

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan atau organisasi dapat mengembangkan dan mempertahankan pegawai pada produktivitas kinerja yang tinggi agar memberikan kontribusi maksimal pada perusahaan. Manajemen sumber daya manusia saat ini merupakan masalah perusahaan yang penting, karena kualitas sumber daya manusia ditentukan salah satunya dari kinerja karyawan. Perusahaan dan karyawannya dituntut terus meningkatkan prestasi mereka agar tetap bisa bersaing.

Keberadaan hotel sebagai salah satu akomodasi penting ini mulai marak dibangun di Jakarta. Setiap sudut kota Jakarta sudah mulai dipenuhi bangunan hotel, baik hotel berbintang 3 (tiga) hingga hotel berbintang 5 (lima). Ketua Umum Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Hariyadi Soekamdani mengatakan pada tahun 2018 ada sekitar 55.000 kamar baru yang akan berdiri. Dimana jumlah tersebut berasal dari ratusan hotel diseluruh Indonesia. Tahun 2017 jumlah hotel berbintang tercatat berjumlah 2.300 hotel berbintang di Indonesia yang penyebarannya masih fokus di Bali dan Pulau Jawa termasuk Jakarta. (Sumber:<https://economy.okezone.com/>)

Fenomena banyaknya hotel di Jakarta ini menimbulkan persaingan ketat antara satu hotel dengan hotel lainnya khususnya dalam hal memberikan fasilitas dan pelayanan kepada tamu.

Kegiatan operasional hotel berbintang didukung oleh kinerja karyawan dari beberapa departemen. Departemen hotel yang langsung menangani tamu adalah departemen *Food and Beverage*, departemen *Front Office*, dan departemen *Housekeeping*. Kegiatan kerja dari ketiga departemen ini didukung oleh beberapa departemen lainnya seperti *Marketing*, *Accounting*, *Engineering*, dan *Human Resources*. Seluruh departemen hotel ini saling bersinergi mewujudkan layanan prima, baik untuk tamu maupun untuk antar departemen. (Sumber: HRD Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta)

Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta menghadapi fenomena yaitu kurang optimalnya kinerja dari para karyawan dalam mencapai target untuk menghasilkan produk jasa yang berkualitas. Dalam hal ini kurang optimalnya proses kinerja karyawan menyebabkan penurunan tingkat kualitas produk yang disajikan yaitu dalam proses pelayanan dan pemenuhan keinginan tamu, mengingat pelayanan merupakan produk utama dari sebuah industri perhotelan (Sumber: HRD Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta).

Kinerja karyawan yang rendah dapat memberikan dampak yang negatif terhadap proses perkembangan sebuah perusahaan jasa. Salah satu faktor yang menyebabkan kurang optimalnya kinerja para karyawan yaitu kurangnya kualitas sumber daya manusia, sehingga berpengaruh terhadap kualitas kinerja

karyawan. Kurangnya loyalitas karyawan terhadap Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta juga menjadi permasalahan yang harus dihadapi (Sumber: HRD Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta).

Beberapa kesalahan dan *complain* pelanggan yang terjadi diakibatkan karena kurangnya ketelitian dan ketepatan karyawan Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta dalam menyuguhkan sebuah pelayanan yang berkualitas, dalam hal ini penyajian pelayanan yang berkualitas dilihat dari efisiensi dan kenyamanan dari pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan.

Berikut disajikan beberapa data penunjang yang menunjukkan tingkat ketidakpuasan pelanggan dalam menerima pelayanan yang disajikan, sebagai stimulus untuk proses pembentukan kinerja karyawan yang berkualitas

Tabel 1.1
Data Komplain Pengunjung Per Juni-Oktober 2017

| Bulan | Juni | Juli | Agustus | September | Oktober | Rata-Rata |
|--------------|------|------|---------|-----------|---------|-----------|
| Komplain (%) | 32% | 20% | 50% | 50% | 30% | 46.8% |

Sumber: HRD Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta

Berdasarkan data HRD Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta dapat diketahui bahwa tingkat komplain pelanggan yang terjadi per Juni sampai dengan Oktober 2017 menunjukkan presentasi yang cukup tinggi yaitu 46.8%. Masalah lain yang dihadapi oleh manajemen Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta yaitu menurunnya kinerja karyawan dikarenakan kurangnya kesadaran akan tanggung jawabnya terhadap tugas serta kewajibannya sebagai

seorang karyawan di sebuah perusahaan. Pernyataan ini didasarkan pada kecenderungan menurunnya tingkat kehadiran karyawan yang dapat dilihat pada tabel absensi karyawan per Tahun 2017 di bawah ini:

Tabel 1.2
Tingkat Absensi Karyawan Divisi Operasional Hotel Santika
Premiere Hayam Wuruk Jakarta Tahun 2016-2017

| Triwulan | Jumlah Karyawan | Hari Kerja | Sakit | (%) | Izin | (%) | Alpa | (%) | TOTAL | (%) |
|------------|-----------------|------------|-------|------|------|------|------|------|-------|------|
| Triwulan 1 | 190 | 90 | 137 | 0.80 | 36 | 0.21 | 23 | 0.13 | 196 | 1.14 |
| Triwulan 2 | 184 | 91 | 132 | 0.79 | 32 | 0.19 | 29 | 0.17 | 193 | 1.15 |
| Triwulan 3 | 178 | 92 | 126 | 0.77 | 39 | 0.24 | 37 | 0.23 | 202 | 1.24 |
| Triwulan 4 | 150 | 92 | 129 | 0.82 | 48 | 0.30 | 31 | 0.20 | 208 | 1.32 |

Sumber: HRD Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta

Berdasarkan tabel diatas, jumlah absensi karyawan semakin meningkat dari triwulan ke-1 sampai triwulan 4. Dimana pada triwulan 1 mencapai angka 1.14% pada triwulan ke-2 mencapai angka 1.15% dan meningkat secara signifikan pada triwulan ke-3 dan triwulan ke-4 menunjukkan angka 1.24% dan 1.32%. Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa ada kecenderungan meningkatnya jumlah ketidak hadiran karyawan dalam kurun waktu tersebut.

Menurunnya jumlah karyawan juga menjadi fenomena yang dialami oleh Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta, dari triwulan 1 hingga triwulan 4 hanya ada 150 karyawan divisi operasional yang tetap menunjukkan komitmen terhadap perusahaan. Komitmen Organisasi adalah sampai tingkat mana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, dan berniat mempertahankan keanggotaan dalam organisasi itu (Robbins, 2008).

Pentingnya karyawan didalam suatu perusahaan membuat perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kualitas karyawan. Salah satu faktor yang penting adalah kinerja. Kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2008). Setiap organisasi menginginkan karyawannya memiliki prestasi karena karyawan yang memiliki prestasi akan memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan serta akan meningkatkan kinerja perusahaan.

Kinerja yang rendah selain dari absensi karyawan, dapat juga dilihat dari dari penilaian kinerja. Bagi perusahaan, penilaian terhadap kinerja karyawan sangatlah penting. Menurut Keban penilaian tersebut dapat dijadikan input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya (Miftah 2002). Pada Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan. Menurut data penilaian kinerja per April 2017, pada umumnya masih terdapat karyawan yang nilai

kinerjanya masih di bawah standar yang ditetapkan perusahaan, seperti yang dapat dilihat pada tabel *appraisal score* karyawan Hotel Santika Premiere Jakarta di bawah ini:

Tabel 1.3
***Appraisal Score* Karyawan Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk**
Jakarta Tahun 2017

| Skor | Jumlah Karyawan | Presentase |
|------------|-----------------|------------|
| 70-79 | 40 Orang | 23.26% |
| 60-69 | 78 Orang | 45.35% |
| 59-Kebawah | 32 Orang | 31.39% |

Sumber: HRD Hotel Santika Premiere Jakarta

Menurut Mangkunegara (2008), penilaian kinerja adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya dengan tujuan untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari sumber daya manusia (SDM) organisasi. Sedangkan dimensi kinerja meliputi: efisiensi waktu (waktu penyelesaian tugas dan sikap terhadap waktu luang), produktifitas (mampu menyelesaikan target dan mampu menumbuhkan ide), kualitas hasil (meningkatkan kualitas hasil pekerjaan, tidak banyak melakukan kesalahan, dan tidak melakukan kecurangan), dan perilaku (tanggung jawab dan menghargai kritik).

Penilaian kinerja sangat berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah perusahaan. Keberhasilan dicapai perusahaan dengan berupaya meningkatkan

kinerja individu yang optimal karena pada dasarnya kinerja individu akan mempengaruhi kinerja tim dan pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Namun dalam kenyataannya, memiliki kinerja yang optimal bagi karyawan bukanlah hal yang mudah untuk dicapai. Ada beberapa hal yang menghalangi seorang karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal tersebut. Diantaranya adalah kebijakan kompensasi, bonus, intensif, stres kerja dan pengaruh pesatnya perkembangan teknologi.

Mengenai kondisi yang ada pada perusahaan yang penulis teliti yaitu Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta mengenai gaji mengikuti standar gaji di atas UMR Kota Jakarta.

Menurut Thamrin (2012) Kinerja didefinisikan sebagai hasil dari upaya seseorang yang dicapai dengan adanya usaha, kemampuan dan persepsi tugas. Kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap perkembangan organisasi, karena kinerja suatu organisasi berasal dari kinerja karyawannya. Sikap yang baik, persepsi, kepribadian yang baik mendorong terbentuknya kinerja yang baik pada diri seorang karyawan, sehingga mempengaruhi kinerja organisasi. Dimana hal-hal tersebut berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Perilaku *extra-role* merupakan perilaku yang sangat di hargai ketika dilakukan oleh karyawan walau tidak terdeskripsi secara formal karena meningkatkan efektifitas dan kelangsungan hidup organisasi. Perilaku *extra-role* di dalam organisasi juga dikenal dengan istilah *organizational citizenship behavior* (OCB). Stoaat menyatakan *organizational citizenship behavior* (OCB)

merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga ia dapat disebut sebagai “anggota yang baik” (Warsito 2005).

Karyawan yang baik (*good citizens*) cenderung menampilkan OCB ini. Markoczy dan Xin menyatakan organisasi tidak akan berhasil dengan baik atau tidak dapat bertahan tanpa adanya anggota-anggotanya yang bertindak sebagai “*good citizens*”, (Warsito, 2005).

Robbins menyatakan bahwa karyawan dalam suatu perusahaan yang dapat memahami OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) dengan baik, maka kinerjanya lebih baik dibandingkan karyawan yang tidak memahami OCB dengan baik. Kinerja individu dan kinerja organisasi dapat berkembang dengan baik apabila didukung oleh perilaku positif dari karyawan (Devi dan Sintaasih, 2016).

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja individu dalam suatu organisasi. *Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan bentuk kegiatan sukarela dari anggota organisasi yang mendukung fungsi organisasi sehingga perilaku ini lebih bersifat *altruisme* (menolong) yang diekspresikan dalam bentuk tindakan-tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri dan perhatian terhadap kesejahteraan orang lain (Hardaningtyas, 2004), hal ini merupakan salah satu dari dimensi OCB. Dengan kata lain faktor yang mempengaruhi kinerja adalah *organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini memperkuat pendapat yang dikemukakan oleh Organ (dalam dalam Kambu *et al*, 2012),

dalam penelitiannya membuktikan *organizational Citizenship Behavior* (OCB) terutama dimensi *altruisme*, *sportmanships* dan *civic virtue* berhubungan erat dengan kinerja organisasi.

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (Robbins dan Judge 2008). Menurut Luthans (2009), terdapat lima dimensi kepuasan kerja, yaitu pembayaran, pekerjaan itu sendiri, kesempatan promosi, *supervisor*, dan rekan kerja. Meningkatnya kepuasan kerja yang dirasakan para karyawan dalam kondisi kerja sehari-hari.

Faktor lainnya yang dapat menentukan kinerja seorang karyawan adalah sejauh mana komitmen karyawan tersebut terhadap organisasi tempatnya bekerja. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi tempatnya bekerja, mengedepankan tujuan organisasi sehingga tidak lagi mementingkan pencapaian individunya (Purnomo, 2006). Komitmen organisasi yang tinggi akan berakibat pada berbagai sikap dan perilaku yang positif, seperti misalnya menghindari tindakan, perilaku dan sikap yang merugikan nama baik organisasi, kesetiaan kepada pimpinan, kepada rekan setingkat dan kepada bawahan, kinerja yang tinggi dan sebagainya (Siagian, 2005).

Meningkatkan kinerja adalah salah satu hal terpenting agar perusahaan tetap eksis, kuncinya ada pada kinerja karyawan, masalah peningkatan kinerja karyawan merupakan masalah yang sangat penting dan perlu mendapat perhatian dalam rangka pencapaian keberhasilan tujuan perusahaan yang

optimal, meningkatkan kinerja seorang karyawan jelas akan memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan, (Warsito,1999).

Menurut Vroom tingkat sejauh mana keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya disebut *level of performance*. Biasanya orang yang *level performance*-nya tinggi disebut sebagai orang yang produktif, dan sebaliknya orang yang levelnya tidak mencapai standar dikatakan sebagai tidak produktif atau *berperformance* rendah (Warsito, 1999). Disisi lain sedarmayanti mengungkapkan kinerja dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi bersangkutan. Merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh sekelompok orang atau seseorang dalam organisasi (Devi dan Sintaasih, 2016).

Mengingat pentingnya SDM dalam pencapaian kinerja perusahaan, maka diperlukan penelitian dan pengkajian yang mendalam terhadap beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sejumlah faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan harus dapat teridentifikasi secara jelas guna meningkatkan efisiensi pengelolaan SDM perusahaan.

Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta sebagai salah satu perusahaan swasta yang bergerak pada bisnis jasa khususnya jasa akomodasi perhotelan. Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta adalah hotel bintang 4 di pusat kota kolonial Belanda bersejarah. Jalan ini terletak di jantung kawasan bisnis, dengan banyak toko-toko dan kantor-kantor dengan suasana ramai siang dan malam terletak di kawasan strategis Jalan Hayam Wuruk No.125,

RT.5/RW.6, Mangga Besar, Tamansari, RT.5/RW.6 Mangga Besar Tamansari, RT.5/RW.6, Mangga Besar, Tamansari, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11180 (<http://www.santika.com/>).

Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta memiliki jumlah 271 kamar, 5 ruangan *meeting*, restoran, kolam renang serta pusat kebugaran. Serta memiliki jumlah 150 karyawan tetap divisi operasional. Dalam hal operasional manajemen yang seiring dengan meningkatnya persaingan yang sangat kompetitif antar hotel maka diperlukan adanya sumber daya manusia atau karyawan yang kompeten dalam bidangnya.

Tantangan utama yang harus dijawab oleh perusahaan di masa depan, termasuk industri perhotelan adalah peningkatan kemampuan untuk menciptakan organisasi yang lebih baik dan mengelolanya dengan tingkat efisiensi, efektivitas, dan produktivitas yang semakin tinggi. Tantangan tersebut timbul sebagai akibat dinamika manusia yang terus berubah yang pada gilirannya membawa berbagai jenis perubahan, baik yang terjadi secara internal ataupun eksternal bagi perusahaan, (Warsito, 2005).

Banyaknya bidang usaha jasa perhotelan dengan berbagai klasifikasinya menyebabkan proses pembenahan kedalam, seperti pembenahan kinerja sumber daya karyawan menjadi keharusan yang langsung berkaitan dan bersentuhan dengan masalah kinerja mereka. Mengingat pentingnya persoalan pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan sebagai mana diungkap diatas, maka

peneliti merasa perlu untuk mendiskripsikan dan mengkaji lebih lanjut tentang persoalan keterkaitan (*interdependensi*) dari faktor-faktor tersebut. Penelitian ini berjudul “**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA KARYAWAN TETAP DIVISI OPERASIONAL HOTEL SANTIKA PREMIERE HAYAM WURUK JAKARTA)**”

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

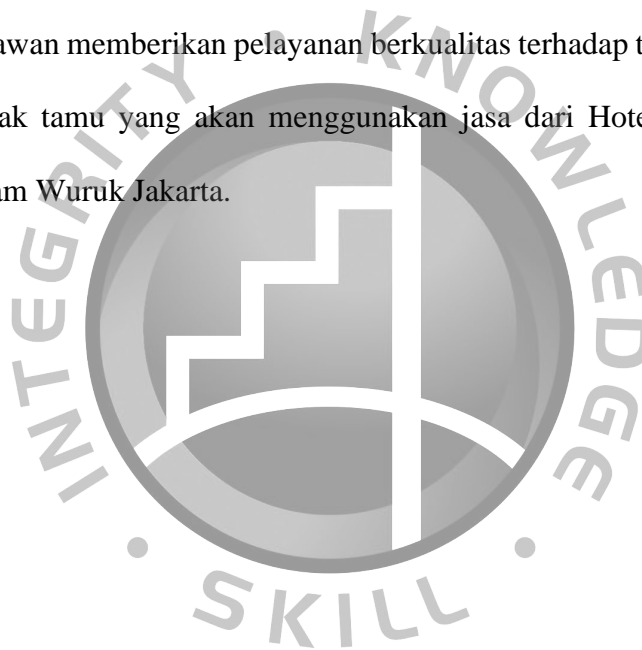
Ruang lingkup dari objek penelitian ini befokus pada permasalahan yang ingin diteliti, sehingga peneliti fokus kepada permasalahan yang akan diteliti dengan menetapkan batasan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Yoga putrana, Aziz fathoni, Moh mukeri warso (2016) yang meneliti variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) serta menganalisis seberapa jauh variabel tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosi yang positif atau dapat menyenangkan yang dihasilkan dari suatu penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman-pengalaman kerja seseorang (Koesmono, 2006). Komitmen organisasi adalah sampai tingkat mana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, dan berniat mempertahankan keanggotaan dalam organisasi itu

(Robbins, 2008). Organ (1997) *Organizational Citizenship Behavior* diartikan sebagai perilaku-perilaku dari para pekerja yang melebihi yang diisyaratkan oleh peran formalnya serta tidak secara langsung dan eksplisit diakui oleh sistem kompensasi/*reward* yang formal, dan karenanya memfasilitasi fungsi organisasi (Warsito, 2005). Variabel independen tersebut mempengaruhi variabel dependen yaitu kinerja karyawan bisa juga dikatakan sebagai sebuah hasil kerja (*output*) dari suatu proses (konversi) tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber daya (*resources*), data dan informasi, kebijakan, dan waktu tertentu yang digunakandisebut sebagai masukan (*input*). Umpan balik (*feed-back*) merupakan komentar dari konsumen atas output yang didistribusikan yang berguna bagi perubahan atau perbaikan input berikutnya, sehingga proses tersebut merupakan siklus atau sistem (Sembiring, 2012).

3. Objek penelitian yang diambil oleh penulis yaitu karyawan tetap divisi operasional Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta. Alasan penulis mengambil Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta karena yakin bahwa karyawan yang bekerja disana merupakan asset yang berharga sehingga Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta memberikan gaji karyawan yang bersaing dan memberikan tunjangan atas loyalitas karyawan. Karyawan lebih terlibat dan termotivasi, Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta menawarkan berbagai tunjangan dan asuransi

kesehatan. Selain tunjangan, Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta juga memperhatikan kenyamanan dari karyawan Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta dengan memberikan tunjangan kesehatan, tunjangan harian seperti uang makan dan untuk karyawan bidang *operation* pun mendapatkan perlakuan istimewa karena kelayakitasan karyawan yang dapat bekerja dengan *shift* jam kerja yang tidak menentu untuk menunjang keberhasilan dari Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta. Dengan karyawan memberikan pelayanan berkualitas terhadap tamu, maka semakin banyak tamu yang akan menggunakan jasa dari Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta.



1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, terdapat beberapa masalah yang untuk dibuktikan kebenarannya, maka sesuai penelitian menguraikan beberapa pokok perumusan masalah yang akan diteliti, yaitu:

Adapun rumusan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta.
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta.
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta.
4. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta.
5. Apakah *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dan membuktikan secara teoritis, praktis, empiris mengenai:

1. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta.
2. Menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta.
4. Menganalisis komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada karyawan Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta.
5. Menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan pada karyawan Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk Jakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk akademik dan praktisi sebagai berikut ini:

a) Bagi Praktisi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang tertarik untuk meneliti berkenaan dengan topik tentang ilmu manajemen sumberdaya manusia, khususnya mengenai *organizational citizenship behavior* (OCB), kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan.

b) Bagi Pembaca

Penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan tentang manajemen sumberdaya manusia, khususnya mengenai *organizational citizenship behavior* (OCB), kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan.

c) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat membantu untuk lebih memahami dan mengerti mengenai ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai *organizational citizenship behavior* (OCB), kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan.

1.6 Sistematika Penelitian

Secara umum, sistematika penulisan penelitian ini terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang masalah, ruang lingkup, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai tinjauan pustaka yang memuat landasan dan kerangka teori yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini, pengembangan hipotesis, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai waktu dan tempat penelitian, metode pengumpulan data, metode pengambilan sampel, teknik pengujian kuesioner, teknik pengujian data, dan teknik hipotesis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini adalah penutup yang berisikan suatu kesimpulan penelitian yang berasal dari hasil analisis data yang didapat dan kesimpulan tersebut menjawab rumusan permasalahan dan juga memberikan saran-saran yang bermanfaat bagi akademik dan penelitian yang terkait bagi perusahaan untuk kedepannya.