

## Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap *Service Performance*: Peran Moderasi *Job Happiness* dan *Job Satisfaction*

Yustika A. Ridwan<sup>1\*</sup>, Marwan Man Soleman<sup>2</sup>, Fadhliah M. Alhadar<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Pascasarjana Program Studi Manajemen, Unkhair Ternate, Indonesia

Email : [yustikaridwan0225@gmail.com](mailto:yustikaridwan0225@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap *Service Performance* Yang Dimoderasi Oleh *Job Happiness* dan *Job Satisfaction* Di Hotel Sahid Bela Ternate. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan data dalam penelitian ini menggunakan data primer (kuesioner). Model Regresi Linear Sederhana dan *Moderate Regression Analysis* (MRA) dengan bantuan *software* SPSS 25. Sampel penelitian adalah 110 karyawan yang ada di Hotel Sahid Bela Ternate. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Service Performance* dan *Job Happiness*, *Job Satisfaction* dapat memoderasi dan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Service Performance*.  
**Kata Kunci:** *Organizational Citizenship Behavior*, *Job Happiness*, *Job Satisfaction*, *Service Performance*.

### Abstract

This study aims to examine the effect of *Organizational Citizenship Behavior* on *Service Performance* moderated by *Job Happiness* and *Job Satisfaction* at Hotel Sahid Bela Ternate. This research is quantitative research and the data in this study uses primary data (questionnaire). Simple Linear Regression Model and *Moderate Regression Analysis* (MRA) with the help of SPSS 25 software. The sample of the study was 110 employees at Hotel Sahid Bela Ternate. The results of this study show that *Organizational Citizenship Behavior* has a negative and significant influence on *Service Performance* and *Job Happiness*, *Job Satisfaction* can moderate and have a positive and significant influence on *Service Performance*.

**Keywords:** *Organizational Citizenship Behavior*, *Job Happiness*, *Job Satisfaction*, *Service Performance*.

### PENDAHULUAN

Hotel merupakan suatu perusahaan yang menyediakan berbagai layanan penginapan, makanan, dan minuman yang ditujukan kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai pelayanan yang telah diterima. Perkembangan industri perhotelan saat ini memiliki peran yang sangat penting untuk mendukung kegiatan pariwisata dalam menyediakan jasa akomodasi serta kegiatan pelayanan makanan dan minuman yang dapat dirasakan dan dinikmati oleh para wisatawan.

Dengan berkembangnya industri perhotelan Sahid Bela di Kota Ternate tidak hanya bergantung terhadap wisatawan yang menginap saja, tetapi sudah meluas hingga menjangkau setiap orang yang memerlukan tempat untuk berbagai kegiatan acara baik dalam Kota Ternate maupun luar Kota Ternate. Oleh karena itu, dengan semakin luasnya fungsi dari sebuah hotel dan jangkauan tamu maka

perusahaan dituntut untuk melakukan peningkatan pelayanan dalam meningkatkan *service performance*.

Keberhasilan hotel dalam membangun *service performance* secara efektif, efisien, profesional pada gilirannya nanti akan berdampak terhadap *image* perusahaan di mata konsumennya. Mangkunegara & Prabu, (2004:67) mendefinisikan bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Robbins & Judge, (2008) yang diterjemahkan oleh Pasolong, (2007:176) mengartikan bahwa kinerja merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan pegawai dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa *service performance* adalah penilaian menyeluruh konsumen terhadap hasil *service* yang dirasakan saat menerima *service* dari penyedia jasa (karyawannya).

Pembentukan sikap, perilaku dan motivasi karyawannya merupakan pengelolaan secara kontinu, oleh karena itu untuk menjadikan sumber daya manusia yang profesional tidak cukup hanya memiliki keterampilan dan penguasaan tugas tetapi juga harus memiliki sikap dan perilaku yang mendukung serta motivasi yang tinggi dalam pelaksanaan pekerjaannya. Mengingat kebutuhan SDM profesional tidak terelakkan lagi dalam industri perhotelan yang mutlak harus dipenuhi oleh setiap perusahaan yang bergerak pada industri perhotelan. Zeithaml *et al.* (1990) menjelaskan beberapa ukuran yang mencerminkan adanya *service performance* di antaranya adalah penampilan petugas atau karyawan dalam melayani pelanggan (*tangible*), kemampuan petugas dalam melayani pelanggan memiliki dengan standar pelayanan yang jelas (*reliability*), semua keluhan pelanggan direspon oleh karyawan (*responsiveness*), karyawan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan (*assurance*), dan melayani dengan sikap ramah terhadap setiap pelanggan (*empati*).

Adanya *service performance* yang tinggi akan memberikan dampak baik dibandingkan dengan perusahaan yang tidak memiliki *performance* yang tinggi. Ada beberapa faktor yang mendorong tingkat tercapainya *performance* yang tinggi salah satunya ialah *organizational citizenship behavior* yang dimiliki oleh suatu perusahaan. *Organizational citizenship behavior* sering disebut sebagai perilaku ekstra dalam bekerja di suatu perusahaan, perilaku yang tidak merupakan kewajiban kerja karyawan namun memberikan manfaat yang baik dan efektif bagi perusahaan. Studi Ambarwati, (2019) menyebutkan *organizational citizenship behavior* perlu dipertimbangkan dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Sejalan dengan itu Ramadianty *et al.* (2018) salah satu syarat terwujudnya kinerja karyawan yang baik adalah adanya *organizational citizenship behavior*.

Adanya sistem *organizational citizenship behavior* perusahaan mengharapkan karyawan dapat bekerja lebih dari apa yang ditugaskan, selalu siap siaga dalam menerima pekerjaan tambahan, taat terhadap aturan yang ada, dan mampu menolong sesama antar karyawan. Karyawan cenderung berperilaku melebihi perilaku yang dituntut secara resmi oleh pekerjaannya jika mereka bahagia dengan pekerjaannya atau individu memiliki komitmen terhadap organisasi, jika diberikan tugas hasilnya memuaskan serta jika ia memiliki pimpinan yang sangat mendukung dan inspirasional.

Saat ini beberapa peneliti mulai melihat manfaat kebahagiaan dalam organisasi dan lingkungan kerja. Jones, (2010) berpandangan bahwa kebahagiaan di tempat kerja adalah sebuah pola pikir yang memungkinkan individu untuk memaksimalkan kinerja dalam mencapai potensi diri. Kebahagiaan di tempat kerja baru dapat dicapai dengan kesadaran penuh baik ketika individu berada dalam kondisi terbaiknya ataupun sebaliknya dan hal tersebut bisa diperoleh ketika bekerja sendiri atau dengan orang lain.

Penelitian Tafathona, (2019) dan juga Dotulong & Andriany, (2021) menemukan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *service performance*.

Karyawan tidak hanya memperhatikan gaji yang diterima akan tetapi juga lingkungan kerja, hubungan dengan atasan dan rekan kerja, mengharapkan harga diri dan kepemilikan atas pekerjaan sendiri. Dengan demikian, karyawan berharap dari lingkungan kerja untuk memberikan kebahagiaan jangka panjang dan berkelanjutan di tempat kerja. Oleh karena itu, pemeliharaan tenaga kerja yang berkelanjutan melalui mempromosikan kebahagiaan karyawan, dapat mengarah untuk membentuk perilaku *organizational citizenship behavior* dalam meningkatkan kinerja karyawannya.

Faktor penting lainnya yang dapat membentuk *organizational citizenship behavior* adalah kepuasan kerja. Karyawan yang memiliki kepuasan yang tinggi akan berusaha pula untuk bekerja secara maksimal, sesuai dengan kepentingan dan tujuan perusahaan. *Job satisfaction* sebagai bentuk reaksi yang dirasakan karyawan banyak mendapat perhatian dikalangan peneliti. Adami, (2006:17) mengartikan bahwa kepuasan adalah suatu perasaan yang dialami oleh seseorang, dimana apa yang diharapkan telah terpenuhi atau bahkan apa yang diterima melebihi apa yang diharapkan.

Hal yang sangat penting dari indikator *job satisfaction* adalah pekerjaan itu sendiri. Ketika karyawan merasakan nyaman bekerja atau pekerjaannya mampu mengembangkan potensi yang dimilikinya, dalam arti memberikan tantangan, maka itu menjadi indikator *job satisfaction* yang baik. Hal ini selaras dengan pendapat Ratnaningsih, (2013) yang menyatakan bahwa *job satisfaction* mendorong munculnya perilaku *organizational citizenship behavior* karena karyawan yang puas memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melakukan kinerja yang melampaui perkiraan normal.

Salah satu hotel di Kota Ternate Provinsi Maluku Utara Sahid Bela Ternate yang sebelumnya bernama Hotel Amara International yang mulai beroperasi pada tanggal 22 Desember 2007 di bawah manajemen Hotel Amara International. Pada tanggal 08 Agustus 2010 Hotel Amara International berubah nama menjadi Grand Dafam Bela Ternate di bawah Manajemen Dafam Hotel (DHM). Hingga Januari 2020 Grand Dafam Bela Ternate di bawah manajemen Sahid Hotel dan Resort berubah nama menjadi Sahid Bela Ternate.

Sebagai salah satu Hotel berbintang 4 di Kota Ternate Provinsi Maluku Utara, Sahid Bela Ternate yang dikelola oleh Sahid Hotel dan Resort menawarkan berbagai fasilitas kepada tamu baik wisatawan maupun orang-orang yang memerlukan fasilitasnya. Berikut fasilitas yang dimiliki oleh Sahid Bela Ternate, Kamar *Deluxe*, Kamar *Executive Club*, Kamar *Executive Suite*, Pandokan (*cotatage*), Kamar *Presidential Suite*, Ruang Rapat dan Pertemuan, Cengkeh *Private Dinning Room* dan Hiburan dan Kolam Renang.

Setiap hotel tak terkecuali Sahid Bela Ternate berkepentingan untuk mengetahui hasil kinerja dari pelayanan yang telah diberikan oleh setiap pengunjungnya, sebagai cerminan dari keberhasilan usahanya dalam dunia bisnis. Sehingga menuntut para pemilik dan karyawan Hotel Sahid Bela Ternate untuk menerapkan strategi yang baik dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Menurut Hariadi Hardy sebagai manajer HRD di Sahid Bela Ternate mengungkapkan bahwa beberapa upaya yang dilakukan oleh karyawan dalam meningkat *service performance* ialah dengan selalu berpenampilan rapi, kercermatan karyawan, ketanggapan, serta bersikap sopan dan ramah saat melayani pelanggan. Dengan demikian dapat menentukan tercapainya suatu tujuan yang diharapkan.

Pada Tabel berikut laporan bulanan jumlah tamu menginap di Hotel Sahid Bela Ternate tahun 2022 dari bulan Januari sampai pada Agustus.

**Tabel.1.1. Jumlah Tamu Menginap**

No	Bulan	Jumlah Kamar	Pax
1	Januari	2.401	6.165
2	Februari	2.307	4.094
3	Maret	3.668	6.396
4	April	2.340	3.758
5	Mei	3.460	6.165
6	Juni	3.474	5.793
7	Juli	3.402	6.254
8	Agustus	3.116	5.341

Sumber: Sahid Bela Ternate

Berdasarkan tabel di atas tampak bahwa jumlah tamu menginap di Hotel Sahid Bela Ternate pada tahun 2022 mengalami kondisi yang tidak tetap, pada bulan Januari mencapai 6.165 Pax, kemudian berkurang pada bulan Februari menjadi 4.094 Pax. Namun pada bulan Maret naik lagi menjadi 6.396 Pax, kemudian berkurang lagi pada bulan April menjadi 3.758, selalu tidak tetap hingga sampai pada bulan Agustus menjadi 5.341 Pax. Hariadi Hardy sebagai manajer HRD Sahid Bela Hotel Ternate mengatakan bahwa terjadinya kondisi fluktuatif diakibatkan adanya *event* yang diadakan oleh pemerintah maupun organisasi kemasyarakatan di Kota Ternate dan Provinsi Maluku Utara pada umumnya. Selain itu, ramah dalam membantu pelanggan, kecepatan dalam memahami pelanggan, mengajukan pertanyaan yang baik dan mendengarkan untuk mencari tau apa yang diinginkan pelanggan, serta menunjukkan item produk yang menarik sesuai kebutuhan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk ditingkatkan oleh perusahaan.

Mengingat arti pentingnya *organizational citizenship behavior* terhadap *service performance* di Hotel Sahid Bela Ternate serta *job happiness*, dan *job satisfaction* sebagai variabel moderasi maka penulis tertarik untuk mengajukan penelitian dengan judul: "Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Service Performance* yang dimoderasi oleh *Job Happiness* dan *Job Satisfaction* di Hotel Sahid Bela Ternate".

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Dalam model regresi linier terdapat Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu memiliki distribusi normal agar data bisa digunakan dalam uji t. pengujian asumsi ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dan hasil perhitungan (output) SPSS hasilnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.16. Hasil Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov**

Asymp. Sig (2-tailed)	Keterangan
0,200	Data terdistribusi normal

Sumber : Data diolah SPSS oleh penelitian (2023)

Berdasarkan hasil uji normalitas pada Tabel 4.16 di atas menunjukkan nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* sebesar  $0,200 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian terdistribusi normal hingga asumsi normalitas terpenuhi.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Cara mendeteksi multikolinieritas adalah menggunakan VIF (variance infatio). Jika nilai tolerance  $> 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $< 10$  maka tidak terjadi multikolonieritas Ghozali, (2018). Hasil uji data menggunakan SPSS dapat dilihat dalam Tabel berikut

**Tabel 4.17. Uji Multikolinearitas**

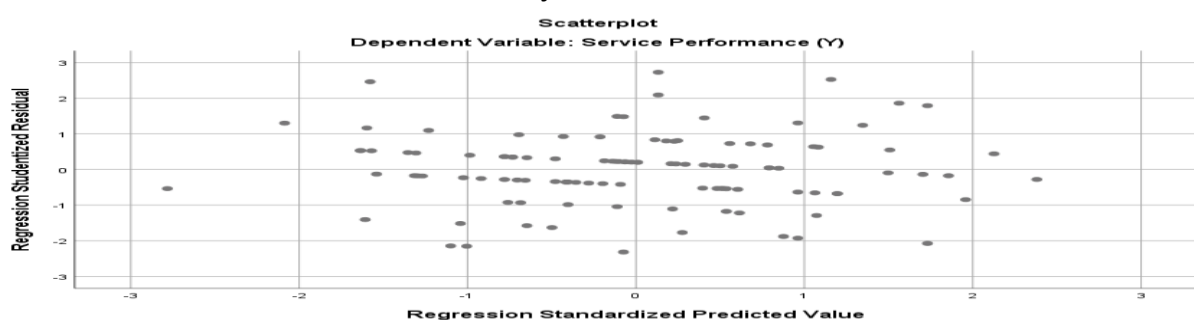
Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
<i>Organization al Citizenship Behavior</i>	1.000	1.000	Tidak Terjadi multikolonieritas
<i>Job Happiness</i>	1.000	1,000	Tidak Terjadi multikolonieritas
<i>Job Satisfacion</i>	1.000	1,000	Tidak Terjadi multikolonieritas

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada Tabel 4.17 di atas menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas atau kata lain tidak terjadi korelasi di antara variabel independen karena nilai tolerance sebesar  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$ .

### Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji *Gletser* yaitu dengan meregresi kan nilai *Absolute residual* dengan variabel independen nya. Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melihat tingkat signifikansi nya, jika nilai signifikansi nya  $> Alpha$  (5%), maka tidak terjadi heteroskedastisitas Ghozali, (2018). Hasil uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.18. Uji Heterokedastisitas**



Sumber: Data diolah SPSS oleh peneliti (2023).

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas Tabel 4.18 di atas menunjukkan bahwa semua variabel independen tidak mengandung heteroskedastisitas karena semua nilai signifikansi lebih dari 0,05. Hal tersebut berarti tidak ada korelasi antara besarnya data dengan residual sehingga bila data diperbesar tidak akan menyebabkan residual (kesalahan) semakin besar.

## Pengujian Hipotesis (Uji t)

### Pengujian Hipotesis 1

Penelitian ini menggunakan Uji Regresi Linear Sederhana dan *Moderate Regression Analysis* (MRA). Berikut ini hasil dari uji regresi sederhana dan *Moderate Regression Analysis* (MRA) :

**Tabel 4.19. Uji Regresi Linear Sederhana (Persamaan 1)**

Model		Unstandardized Coefficients	t- hitung	Sig
1	(Constant)	44,844	6.085	0,000
	OCB (X1)	-5.564	-2,601	0,011
R Square		= 0,059		
Adj. R Square		= 0,050		
F Hitung		= 6,763		
Sig. F		= 0,011		
N		= 110		

Berdasarkan pada tabel 4.19 diatas, maka diperoleh hasil persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 44,844 - 5,564X_1 + e$$

Berdasarkan persamaan Regresi linier sederhana pada tabel diatas, maka diketahui:

1. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 44,844. Artinya jika semua variabel independen bernilai nol, maka *Service Performance* sebesar 44,844.
2. Nilai koefisien variabel *Organizational Citizenship Behavior* (X1) menunjukkan angka negatif sebesar -5,564. Artinya, jika variabel X1 mengalami kenaikan satu satuan, maka nilai *Service Performance* (Y) penurunan sebesar -5,564.
3. Besarnya hubungan antara variabel independen terdapat dependen ditunjukkan oleh besarnya nilai *R Square* yaitu sebesar 0,059. Hasil ini dapat dikatakan bahwa hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Service Performance* dikatakan kuat.
4. Uji detreminasi merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui besaran dalam persen dari pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Berdasarkan pada Tabel 4.19 menunjukkan nilai *Adjusted R-Square* adalah 0,050 atau 0,50%. Hal ini berarti 0,50% variasi variabel *Service Performance* dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen, sedangkan sisanya 99,5% (100%-0,50%) dipengaruhi oleh variabel-variabel di luar penelitian.
5. Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan t lebih kecil dari 0,05 ( $\text{sig} < 0,05$ ) maka variabel independen secara individu mempengaruhi variabel dependen. Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel bebas memiliki nilai t sebesar -2,601 dan nilai signifikan 0,011 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Service Performance*. Artinya, jika semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior*, maka semakin rendah pula *Service Performance*, Sehingga **H.1 ditolak**.

## Pengujian Hipotesis 2 (Analisis Regresi Linear Sederhana)

Penelitian ini menggunakan Uji Regresi Sederhana dan *Moderate Regression Analysis* (MRA). Berikut ini hasil dari uji Regresi Linear Sederhana dan (MRA):

**Tabel 4.20. Uji Hipotesis (Persamaan 2)**

Model		Unstandardized Coefficients	t-hitung	sig
8	(Constant)	-573,893	-28,265	0,000
	OCB (X1)	-197,304	-31,293	0,000
	JH (M1)	-8,258	-30,069	0,000
	OCB*JH (X1.M1)	219,257	30.596	0,000
R Square		= 0,905		
Adj. R Square		= 0,902		
F Hitung		= 336,218		
Sig. F		= 0,000		
N		= 110		

Berdasarkan pada tabel 4.20 di atas, maka diperoleh persamaan 2 yaitu *Job Happiness* dalam memoderasi hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Service Performance* sebagai berikut:

$$Y = -573,893 - 197,304X_1 - 8,258M_1 + 219,257X_1 * M_1 + e$$

Berdasarkan persamaan Regresi linier sederhana pada tabel di atas, maka diketahui:

1. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar -573,893. Artinya jika semua variabel independen *Organizational Citizenship Behavior*, maka *Job Happiness* melakukan tindakan *Service Performance* sebesar -573,893.
2. Nilai koefisien variabel *Organizational Citizenship Behavior* (X1) menunjukkan angka negatif sebesar -197,304 Artinya, jika variabel X1 mengalami kenaikan satu satuan, maka *Service Performance* (Y) mengalami penurunan sebesar -197,304.
3. Nilai koefisien variabel *Job Happiness* arah yang negatif sebesar -8,258. Artinya, jika variabel (M1) mengalami kenaikan satu satuan, maka *Service Performance* (Y) mengalami penurunan sebesar -8,258.
4. Nilai koefisien dari *Organizational Citizenship Behavior\*Job Happiness* (X1\*M1) menunjukkan angka positif 219,257. Artinya, bila variabel X1.M1 mengalami kenaikan satu satuan, maka *Service Performance* (Y) mengalami kenaikan sebesar 219,257.
5. Besarnya hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen ditunjukkan oleh besarnya nilai *R Square* yaitu sebesar 0,905 dan setelah *Job Happiness* dijadikan sebagai variabel moderasi, tingkat pengaruh menjadi 0,905. Hasil ini dapat dikatakan bahwa hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen ketika dimoderasi dikatakan kuat.
6. Uji detreminasi merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui besaran dalam persen dari pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Berdasarkan pada Tabel 4.20 menunjukkan nilai Adjusted *R-square* (R2) adalah 0,902 atau 90,2%. Hal ini berarti setelah adanya interaksi variabel moderasi sebesar 9,02% sedangkan sisanya 90,98% (100%-9,02%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.
7. Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan t lebih kecil dari 0,05 ( $\text{sig} < 0,05$ ) maka variabel independen secara

individu mempengaruhi variabel dependen. Berdasarkan hasil pada Tabel di atas dengan nilai t sebesar 30,596 dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara *Job Happiness* ketika dimoderasi *organizational citizenship behavior* terhadap *service performance*. Artinya, semakin tinggi kebahagiaan di tempat kerja maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior*. Sebaliknya, semakin rendah kebahagiaan di tempat kerja maka semakin rendah pula *organizational citizenship behavior*. Dengan kata lain *job happiness* dapat memberikan pengaruh moderasi terhadap *organizational citizenship behavior* dalam meningkatkan *service performance*. Sehingga **H.2 diterima**.

### Pengujian Hipotesis 3 (Analisis Regresi Linear Sederhana)

Penelitian ini menggunakan Uji Regresi Linear Sederhana dan *Moderate Regression Analysis* (MRA). Berikut ini hasil dari uji regresi sederhana dan *Moderate Regression Analysis* (MRA):

**Tabel 4.21. Uji Hipotesis (Persamaan 3)**

	Model	Unstandardized Coefficients	t-hitung	sig
8	(Constant)	-626,899	-22,649	0,000
	OCB (X1)	-190,407	-24,881	0,000
	JS (M2)	-6,128	-23,806	0,000
	OCB*JS (X1.M2)	214,157	24,303	0,000
R Square		= 0,859		
Adj. R Square		= 0,855		
F Hitung		= 214,883		
Sig. F		= 0,000		
N		= 110		

Berdasarkan pada tabel 4.21 di atas maka diperoleh persamaan 3 yaitu *Job Satisfacion* dalam memoderasi hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Service Performance* sebagai berikut :

$$Y = -626,899 - 190,407X_1 - 6,128M_2 + 214,157X_1 * M_2 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linier sederhana pada tabel diatas, maka diketahui:

1. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar -626,899. Artinya jika semua variabel independen *Organizational Citizenship Behavior*, maka *Job Happiness* melakukan tindakan *Service Performance* sebesar -626,899.
2. Nilai koefisien variabel *Organizational Citizenship Behavior* (X1) menunjukkan angka negatif sebesar -190,407 Artinya, jika variabel X1 mengalami kenaikan satu satuan, maka *Service Performance* (Y) mengalami penurunan sebesar -190,407.
3. Nilai koefisien variabel *Job Satisfacion* arah yang negatif sebesar -6,128. Artinya, jika variabel (M2) mengalami kenaikan satu satuan, maka *Service Performance* (Y) mengalami penurunan sebesar -6,128.
4. Nilai koefisien dari *Organizational Citizenship Behavior\*Job Satisfacion* (X1\*M2) menunjukkan angka positif 214,157. Artinya, bila variabel X1.M2 mengalami kenaikan satu satuan, maka *Service Performance* (Y) mengalami kenaikan sebesar 214,157.
5. Besarnya hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen ditunjukkan oleh besarnya nilai *R Square* yaitu sebesar 0,059 dan setelah *Job Satisfacion* dijadikan sebagai variabel



moderasi, tingkat pengaruh menjadi 0,859. Hasil ini dapat dikatakan bahwa hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen ketika dimoderasi dikatakan kuat.

6. Uji detreminasi merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui besaran dalam persen dari pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Berdasarkan pada Tabel 4.21 menunjukkan nilai Adjusted R-square (R<sup>2</sup>) adalah 0,855 atau 8,55%. Hal ini berarti setelah adanya interaksi variabel moderasi sebesar 8,55% sedangkan sisanya 91,45% (100%-8,55%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan.
7. Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan t lebih kecil dari 0,05 (sig<0,05) maka variabel independen secara individu mempengaruhi variabel dependen. Berdasarkan hasil pada Tabel 4.20 di atas dengan nilai t sebesar 24,303 dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. Hal ini berarti bahwa kepuasan kerja meningkat maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior*. Artinya, dapat dikatakan bahwa *job satisfaction* dapat memberikan pengaruh moderasi *organizational citizenship behavior* terhadap *Service Performance*. Karyawan yang puas dari pekerjaannya umumnya bersikap timbal balik dengan perilaku positif, termasuk *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *job satisfaction* memiliki pengaruh positif signifikan ketika dimoderasi *organizational citizenship behavior* terhadap *Service Performance*. Sehingga, **H.3 diterima**.

### **Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap *Service Performance***

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap *service performance* diperoleh nilai signifikan 0,011. Nilai signifikan yang berada dibawah ( $\alpha$ ) 0,05 serta koefisien yang bernilai negatif menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* tidak memiliki pengaruh terhadap *service performance*, sehingga hipotesis ketiga ditolak. Maka dari itu karyawan yang menerapkan *organizational citizenship behavior* dalam pekerjaannya, tidak memiliki pengaruh terhadap *service performance* yang berada di hotel. Sehingga karyawan yang melakukan pekerjaan melebihi apa yang seharusnya dikerjakan, tidak memiliki pengaruh yang lebih terhadap kinerja karyawan tersebut dalam mensukseskan hotel agar lebih baik lagi dalam pelayanannya.

Namun hasil penelitian tersebut tidak selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Tafathona (2019) dan juga Dotulong & Andriany, (2021) yang menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *service performance*. Sedangkan penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Fitri *et al.* (2021) dan Wahyudi, (2019) yang menyatakan *organizational citizenship behavior* berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap *service performance*. Dapat diartikan bahwa *organizational citizenship behavior* tidak memiliki pengaruh terhadap dalam penelitian di perusahaan ini. Tetapi penelitian dengan perusahaan yang berbeda memiliki pengaruh yang signifikan.

### **Pengaruh *Job Happiness* Sebagai Moderasi *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap *Service Performance***

Berdasarkan uji Regresi Linear Sederhana dengan menggunakan analisis *Moderate Regression Analysis* (MRA), maka hipotesis kedua yang menyatakan terdapat pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap *Service Performance* dengan *job happiness* sebagai variabel moderasi. Dari hasil perhitungan nilai koefisien sebesar 0,00 signifikan lebih kecil dari alpha 0,05. Sehingga H2 diterima. Artinya bahwa semakin tinggi kebahagiaan di tempat kerja maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* dalam meningkatkan kinerja pelayanan karyawannya. Hal ini berarti Semakin

karyawan merasakan kebahagiaan di tempat kerja maka dapat menguatkan untuk membentuk perilaku *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja pelayanan karyawannya. Rasa senang di tempat kerja merupakan salah satu bentuk afek positif. Dengan demikian, karyawan berharap dari lingkungan kerja untuk memberikan kebahagiaan jangka panjang dan berkelanjutan di tempat kerja. Oleh karena itu, pemeliharaan tenaga kerja yang berkelanjutan melalui mempromosikan kebahagiaan karyawan, dapat mengarah untuk membentuk perilaku *organizational citizenship behavior* dalam meningkatkan kinerja karyawannya.

Uraian di atas didukung oleh penelitian Palihakkara & Weerakkody, (2019) bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kebahagiaan di tempat kerja pada *organizational citizenship behavior*. Begitu juga dengan studi Verawati & Helwen, (2022) menunjukkan kebahagiaan di tempat kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir. Diperkuat lagi dengan penelitian oleh Pratama *et al.* (2022) menemukan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kebahagiaan di tempat kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada seratus tiga puluh orang guru dari beberapa sekolah SMK Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penelitian yang lain, Sumakud & Trang, (2021) dan Ronaldo *et al.* (2019) menunjukkan bahwa *job happiness* berpengaruh positif terhadap *service performance*. Dari beberapa penelitian tersebut dapat diketahui bahwa semakin tinggi kebahagiaan di tempat kerja maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior*. Sebaliknya, semakin rendah kebahagiaan di tempat kerja maka semakin rendah pula *organizational citizenship behavior*. Dengan kata lain *job happiness* dapat memberikan pengaruh moderasi terhadap *organizational citizenship behavior* dalam meningkatkan *service performance*.

### **Pengaruh *Job Satisfaction* sebagai Moderasi *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap *Service Performance***

Berdasarkan uji Regresi Linear Sederhana dengan menggunakan analisis *Moderate Regression Analysis* (MRA), maka hipotesis ketiga yang menyatakan terdapat dugaan pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap *Service Performance* dengan *job satisfaction* sebagai variabel moderasi. Dari hasil perhitungan nilai koefisien sebesar 0,00 signifikan lebih kecil dari nilai alpha 0,05. Sehingga H3 diterima. Artinya bahwa *job satisfaction* terbukti sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara *organizational citizenship behavior* dengan *Service Performance*. Hal ini berarti Semakin tinggi kepuasan karyawan dalam bekerja maka semakin meningkatkan komitmen organisasi, membantu individu lain, dan melakukan kinerja yang melampaui perkiraan normal. Apabila individu tersebut merasa telah mendapatkan kepuasan dari pekerjaan yang dilakukannya selama ini, maka itu cukup menjadi motivasinya untuk tetap tinggal dan bertahan dalam organisasi dan meningkatkan kinerja pelayanannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ratnaningsih, (2013), Putra & Sudibya, (2018) menemukan bahwa adanya pengaruh positif antara *job satisfaction* dan *organizational citizenship behavior* di LPD Desa Pakraman Tanjung Benoa. Begitu juga dengan studi yang dilakukan oleh Dewi & Riana, (2019) pada PNS di Sekretariat DPRD Kabupaten Badung, menemukan adanya pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior*. Penelitian yang dilakukan oleh Khazamah *et al.* (2021) menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan dalam bekerja maka semakin meningkat terhadap *organizational citizenship behavior*. Karyawan yang puas dari pekerjaannya umumnya bersikap timbal balik dengan perilaku positif, termasuk *organizational citizenship behavior*, maka dengan demikian *job satisfaction* sebagainfull moderasi akan memperkuat *organizational citizenship behavior* terhadap *service*

*performance*. Penelitian Kurniawan & Prasilowati, (2019) dan Yusniawan & Permana, (2018) menemukan bahwa *organizational citizenship behavior* ketika dimoderasi oleh *job satisfaction* menguatkan untuk berpengaruh terhadap *Service Performance*.

## SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap *Service Performance* Yang Dimoderasi Oleh *Job Happiness* dan *Job Satisfaction*. Jumlah sampel adalah 110 karyawan Hotel Sahid Bela Ternate. Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian yang telah dilakukan antara lain: Secara simultan penelitian menemukan bahwa dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (X1) Berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Service Performance* (Y) dengan dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar -2,601 dan nilai signifikansi dibawa 0,05. Hasil uji determinasi sebesar 0,50%. Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* dan *Job Happiness* (X1M) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Service Performance* (Y) dengan t hitung sebesar 30,596 dan nilai signifikansi dibawa 0,05. Hasil uji determinasi sebesar 9,02%. Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* dan *Job Satisfaction* (X2M) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Service Performance* (Y). dengan t hitung sebesar 24,303 dan nilai signifikansi dibawa 0,05. Hasil uji determinasi sebesar 8,55%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adami, M. (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Praktek dan Penelitian. In Universitas Malikussalleh. Malang.
- Ambarwati, A. (2019). Hubungan karakteristik individu, budaya organisasi, dan *organizational citizenship behavior* dengan kinerja organisasi. *Journal of Applied Business Administration*, 3(1), 111–118.
- Bertens, K. (1997). Etika. In Gramedia. Jakarta.
- Dewi, & Riana, G. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Komitmen Organisasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. *Jurnal distribusi (Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis)*, 7(2), 203–214.
- Diah, D. (2006). Analisis Dampak *Service Performance* dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 35–43.
- Dotulong, & Andriany, D. (2021). Pengaruh *organizational citizenship behaviour* terhadap kinerja anggota Kepolisian. . . *Ejournal.Umm.Ac.Id/Index.Php/Cognicia.*, 9(2), 112–120.
- Fitri, I.K, & Endratno, H. (2021). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Karyawan Hotel Bahari, Kabupaten Tegal. 15(2), 1978–6573.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. Edisi 9. In Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasibuan, & Melayu, H. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Bumi Aksara. In Jakarta.
- Jones, P. (2010). Pengantar Teori-Teori Sosial. Yayasan Pustaka Obor Indonesia. In Jakarta.
- Khazamah, Herawati, & Septriyarini. (2021). Pengaruh motivasi intrinsik dan lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (ocb) dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Forum Ekonomi*, 23(3), 375–382.
- Kurniawan, & Prasilowati. (2019). Pengaruh Beban, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 21(10), 1–12.
- Lestari, & Kholifatul, N. (2018). Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Agroindustri*, 7(2), 116–123.

- Luthans, & Fred. (2006). *Organizational Behavior*. Seventh Edition. In McGraw-Hill International. Singapore.
- Mangkunegara, & Prabu. (2004). *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. PT. Remaja Rodaskarya. In Bandung.
- Palihakkara, & Weerakkody. (2019). The Impact of Employee Happiness on Organizational Citizenship Behavior: A Study of Executive Level Employees in Selected Mobile Telecommunication Companies. *Kelaniya Journal of Management*, 8(1), 57–70.
- Pasolong, N. (2007). *Teori Administrasi Publik*. In Alfabeta, CV. Bandung.
- Pratama, Sari, & Widiana. (2022). Keseimbangan Kehidupan-Kerja Dan Kebahagiaan Di Tempat Kerja, Bagaimana Dampaknya Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Psiko Idea*, 20(1), 74–84.
- Putra, & Sudibya, D. A. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(8), 4447–4474.
- Ramadianty, D, & Aini, E. . (2018). Pengaruh motivasi terhadap organizational citizenship behavior (ocb) karyawan gen-x dan millenials (Studi pada karyawan Pt Temprina Media Grafika Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 60(2), 1–9.
- Ratnaningsih, S. Y. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Media Mahardika*, 11(2), 113–138.
- Robbins, S. ., & Judge, T. . (2008). *Perilaku Organisasi Jilid I & II, Edisi Bahasa Indonesia*. In P.T. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Robbins, S. ., & Judge, T. . (2010). *Perilaku Organisasi, Edisi Keduabelas*. In Salemba Empat. Jakarta.
- Seligman, M. E., Steen, T. A., N, & Peterson, C. (2005). Positive Psychology Progres: Emperical Validation Of Intervention. *American Psychologist*, 60(5), 410–421.
- Sumakud, & Trang. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kebahagiaan Kerja, Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Samsat Kota Kotamobagu. *Jurnal EMBA*, 8(2), 429–440.
- Suseno, & Magnis, F. (1987). *Etika Dasar- Masalah-Masalah Pokok Filsafat Moral*, Kanisius. In Yogyakarta.
- Verawati, & Helwen. (2022). Dukungan Sosial Di Tempat Kerja Dan Organizational Citizenship Behavior (Ocb): Peran Mediasi Kebahagiaan Di Tempat Kerja. *Jurnal Komunitas Sains Manajemen*, 1(1), 83–91.
- Wahyudi, A. (2019). Pengaruh Servant Leadership, Knowledge Sharing, dan Organization Citizenship Behaviour(OCB), Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kompetensi Komunikasi sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Hotel Santika Premiere Ice Bsd City). In S1 Thesis. Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Yusniawan, & Permana. (2018). Pengaruh Remunerasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon. *Reformasi: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 3(1), 38–58.
- Zeithaml, Valarie, A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. In The Free Press. New York.