior* terhadap *job satisfaction*.
- e. Menganalisis *workload* terhadap *Job satisfaction*.
- f. Menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* dan *workload* terhadap *job satisfaction* di Gran Melia Jakarta.

## **F. Manfaat Penelitian.**

### **1. Manfaat Akademis.**

Menghasilkan temuan baru yang berkaitan dengan variabel yaitu hubungan antara *organizational citizenship behavior*, beban kerja, dengan kepuasan kerja. Sehingga diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat.

## **2. Manfaat Praktis.**

- a. Bagi perusahaan, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk kinerja sumber daya manusia di Gran Melia Jakarta.
- b. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat memberikan pengalaman berharga serta bisa menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan perkuliahan.