

**PENGARUH *JOB SATISFACTION* DAN *ORGANIZATIONAL CULTURE*  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
DI FAVEHOTEL NAGOYA BATAM**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Sains Terapan (S.ST) Universitas Negeri Padang*



**Oleh:**

**ELIZA AURA  
NIM:21135067**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2025**

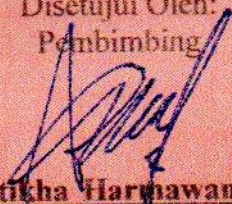
**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH *JOB SATISFACTION* DAN *ORGANIZATIONAL CULTURE*  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
DI FAVEHOTEL NAGOYA BATAM**

|               |                             |
|---------------|-----------------------------|
| Nama          | : Eliza Aura                |
| NIM/BP        | : 21135067/2021             |
| Program Studi | : D4 Manajemen Perhotelan   |
| Departemen    | : Pariwisata                |
| Fakultas      | : Pariwisata dan Perhotelan |

Padang, 23 Juli 2025

Disetujui Oleh:  
Pembimbing



Violintika Harahawan M.Pd  
NIP. 199611162022032019

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Pasaribu SST.Par, M.Si.Par, CHE  
NIP.198705202015041001

## 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 <i>Job Satisfaction</i> Dan <i>Organizational Culture</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> di Pavehotel Nagoya Batam |
| Nama          | ELIZA ALRA                                                                                                                                       |
| NIM/IDP       | 21135067/2021                                                                                                                                    |
| Program Studi | D4 Manajemen Perhotelan                                                                                                                          |
| Departemen    | Pariwisata                                                                                                                                       |
| Fakultas      | Pariwisata dan Perhotelan                                                                                                                        |

Padang, 23 Juli 2025

Nama

Tanda Tangan

1. Pembimbing: Violintikus Harmuwan M.Pd

1. 

2. Penguji 1: Dr. Use Asnur, S.Pd., M.Pd

2. \_\_\_\_\_

3. Penguji 2: Waryono, S.Pd., MM.Par

3. 



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA**

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171

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          | : Eliza Aura                |
| NIM/TM        | : 21135067/2021             |
| Program Studi | : D4 Manajemen Perhotelan   |
| Departemen    | : Pariwisata                |
| Fakultas      | : Pariwisata dan Perhotelan |

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul,

**“Pengaruh *Job Satisfaction* Dan *Organizational Culture* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Di Favehotel Nagoya Batam”** adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia diproses 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

**Pasaribu, SST.Par., M.Si.Par., CHE**  
**NIP. 198705202015041001**

Saya yang menyatakan,



**Eliza Aura**  
**NIM. 21135067**

## ABSTRAK

**Eliza Aura. 2025,** Pengaruh *Job satisfaction* Dan *Organizational Culture* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Favehotel Nagoya Batam

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Job satisfaction* Dan *Organizational Culture* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Staf Favehotel Nagoya Batam. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena masih tinggi persentase staf yang tidak bersedia bekerja lembur, rendahnya kerjasama antara rekan kerja, staf kurang memiliki inisiatif dalam prosedur organisasi, masih adanya staf yang memiliki waktu kerja lembur berlebih, beban kerja yang tinggi, kurang mendukungnya partisipasi staf dalam kegiatan organisasi, serta masih adanya staf yang kurang peduli terhadap tujuan utama organisasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup yang disebarakan kepada 43 responden yang merupakan staf Favehotel Nagoya Batam. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27.00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *job satisfaction* berada dalam kategori baik dengan tingkat pencapaiannya 77,67%, *organizational culture* berada dalam kategori sangat baik dengan tingkat pencapaiannya 86,21%, dan *organizational citizenship behavior* berada dalam kategori baik dengan tingkat pencapaiannya 84,36%. Secara parsial, *job satisfaction* dan *organizational culture* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Dimana untuk (X1) nilai t hitung adalah sebesar 2.154 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,037 < 0,05$ . Artinya variabel *job satisfaction* (X1) berpengaruh signifikan terhadap Y, berarti hipotesis (H1) diterima. Untuk (X2) nilai t hitung adalah sebesar 2.398 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,021 < 0,05$ . Artinya variabel *organizational culture* (X2) berpengaruh signifikan terhadap Y, berarti hipotesis (H2) diterima. Selanjutnya secara simultan, kedua variabel independen ini memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan OCB staf. Dengan nilai F hitung adalah 8.901, nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Artinya variabel X1 dan X2 terhadap Y berpengaruh secara signifikan, sehingga hipotesis (H3) diterima. Temuan ini menyimpulkan bahwa peningkatan *job satisfaction* dan *organizational culture* yang kuat dapat mendorong perilaku kerja ekstra peran yang mendukung efektivitas organisasi. Penelitian ini memberikan implikasi bagi manajemen hotel untuk merancang strategi pengembangan sumber daya manusia yang berfokus pada peningkatan *job satisfaction* dan *organizational culture* demi terciptanya lingkungan kerja yang produktif dan kolaboratif.

Kata Kunci: *Job satisfaction, Organizational culture, Organizational citizenship behavior*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Job satisfaction* Dan *Organizational culture* Terhadap *Organizational citizenship behavior* Di Favehotel Nagoya Batam”. Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan perkuliahan di program studi manajemen perhotelan di Universitas Negeri Padang.

Dalam penelitian ini peneliti banyak mendapat bantuan, bimbingan, arahan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan 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 Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, CHE sebagai Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Youmil Abrian, S.E., M.M. sebagai Dosen Pembimbing Akademik
4. Ibu Violintikha Harmawan M.Pd selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Ibu Dr. Lise Asnur, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Penguji 1 Skripsi.
6. Bapak Waryono, S.Pd., MM.Par selaku Dosen Penguji 2 Skripsi.
7. Staf Administrasi yang telah membantu peneliti dalam melengkapi surat- surat yang diperlukan pada Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Terkhusus kedua Orang Tua serta Keluarga Besar tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan yang tak terhingga sehingga

peneliti bisa sampai ketahap ini untuk menyelesaikan skripsi pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya peneliti juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, 19 Juni 2025

Peneliti

## DAFTAR ISI

|                                                     |            |
|-----------------------------------------------------|------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                | <b>i</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                          | <b>ii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                             | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                           | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                           | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                        | <b>x</b>   |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>                            |            |
| A. Latar belakang .....                             | 1          |
| B. Identifikasi Masalah .....                       | 10         |
| C. Batasan Masalah.....                             | 11         |
| D. Rumusan Masalah .....                            | 12         |
| E. Tujuan penelitian.....                           | 12         |
| F. Manfaat Penelitian .....                         | 13         |
| <b>BAB II KAJIAN TEORI</b>                          |            |
| A. Aspek-Aspek Teoritis .....                       | 15         |
| 1. <i>Organizational citizenship behavior</i> ..... | 15         |
| 2. <i>Job satisfaction</i> .....                    | 19         |
| 3. <i>Organizational Culture</i> .....              | 22         |
| B. Kerangka Konseptual .....                        | 24         |
| C. Hipotesis .....                                  | 25         |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>                |            |
| A. Jenis Penelitian .....                           | 26         |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian.....                 | 26         |
| C. Variabel Penelitian .....                        | 27         |
| D. Definisi Operasional Variabel .....              | 27         |
| E. Populasi dan Sampel Penelitian.....              | 30         |
| F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....     | 31         |
| G. Instrumen Penelitian .....                       | 32         |
| H. Uji Coba Instrumen Penelitian.....               | 35         |

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| I. Teknik Analisis Data .....                      | 40        |
| J. Uji Persyaratan Analisis .....                  | 41        |
| K. Pengujian Hipotesis .....                       | 43        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>      |           |
| A. Hasil Penelitian .....                          | 46        |
| 1. Analisis Deskripsi Karakteristik Responden..... | 46        |
| 2. Deskripsi Hasil Penelitian .....                | 50        |
| B. Uji Persyaratan Analisis .....                  | 75        |
| C. Pengujian Hipotesis.....                        | 78        |
| D. Pembahasan .....                                | 81        |
| <b>BAB V PENUTUP</b>                               |           |
| A. Kesimpulan.....                                 | 90        |
| B. Saran.....                                      | 91        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                        | <b>94</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                               | <b>98</b> |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar                       | Hal |
|------------------------------|-----|
| 1. Kerangka Konseptual ..... | 25  |

## DAFTAR TABEL

| Tabel                                                                                | Hal |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Data Staf Favehotel Nagoya Batam .....                                            | 2   |
| 2. Observasi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y) .....           | 4   |
| 3. Observasi Variabel <i>Job satisfaction</i> (X1).....                              | 6   |
| 4. Observasi Variabel <i>Organizational Culture</i> (X2) .....                       | 8   |
| 5. Instrumen Skala Likert .....                                                      | 33  |
| 6. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....                                               | 33  |
| 7. Hasil Uji Coba Validitas (X1).....                                                | 37  |
| 8. Hasil Uji Coba Validitas (X2).....                                                | 37  |
| 9. Hasil Uji Coba Validitas (Y).....                                                 | 39  |
| 10. Interpretasi Nilai R (Alpha Cronbach) .....                                      | 40  |
| 11. Hasil Reliabilitas Variabel (X1).....                                            | 40  |
| 12. Hasil Reliabilitas Variabel (X2).....                                            | 40  |
| 13. Hasil Reliabilitas Variabel (Y).....                                             | 40  |
| 14. Kriteria Penilaian Responden.....                                                | 42  |
| 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                          | 46  |
| 16. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....                                    | 47  |
| 17. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....                    | 48  |
| 18. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....                            | 48  |
| 19. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen.....                              | 49  |
| 20. Deskripsi Statistik Variabel <i>Job satisfaction</i> .....                       | 50  |
| 21. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Job satisfaction</i> ..... | 50  |
| 22. Deskripsi Statistik Indikator Isi Pekerjaan.....                                 | 52  |
| 23. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Isi Pekerjaan.....           | 53  |
| 24. Deskripsi Statistik Indikator Upah.....                                          | 53  |
| 25. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Upah.....                    | 54  |
| 26. Deskripsi Statistik Indikator Promosi .....                                      | 55  |
| 27. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Promosi .....                | 55  |
| 28. Deskripsi Statistik Indikator Pengawas.....                                      | 56  |

|                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 29. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pengawas .....                                                | 56 |
| 30. Deskripsi Statistik Indikator Rekan Kerja.....                                                                    | 57 |
| 31. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Rekan Kerja .....                                             | 57 |
| 32. Deskripsi Statistik Variabel <i>Organizational Culture</i> .....                                                  | 58 |
| 33. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Organizational Culture</i> .....                            | 59 |
| 34. Deskripsi Statistik Indikator <i>Involvement</i> (keterlibatan).....                                              | 60 |
| 35. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Involvement</i> (keterlibatan) .....                       | 61 |
| 36. Deskripsi Statistik Indikator <i>Consistency</i> (Konsistensi).....                                               | 61 |
| 37. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Consistency</i> (Konsistensi) .....                        | 62 |
| 38. Deskripsi Statistik Indikator <i>Adaptability</i> (Adaptabilitas).....                                            | 63 |
| 39. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Adaptability</i> (Adaptabilitas).....                      | 63 |
| 40. Deskripsi Statistik Indikator <i>Mission</i> (Misi).....                                                          | 64 |
| 41. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Mission</i> (Misi).....                                    | 65 |
| 42. Deskripsi Statistik Variabel <i>Organizational citizenship behavior</i> .....                                     | 65 |
| 43. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Organizational citizenship behavior</i> .....               | 66 |
| 44. Deskripsi Statistik Indikator <i>Altruism</i> (Perilaku Membantu Orang Lain) .....                                | 68 |
| 45. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Altruism</i> (Perilaku Membantu Orang Lain) .....          | 69 |
| 46. Deskripsi Statistik Indikator <i>Conscientiousness</i> (Ketelitian Dan Kehati-Hatian).....                        | 69 |
| 47. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Conscientiousness</i> (Ketelitian Dan Kehati-Hatian) ..... | 70 |
| 48. Deskripsi Statistik Indikator <i>Sportmanship</i> (Perilaku Yang Sportif).....                                    | 71 |
| 49. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Sportmanship</i> (Perilaku Yang Sportif) .....             | 71 |
| 50. Deskripsi Statistik Indikator <i>Countesy</i> (Menjaga Hubungan Baik).....                                        | 72 |
| 51. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Countesy</i> (Menjaga Hubungan Baik).....                  | 73 |

|                                                                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 52. Deskripsi Statistik Indikator <i>Civic Virtue</i> (Kebijaksanaan Pekerja) .....                                                                                   | 74 |
| 53. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Civic Virtue</i><br>(Kebijaksanaan Pekerja).....                                                           | 74 |
| 54. Hasil uji normalitas variabel <i>job satisfaction</i> dan <i>organizational culture</i><br>terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> .....              | 75 |
| 55. Hasil Uji Heteroskedastisitas melalui Uji <i>Job satisfaction</i> Dan<br><i>Organizational culture</i> Terhadap <i>Organizational citizenship behavior</i> ....   | 76 |
| 56. Hasil Uji Multikolineritas Variabel <i>Job satisfaction</i> Dan <i>Organizational</i><br><i>culture</i> Terhadap <i>Organizational citizenship behavior</i> ..... | 77 |
| 57. Hasil Uji Anova (Uji F) .....                                                                                                                                     | 79 |
| 58. Hasil Uji Regresi Linear Berganda (Uji T) .....                                                                                                                   | 79 |
| 59. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R.Square</i> ).....                                                                                                 | 80 |

## DAFTAR LAMPIRAN

| <b>Lampiran</b>                    | <b>Hal</b> |
|------------------------------------|------------|
| 1. Surat Izin Penelitian .....     | 98         |
| 2. Surat Balasan Penelitian.....   | 99         |
| 3. Kuesioner Penelitian .....      | 100        |
| 4. Tabulasi Data Uji Coba.....     | 106        |
| 5. Uji Validitas .....             | 107        |
| 6. Uji Validitas .....             | 108        |
| 7. Uji Validitas .....             | 109        |
| 8. Tabulasi Data Penelitian .....  | 110        |
| 9. Tabulasi Data Penelitian .....  | 111        |
| 10. Tabulasi Data Penelitian ..... | 112        |
| 11. Dokumentasi .....              | 113        |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Hotel adalah salah satu bagian dari industri pariwisata yang menyediakan layanan publik, khususnya dalam hal penyediaan kamar untuk menginap. Layanan ini bersifat sementara dan biasanya ditawarkan untuk jangka waktu tertentu, pengunjung yang menginap di hotel umumnya adalah orang-orang yang melakukan perjalanan, baik untuk berlibur maupun karena keperluan pekerjaan. Selain itu, hotel juga dilengkapi dengan fasilitas dengan menyediakan makanan dan minuman untuk tamu yang menginap maupun tamu dari luar hotel (Fakhrul Rizal *et al.*, 2024).

Salah satu hotel yang menjadi subjek analisis adalah Favehotel Nagoya Batam. Favehotel Nagoya Batam merupakan hotel bintang dua yang terletak di Komplek Nagoya Thamrin City, hotel ini memiliki dua tipe kamar yaitu *junior suite* dan *deluxe room* dengan total sebanyak 119 kamar, fasilitas lainnya yang tersedia adalah tempat *breakfast* dengan nama *garden corner*. Favehotel Nagoya Batam terletak 30 menit dari Bandara Hang Nadim dan 8 menit dari Terminal Feri Harbour Bay, ini membuat Favehotel Nagoya Batam sebagai salah satu hotel paling strategis di Kota Batam.

Persaingan mendorong perusahaan untuk melakukan perbaikan dalam strategi sumber daya manusia agar tetap kompetitif (Siwantara *et al.*, 2024). Salah satu aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan staf. Melalui pelatihan dan pengembangan, staf dapat

meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi mereka. Hal ini tidak hanya bermanfaat bagi staf secara individu, tetapi juga bagi organisasi secara keseluruhan.

**Tabel 1. Data Staf Di Favehotel Nagoya Batam Tahun 2025**

| No     | Departemen                      | Staf kontrak | Staf casual | Total Staf |
|--------|---------------------------------|--------------|-------------|------------|
| 1      | <i>A&amp;G</i>                  | 2            | -           | 2          |
| 2      | <i>HRD &amp; Security</i>       | 2            | 4           | 6          |
| 3      | <i>Sales &amp; Marketing</i>    | 3            | -           | 3          |
| 4      | <i>Finance &amp; Accounting</i> | 4            | -           | 4          |
| 5      | <i>Housekeeping</i>             | 7            | 8           | 15         |
| 6      | <i>Front Office</i>             | 7            | 1           | 8          |
| 7      | <i>Engineering</i>              | 5            | -           | 5          |
| Jumlah |                                 | 30           | 13          | 43         |

Sumber : *Human Resources Department* Favehotel Nagoya Batam, 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa Favehotel Nagoya Batam memiliki 30 orang staf dengan status kerja sebagai staf kontrak dan 13 orang staf dengan status kerja sebagai *daily worker* (pekerja harian).

Staf yang terampil dan berkualitas akan memberikan kontribusi yang lebih baik dalam mencapai tujuan organisasi (Muktamar *et al.*, 2024). Perusahaan memiliki kewajiban untuk memberikan kondisi lingkungan yang dapat membuat staf nyaman saat melakukan pekerjaan sehingga para staf menjadi solid dan memiliki semangat kerja tinggi, dimana pada akhirnya terbentuklah sikap dan perilaku staf yang sesuai dengan visi dan misi yang ingin dicapai (Rahmadini, 2017). Dalam melaksanakan tugas, dikenyataannya ada berbagai macam perilaku yang ditimbulkan oleh staf, apalagi jika staf berada dalam suasana hati yang bahagia dalam bekerja yang pada akhirnya membuat perusahaan menjadi lebih efektif.

Salah satu perilaku positif sumber daya manusia yang saat ini menjadi perhatian para peneliti dan praktisi manajemen adalah *Organizational*

*citizenship behavior* (OCB). OCB adalah sebuah perilaku seperti melakukan pekerjaan atau kegiatan organisasi yang tidak hanya tugas pribadinya, melainkan mencakup pekerjaan diluar tanggung jawab kerjanya, sehingga staf tersebut dapat memberikan manfaat terhadap organisasi dalam pelaksanaan sistem pekerjaan (Trisna & Barata, 2023).

Perilaku OCB ini akan sangat menguntungkan setiap perusahaan, karena perusahaan akan menjadi lebih efektif dan efisien. Jika perusahaan memiliki staf yang berperilaku OCB tentu perusahaannya akan berjalan menjadi lebih baik. Oleh karena itu OCB memilikinya peranan yang sangat penting dalam pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Anwar (2021) yang berjudul "Pengaruh *Organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Staf" memberikan pemahaman faktor yang menentukan keberhasilan organisasi dan menarik untuk dikaji adalah *job satisfaction* , karena staf yang puas akan lebih produktif, begitu juga sebaliknya staf yang tidak puas terhadap pekerjaannya cenderung untuk berperilaku tidak maksimal dan tidak mencoba untuk melakukan hal-hal yang terbaik. Begitu juga sejalan dengan penelitian lainnya dengan judul "Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) pada Staf SMK N 1 Jambu" mengungkapkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) pada staf SMK N 1 Jambu. Hasil tersebut dapat diartikan semakin baik kepuasan kerja maka OCB akan semakin tinggi, begitu juga sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja maka OCB akan semakin rendah (Shelemo, 2023).

Berdasarkan dari observasi pada saat melaksanakan program magang bersertifikat di Favehotel Nagoya Batam periode Juli-Desember 2024, yang dilakukan pada bulan desember, OCB belum terlaksana dengan maksimal. Menurut beberapa staf di Favehotel Nagoya Batam pada bagian departemen *front office* sebanyak 5 orang dan *housekeeping* sebanyak 10 orang.

Untuk mendapatkan data yang akurat dan supaya mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian, maka peneliti berinisiatif untuk melakukan observasi (pengamatan awal) yang dimana nantinya dapat membantu mempermudah penelitian ini. Mengacu pada beberapa skripsi sebelumnya yang digunakan sebagai referensi, penulis memutuskan untuk menggunakan 15 responden dalam observasi ini. Jumlah tersebut cukup representatif berdasarkan kajian terhadap beberapa skripsi yang membahas topik serupa. Yang hasilnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini.

**Tabel 2. Observasi Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y)**

| No | Indikator                                                  | Keterangan                                                                                                                                                                                          |
|----|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <i>Altruism</i><br>(perilaku membantu orang lain)          | Berdasarkan dari indikator <i>altruism</i> , 9 dari 15 orang tidak bersedia untuk bekerja lembur jika rekan kerja membutuhkan bantuan untuk menyelesaikan pekerjaan.                                |
| 2  | <i>Countesy</i><br>(menjaga hubungan baik)                 | Berdasarkan dari indikator <i>countesy</i> , 10 dari 15 orang tidak merasa senang jika bisa membantu rekan kerja yang kekurangan tenaga dengan bekerja lembur/shift tambahan.                       |
| 3  | <i>Sportsmanship</i><br>(perilaku yang sportif)            | Berdasarkan dari indikator <i>sportsmanship</i> , 10 dari 15 orang merasa bahwa bekerja dalam waktu lama membuat lelah dan merasa tidak senang.                                                     |
| 4  | <i>Conscientiousness</i><br>(ketelitian dan kehati-hatian) | Berdasarkan dari indikator <i>conscientiousness</i> , 9 dari 15 orang lebih memilih pulang tepat waktu daripada harus bekerja lembur/shift tambahan meskipun rekan kerja masih membutuhkan bantuan. |
| 5  | <i>Civic Virtue</i><br>(kebijaksanaan pekerja)             | Berdasarkan dari indikator <i>civic virtue</i> , 10 dari 15 orang kurang memiliki inisiatif untuk merekomendasikan perbaikan dalam prosedur organisasi.                                             |

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dijelaskan bahwa dari observasi di awal yang penulis lakukan didapatkan ditemukan bahwa masih tinggi persentase staf yang tidak bersedia bekerja lembur/shift tambahan jika rekan kerja membutuhkan bantuan menyelesaikan pekerjaan, rendahnya kerjasama antara rekan kerja, dan staf kurang memiliki inisiatif dalam prosedur organisasi.

Selain itu, juga ditunjukkan dengan rendahnya tingkat *job satisfaction* yang dimana masih tingginya persentase staf yang merasa kurang memiliki kesempatan untuk naik ke jabatan yang lebih tinggi, masih adanya staf yang memiliki waktu kerja lembur berlebih, beban kerja yang tinggi, yang menyebabkan stres dan kelelahan serta menurunkan motivasi untuk bekerja sehingga berdampak pada rendahnya tingkat OCB, ini didukung oleh data yang ada pada tabel 1, bahwa jumlah staf kontrak yang hanya sebanyak 30 orang dan casual sebanyak 13 orang yang tentunya tidak dapat memenuhi kebutuhan sumber daya manusia dalam pekerjaan dengan maksimal.

Untuk mendapatkan data yang akurat dan supaya mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian, maka peneliti berinisiatif untuk melakukan observasi (pengamatan awal) yang dimana nantinya dapat membantu mempermudah penelitian ini. Observasi yang dilakukan oleh peneliti mengambil sampel sebanyak 15 orang. Yang hasilnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

**Tabel 3. Observasi Variabel *Job satisfaction* (X1)**

| No | Indikator     | Keterangan                                                                                                                                                                  |
|----|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Isi Pekerjaan | Berdasarkan dari indikator isi pekerjaan, 9 dari 15 orang tidak menikmati pekerjaan dan tanggungjawabnya dalam bekerja                                                      |
| 2  | Upah          | Berdasarkan dari indikator upah, 9 dari 15 orang mengatakan gaji yang didapatkan belum sesuai harapan.                                                                      |
| 3  | Promosi       | Berdasarkan dari indikator promosi, 8 dari 15 orang tidak memiliki kesempatan ke jabatan yang lebih tinggi.                                                                 |
| 4  | Pengawas      | Berdasarkan dari indikator pengawas, 10 dari 15 orang menyatakan bahwa atasan yang memberikan motivasi dan pengarahan dengan baik.                                          |
| 5  | Rekan Kerja   | Berdasarkan dari indikator rekan kerja, 11 dari 15 orang merasa beban kerja dan tanggungjawab yang dimiliki cukup tinggi, sehingga membuat lelah dalam menjalani pekerjaan. |

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat dijelaskan bahwa dari survey di awal yang penulis lakukan di lapangan ditemukan bahwa masih tingginya persentase staf yang merasa kurang memiliki kesempatan untuk naik ke jabatan yang lebih tinggi, masih adanya staf yang memiliki waktu kerja lembur berlebih, beban kerja yang tinggi.

Menurut Wibowo (2017) menyebutkan bahwa *job satisfaction* menjadi faktor determinan utama dari *Organizational citizenship behavior* (OCB) staf, dimana menurutnya staf yang puas akan lebih suka berbicara positif tentang organisasinya. Handoko (2020) mendefinisikan *job satisfaction* merupakan keadaan perasaan staf yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, perasaan itu terlihat dari perilaku baik staf terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami di lingkungan kerja.

Selain faktor *job satisfaction*, juga terdapat faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi OCB yaitu *organizational culture*. *Organizational culture* adalah pemikiran- pemikiran, adat istiadat, yang telah berkembang dan menjadi kebiasaan dalam suatu kelompok kerja sama (organisasi) atau dengan kata lain bahwa *organizational culture* merupakan seperangkat asumsi atau sistem kepercayaan, nilai-nilai dan norma-norma yang dikembangkan dalam organisasi yang digunakan sebagai pedoman berperilaku bagi para anggotanya untuk mengatasi masalah-masalah adaptasi dari luar dan integrasi (Ghagho, 2018).

Sejalan dengan pembahasan tentang *organizational culture* tersebut fenomena di Favehotel Nagoya Batam mengindikasikan bahwa *organizational culture* belum berjalan dengan maksimal, dimana beberapa staf departemen *front office* dan *housekeeping* juga mengungkapkan bahwa kurang mendukungnya partisipasi staf dalam kegiatan organisasi serta masih adanya staf yang kurang peduli terhadap tujuan utama organisasi.

Untuk mendapatkan data yang akurat dan supaya mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian, maka peneliti berinisiatif untuk melakukan observasi (pengamatan awal) yang dimana nantinya dapat membantu mempermudah penelitian ini. Observasi yang dilakukan oleh peneliti mengambil sampel sebanyak 15 orang. Yang hasilnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

**Tabel 4. Observasi Variabel *Organizational Culture* (X2)**

| No | Indikator                           | Keterangan                                                                                                                           |
|----|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <i>Involvement</i> (keterlibatan)   | Berdasarkan dari indikator <i>involvement</i> , 8 dari 15 orang merasa bekerjasama dengan seluruh departemen adalah hal yang utama.  |
| 2  | <i>Adaptability</i> (adaptabilitas) | Berdasarkan dari indikator <i>adaptability</i> , 9 dari 15 orang beradaptasi untuk memenuhi perubahan yang terjadi di industri.      |
| 3  | <i>Consistency</i> (konsistensi)    | Berdasarkan dari indikator <i>consistency</i> , 10 dari 15 orang mengutamakan tujuan bersama.                                        |
| 4  | <i>Mission</i> (misi)               | Berdasarkan dari indikator <i>mission</i> , 11 dari 15 orang menyatakan kebutuhan pelanggan adalah hal yang utama.                   |
| 5  | <i>Involvement</i> (keterlibatan)   | Berdasarkan dari indikator <i>involvement</i> , 10 dari 15 orang menyatakan senang menerima pengetahuan dan mengembangkan kemampuan. |

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan dari fenomena di atas, maka dapat dikatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi *Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah *job satisfaction* dan *organizational culture*. Hal itu sejalan dengan pendapat yang menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terdiri dari dua macam yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi sikap kerja emosi dan kognisi berdasarkan persepsi individu terhadap lingkungan kerja, meliputi: komitmen organisasi, persepsi kepemimpinan, dukungan organisasi, *person organization fit*, *job satisfaction*, *psychological contract*, persepsi keadilan dan keadilan organisasi. Sedangkan faktor eksternal meliputi karakteristik tugas, sikap pada pekerjaan, gaya kepemimpinan, karakteristik kelompok, *organizational culture*, profesionalisme, dan harapan peran sosial (Damayanti, 2019). Pada penelitian ini yang akan diteliti adalah dalam konteks eksternal dan internal, yaitu kepuasan kerja (*job satisfaction*) dan *organizational culture* (*organizational culture*).

Rendahnya tingkat *job satisfaction* dan *organizational culture* yang kurang positif dapat menyebabkan staf merasa tidak termotivasi untuk berkontribusi secara sukarela di luar tanggung jawab mereka. Staf yang tidak puas cenderung memiliki pandangan negatif terhadap pekerjaan mereka dan merasa bahwa usaha tambahan tidak akan dihargai. Akibatnya, mereka cenderung tidak mau untuk terlibat dalam melakukan peran perilaku yang ekstra, seperti membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas atau memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu.

Oleh karena itu, penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang umumnya hanya berfokus pada salah satu aspek saja, baik *job satisfaction* maupun *organizational culture*, tanpa adanya pertimbangan interaksi antara kedua variabel tersebut dalam konteks *Organizational citizenship behavior* (OCB). Sebagian besar penelitian terdahulu cenderung meneliti pengaruh *job satisfaction* terhadap OCB secara terpisah, atau hanya meneliti pengaruh *organizational culture* tanpa mengaitkannya dengan tingkat *job satisfaction*. Dengan pendekatan yang lebih komprehensif, penelitian ini berusaha untuk mengintegrasikan kedua variabel tersebut dan menganalisa bagaimana pengaruhnya terhadap OCB di Favehotel Nagoya Batam.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai dinamika antara *job satisfaction* dan *organizational culture* serta dampaknya terhadap OCB. Dengan memahami hubungan ini, diharapkan dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan motivasi staf dan mendorong keterlibatan mereka dalam perilaku ekstra yang bermanfaat bagi organisasi. Selain itu, dapat menjadi referensi bagi penelitian

selanjutnya yang ingin mengeksplorasi lebih jauh faktor-faktor yang mempengaruhi OCB di sektor perhotelan.

Berdasarkan uraian di atas, tujuan dari kajian ini untuk menganalisis Pengaruh *Job satisfaction* Dan *Organizational culture* Terhadap *Organizational citizenship behavior* Di Favehotel Nagoya Batam. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen Favehotel Nagoya Batam dalam meningkatkan OCB melalui pengelolaan *job satisfaction* dan *organizational culture* yang lebih baik.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan masalah yang peneliti kemukakan pada latar belakang, maka identifikasi masalah yang peneliti temukan adalah:

1. Masih rendahnya perilaku membantu rekan kerja seperti kurangnya inisiatif untuk membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya, rendahnya kerjasama antara team.
2. Masih terdapat rendahnya inisiatif untuk merekomendasikan perbaikan dalam prosedur organisasi seperti kurang pedulinya staf pada tujuan organisasi.
3. Masih adanya staf yang memiliki waktu kerja lembur berlebih, sehingga menurunkan tingkat *job satisfaction* staf dalam bekerja.
4. Terdapat staf yang memiliki beban kerja yang tinggi, seperti banyaknya tugas dan besarnya tanggungjawab yang dimiliki staf dalam melakukan pekerjaan.

5. Masih tingginya persentase staf yang merasa kurang memiliki kesempatan untuk naik ke jabatan yang lebih tinggi.
6. Terdapat kurang mendukungnya partisipasi staf dalam kegiatan organisasi, dimana masih adanya staf yang kurang peduli terhadap tujuan utama organisasi.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka yang menjadi batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. *Job satisfaction*
2. *Organizational culture*
3. *Organizational citizenship behavior (OCB)*
4. Pengaruh *Job satisfaction* dan *Organizational culture* terhadap *Organizational citizenship behavior (OCB)* di Favehotel Nagoya Batam.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti merumuskan suatu permasalahan dalam penelitian adalah:

1. Bagaimana *job satisfaction* pada Favehotel Nagoya Batam?
2. Bagaimana *organizational culture* pada Favehotel Nagoya Batam?
3. Bagaimana *Organizational citizenship behavior* pada Favehotel Nagoya Batam?
4. Bagaimana pengaruh *job satisfaction* terhadap *Organizational citizenship behavior* pada Favehotel Nagoya Batam?

5. Bagaimana pengaruh *organizational culture* terhadap *Organizational citizenship behavior* pada Favehotel Nagoya Batam?
6. Bagaimana pengaruh *job satisfaction* dan *organizational culture* terhadap *Organizational citizenship behavior* pada Favehotel Nagoya Batam?

#### **E. Tujuan Penelitian**

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

Tujuan umum dari kajian ini untuk mengkaji Pengaruh *Job satisfaction* Dan *Organizational culture* Terhadap *Organizational citizenship behavior* Di Favehotel Nagoya Batam.

##### **2. Tujuan khusus**

Berdasarkan perumusan masalah yang ditentukan, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Mendeskripsikan *job satisfaction* pada Favehotel Nagoya Batam.
- b. Mendeskripsikan *organizational culture* pada Favehotel Nagoya Batam.
- c. Mendeskripsikan *Organizational citizenship behavior* pada Favehotel Nagoya Batam.
- d. Menganalisis pengaruh *job satisfaction* terhadap *Organizational citizenship behavior* pada Favehotel Nagoya Batam.
- e. Menganalisis pengaruh *organizational culture* terhadap *Organizational citizenship behavior* pada Favehotel Nagoya Batam.
- f. Menganalisis pengaruh *job satisfaction* dan *organizational culture* terhadap *Organizational citizenship behavior* pada Favehotel Nagoya Batam.

## F. Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Favehotel Nagoya Batam

Dapat menjadikannya sebagai alternatif dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan variabel yang digunakan serta menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan evaluasi agar ke depannya perusahaan bisa berkembang dengan lebih baik lagi.

### 2. Bagi Staf

- a. Diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang *job satisfaction* dan *organizational culture* dapat mempengaruhi perilaku positif di tempat kerja, sehingga ini dapat membantu manajemen dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik dan meningkatkan kinerja staf.
- b. Diharapkan dapat membantu staf memahami pentingnya keterlibatan mereka dalam organisasi, yang dapat meningkatkan rasa memiliki dan komitmen terhadap tujuan perusahaan.
- c. Diharapkan staf dapat belajar *organizational culture* yang baik dapat membantu mereka beradaptasi dengan perubahan dan tantangan di tempat kerja.
- d. Diharapkan hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan kebijakan yang mendukung *job satisfaction* dan *organizational culture* yang positif, yang bermanfaat bagi semua staf.

### 3. Bagi Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang

Dapat digunakan untuk merancang program pelatihan, mendorong inovasi dalam penelitian, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja akademik, serta menjadi dasar untuk penelitian lanjutan.

### 4. Bagi Peneliti

- a. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) di Universitas Negeri Padang.
- b. Dapat memberikan pengalaman berharga serta bisa menjadi sarana bagi peneliti untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama kuliah.
- c. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam mengamati permasalahan serta mampu memberikan sumbangan pikiran bagi prodi Manajemen Perhotelan terkait Pengaruh *Job satisfaction* Dan *Organizational culture* Terhadap *Organizational citizenship behavior* Di Favehotel Nagoya Batam.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil penelitian mengenai Pengaruh *Job satisfaction* Dan *Organizational culture* Terhadap *Organizational citizenship behavior* Di Favehotel Nagoya Batam sebagai berikut:

1. *Job satisfaction* di Favehotel Nagoya Batam menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik dengan persentase 77,67% dari 43 responden.
2. *Organizational culture* di Favehotel Nagoya Batam menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 86,21% dari 43 responden.
3. *Organizational citizenship behavior* Di Favehotel Nagoya Batam menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik dengan persentase 84,36% dari 43 responden.
4. Diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel X1 (*Job satisfaction*) sebesar 0,663 dengan nilai signifikansi  $0,037 < 0,05$ . Artinya setiap peningkatan 1 satuan *job satisfaction* meningkatkan 66,3% *Organizational citizenship behavior*. Untuk nilai t hitung adalah sebesar 2.154 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,037 < 0,05$ . Artinya variabel *job satisfaction* (X1) berpengaruh signifikan terhadap Y, berarti hipotesis (H1) diterima.

5. Diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel X2 (*Organizational Culture*) sebesar 0,770 dengan nilai signifikansi  $0,021 < 0,05$ . Artinya setiap peningkatan 1 satuan harga meningkatkan 77% *Organizational citizenship behavior*. Untuk nilai t hitung adalah sebesar 2.398 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,021 < 0,05$ . Artinya variabel *organizational culture* (X2) berpengaruh signifikan terhadap Y, berarti hipotesis (H2) diterima.
6. Diperoleh Nilai F hitung adalah 8.901 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Artinya variabel X1 dan X2 terhadap Y berpengaruh secara signifikan, sehingga hipotesis (H3) diterima.
7. Kemudian nilai Adjust R square sebesar sebesar 0,273, artinya pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y adalah sebesar 27,3% sedangkan 72,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini yaitu faktor internal seperti komitmen organisasi, kepribadian, moral staf, dan motivasi, serta faktor eksternal yang meliputi gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan.

## B. Saran

### 1. Bagi Manajemen Favehotel Nagoya Batam

Manajemen disarankan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih kolaboratif, misalnya dengan melaksanakan program pelatihan karyawan yang berfokus pada pengembangan keterampilan interpersonal dan kepemimpinan sebaiknya diadakan sekali 3 bulan di ruang pertemuan hotel, dengan instruktur dari HRD atau konsultan eksternal yang berpengalaman. Melakukan survei *job satisfaction* secara berkala setiap 6

bulan, baik melalui *platform online* maupun secara langsung, dengan analisis hasil yang dibagikan kepada seluruh karyawan untuk mendiskusikan langkah perbaikan yang diperlukan.

Selanjutnya, peningkatan komunikasi internal dapat dilakukan melalui pertemuan bulanan yang diadakan di ruang *meeting* atau melalui platform komunikasi internal, di mana manajer departemen dapat membahas perkembangan hotel dan tantangan yang dihadapi. Terakhir, melakukan kegiatan *team building* yang menyenangkan dan interaktif sebaiknya diadakan setiap enam bulan, baik di lokasi luar hotel maupun di dalam hotel, dengan fasilitator profesional atau tim HR yang memimpin. Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan Favehotel Nagoya Batam dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik, yang tujuannya akan berdampak positif pada kinerja hotel secara keseluruhan.

## **2. Bagi Departemen Pariwisata**

Disarankan untuk dosen dan tenaga pengajar yang ada di Departemen Pariwisata supaya memperhatikan kepuasan seperti kepuasan dalam melaksanakan pembelajaran bagi mahasiswa. Selanjutnya untuk labor praktik agar bisa di tambah kelengkapannya sehingga mahasiswa bisa mencoba ketika praktik berlangsung. Sehingga calon-calon mahasiswa memilih Departemen Pariwisata dan juga bisa dari alumni merekomendasikan kepada keluarganya.

### 3. Bagi Peneliti Lain

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari adanya keterbatasan dalam penelitian ini. Keterbatasan tersebut antara lain adalah fokus pada dua faktor independen saja, yaitu *job satisfaction* dan *organizational culture*, sedangkan terdapat banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*.

Oleh karena itu, diharapkan peneliti berikutnya dapat memperluas kajian ini dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain seperti kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja. Selain itu, peneliti berikutnya disarankan juga menggunakan faktor yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* selain *job satisfaction* dan *organizational culture* seperti komitmen organisasi, persepsi kepemimpinan, dukungan organisasi, *person organization fit*, *psychological contract*, persepsi keadilan dan keadilan organisasi, karakteristik tugas, sikap pada pekerjaan, gaya kepemimpinan, karakteristik kelompok, profesionalisme, dan harapan peran sosial.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto, A. (2023). Pengaruh *kualitas pelayanan* terhadap loyalitas konsumen. *Insight Management Journal*, 3(3), 200–206. <https://doi.org/10.47065/imj.v3i3.248>
- Afandi, Pandi. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator
- Antara, I. K. G., Kencana, I. P. E. N., & Jayanegara, K. (2013). Variabel laten sebagai moderator dan mediator dalam hubungan kausal. *E-Jurnal Matematika*, 2(4), 33–39. Asiedu, M., Sarfo, J. O., & Adjei, D. (2014).
- Anwar, A. (2021). Pengaruh *Organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Staf. *Juripol*, 4(1), 35–46. <https://doi.org/10.33395/juripol.v4i1.10963>
- Arikunto, S. (2019). *Metodologi Penelitian (14th ed)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Atmoko, TPH., & Heni Widyaningsih. (2018). Manajemen dan Bisnis Perhotelan. Yogyakarta: Explore
- Azmi, F. T., Desai, K., & Jayakrishnan, K. (2016). *Organizational citizenship behavior* (OCB): A comprehensive literature review. *Sumedha Journal of Management*, 5(1), 102–117.
- Bal, M., & Alhnaity, R. (2024). *Organizational citizenship behavior*. *Elgar Encyclopedia of Organizational Psychology*, 422–427. <https://doi.org/10.4337/9781803921761.00084>
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (2016). "Organizational citizenship behavior: The Good Soldier Syndrome." Lexington Books.
- Damayanti, R. (2021). Hubungan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Motivasi. Repositori Universitas Medan Area.
- Fakhrul Rizal, Sri Sundari, & Marisi Pakpahan. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Evaluasi Kerja Terhadap Kinerja Staf Pada Hotel Aston Batam Hotel & Residence. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 2(1), 62–77. <https://doi.org/10.55606/makreju.v2i1.2604>
- Ghagho, M. H. dan I. T. (2018). Pengaruh *organizational culture* dan kepemimpinan terhadap kepuasan kerja dan dampaknya terhadap kinerja staf (PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Pusat). *Jurnal Manajemen*, 06(2), 1–23.

- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris (3 ed.)*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Hakim, Y. R. Al, Irfan, M., Mardikaningsih, R., & Sinambela, E. A. (2018). Peranan Hubungan Kerja, Pengembangan Karir, dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Staf. *Global*, 03(01), 37–45.
- Handoko, R. T. (2020). Pengaruh Kompetensi Kerja dan Beban Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Melalui Kompensasi Pada Staf Negeri Sipil Di Badan Kestafan Daerah Provinsi Jawa Timur (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Ria Rahmatul Istiqomah, Roushandy Asri Fardani, Dhika Juliana Sukmana, N. H. A. (2024). Buku Metode Penelitian Kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1).
- Hermawan, F., Purnomo, H., Kusumastuti, D., Fitriana, R., Octaleny, E., Ie, M., & Sudadi. (2024). The role of transformational leadership, *job satisfaction* and organizational commitment on *Organizational citizenship behavior* (OCB) of SMEs employees in the digital era. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(7), 1–16. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i7.5194>
- Lestari, M. (2021). *ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* Mega Reta Lestari.
- Machali, I. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Margahana, H. (2020). the Role of *Organizational citizenship behavior* (Ocb) Towards Growth and Development of the Company. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(02), 303–309. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v4i02.1104>
- Muktamar, A., Novianti, Mirna, & Sahibuddin, R. A. (2024). Peranan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mandira Cendikia*, 2(7), 52–69. <https://journal-mandiracendikia.com/jip-mc>
- Notoatmodjo, S. (2018) *Metodologi Penelitian*. Cetakan Ke. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ocampo, L., Acedillo, V., Bacunador, A. M., Balo, C. C., Lagdameo, Y. J., & Tupa, N. S. (2018). A historical review of the development of *Organizational citizenship behavior* (OCB) and its implications for the twenty-first century. *Personnel Review*, 47(4), 821–862. <https://doi.org/10.1108/pr-04-2017-0136>

- Oemar, Y. (2020). Pengaruh *Organizational culture*, Kemampuan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational citizenship behavior* (Ocb) Staf Bappeda Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(3), 408–420. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i3.364>
- Organ, D. W., & Ryan, K. (2018). "A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of *Organizational citizenship behavior*." *Personnel Psychology*, 71(1), 1-30. DOI: 10.1111/peps.12245
- Organ, D., W., Podsakoff, P., M., MacKenzie, S., B. (2006). *Organizational citizenship behaviors: Its nature, antecedents, and consequences*. California: Sage Publications
- Partini, N. M. H., & Dewi, A. A. S. K. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Ocb Di Hotel Pertiwi Bisma 2 Ubud. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(8), 3082. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i08.p10>
- Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (2018). "*Organizational citizenship behavior: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research*." *Journal of Management*, 44(1), 1-30. DOI: 10.1177/0149206317747240
- Podsakoff, P. M., Whiting, S. W., Podsakoff, N. P., & Blume, B. D. (2014). "Enhancing the Influence of *Organizational citizenship behavior* on Performance: A Meta-Analytic Review." *Journal of Applied Psychology*, 99(3), 535-551. DOI: 10.1037/a0035294
- Putri, J. A., & Fariana, A. (2024). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja Dan *Organizational culture* Terhadap *Organizational citizenship behavior* (Studi Pada PT Victoria Insurance). *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 2(2), 26–38. <https://doi.org/10.59024/jumek.v2i2>.
- Rahmadini, R., Si, Y. M., (2017). Aktivitas Employee Relations Dalam Membina Kinerja Staf (Studi Pada Pt. Pertamina (Persero) Ru Ii Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis). In *Jom Fisip* (Vol. 4, Issue 1).
- Rusminah, & Daud, I. (2023). Pengaruh *Organizational culture* Terhadap *Organizational citizenship behavior* Dan Pengaruh Kinerja Rumah Sakit. *Mbig*, 1, 650–662.
- Sari, T. K., & Witjaksono, A. D. (2013). Pengaruh *Organizational culture* Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja Staf. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(3), 827–836.

- Shelemo, A. A. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) pada Staf SMK N 1 Jambu. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Shopa, S. M. (2017). *Kerja Terhadap Organizational Citizenship Program Studi Magister Psikologi Program Pascasarjana Universitas Medan Area Medan Universitas Medan Area Program Pascasarjana Judul : Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizens.*
- Siwantara, I. W., Artatanaya, I. G. L. S., Santanu, G., & Wijayati, N. L. M. (2024). How *organizational culture* and *job satisfaction* effect on OCB. *International Journal of Economic Perspectives*, 18(1), 19–26.
- Sugiyono.(2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tanuwijaya, J., Handayaniingrum, C. P. (2023). *Pengaruh Job satisfaction Terhadap Organizational citizenship behavior, Employee Performance Dengan Organizational Commitment Sebagai Variabel Intervening.* 7(3), 365–382.
- Titisari, Purnamie. (2014). Peranan *Organizational citizenship behavior* (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Staf. 1st ed. Bogor: Bogor: Mitra Wacana Media.
- Trisna, G., & Barata, P. (2023). *Hubungan Perceived Organizational Support Dengan Organizational citizenship behavior The Relationship Between Perceived Organizational Support and Organizational citizenship behavior Abstrak.* 10(01), 845–859.
- Vania, L., & Purba, S. (2014). *Pengaruh Job satisfaction Terhadap Organizational citizenship behavior (Ocb) Dengan Organizational Commitment Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk Di Jakarta,* 1-22.
- Wibowo, Aryo Hutomo. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational citizenship behavior* Staf Bpad Diy. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. <https://eprints.uny.ac.id/26441/>
- Wirawan,2014, Teori Kepemimpinan. Ilmu prilaku, Bandung. Penerbit Alfabeta
- Zainudin, A. djaha. (2022). Perilaku Organisasi (Tinjauan Teoritis). edited by H. F. Ningrum. Bandung: Bandung: Media Sains Indonesia.