

Pengaruh Kohesivitas Kelompok terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Hotel Berbintang di Kota Padang

Amanda Talita Khairunisa¹, Fidia Oktarisa²

¹Departemen Psikologi, Fakultas Psikologi dan Kesehatan
Universitas Negeri Padang, Sumatera Barat, Indonesia
Correspondence E-mail: amandatalita0704@gmail.com

ABSTRACT

Studi ini mengkaji pengaruh kohesivitas kelompok terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan hotel berbintang di kota Padang. Tuntutan kerja pada industri perhotelan yang tinggi dan menekan membuat karyawan rentan merasa kewalahan. Hal tersebut membuat karyawan cenderung hanya fokus pada tugas utamanya dan menghindari pekerjaan tambahan. Memiliki lingkungan kerja dengan kelompok yang kohesif diharapkan dapat membuat munculnya perilaku *organizational citizenship behavior* pada karyawan karena kelompok yang kohesif identik dengan orang-orang yang merasa saling bergantung satu sama lainnya. Penelitian kuantitatif korelasional ini melibatkan 72 karyawan hotel berbintang 4 di kota Padang yang dipilih menggunakan *purposive sampling*. Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan pengaruh yang signifikan dari kohesivitas kelompok terhadap *organizational citizenship behavior* ($p=0,000$; $t=3,922$). Nilai koefisien determinasi 0,180 menunjukkan kontribusi kohesivitas kelompok dalam memprediksi *organizational citizenship behavior* sebesar 18%. Selanjutnya, nilai koefisien regresi 0,599 menunjukkan bahwa setiap kenaikan kohesivitas kelompok sebesar satu satuan akan meningkatkan skor *organizational citizenship behavior* sebesar 0,599. Studi ini menunjukkan bahwa tingginya kohesivitas kelompok berperan dalam meningkatnya *organizational citizenship behavior* pada karyawan hotel berbintang di kota Padang.

Article Information

Riwayat Artikel:

Diterima 15 Januari 2026
Direvisi 16 Januari 2026
Diterbitkan 17 Januari 2026
Tersedia Online 17 Januari 2026
Publikasi 17 Januari 2026

Keyword:

Kohesivitas Kelompok,
Organizational Citizenship Behavior,
Karyawan Hotel.

1. PENDAHULUAN

Memaksimalkan kualitas sumber daya manusia merupakan hal yang paling utama dalam sebuah organisasi atau perusahaan (Kang et al., 2020). Kinerja yang baik dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh setiap organisasi atau perusahaan memegang peran yang sangat penting dalam pencapaian yang akan dicapai oleh perusahaan tersebut (Soselisa & Killay, 2020). Menurut Henry (2020) sumber daya manusia dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi dalam sebuah organisasi. Dalam dunia bisnis yang persaingannya semakin kompetitif dan kompleks, tentunya akan banyak masalah yang dihadapi untuk mencapai sebuah kesuksesan dalam perusahaan. Maka dari itu diperlukan karyawan dengan kinerja yang baik agar keefektifan perusahaan tidak terganggu.

Hotel merupakan sebuah usaha yang bergerak pada bidang pelayanan yang didalamnya terdapat pelayanan dan jasa berupa penginapan dengan berbagai fasilitas pendukung lainnya seperti makanan dan minuman serta fasilitas lainnya yang ditujukan untuk umum dan dikelola secara komersial oleh pengelolanya (Yati dkk, 2021). Hotel sendiri juga memiliki klasifikasi berupa hotel berbintang dan non bintang dengan ketentuannya masing-masing. Sistem hotel berbintang diklasifikasikan dari yang terendah yaitu hotel bintang 1 hingga tertinggi yaitu hotel bintang 5, sedangkan hotel yang tidak termasuk dalam klasifikasi hotel bintang 1 sampai 5 maka dikategorikan sebagai hotel melati atau hotel non-bintang (Yati dkk, 2021).

Setiap industri perhotelan memerlukan karyawan yang ramah dan terlatih karena tugas karyawan perhotelan harus memastikan kepuasan pelanggan (Mareeswaran & Balasubramani, 2024). Kinerja pada karyawan perhotelan ditandai dengan tuntutan untuk bekerja lebih cepat dan efisien yang tak jarang membuat karyawan hotel menjadi kewalahan (Bolm et al., 2022). Maka dari itu, penting bagi karyawan untuk saling bekerja sama karena keberhasilan pada industri perhotelan akan dicapai dengan baik dengan kualitas interaksi antar karyawan serta dedikasi karyawan terhadap pekerjaan mereka (Yikilmaz et al, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa sangat penting bagi karyawan pada industri perhotelan untuk menerapkan perilaku OCB pada keseharian mereka ketika bekerja.

Organizational citizenship behavior dapat diartikan sebagai perilaku yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan tanpa adanya reward dari perusahaan yang mana perilaku tersebut dapat menaikkan fungsi efektivitas pada perusahaan (Organ, 1991). Setiap perusahaan memiliki tujuan dan target yang berbeda-beda, dimana artinya beban kerja karyawan di tiap perusahaan tentunya berbeda. Ketidakpastian lingkungan pasar, membuat perusahaan jasa seperti perhotelan lebih menekankan dan bergantung pada perilaku sukarela karyawan ketika bekerja (Kang et al., 2020). Karyawan yang memiliki masa kerja minimal dari satu tahun akan cenderung menunjukkan perilaku *organizational citizenship behavior* ditempat kerja dibandingkan dengan karyawan yang bekerja kurang dari satu tahun (Sanusi et al., 2018). Perilaku *organizational citizenship behavior* ini bisa berbentuk beberapa perilaku namun secara garis besar berupa perilaku karyawan yang membantu mengerjakan tugas rekan kerjanya secara sukarela sebagai bentuk inisiatif dari karyawan itu sendiri. Karyawan yang menerapkan perilaku OCB sebagai suatu keharusan ketika melakukan pekerjaannya akan menghasilkan hasil yang maksimal dan mempercepat target kerja yang sudah dibuat (Lasmi & Funky, 2018).

Organizational citizenship behavior dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu disposisi dan motif individu, sikap karyawan, *leader-member exchange* dan kepemimpinan transformasional, keadilan organisasi, serta kohesivitas kelompok (Jha & Jha, 2010). Diantara beberapa faktor tersebut, pada penelitian ini akan fokus dalam membahas kohesivitas kelompok mengingat kelompok yang kohesif merupakan salah satu faktor dari munculnya perilaku OCB. Menurut Johnson dan Johnson (Trihapsari & Nashori, 2011), kohesivitas

kelompok yaitu dimana setiap anggota kelompok memiliki daya saling ketertarikan dan setiap anggota kelompok tersebut memiliki perasaan untuk tetap ingin tinggal dalam kelompoknya. Setiap anggota kelompok memiliki kebersamaan, saling bekerja sama, dan memiliki perasaan saling bergantung yang positif mampu memunculkan kohesivitas kelompok dan mendukung keberhasilan satu sama lain (Martika, 2013). Adanya kohesivitas kelompok membuat setiap karyawan merasakan kebersamaan dan menambah semangat karyawan dalam bekerja (Gibson, 2003). Anggota dengan ikatan yang kuat satu sama lain akan rela melakukan hal tersebut bahkan tanpa diminta bukan demi dirinya sendiri namun juga demi kepentingan kelompok (Stashevsky & Koslowsky, 2006). Menurut Pattanayak (dalam Kurniawati, 2016), kelompok kerja yang kohesif juga menentukan bagaimana perilaku *organizational citizenship behavior* karyawan karena dalam mengerjakan tugas disertai dengan rasa kebersamaan demi mencapai tujuan.

Penelitian ini berfokus pada karyawan hotel berbintang di Kota Padang karena hotel berbintang memiliki sistem kerja yang lebih terstruktur jika dibandingkan dengan hotel non-bintang, standar operasional dan tuntutan pelayanan hotel berbintang juga lebih kompleks dibandingkan hotel non-bintang. Hotel berbintang dikenal dengan standar layanan yang tinggi yang beroperasi pada lingkungan yang cepat dan berorientasi pada penilaian pelanggan (Prabhu, 2025). Mengingat bahwa besarnya tekanan yang dihadapi oleh karyawan yang bekerja di hotel, membuat banyak dari karyawan yang merasa kewalahan secara fisik dan emosional. Bekerja sebagai karyawan hotel membuat karyawan harus memiliki pengendalian diri yang baik untuk melayani berbagai macam karakter yang dimiliki pelanggan hotel. Dengan memiliki perilaku *organizational citizenship behavior* pada keseharian karyawan ketika bekerja diharapkan bisa untuk meringkankan beban kelelahan yang dirasakan oleh karyawan. Hal tersebut akan mendatangkan lingkungan kerja yang baik dan membuat karyawan merasa saling terikat sehingga dapat mewujudkan kelompok yang kohesif. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk menunjukkan bagaimana pengaruh antara kohesivitas kelompok dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan hotel yang bekerja di hotel berbintang di kota Padang.

2. METODE

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional. Menurut Azwar (2017), penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan data-data berupa angka yang dikumpulkan melalui prosedur pengukuran dan menekankan analisis statistik pada pengolahan datanya. Desain kuantitatif korelasional dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan (korelasi) antara kedua variabel tersebut (Azwar, 2017). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kohesivitas kelompok sebagai variabel independen terhadap *organizational citizenship behavior* sebagai variabel dependen pada karyawan hotel berbintang di kota Padang.

2.2 Partisipan

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan hotel yang bekerja di bidang pelayanan pada hotel berbintang 4 yang ada di kota Padang yang berjumlah 6 hotel dengan total 156 karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan teknik *purposive sampling*. Adapun kriteria subjek pada penelitian ini yaitu karyawan hotel berbintang 4 di kota Padang yang bersedia mengisi kuisioner dengan minimal kerja 1 tahun dan karyawan bekerja pada departemen/bidang pelayanan.

Adapun jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 72 responden. Pada penelitian ini penentuan jumlah sampel tidak didasarkan pada rumus tertentu, tapi disesuaikan dengan kriteria yang telah ditetapkan serta ketersediaan responden di lapangan. Keterbatasan jumlah sampel ini disebabkan oleh kondisi hotel yang sedang berada pada musim sibuk (*peak season*) sehingga tidak seluruh hotel bersedia membantu untuk mengisi kuisioner penelitian ini. Menurut Roscoe (1975), ukuran sampel yang lebih dari 30 dan kurang dari 500 responden dinilai sesuai untuk sebagian besar *behavioral studies* (Memon et al., 2020). Sehingga ukuran sampel dalam penelitian ini tergolong memadai untuk analisis yang akan dilakukan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuisioner yang disebarakan secara langsung dan melalui *google form*.

2.3 Instrumen Penelitian

Kohesivitas Kelompok

Skala kohesivitas kelompok yang digunakan pada penelitian ini yaitu skala kohesivitas kelompok berdasarkan aspek-aspek dari Forsyth (2009) yang sudah di uji coba dan diterjemahkan ke dalam bahasa indonesia oleh Indrawanto (2024) dengan jumlah item sebanyak 27 item dan skor dari satu sampai lima. Skala disusun dalam bentuk skala Likert dengan item *favorable* dan *unfavorable*.

Organizational Citizenship Behavior

Skala *organizational citizenship behavior* yang digunakan pada penelitian ini yaitu skala *organizational citizenship behavior* berdasarkan aspek-aspek dari Podsakoff, MacKenzie, & Moorman (1990) yang sudah di uji coba dan terjemahkan oleh Oktarisa (2020) ke dalam bahasa indonesia. Jumlah item dalam skala ini sebanyak 25 item dan skor dari satu sampai tujuh. Tidak terdapat item *unfavorable* dalam skala ini.

2.4 Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas item menggunakan yang dilakukan yaitu dengan melihat nilai *corrected item-total correlation*. Item dinyatakan valid apabila nilai *corrected item-total correlation* lebih dari 0,30 (Azwar, 2018). Validitas kohesivitas kelompok pada penelitian ini rata-rata berada pada angka 0,33 hingga 0,70. Pada penelitian ini, digunakan analisis Cronbach alpha untuk melihat reliabilitas pada penelitian ini. Jika nilai yang didapatkan berada dalam rentang 0,5 atau mendekati 1, maka analisis Cronbach alpha dapat dikatakan layak (Azwar, 2018). Pada uji reliabilitas yang sudah dilakukan, di dapatkan hasil uji reliabilitas dari kohesivitas kelompok sebesar 0,912.

2.5 Teknik Analisis Data

Untuk menggambarkan karakteristik subjek pada penelitian ini dilakukan analisis deskriptif dengan beberapa kategorisasi. Pada penelitian ini juga dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas dengan *Kolmogorv-smirnov* dan uji linearitas. Data dianggap berdistribusi normal jika nilai signifikansi atau *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih dari 0,05. Kedua variabel dianggap linear jika nilai signifikansi lebih dari 0,05. Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji regresi linear sederhana. Analisis data pada penelitian ini dilakukan menggunakan SPSS versi 25 untuk *Windows*.

3. HASIL DAN DISKUSI

3.1. Deskripsi Subjek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada karyawan hotel berbintang 4 di kota Padang dengan jumlah responden 72 karyawan. Berikut beberapa pembagian karakteristik responden penelitian ini.

Tabel 1 Deskripsi Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin

Kriteria	Jumlah	Persentase
Laki-laki	56	78%
Perempuan	16	22%
Total	72	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden penelitian terbagi menjadi 56 karyawan laki-laki (78%) dan 16 karyawan perempuan (22%). Hal tersebut menunjukkan bahwa pada pengumpulan data penelitian ini lebih banyak karyawan laki-laki yang berpartisipasi daripada karyawan perempuan.

Tabel 2 Deskripsi Subjek Berdasarkan Hotel

Nama Hotel	Bintang	Jumlah	Persentase
Hotel Mercure	4	24	33,33%
Hotel Truntum	4	1	1,39%
Hotel Pangeran Beach	4	2	2,78%
Rocky Plaza Hotel	4	43	59,72%
The Axana Hotel	4	1	1,39%
The ZHM Premiere Hotel	4	1	1,39%
Total		72	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa seluruh responden berjumlah 72 dan terbagi dari beberapa hotel. Pada Hotel Mercure berjumlah 24 karyawan, Hotel Pangeran Beach 2 karyawan, Hotel Rocky berjumlah 43 karyawan. Terakhir ada Hotel Truntum, The Axana Hotel, dan The ZHM Premiere Hotel masing-masingnya terdapat 1 karyawan yang mengisi kuisioner.

Tabel 1 Deskripsi Subjek Berdasarkan Rentang Usia

Usia	Jumlah	Persentase
≤30 tahun	52	72%
>30 tahun	20	28%
Total	72	100%

Tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 52 karyawan dengan usia ≤30 tahun yang mengisi kuisioner penelitian. Selain itu, karyawan dengan usia >30 tahun yang ikut serta dalam mengisi kuisioner ini berjumlah 20 karyawan.

Tabel 4 Deskripsi Subjek Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah	Persentase
1-5 tahun	49	68%
6-10 tahun	18	25%
>10 tahun	5	7%
Total	72	100%

Tabel di atas menunjukkan deskripsi subjek berdasarkan masa kerja. Diketahui bahwa karyawan yang bekerja selama 1-5 tahun sebanyak 49 karyawan, 18 karyawan dengan rentang kerja selama 6-10 tahun, dan 5 karyawan yang bekerja selama lebih dari 10 tahun.

Tabel 2 Deskripsi Subjek Berdasarkan Departemen/Bagian

Departemen/Bagian	Jumlah	Persentase
<i>Front Office</i>	13	18%
<i>Housekeeping</i>	19	26%
<i>Security</i>	20	28%
<i>Food and Beverage Service</i>	15	21%
<i>Pool Attendant, Office Boy, Gardener</i>	5	7%
Total	72	100%

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 72 subjek yang mengisi kuisioner penelitian ini tersebar dalam 5 departemen/bagian. Sebanyak 13 karyawan berasal dari departemen/bagian *front office*, 19 karyawan bagian dari departemen *housekeeping*, 20 karyawan dari departemen/bagian *security*, 15 karyawan berasal dari bagian *food and beverage service*, dan terakhir 5 karyawan dari departemen/bagian *pool attendant, office boy, dan gardener*.

3.2 Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data penelitian ini dilakukan untuk menentukan apakah data primer relevan dengan penelitian. Untuk menentukannya dapat dilihat dari skor hipotetik dan skor empiris dari kedua variabel penelitian ini yaitu kohesivitas kelompok dan *organizational citizenship behavior*.

Tabel 3 Deskripsi Data Kohesivitas Kelompok dan Organizational Citizenship Behavior

Variabel	Skor Hipotetik				Skor Empiris			
	Min	Max	Mean	SD	Min	Max	Mean	SD
Kohesivitas Kelompok	27	135	81	18	99	135	120	9,09
Organizational Citizenship Behavior	25	175	100	25	102	175	155,1	12,8

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa mean empiris pada variabel kohesivitas kelompok sebesar 120 dan mean hipotetik yang didapatkan yaitu sebesar 81. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kohesivitas kelompok pada responden tergolong lebih tinggi dari nilai mean pada dugaan penelitian. Pada variabel *organizational citizenship behavior* juga terlihat bahwa skor mean empiris sebesar 155,1 dan skor mean hipotetiknya sebesar 100 yang menunjukkan bahwa tingkat perilaku *organizational citizenship behavior* pada responden lebih tinggi dari dugaan penelitian.

Tabel 7 Kategorisasi Data Variabel Kohesivitas Kelompok

Kategori	Skor	F	%
Rendah	$X \leq 63$	0	0%
Sedang	$63 < X \leq 99$	1	1,39%
Tinggi	$X > 99$	71	98,61%
Total		72	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari 72 responden, mayoritas subjek penelitian masuk ke dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 71 dengan persentase sebesar 98,61%, kemudian sebanyak 1 responden berada pada kategori sedang dengan persentase sebesar 1,39%. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum responden pada skala kohesivitas kelompok berada dalam kategori tinggi.

Tabel 8 Kategorisasi Data Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

Kategori	Skor	F	%
Rendah	$X \leq 75$	0	0%
Sedang	$75 < X \leq 125$	2	3%
Tinggi	$X > 125$	70	97%
Total		72	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas subjek penelitian berada pada kategori tinggi untuk skala *organizational citizenship behavior* dengan persentase 97% atau sebanyak 70 subjek.

3.3 Uji Asumsi

1. Uji Normalitas

Pada penelitian ini dilakukan uji normalitas untuk mengetahui apakah data pada masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Untuk melakukan uji normalitas, peneliti menguji menggunakan *kolmogorv-smirnov* dengan data dianggap normal jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih dari 0,05.

Tabel 9 Hasil Uji Normalitas Kohesivitas Kelompok dan *Organizational Citizenship Behavior*

N	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
72	.033	Normal

Pada tabel di atas, terlihat bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yang didapatkan yaitu sebesar 0,033 ($p\text{-value} > 0,05$) yang berarti data dari penelitian ini terdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Pada uji linearitas akan diketahui apakah terdapat hubungan yang linear antara dua variabel. Kedua variabel penelitian dikatakan linear apabila nilai *significant deviation from linearity* lebih dari 0,05.

Tabel 10 Hasil Uji Linearitas Kohesivitas Kelompok dan *Organizational Citizenship Behavior*

	Sig.
Deviation from Linearity	.577

Dari tabel di atas, diketahui bahwa nilai *deviation from linearity* yang didapatkan yaitu sebesar 0,577 yang mana nilai tersebut lebih dari 0,05. Dengan nilai uji linearitas yang lebih dari 0,05 berarti kedua variabel penelitian ini bersifat linear.

3.4 Uji Hipotesis

Pada penelitian ini dilakukan uji hipotesis untuk mengetahui secara statistik apakah masing-masing variabel berpengaruh secara signifikan atau tidak. Peneliti menggunakan uji regresi linear sederhana yang dianalisis dengan SPSS versi 25 untuk *Windows*.

Tabel 11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	B	t	Sig.
(Constant)	83.041	4.505	.000
Kohesivitas Kelompok	.599	3.922	.000

Tabel di atas menunjukkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan melalui analisis regresi linear sederhana. Dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel kohesivitas kelompok sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dengan nilai t hitung 3.922 yang lebih besar dari t tabel (1,980). Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa kohesivitas kelompok secara signifikan berpengaruh positif pada *organizational citizenship behavior* karyawan hotel berbintang di Kota Padang, yang mengkonfirmasi penerimaan hipotesis alternatif (H_a) pada penelitian ini. Nilai koefisien regresi yang didapatkan yaitu 0,599 yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan skor kohesivitas kelompok sebesar 1 poin akan meningkatkan skor *organizational citizenship behavior* sebesar 0,599 pada karyawan hotel berbintang di Kota Padang.

3.5 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kohesivitas kelompok terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan hotel berbintang di kota Padang. Hasil uji hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kohesivitas kelompok terhadap *organizational citizenship behavior*, sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak, dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa bahwa tingkat *organizational citizenship behavior* pada karyawan hotel di kota Padang cukup tinggi yang artinya karyawan hotel berbintang di kota Padang memiliki *organizational citizenship behavior* yang baik dengan mencerminkan perilaku saling membantu dengan sukarela tanpa mengharapkan imbalan apapun demi kemajuan hotel. Temuan ini menunjukkan bahwa subjek secara sukarela menunjukkan perilaku menolong diluar tuntutan formal pekerjaan, menjaga hubungan baik dan harmonis serta menunjukkan kepedulian terhadap kelangsungan reputasi hotel tempat mereka

bekerja, mendapatkan hasil yang maksimal dan mencapai target kerja yang sudah dibuat. Hal ini sejalan dengan Lasmi & Funky (2018) yang menyatakan bahwa karyawan yang memiliki inisiatif dalam membantu rekan kerja dengan sukarela serta melaksanakan tugas lebih dari kewajiban formalnya akan mendapatkan hasil yang maksimal dan mempercepat pencapaian target kerja. Pada setiap aspek yang ada pada *organizational citizenship behavior*, subjek juga berada pada kategori tinggi.

Selanjutnya diketahui tingkat kohesivitas kelompok subjek pada penelitian ini berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan hotel berbintang di kota Padang memiliki kohesivitas kelompok yang baik dengan mencerminkan perilaku-perilaku yang kohesif seperti memiliki kebersamaan yang baik serta perilaku lainnya yang menunjukkan keterikatan dan perasaan yang positif dalam lingkungan kerja mereka. Kondisi tersebut memungkinkan karyawan untuk saling mendukung dalam menghadapi tuntutan kerja yang tinggi. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wang & Tseng (2019) yang menyebutkan bahwa karakteristik pekerjaan pada karyawan hotel yang biasanya menuntut kerjasama, koordinasi yang baik, serta ketergantungan antara setiap anggota tim berkontribusi pada terbentuknya kohesivitas kelompok yang tinggi pada karyawan hotel. Kohesivitas kelompok berkontribusi terhadap hubungan kerja yang harmonis dan dukungan antara anggota tim, yang berperan sebagai sumber daya psikologis dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi pada karyawan hotel. Sesuai dengan (Forsyth, 2009) yang menyatakan bahwa kohesivitas kelompok dapat memperkuat keterikatan emosional serta kolaborasi antara anggota sehingga meningkatkan motivasi serta efektivitas kerja tim. Dalam konteks karyawan hotel di kota Padang, tingginya kohesivitas kelompok menciptakan koordinasi serta komunikasi yang efektif yang dapat menjadi pelindung terhadap stres kerja dan tekanan operasional yang dialami karyawan sehari-hari. Responden juga berada pada kategori tinggi pada setiap aspek dari kohesivitas kelompok.

Penelitian ini mengindikasikan bahwa kohesivitas kelompok memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan hotel berbintang di kota Padang. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa kohesivitas kelompok dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan hotel berbintang di kota Padang tergolong tinggi. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa semakin tinggi kohesivitas kelompok, maka meningkat juga *organizational citizenship behavior*. Sebaliknya, jika tingkat kohesivitas kelompok lebih rendah maka terjadi penurunan pada *organizational citizenship behavior*.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang sudah dijelaskan sebelumnya dapat diketahui bahwa tingkat kohesivitas kelompok pada karyawan hotel berbintang di kota Padang termasuk dalam kategori tinggi, begitupun dengan tingkat *organizational citizenship behavior* pada karyawan hotel berbintang di kota Padang. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kohesivitas kelompok terhadap *organizational citizenship behavior* dalam kategori sedang. Berdasarkan hasil dari uji hipotesis yang sudah dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kohesivitas kelompok mempengaruhi *organizational citizenship behavior* pada karyawan hotel berbintang di kota Padang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada manajemen hotel berbintang di kota Padang dalam merancang strategi pengelolaan sumber daya manusia yang mendukung terciptanya perilaku positif pada karyawan dan lingkungan kerjanya. Temuan mengenai tingginya tingkat kohesivitas kelompok dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan hotel dapat menjadi dasar bagi manajemen hotel untuk lebih memperkuat program pengembangan tim seperti pelatihan dan program lainnya yang dirasa mampu meningkatkan

efektivitas karyawan. Upaya pelatihan tersebut diharapkan mampu mempertahankan serta meningkatkan perilaku menolong secara sukarela karyawan sehingga dapat mendukung kelancaran operasional serta meningkatkan kualitas pelayanan.

7. REFERENSI

- Ali, H. (2009). *Organizational Citizenship Behavior Factor Structure among Employees in Hotel Industry*.file:///C:/Users/rbo68/Desktop/Thesis and Li/Questionnaire/2009 *Organizational Citizenship Behavior Factor Structure.pdf*. 1(1), 16–25.
- Aliyu, M., & Gebremeskel, M. (2024). The Influence of Conscientiousness, Sportsmanship, and Civic Virtue on Organizational Effectiveness in Public Universities of Ethiopia. *International Journal of Organizational Leadership*, 13(1), 142–160. <https://doi.org/10.33844/ijol.2024.60403>
- Azwar, S. (2018). *Metode Penelitian Psikologi Edisi II Cetakan IV*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Beal, D. J., Cohen, R. R., Burke, M. J., & McLendon, C. L. (2003). Cohesion and Performance in Groups: A Meta-Analytic Clarification of Construct Relations. *Journal of Applied Psychology*, 88(6), 989–1004. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.6.989>
- Bolm, S. L., Zwaal, W., & Fernandes, M. B. (2022). Effects of mindfulness on occupational stress and job satisfaction of hospitality and service workers. *Research in Hospitality Management*, 12(1), 61–70. <https://doi.org/10.1080/22243534.2022.2080954>
- Cohen, J. (1988). Set Correlation and Contingency Tables. *Applied Psychological Measurement*, 12(4), 425–434. <https://doi.org/10.1177/014662168801200410>
- Dewani, S. L., & Swatantra, G. Y. (2024). The Effect Analysis of Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance. *Journal of Economics, Bussiness and Management Issues*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/10.47134/jebmi.v2i1.126>
- Diana, W., & Ramadhan, Y. (2022). Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan Etika profesi dalam perusahaan jasa sub sektor hotel. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(6), 2111–2116. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>
- Dion, K. L. (2000). Group cohesion: From “field of forces” to multidimensional construct. *Group Dynamics*, 4(1), 7–26. <https://doi.org/10.1037/1089-2699.4.1.7>
- Fahrin, M., 1✉, I., Wayan, N., & Puspitadewi, S. (2024). Hubungan Antara Kohesivitas Kelompok dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Pegawai Dinas Kesehatan. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4.
- Forsyth, D. R. (2009). Group Dynamics. *Health Education & Behavior*, 1(10), 3–15. <https://doi.org/10.1177/109019816100101001>
- Golubovskaya, M., Robinson, R. N. S., & Solnet, D. (2017). The meaning of hospitality: do employees understand? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(5), 1282–1304. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2015-0667>
- Gunawan, J. S., Solang, P. D., & Kartika, E. W. (2013). *Organizational Citizenship Behavior Yang Berpengaruh Pada Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Konsumen Di Hotel Sheraton Surabaya*.<https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1239408&val=6506&title=Organizational%20Citizenship%20Behavior%20Yang%20Berpengaruh%20Pada%20Kinerja%20Karyawan%20Dan%20Kepuasan%20Konsumen%20Di%20Hotel%20Sheraton%20Surabaya>
- Harahap, E. R., Novliadi, F., & Leila, G. (2014). *Peranan Kohesivitas Kelompok dan Kecerdasan Emosional terhadap Organizational Citizenship Behavior*. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/analitika/article/view/818/782>

- Hartania, P. N., Yulianthini, N. N., & Bagia, W. (2020). Analisis Kebutuhan Pelatihan Karyawan pada Hotel. In *Journal Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen* (Vol. 8, Issue 2020). <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMI/article/view/38415/19073>
- Heilman, M. E., & Chen, J. J. (2005). Same behavior, different consequences: Reactions to men's and women's altruistic citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90(3), 431–441. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.3.431>
- Henry, R. S. M., Manajemen, Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2020). Pengaruh Kohesivitas Kelompok, Kepuasan Kerja, Motivasi dan Semangat Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Labuhan Batu. *Informatika*, 8(3), 150–164. <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/informatika/article/view/2050/1880>
- Jha, S., & Jha, S. (2010). Determinants of Organizational Citizenship Behaviour: A Review of Literature. *Journal of Management & Public Policy*, 1(2), 27–36. <http://ssrn.com/abstract=2141013>
- Kang, J. H., Ji, Y. H., Baek, W. Y., & Byon, K. K. (2020). Structural relationship among physical self-efficacy, psychological well-being, and organizational citizenship behavior among hotel employees: Moderating effects of leisure-time physical activity. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(23), 1–14. <https://doi.org/10.3390/ijerph17238856>
- Kusumajati, D. A. (2014). *Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan Pada Perusahaan* (Vol. 5, Issue 1).
- Larasati, R. D., Pandjaitan, N. K., & Hermawan, A. (2017). Hermawan A-Pengaruh Kohesivitas dan Kepuasan Kerja | 157. In *Jurnal Manajemen dan Organisasi: Vol. VIII* (Issue 2). <https://doi.org/https://doi.org/10.29244/jmo.v8i2.19995>
- Lasmi, N. W., & Funky, N. K. M. F. D. (2018). Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis Kepuasan Kerja, Komitmen Organisational, dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bali Relaxing Resort & Spa, Nusa Dua. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 3(2), 179–187. <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/manajemen>
- Memon, M. A., Ting, H., Cheah, J. H., Thurasamy, R., Chuah, F., & Cham, T. H. (2020). Sample size for survey research: Review and recommendations. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*, 4(2), i–xx. [https://doi.org/10.47263/jasem.4\(2\)01](https://doi.org/10.47263/jasem.4(2)01)
- Mullen, B., & Copper, C. (1994). The Relation Between Group Cohesiveness and Performance: An Integration. *Psychological Bulletin*, 115(2), 210–227. <https://doi.org/10.1037//0033-2909.115.2.21>
- Munandar, A. S. (2014). Psikologi Industri dan Organisasi. 2014. In *Universitas Indonesia. Jakarta*.
- Paais Maartje. (2020). *Maatjce Paais-Universitas Kristen Indoensia Maluku LPPM STIA Said Perintah Volume 1, No. 2, September 2020* <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (n.d.). *Transformational Leader Behaviors and Their Effects on Followers' Trust in Leader, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behaviors*.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563. <https://doi.org/10.1177/014920630002600307>

- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). *Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research*.
- Prabhu, V. (2025). Impact of Work Stress on Employee Performance in Star Hotels. In *International Journal on Science and Technology*. <https://www.ijstat.org/papers/2025/2/3443.pdf>
- Rahman, F., Arifin, S., Wibowo, Y. P., Riana, & Erlyan, N. (2024). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Influence on Employee Performance in Hospital. *South Eastern European Journal of Public Health*, 166–176. <https://doi.org/10.70135/seejph.vi.1056>
- Robbins, SP. , J. T. (2015). Perilaku Organisasi. *Jakarta (ID): Salemba Empat*, 16.
- Salas, E., Sims, D. E., & Shawn Burke, C. (2005). Is there A “big five” in teamwork? *Small Group Research*, 36(5), 555–599. <https://doi.org/10.1177/1046496405277134>
- Sanusi, A. C., Ariana, N., & Ariani, N. M. (2018). Tingkat Organizational Citizenship Behavior (ocb) karyawan di Four Points Seminyak. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 2(1), 61–83.
- Soselisa, H., & Killay, M. (2020). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan TNS Kabupaten Maluku Tengah*.
- Tanelaph, J. M., Sabakodi, D. A. U. G., Jehanu, F., Neolaka, J. A., Takaeb, A. E. L., & Nayoan, C. R. (n.d.). 17.+Production_Julio+Martin+Tanelaaph (1). <https://doi.org/https://doi.org/10.59837/jpnmb.v2i1.454>
- Trihapsari, V. R., & Nashori, F. (2011). Kohesivitas Kelompok dan Komitmen Organisasi Pada Financial Advisor Asuransi “X” Yogyakarta. *Jurnal Psikologi Proyeksi*, 6(2), 12–20. www.portalhr.com/06/01/05
- Wachidyah, W. (2017). Front Office Department dan Peranannya dalam Layanan Tamu Hotel. <https://doi.org/10.62045/jbt.v4i1.20>
- Wang, C. J., & Tseng, K. J. (2019). Effects of selected positive resources on hospitality service quality: Themediating role of work engagement. *Sustainability (Switzerland)*, 11(8). <https://doi.org/10.3390/su11082320>
- Wasillah, N., & Yuliana, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Makanan dan Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Tamu Breakfast di Hotel Pangeran City Padang. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 2(4), 125–134. <https://doi.org/10.59581/jmpp-widyakarya.v2i4.4230>
- Zubaidi, A. (2021, December 6). *Pentingnya Organizational Citizenship Behavior di Dunia Perhotelan*. Kompasiana.