

## PENGARUH PELATIHAN KERJA, DISIPLIN KERJA DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI CASHIER

. Komang Adi Sedana Putra<sup>1</sup>| Ni Nyoman Ari Novarini<sup>2\*</sup>| Sapta Rini Widyawati<sup>3</sup>|

<sup>1,2,3</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar

\*korespondensi: [novarinio511@unmas.ac.id](mailto:novarinio511@unmas.ac.id)

**Abstract:** Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti pelatihan, disiplin, dan *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak dari pelatihan, disiplin, dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan di bagian kasir. Lokasi penelitian dilakukan di Central Kuta Money Exchange yang terletak di Kabupaten Badung. Populasi yang dijadikan subjek adalah para karyawan di bagian kasir Central Kuta Money Exchange, dengan sampel sebesar 89 karyawan. Metode analisis data yang digunakan meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Korelasi Berganda, Koefisien Determinasi, Uji F, dan Uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan, disiplin, dan *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Saran dari peneliti adalah agar Central Kuta Money Exchange Kabupaten Badung menyediakan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, memberikan teguran atau sanksi kepada karyawan yang datang terlambat atau tidak hadir tanpa alasan yang jelas, serta memberikan apresiasi kepada karyawan yang aktif dalam kegiatan perusahaan.

**Kata Kunci:** pelatihan kerja, disiplin kerja, *organizational citizenship behavior*, kinerja karyawan

### PENDAHULUAN

Perusahaan dalam menjalankan operasionalnya akan berusaha meraih target yang telah ditentukan sebelumnya. Salah satu hal yang penting untuk diperhatikan adalah keberhasilan beragam aktivitas di dalam perusahaan dalam mencapai target, yang tidak hanya bergantung pada keunggulan teknologi, dana yang ada, atau fasilitas yang dimiliki, tetapi juga pada aspek sumber daya manusia yang tersedia. Unsur sumber daya manusia ini merupakan faktor krusial bagi perusahaan, karena segalanya akan dilaksanakan oleh manusia dalam usaha mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itu, dibutuhkan tenaga kerja yang memiliki motivasi tinggi untuk menjalankan berbagai aktivitas demi mencapai kinerja perusahaan yang optimal (Suryani et al., 2023).

Central Kuta Money Exchange adalah sebuah lembaga penukaran uang yang berlokasi di pusat kota Kuta, Bali. Sebagai salah satu destinasi wisata utama di Indonesia, Kuta menarik ribuan wisatawan setiap tahunnya, baik domestik maupun internasional, yang membutuhkan layanan penukaran uang. Didirikan sebagai respons terhadap meningkatnya permintaan akan layanan pertukaran mata uang

asing di wilayah tersebut. Reputasi yang kuat untuk memberikan nilai tukar yang kompetitif, layanan yang cepat, dan keamanan transaksi, Central Kuta Money Exchange telah memperoleh kepercayaan dari pelanggan lokal dan turis yang mengandalkan layanannya selama bertahun-tahun. Pentingnya peran dalam memfasilitasi transaksi keuangan agar lancar dan efisien, maka peranan kinerja karyawan sangat penting. Namun kenyataannya kinerja karyawan Central Kuta Money Exchange masih rendah, fenomena ini diketahui dari data penilaian kinerja karyawan yang diperoleh dari HRD Central Kuta Money Exchange.

Tahun 2023 menunjukkan adanya penurunan dalam kinerja karyawan dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2021, presentase penilaian prestasi kerja untuk kategori sangat baik adalah 32%, kategori baik 42%, dan kategori kurang 26%. Di tahun 2022, presentase untuk kategori sangat baik meningkat menjadi 36%, sedangkan kategori baik mengalami penurunan menjadi 40%, dan kategori kurang juga menurun menjadi 24%. Namun, pada tahun 2023, penilaian untuk kategori sangat baik turun menjadi 28%, kategori baik menurun menjadi 39%, sedangkan kategori kurang meningkat menjadi 33%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan di Central Kuta Money Exchange masih rendah. Salah satu faktor yang mendukung terciptanya kinerja positif adalah adanya elemen-elemen yang mempengaruhi, seperti pelatihan, disiplin kerja, dan perilaku warganegara organisasi.

Menurut hasil wawancara dengan pimpinan Central Kuta Money Exchange, penurunan kinerja karyawan ini terkait dengan pelatihan. Walaupun hampir semua karyawan telah mengikuti pelatihan, terdapat masalah seperti kurangnya pelatih yang dapat menjelaskan materi pelatihan dengan baik, relevansi pelatihan yang tidak cocok dengan bidang pekerjaan, serta waktu pelatihan yang bersamaan dengan jam kerja karyawan. Penurunan kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh masalah disiplin kerja. Dari wawancara dan informasi yang diperoleh dari HRD Central Kuta Money Exchange, terungkap bahwa tingkat disiplin kerja karyawan cukup rendah.

Dari bulan Januari hingga Desember 2023, tingkat absensi mengalami perubahan setiap bulannya dengan rata-rata sebesar 3,09%. Melalui wawancara dengan beberapa karyawan dari Central Kuta Money Exchange, ketidakhadiran mereka disebabkan oleh adanya perayaan keagamaan dan cuti bersama. Wawancara dengan HRD Central Kuta Money Exchange juga menunjukkan bahwa beberapa karyawan datang terlambat dan pulang lebih awal, dan sering kali ada karyawan yang tidak hadir tanpa memberikan penjelasan.

Berdasarkan hasil wawancara dan informasi yang didapat dari HRD Central Kuta Money Exchange, terkait dengan isu *Organizational Citizenship Behavior*, peneliti mencoba merangkum berbagai masalah yang dihadapi oleh Central Kuta Money Exchange, termasuk rendahnya partisipasi karyawan dalam aktivitas sukarela yang mendukung efisiensi dan keamanan operasional. Hal ini mencakup kurangnya inisiatif

dari karyawan untuk melaporkan dan menangani potensi risiko keselamatan, ketidakpatuhan terhadap prosedur standar operasional, serta sedikitnya usaha untuk meningkatkan efisiensi operasional. Dampak dari rendahnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* ini dapat merugikan perusahaan dalam aspek kinerja operasional, keamanan, dan penciptaan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

## LITERATUR

### **Goal Setting Theory**

Menurut Suwarmadani (2019), teori penetapan tujuan adalah proses kognitif yang menetapkan tujuan dan mempengaruhi perilaku. Prinsip dasar dari teori penetapan tujuan adalah bahwa perilaku manusia disebabkan oleh niat dan tujuan. Tujuan dalam studi penetapan tujuan menunjukkan pencapaian tingkat kemahiran tertentu untuk suatu kegiatan dalam jangka waktu tertentu. Lebih banyak pekerjaan, lebih banyak fokus, dan lebih banyak pengetahuan akan dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang lebih sulit. Kepuasan kerja, disiplin, dan komitmen organisasi adalah tiga variabel terikat dan independen dalam penelitian ini. Teori penetapan tujuan menggambarkan bagaimana karyawan berusaha memenuhi tujuan yang ditetapkan oleh organisasi, termasuk dengan mengoptimalkan kinerja karyawan.

### **Kinerja Pegawai**

Kinerja adalah hasil dari aktivitas kerja karyawan selama jangka waktu tertentu dan mempengaruhi perusahaan; semakin tinggi kinerja individu, semakin efisien organisasi beroperasi, tegas Hamali (2019). Afandi (2019) menjelaskan bahwa kinerja merujuk pada pencapaian hasil dari tugas yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam organisasi. Hasil tersebut sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang telah ditetapkan, serta bertujuan untuk mewujudkan target organisasi secara sah tanpa melanggar norma moral maupun etika. Kinerja karyawan, sebagaimana dinyatakan oleh Mangkunegara (2019), mengacu pada kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh seorang karyawan dalam memenuhi kewajibannya.

### **Pelatihan Kerja**

Menurut Widodo (2018:6), pelatihan merupakan suatu sistem yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan, pemahaman, dan motivasi karyawan sesuai dengan kebutuhan mereka. Proses pelatihan ini membantu karyawan dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan standar perusahaan. Larasati (2018:110) menyatakan bahwa pelatihan adalah suatu bentuk pendidikan singkat yang terstruktur dan terorganisir, di mana pekerja non manajerial belajar pengetahuan serta keterampilan teknis untuk mencapai tujuan tertentu. Ajabar (2020:22) mendefinisikan pelatihan sebagai suatu proses yang dirancang untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan teknis atau untuk meningkatkan kinerja seorang pekerja.

## **Disiplin Kerja**

Sutrisno (2021:103) mengartikan disiplin sebagai tingkah laku individu yang sesuai dengan peraturan dan prosedur kerja yang berlaku, serta sikap dan perilaku yang sejalan dengan peraturan organisasi, baik yang tertulis maupun yang tidak. Yuwono (2015:93) menjelaskan bahwa disiplin adalah sikap mental seseorang atau sekelompok orang yang memiliki keinginan untuk mengikuti atau memenuhi keputusan yang telah dibuat. Sedangkan Sutrisno (2021:114) menyebut disiplin kerja sebagai kesiapan dan keinginan individu untuk mematuhi norma-norma dan peraturan yang berlaku di sekitarnya.

## **Organizational Citizenship Behavior**

Budiarti dkk (2018) menjelaskan *Organizational Citizenship Behavior* merupakan tindakan yang diambil secara sukarela oleh anggota perusahaan yang dapat memberikan manfaat bagi organisasi. Priansa (2017:340) menekankan bahwa Kewargaan Organisasi adalah perilaku yang muncul dari keinginan pribadi yang dilakukan di luar tanggung jawab formal dan tidak memiliki hubungan langsung dengan sistem penghargaan. Menurut Sukanto (2018:67), perilaku ini dilakukan oleh karyawan dengan sukarela, dan timbul dari rasa kepemilikan sebagai anggota perusahaan yang merasa puas ketika bisa memberikan lebih untuk perusahaan.

## **Hipotesis Penelitian**

### **Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Cashier**

Teori penetapan tujuan memiliki hubungan yang signifikan dengan dampak pelatihan karyawan terhadap performa kerja. Teori ini menekankan bahwa menetapkan tujuan yang jelas, terperinci, dan menantang adalah esensial untuk memicu motivasi dan meningkatkan hasil kerja individu. Pelatihan kerja memperkuat hubungan ini dengan memberikan wawasan lebih mendalam tentang cara mencapai sasaran tersebut, meningkatkan kemampuan, dan memperkuat keahlian yang diperlukan. Selain menyediakan sarana untuk mencapai sasaran yang ditetapkan, pelatihan kerja juga meningkatkan kemampuan karyawan untuk lebih responsif terhadap tantangan dan tuntutan dalam pekerjaan, yang dapat berdampak positif pada pencapaian sasaran baik secara individu maupun organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwiyanti dan rekan-rekan (2024), Utami dan Silalahi (2023), Ni'mah dan rekan-rekan (2022), serta Setiawan dan rekan-rekan (2020) membuktikan bahwa pelatihan kerja memiliki dampak positif dan signifikan terhadap performa karyawan. Ketika pengaruh dari pelatihan kerja sangat baik atau sesuai dengan harapan dan keinginan karyawan, maka performa mereka akan meningkat.

H1: Pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan divisi cashier

### **Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Cashier**

Teori penetapan tujuan dan pengembangan sumber daya manusia saling berhubungan dalam dampaknya terhadap kinerja para karyawan. Teori ini menyoroti pentingnya memiliki tujuan yang jelas, menantang, dan terukur agar individu termotivasi dan kinerjanya meningkat. Disiplin kerja memperkuat hubungan ini dengan menyediakan struktur yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Ketika karyawan disiplin dalam menyelesaikan tugas, mereka cenderung memprioritaskan aktivitas yang mendukung pencapaian tujuan yang ditetapkan, menghindari gangguan, dan tetap berfokus pada hasil yang diharapkan. Disiplin kerja tidak hanya memperkuat dedikasi terhadap tujuan yang sudah ditentukan, tetapi juga membantu menciptakan konsistensi dan ketahanan dalam meraih kinerja terbaik.

Berdasarkan penelitian oleh Isbandiyah et al., (2024), Pratiwi dkk (2023), Nurjaya (2021), dan Suryanti (2021), ditemukan bahwa disiplin kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Tingkat disiplin kerja yang tinggi berkontribusi pada peningkatan kinerja karena pekerjaan diselesaikan tepat waktu.  
H2: Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan divisi cashier

### **Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Cashier**

Teori penetapan tujuan memiliki hubungan yang penting dengan dampak kepuasan kerja terhadap performa pegawai. Ketika pekerja memiliki sasaran yang jelas dan dapat diukur dalam tugas mereka, hal ini berpotensi meningkatkan kepuasan kerja mereka. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menguatkan hubungan ini dengan memberikan kontribusi tambahan dari pegawai yang melampaui tanggung jawab mereka yang utama, seperti membantu rekan kerja, memberikan saran yang membangun, atau berpartisipasi aktif dalam usaha organisasi. Dengan menunjukkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* yang positif, pegawai tidak hanya mencapai sasaran pribadi mereka, tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, kolaboratif, dan produktif.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwiyantri, dkk (2024), Aurelia, dkk (2024), Ayshari dan Syarifuddin (2024), Triani et al. (2020) menunjukkan bahwa perilaku *Organizational Citizenship Behavior* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap performa pegawai.

H3: *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan divisi cashier

### **METODELOGI PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Central Kuta Money Exchange yang berlokasi di Jl. Sunset Road No. 168 Seminyak, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Objek

dalam penelitian ini adalah pelatihan kerja, disiplin kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah penelitian ini adalah karyawan divisi cashier Central Kuta Money Exchange sebanyak 89 orang. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan sampel jenuh atau sensus. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Pada penelitian ini setiap item pernyataan dari masing-masing variabel memiliki nilai korelasi lebih besar dari 0,3 dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dinyatakan valid.

#### 2. Uji Reabilitas

Dalam penelitian ini setiap item pertanyaan dari masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan sudah reliabel.

Hasil dari pengujian asumsi klasik melalui Kolmogorov Smirnov Test menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (dua sisi)* 0,077 yang lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut memiliki distribusi normal. Dari hasil Uji Multikolinearitas, diperoleh nilai tolerance untuk variabel independen sebesar  $\geq 0,10$  serta nilai  $VIF \leq 10$ , yang menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas. Sementara itu, hasil Uji Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk semua variabel independen lebih besar dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ), yang menunjukkan tidak ada pengaruh dari variabel dependen terhadap  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa heteroskedastisitas tidak terjadi dan asumsi heteroskedastisitas terpenuhi.

### Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda

Tabel 1  
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	0,059	1,163		0,050	0,960
	Pelatihan kerja	0,310	0,085	0,358	3,640	0,000
	Disiplin kerja	0,243	0,073	0,272	3,323	0,001

	Organizational citizenship behavior	0,245	0,087	0,292	2,802	0,006
--	-------------------------------------	-------	-------	-------	-------	-------

Sumber : data diolah, 2024

$$Y = 0,059 + 0,310X_1 + 0,243X_2 + 0,245X_3$$

**Hasil Uji Determinasi**

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,797 <sup>a</sup>	0,635	0,622	2,363
a. Predictors: (Constant), Organizational citizenship behavior, Pelatihan				

Sumber : data diolah, 2024

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,622, menunjukkan bahwa 62,2% variasi variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen pelatihan kerja, disiplin kerja dan *organizational citizenship behavior*. Sedangkan sisanya (100% - 62,2% = 37,8%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

**Hasil Uji t**

**Tabel 3**  
**Hasil Uji t**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,059	1,163		0,050	0,960
	Pelatihan kerja	0,310	0,085	0,358	3,640	0,000
	Disiplin kerja	0,243	0,073	0,272	3,323	0,001
	Organizational citizenship behavior	0,245	0,087	0,292	2,802	0,006

Sumber : data diolah, 2024

**Hasil Uji F**

**Tabel 4**  
**Hasil Uji F**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	827,172	3	275,724	49,370	0,000 <sup>b</sup>
	Residual	474,716	85	5,585		
	Total	1301,888	88			

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

b. Predictors: (Constant), Organizational citizenship behavior, Pelatihan

Sumber : data diolah, 2024

Nilai F statistik sebesar 49.370 dengan signifikansi F sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Ini berarti bahwa Pelatihan Kerja (X1), Disiplin Kerja (X2) dan *Organizational Citizenship Behavior* (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja Karyawan (Y).

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Cashier Pada Central Kuta Money Exchange**

Berdasarkan hasil uji, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,310, t hitung sebesar 3,640, dan signifikansi sebesar 0,000. Ini menunjukkan bahwa pelatihan kerja memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain, semakin banyak pelatihan yang diberikan, semakin baik kinerja karyawan di divisi kasir di Central Kuta Money Exchange. Ini terlihat dari tipe pelatihan yang disediakan, yaitu kesesuaian pelatihan dengan pekerjaan, di mana pelatihan harus relevan dengan tugas dan tanggung jawab di divisi kasir, seperti pelatihan penggunaan sistem kasir, manajemen keuangan, atau layanan pelanggan.

Teori penetapan tujuan menekankan pentingnya memiliki tujuan yang jelas, spesifik, dan menantang untuk memotivasi individu serta meningkatkan kinerja. Pelatihan kerja memperkuat hubungan ini dengan membantu pemahaman tentang cara mencapai tujuan, meningkatkan keterampilan, dan memperkuat kompetensi yang diperlukan. Pelatihan kerja tidak hanya memberikan alat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, tetapi juga memperkuat kemampuan karyawan untuk lebih efektif menghadapi tantangan dan tuntutan pekerjaan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja mereka dalam mencapai tujuan individu dan organisasi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dwiyantri dan rekan-rekannya (2024), Utami dan Silalahi (2023), serta Ni'mah dan tim (2022), Setiawan dan kolega (2020) yang menyatakan bahwa pelatihan kerja berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### **Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Cashier Pada Central Kuta Money Exchange**

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,243, nilai t hitung 3,323, dan nilai signifikansi 0,001. Ini menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki dampak positif yang signifikan terhadap performa karyawan. Artinya, semakin baik disiplin kerja seseorang, semakin tinggi pula kinerja karyawan di divisi kasir Central Kuta Money Exchange. Ini terlihat dari indikator frekuensi kehadiran yang menunjukkan bahwa semakin sering karyawan datang tepat waktu, semakin baik performa kerja mereka. Tingginya frekuensi kehadiran mencerminkan disiplin, yang bisa menghasilkan rutinitas kerja yang konsisten, sehingga memotivasi karyawan

untuk menunjukkan kinerja yang lebih baik. Dengan tingkat disiplin yang tinggi, karyawan biasanya lebih terfokus pada tugas yang ada, sehingga mengurangi risiko kesalahan, dan meningkatkan kemampuan untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Teori penetapan tujuan dan pengembangan sumber daya manusia berkaitan erat dalam dampaknya terhadap kinerja karyawan. Teori ini menekankan pentingnya menetapkan tujuan yang jelas, menantang, dan terukur untuk memotivasi individu dan meningkatkan performa mereka. Disiplin kerja memperkuat hubungan tersebut dengan menciptakan struktur yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Ketika karyawan menunjukkan disiplin dalam menjalankan tugas, mereka cenderung memprioritaskan pekerjaan yang mendukung pencapaian sasaran yang telah ditentukan, menghindari distraksi, dan tetap fokus pada hasil yang ingin dicapai.

Mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Isbandiyah et al., (2024), Pratiwi, dkk (2023), Nurjaya. (2021), Suryanti (2021) menyatakan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### **Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Cashier Pada Central Kuta Money Exchange**

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan nilai koefisien regresi sebesar 0,245, nilai t hitung 2,802, dan nilai signifikansi 0,006. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku *Organizational Citizenship Behavior* memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat *Organizational Citizenship Behavior*, semakin baik pula kinerja karyawan di bagian kasir di Central Kuta Money Exchange. Indikator seperti civic virtue menunjukkan bahwa karyawan yang aktif berpartisipasi dalam kegiatan perusahaan, seperti menghadiri rapat, memberi saran perbaikan, dan berkontribusi terhadap kesejahteraan organisasi secara keseluruhan. Karyawan dengan perilaku civic virtue cenderung lebih terlibat dalam aktivitas perusahaan, peduli dengan kepentingan organisasi, serta lebih proaktif dalam menawarkan ide dan solusi bagi kemajuan perusahaan.

Teori penetapan tujuan memiliki hubungan yang penting dengan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Ketika karyawan memiliki tujuan yang jelas dan dapat diukur dalam pekerjaan mereka, ini dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memperkuat hubungan tersebut dengan memberikan kontribusi tambahan dari karyawan yang melampaui tugas mereka yang sebenarnya, seperti membantu rekan kerja, memberikan saran konstruktif, atau aktif berpartisipasi dalam inisiatif organisasi. Dengan menunjukkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* yang positif, karyawan tidak hanya mencapai tujuan individu, tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan budaya kerja yang mendukung, kolaboratif, dan produktif.

Mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwiyanti, dkk (2024), Aurelia, dkk (2024), Ayshari dan Syarifuddin (2024), Triani et al., (2020) menyatakan *Organizational Citizenship Behavior* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

## **SIMPULAN DAN LIMITASI**

### **Simpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan di bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut: Pelatihan kerja, disiplin dalam pekerjaan, dan *Organizational Citizenship Behavior* memberikan dampak yang positif serta signifikan terhadap kinerja karyawan. Ini menunjukkan bahwa peningkatan dalam pelatihan kerja, disiplin kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* akan berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan di bagian kasir Central Kuta Money Exchange.

### **Limitasi**

Keterbatasan dari penelitian ini adalah cross-sectional dan longitudinal penelitian sehingga saran untuk penelitian kedepannya adalah dengan melakukan penelitian lebih lanjut.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ajabar. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gramedia Pustaka Utama.
- Arika, F. P. (2020). Pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Insumo Sumberarto Kota Kediri. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(1).
- Atmaja, I. M. A. B., Mustika, N., & Widyawati, S. R. (2023). Pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pradnya Bhakti Indonesia Denpasar. *EMAS*, 4(7), 1733–1747.
- Aurelia, D., & Ardiana, I. D. K. R. (2024). Pengaruh komitmen organisasi dan organizational citizenship behaviour terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 4(7), 1–13.
- Ayshari, R. H., & Syarifuddin, S. (2024). Pengaruh organizational citizenship behavior (OCB) dan knowledge management terhadap kinerja karyawan PT Len Industri (Persero) Bandung. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(1), 11332–11341.
- Dewi, N. M. Y., Saraswati, N. P. A. S., & Widyawati, S. R. (2023). Pengaruh kompensasi, budaya organisasi, dan kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai negeri sipil (PNS) di Institut Seni Indonesia (ISI) Denpasar. *EMAS*, 4(12), 2945–2967.

- Dwiyanti, S., & Dali, N. (2024). Pengaruh pelatihan, organizational citizenship behaviour, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Bank BCA Kendari. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(3), 284–291.
- Faiza, G., & Suhardi, S. (2022). Pengaruh kompetensi, kompensasi, motivasi kerja, dan organizational citizenship behaviour (OCB) terhadap kinerja karyawan PT TECHMICRON. *Postgraduate Management Journal*, 2(1), 24–39.
- Faizal, M., & Choirunnisak, C. (2021). Pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada Kopiloka 3.0 Palembang tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 1(2), 145–152.
- Farisi, S., Yusnandar, W., & Nadya, S. (2021). Peranan kinerja pegawai: Kompetensi, penempatan kerja, dan disiplin kerja. *Jurnal SALMAN (Sosial dan Manajemen)*, 2(3), 121–133.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginanti, K. A. S., Widnyana, I. W., Gama, A. W. S., & Prastyadewi, M. I. (2024). Pengaruh sistem pengendalian internal, kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas laporan keuangan dengan good corporate governance sebagai variabel intervening. *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 8(1), 111–120.
- Handoko, T. H. (2015). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. BPF.
- Hasibuan, H. M. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Ijah, I., Rohisoh, R., Febriyanti, S., & Haryadi, D. (2024). The effect of job satisfaction and work discipline on employee performance at PT Akbar Karya Utama Cilegon. *Journal of Management Science (JMAS)*, 7(1), 38–44.
- Isbandiyah, Y., Sundjoto, S., & Rahayu, S. (2024). The influence of training, work discipline, and career development on employee performance at the Surabaya Region III Airport Authority Office. *JETISH: Journal of Education Technology Information Social Sciences and Health*, 3(1), 751–759.
- Jaya, S. S., & Nasution, N. (2024). The influence of training and motivation on employee performance at the Regional Development Planning Agency of Bengkulu Province. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 1407–1416.
- Kurniawan, A. F., & Keni, K. (2024). Faktor yang memengaruhi kinerja karyawan: Peran mediasi organizational citizenship behavior. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(3), 681–694.
- Landra, N., Budiya, I. G. P. E., & Widyawati, S. R. (2022). The effect of satisfaction mediation on the motivation relationship citizenship behavior work and organizational. *APMBA (Asia Pacific Management and Business Application)*, 11(2), 251–262.

- Larasati, S. (2018). *Manajemen sumber daya manusia* (Cetakan Pertama). CV. Budi Utama.
- Lunenburg, F. C. (2011). Self-efficacy in the workplace: Implications for motivation and performance. *International Journal of Management, Business, and Administration*, 14(1).
- Mangkunegara, A. A. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Remaja Rosdakarya.
- Melya, I. G. A. P. A., Mustika, I. N., & Widyawati, S. R. (2023). Pengaruh komitmen organisasi, disiplin kerja, dan job insecurity terhadap turnover intention karyawan pada PT Monitor Sari Teknik Denpasar. *EMAS*, 4(10), 2397–2415.
- Methusala, A. M., Pangemanan, F. N., & Kumayas, N. (2022). Kinerja pemerintah desa dalam pengurusan legalitas lahan pembangunan perumahan di Desa Sea. *Jurnal Governance*, 2.
- Ni'mah, A., Cahyo, H., Koesoemasari, D. S. P., Wahyuningsih, E. S., Pahlevi, A., Harsuti, H., & Khaerunnissa, A. (2022, Juli). Pengaruh pelatihan, kompensasi finansial, gaya kepemimpinan, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Proceeding of Midyear International Conference*, 1(1).
- Nurjaya, N. (2021). Pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Hazara Cipta Pesona. *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, 3(1), 60–74.
- Pangarso, A., & Susanti, P. I. (2016). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Biro Pelayanan Sosial Dasar Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 9(2), 145–160.
- Permatahati, M. N., & Indiyati, D. (2024). The influence of compensation and work discipline on employee performance at PT Sygma Exa Grafika. *Journal of Business and Management Studies*, 6(1), 220–229.
- Pramesti, N. K. A., Widyawati, S. R., & Saraswati, P. A. S. (2023). Pengaruh komunikasi, motivasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Cahya Private Mengemudi Denpasar. *EMAS*, 4(7), 1771–1780.
- Priansa, D. (2017). *Manajemen pelayanan prima*. Alfabeta.
- Putri, D. S., Mustika, N., & Widyawati, S. R. (2023). Pengaruh pengembangan karyawan, budaya organisasi, dan fasilitas kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Hotel Discovery Kartika Plaza di Badung. *EMAS*, 4(12), 3004–3015.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2012). *Management* (11th ed.). Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Perilaku organisasi* (Edisi ke-16). Salemba Empat.
- Setiawan, I. P., Liong, H., & Sani, A. (2020). Pengaruh pelatihan, kompetensi, dan disiplin kerja terhadap kinerja dosen pada STIA Al-Gazali Barru Kabupaten Barru. *Jurnal Mirai Management*, 5(3), 213–224.

- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukanto, A. N. R., & Gilang, A. (2018). Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior karyawan (studi kasus di PT PLN (Persero) APJ Bandung). *Almana: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(2), 64–73.
- Supardam, F., Rahayu, S., Hardjanti, W., Yuliantanti, R., & Supardam, D. (2024). The influence of organization citizenship behavior (OCB) and job satisfaction on performance employees of Airnav Indonesia at Juanda International Airport. *ProBisnis: Jurnal Manajemen*, 15(1), 45–51.
- Suryani, N. N., Mitariani, N. W. E., & Dewi, I. A. R. Y. (2023). Pengaruh budaya organisasi, komunikasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Sari Sedana Nadi Blahbatuh, Gianyar. *Jurnal Agribisnis dan Agrowisata*, 4(1), 259–273.
- Suryanti, R. (2021). Pengaruh pelatihan kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Dimensi*, 10(1), 14–30.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Syahfitri, L., Afriani, S., & Noviantoro, R. (2023). The influence of organizational citizenship behavior (OCB) and work motivation on employee performance in Seluma Regency Regional Financial Board. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 2(1), 141–154.
- Tiyanti, V. J. S., Wilujeng, S., & Graha, A. N. (2021). Pengaruh budaya organisasi, komitmen karyawan, dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Umum Daerah Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang. *Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen*, 9(1).
- Triani, F., Halin, H., & Wadud, M. (2020). Effect of organizational citizenship behavior on employee performance at PT Surya Dermato Medica Palembang. *International Journal of Community Service & Engagement*, 1(01), 11–18.
- Tunggadewi, I. G. A. C., Mustika, N., & Widyawati, S. R. (2023). Pengaruh motivasi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada UD. Sadhu Jaya di Gianyar. *EMAS*, 4(9), 2310–2321.
- Ulung, A., Awaluddin, A., Achsanuddin, A., & Hasriwana, H. (2023). Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (BPSMB). *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 420–429.
- Utami, N., & Silalahi, E. E. (2023). Pengaruh pelatihan kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Mako Satpol PP Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(8), 376–385.



- Utami, I. T., & Karisha, U. (2023). Pengaruh disiplin kerja, motivasi, dan produktivitas terhadap kinerja karyawan. *JRMA (Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi)*, 11(3), 187–201.
- Widodo. (2018). *Manajemen pelatihan*. Pustaka Pelajar.
- Widyawati, S. R., & Febriyani, N. P. E. (2023, Mei). Sistem pencatatan administrasi pada Sekolah Dasar Negeri 1 Celuk Kabupaten Gianyar. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA)*, 2(1), 432–436.
- Widyawati, S. R., Prayoga, I. M. S., Vipraprastha, T., Jodi, I. W. G. A. S., Purnawati, N. L. G. P., & Ribek, P. K. (2023). Role of learning and growth perspective in the mediating relation of human resource function with employee champion: Evidence from the small medium industries. *International Journal of Social Science and Business*, 7(2), 448–453.
- Widyawati, S. R., Rismawan, P. A. E., & Apsari, N. M. N. (2024). Pengaruh beban kerja, kompensasi, dan dukungan organisasional terhadap kepuasan karyawan PT Nestle Kotadenpasar. *EMAS*, 5(8), 36–46.
- Widyawati, S. R., Rismawan, P. A. E., & Oktariana, I. W. R. (2024). Pengaruh budaya organisasi, komunikasi, dan pengembangan karir terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Taman Burung Citra Bali Internasional. *VALUES*, 5(2), 418–427.
- Widyawati, S. R., Rismawan, P. A. E., & Putri, K. W. D. (2024). Pengaruh job insecurity, beban kerja, dan stres kerja terhadap turnover intention pada karyawan di PT. Anugerah Kartika Agro Denpasar. *EMAS*, 5(5), 71–83.