

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Hasil penelitian yang dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0 menunjukkan bahwa dari ketiga variabel independen yang diteliti, yaitu Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi, terdapat dua variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) pada karyawan Restoran Nasi Uduk 21 Cipete, yaitu Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja. Sementara itu, Komitmen Organisasi memiliki pengaruh positif, namun tidak signifikan terhadap Organizational Citizenship Behaviour. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja merupakan faktor yang lebih berperan dalam mendorong munculnya perilaku sukarela karyawan di luar tanggung jawab formalnya dibandingkan dengan Komitmen Organisasi.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behaviour. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik kondisi lingkungan kerja yang dirasakan karyawan, baik dari aspek fisik maupun nonfisik, maka semakin tinggi kecenderungan karyawan untuk menunjukkan perilaku Organizational Citizenship Behaviour. Lingkungan kerja yang nyaman, hubungan kerja yang harmonis, komunikasi yang efektif, serta dukungan dari atasan dan rekan kerja mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif sehingga mendorong karyawan untuk saling membantu, bekerja sama, serta memberikan kontribusi lebih bagi organisasi di luar tuntutan pekerjaan formal.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behaviour. Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung memiliki sikap yang lebih positif terhadap organisasi, lebih termotivasi dalam bekerja, serta lebih bersedia menunjukkan perilaku sukarela yang mendukung efektivitas organisasi. Kepuasan terhadap pekerjaan, hubungan kerja, maupun kesempatan berkembang menjadi faktor yang mendorong karyawan untuk memberikan kontribusi yang melebihi

tanggung jawab formalnya sehingga mampu meningkatkan Organizational Citizenship Behaviour.

Di sisi lain, hasil penelitian menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh positif, namun tidak signifikan terhadap Organizational Citizenship Behaviour. Hal ini mengindikasikan bahwa keterikatan karyawan terhadap organisasi belum mampu secara langsung mendorong munculnya perilaku Organizational Citizenship Behaviour. Meskipun karyawan memiliki keinginan untuk tetap bekerja dan menjadi bagian dari organisasi, kondisi tersebut belum tentu membuat mereka menunjukkan perilaku ekstra peran secara konsisten. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks Restoran Nasi Uduk 21 Cipete, perilaku Organizational Citizenship Behaviour lebih dipengaruhi oleh kondisi kerja yang dirasakan secara langsung, seperti lingkungan kerja yang kondusif dan kepuasan kerja, dibandingkan oleh tingkat komitmen organisasi yang dimiliki karyawan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Selama penelitian ini disusun, peneliti mengidentifikasi beberapa keterbatasan yang muncul selama proses penelitian berlangsung, antara lain:

1. Keterbatasan jumlah dan karakteristik responden

Penelitian ini hanya melibatkan karyawan Restoran Nasi Uduk 21 Cipete dengan jumlah responden sebanyak 50 orang menggunakan teknik total sampling. Seluruh responden berasal dari satu restoran sehingga karakteristik responden relatif homogen, baik dari segi lingkungan kerja, sistem operasional, maupun budaya organisasi. Kondisi tersebut menyebabkan hasil penelitian lebih merepresentasikan kondisi karyawan di Restoran Nasi Uduk 21 Cipete dan belum tentu menggambarkan kondisi karyawan pada restoran atau usaha kuliner lainnya yang memiliki perbedaan dalam skala usaha, sistem manajemen, budaya kerja, serta karakteristik operasional. Oleh karena itu, hasil penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal generalisasi terhadap objek penelitian yang berbeda.

2. Penggunaan instrumen kuesioner (self-report)

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner yang mengandalkan persepsi subjektif responden. Metode ini berpotensi

menimbulkan bias respons, seperti *social desirability bias*, yaitu kecenderungan responden memberikan jawaban yang dianggap baik atau sesuai dengan harapan perusahaan. Selain itu, adanya perbedaan pemahaman responden terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner juga dapat memengaruhi konsistensi dan akurasi jawaban yang diberikan. Dengan demikian, hasil penelitian sangat bergantung pada tingkat kejujuran dan pemahaman masing-masing responden dalam mengisi kuesioner.

3. Kondisi operasional restoran yang dinamis

Proses pengumpulan data dilakukan pada saat restoran tetap menjalankan aktivitas operasional sehingga sebagian besar karyawan tetap harus melayani pelanggan dan menyelesaikan pekerjaannya. Kondisi operasional restoran yang dinamis, terutama pada jam-jam ramai (*peak hour*), menyebabkan waktu yang dimiliki responden untuk mengisi kuesioner menjadi terbatas. Situasi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat konsentrasi dan ketelitian responden dalam memahami serta menjawab setiap pernyataan pada kuesioner, sehingga dapat berdampak terhadap kualitas data yang diperoleh.

4. Kriteria masa kerja dan status kepegawaian responden

Penelitian ini melibatkan responden dengan masa kerja minimal satu bulan serta status kepegawaian yang beragam, yaitu karyawan part-time, kontrak, dan tetap. Masa kerja yang relatif singkat belum dapat dipastikan cukup untuk menilai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara optimal, mengingat OCB cenderung berkembang seiring dengan proses adaptasi dan pengalaman kerja. Selain itu, perbedaan status kepegawaian juga berpotensi memengaruhi tingkat keterikatan karyawan terhadap organisasi sehingga dapat memengaruhi perilaku OCB. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan responden dengan masa kerja yang lebih panjang serta mempertimbangkan analisis berdasarkan status kepegawaian.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil temuan yang telah dilakukan, penelitian memberikan beberapa saran dalam konteks teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Saran Teoritis

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang diduga memengaruhi Organizational Citizenship Behaviour (OCB), seperti kepemimpinan, perceived organizational support, employee engagement, budaya organisasi, motivasi kerja, atau employee wellbeing agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian dapat melibatkan jumlah responden yang lebih besar dengan objek yang lebih beragam, seperti restoran, kafe, atau usaha kuliner lainnya, sehingga hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas. Penelitian selanjutnya juga disarankan menggunakan pendekatan *mixed methods* atau *longitudinal* untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai hubungan antarvariabel serta perkembangan Organizational Citizenship Behaviour dari waktu ke waktu.

2. Saran Praktis

- a. Manajemen Restoran Nasi Uduk 21 Cipete disarankan untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas lingkungan kerja karena berdasarkan hasil penelitian, variabel ini memiliki pengaruh positif dan signifikan serta menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan Organizational Citizenship Behaviour. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan aman, meningkatkan kualitas fasilitas kerja yang masih perlu diperbaiki, membangun komunikasi yang terbuka antara atasan dan karyawan, serta memperkuat kerja sama antar karyawan. Selain itu, perusahaan dapat menerapkan briefing sebelum operasional dan evaluasi kerja secara berkala untuk meningkatkan koordinasi serta menyelesaikan kendala yang dihadapi karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif diharapkan dapat mendorong karyawan untuk lebih aktif membantu rekan kerja, menjaga hubungan kerja yang harmonis, dan memberikan kontribusi lebih bagi organisasi.
- b. Manajemen Restoran Nasi Uduk 21 Cipete juga perlu meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui pemberian kompensasi yang lebih sesuai, penyediaan kesempatan pengembangan diri, pemberian apresiasi atas kinerja yang baik, serta menciptakan suasana kerja yang menyenangkan. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, aspek kepuasan

terhadap gaji masih memperoleh penilaian yang relatif rendah dibandingkan indikator lainnya. Oleh karena itu, perusahaan dapat melakukan evaluasi terhadap sistem kompensasi sesuai dengan kemampuan perusahaan. Selain itu, perusahaan dapat menerapkan program Employee of the Month atau pemberian insentif berbasis kinerja sebagai bentuk apresiasi kepada karyawan. Upaya tersebut diharapkan dapat membuat karyawan merasa lebih dihargai, meningkatkan motivasi kerja, serta mendorong munculnya Organizational Citizenship Behaviour.

- c. Meskipun Komitmen Organisasi tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behaviour, manajemen Restoran Nasi Uduk 21 Cipete tetap disarankan untuk meningkatkan keterikatan karyawan terhadap organisasi. Hal tersebut dapat dilakukan melalui penyampaian visi dan tujuan perusahaan secara lebih jelas, pemberian kesempatan bagi karyawan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan sederhana, membangun hubungan kerja yang saling menghargai, serta menciptakan budaya kerja yang positif. Selain itu, perusahaan dapat mengadakan kegiatan gathering sederhana atau memberikan employee recognition sebagai bentuk penghargaan atas loyalitas dan kontribusi karyawan. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan rasa memiliki terhadap organisasi sehingga dalam jangka panjang mampu memperkuat komitmen karyawan.
- d. Perusahaan disarankan untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap indikator-indikator yang memperoleh nilai indeks relatif lebih rendah berdasarkan hasil analisis deskriptif, khususnya pada variabel *Komitmen Organisasi*. Evaluasi tersebut dapat dilakukan melalui survei kepuasan dan keterikatan karyawan secara periodik, wawancara, maupun penyampaian umpan balik (*feedback*) secara terbuka. Hasil evaluasi tersebut diharapkan dapat menjadi dasar dalam menyusun program perbaikan yang lebih tepat sasaran sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan karyawan dan pada akhirnya mendorong terbentuknya *Organizational Citizenship Behaviour* secara lebih optimal.