

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perubahan dan perkembangan pada era globalisasi saat ini terjadi cukup pesat pada berbagai bidang, termasuk perubahan di sektor publik seperti perekonomian dan pembangunan. Hal tersebut membawa tantangan dan persaingan di organisasi atau pun perusahaan sebagai instansi yang secara langsung berpengaruh pada perekonomian di suatu negara. Organisasi dituntut untuk lebih tanggap terhadap perubahan dan perkembangan yang terjadi. Salah satu hal terpenting yang tidak luput dari organisasi yaitu SDM, karena faktor SDM berperan penting dalam organisasi untuk mencapai tujuan dan masa depan organisasi yang lebih baik. Cusway (Yuniar, Nurtjahjanti, & Rusmawati, 2011), menyatakan kualitas SDM yang baik di dalam suatu organisasi atau perusahaan akan menjadi sumber kekuatan selain finansial untuk menghadapi persaingan yang terjadi.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset penting yang berperan sebagai inisiator dalam mengarahkan, mempertahankan dan meningkatkan serta mengembangkan organisasi dari perubahan dan perkembangan yang terjadi. Perilaku kinerja SDM pada suatu organisasi akan mempengaruhi secara keseluruhan kinerja dalam suatu organisasi yang ditempati. Hal ini dicontohkan menurut (Titiasri, 2014), ketika produktivitas karyawan meningkat, maka kinerja di dalam organisasi akan menjadi lebih efisien dan efektif. Selain itu, perubahan dan perkembangan yang terjadi membuat organisasi dituntut tidak hanya mempertahankan dan memperoleh SDM yang produktif dan berkompeten dalam bekerja, tetapi SDM yang memiliki karakteristik dan kepribadian yang baik juga tidak kalah pentingnya sebagai suatu hal yang wajib dipertimbangkan dan harus dimiliki suatu organisasi (Kiswari, Fathoni, & Minarsih, 2016).

*Human Development Index* (HDI) yang merupakan salah satu indikator dari *The United Nations Development Program* (UNDP) yang menangani

masalah pembangunan manusia, menyatakan bahwa Indonesia memiliki kualitas SDM yang tergolong sedang berdasarkan pengelompokan mulai dari sangat tinggi, tinggi, sedang dan rendah. Indeks angka yang dimiliki Indonesia yaitu 0.689 dan menempati peringkat 113 dunia pada tahun 2015. Indonesia menunjukkan indeks angka yang meningkat dari tahun ke tahun dalam 5 tahun terakhir. Pada tingkat ASEAN, Indonesia unggul dari Vietnam, Timor Leste, Philipina dan Myanmar (UNDP, 2015).

Indonesia masih berada dibawah negara-negara di ASEAN seperti Malaysia dan Singapura, menunjukkan bahwa kualitas SDM di Indonesia perlu untuk lebih diberdayakan, ditingkatkan dan diperbaiki. Hal ini akan berpengaruh pada perekonomian dan akan mempengaruhi keberlangsungan industri atau organisasi apakah akan bertahan atau justru mengalami hambatan dalam mengikuti perubahan dan perkembangan yang terjadi. SDM merupakan suatu aset perusahaan yang relatif sulit untuk ditiru oleh organisasi lain. Hal ini dikarenakan sifat SDM yang tidak tetap dan terus bergerak secara fleksibel mengikuti setiap perubahan yang terjadi di lingkungannya (Chrisdianto, 2009).

Indonesia terdapat badan yang mendata mengenai indeks pembangunan manusia (IPM) yaitu BPS. Pertumbuhan pembangunan manusia di setiap provinsi di Indonesia selalu meningkat dalam 6 tahun terakhir pada tahun 2010-2015, khususnya untuk Provinsi Jawa Tengah menempati peringkat 12 se-Indonesia pada tahun 2016 dan dibawah provinsi lainnya yang ada di pulau Jawa, kecuali provinsi Jawa Timur (BPS,2017), dan untuk kota Semarang dimana penulis bertempat tinggal dan mencari subjek dari populasi ini, Semarang menempati peringkat pertama (BPS JATENG, 2017).

Asmaradita, Yusuf, & Priyatama (2014), menyebutkan bahwa dengan memberdayakan SDM secara penuh meliputi perilaku kinerja yang sesuai dengan harapan organisasi, merupakan salah satu upaya dari organisasi untuk menghadapi perubahan dan perkembangan yang terjadi. Hal ini dapat dicapai dengan mengembangkan perilaku *intra-role* atau *in-role*, yaitu perilaku

dengan deskripsi kerja formal dan harus ada di dalam suatu organisasi untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab.

Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006), menyebutkan bahwa selain perilaku *in-role* yang menjadi tuntutan karyawan di perusahaan, terdapat perilaku kerja *extra-role* atau *ex-role* yang merupakan perilaku kontribusi karyawan yang digambarkan sebagai perilaku bebas. Bebas dalam arti individu bebas untuk menentukan dan memilih perilaku secara sukarela atau yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem kerja formal (Organ, dalam Eyupoglu, 2016). Perilaku tersebut melebihi atau diluar dari *job description* yang tertuang dalam tugas suatu pengampu jabatan, serta perilaku ini dapat meningkatkan efektifitas fungsi organisasi. Perilaku kerja *ex-role* ini disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior* atau dalam istilah selanjutnya akan disebut dengan OCB.

Salah satu hal yang diperlukan untuk menunjang kelangsungan hidup dan efektifitas sebuah organisasi yaitu dengan perilaku peran atau sukarela tambahan yang dilakukan SDM di dalam organisasi yang di naunginya, sehingga memberikan kontribusi pada fungsi organisasi. Seperti perilaku peran tambahan dalam membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja yang berat, tidak mengeluh tentang masalah yang ada didalam organisasi, dan secara sukarela mengikuti serta berpartisipasi dalam pertemuan yang diadakan oleh organisasi, serta perilaku patuh terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja yang merupakan bentuk perilaku dari OCB (Eyupoglu, 2016).

OCB juga meliputi perilaku yang berhubungan dengan bekerja lembur tanpa ada harapan untuk dikasih honor (Zhang, 2011). Perilaku-perilaku tersebut merupakan bentuk dari aplikasi perilaku *prosocial* (Titiasri, 2014). Perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan (OCB) akan memberikan kontribusi yang positif yaitu melalui perilaku kerja yang diluar *jobdesk* nya. Di sisi lain, individu tetap bertanggung jawab dengan pekerjaannya.

Podsakoff dan MacKenzei (Titiasri, 2014), melakukan penelitian yang membuktikan bahwa individu yang terlibat dalam suatu organisasi dan menunjukkan OCB, maka individu memiliki performa kerja yang lebih baik

dan mampu menerima evaluasi kinerjanya. Jika karyawan di dalam organisasi memiliki OCB, maka individu akan mampu untuk menentukan, memilih dan mengendalikan perilakunya untuk kepentingan dan tujuan organisasi yang di naunginya. Timbal balik untuk organisasi jika SDM nya menunjukkan OCB, maka organisasi tersebut akan mendapat keuntungan seperti meningkatnya produktivitas, efisiensi, dan kepuasan pelanggan, serta menekan pengeluaran biaya-biaya tambahan, menurunkan *turnover* dan menurunkan angka ketidakhadiran pada saat bekerja (Zhang, 2011). Podsakoff et al., (Zhang, 2011), melakukan penelitian untuk menunjukkan presentase dari sumbangan varian OCB dalam meningkatkan efektivitas di organisasi: 1) Kualitas kinerja: 18%, 2) Takaran kinerja: 19%, 3) Indikator efisiensi keuangan: 25%, 4) Indikator pelayanan: 38%.

Sebagaimana permasalahan mengenai belum terciptanya peranan OCB yang tinggi yang terjadi di perusahaan manapun, salah satunya PT. Reckitt Benckiser Indonesia. Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dengan melakukan wawancara, observasi dan penyebaran kuesioner untuk data pendukung (Ahdiyana, 2010) terhadap 6 sampel subjek penelitian pada populasi tersebut saat sebelum penelitian dilakukan. Ditemukan bahwa dari ke 6 subjek menunjukkan permasalahan mengenai OCB yang berbeda-beda dan ada yang seragam. Salah satunya yaitu melakukan tindakan indisipliner dalam jam kerja. Seperti halnya sering telat masuk kerja, istirahat sebelum waktunya istirahat dan masih istirahat walaupun waktu istirahatnya sudah selesai. Hal tersebut sebagaimana bertolak belakang dengan dimensi OCB, yaitu *civic virtue* yang bertanggung jawab terhadap prosedur dalam bekerja. Hal tersebut cukup untuk menjelaskan bahwa masih belum terciptanya peranan OCB yang tinggi yang ditunjukkan para karyawan pabrik PT. Reckitt Benckiser Indonesia. Berikut hasil wawancara yang dilakukan:

*“Jika ada teman yang cuti dalam 1 tim, saya atau yang lainnya terpaksa untuk merangkap pekerjaannya itu. Kerja disini harus sesuai SOP, tidak boleh jika ada yang tidak beres langsung ke manajemen. Harus melalui ketua regu dan mengikuti alur jadi prosesnya tidak*

*cepat. Saya tidak memiliki ide-ide yang baru untuk menangani pekerjaan. Ya lakukan aja seperti biasanya.”*

– SS, D.P, 18 tahun masa kerja

*“Membantu rekan kerja, saya sering kalau seputar pekerjaan atau masalah pribadi. Tetapi untuk pekerjaan yang diluar departemen saya, saya tidak bisa. Kalau merasa kurang puas sama manajemen, dan itu sudah parah, maka saya dan rekan-rekan lainnya akan melakukan demo tp menggunakan PKB (Perjanjian Kerja Bersama) untuk menyatukan persepsi dari kedua belah pihak. Dulu saya dan rekan-rekan pernah melakukan demo mogok kerja selama 2 hari. Kadang-kadang jika ada masalah penting ya langsung saya tangani, kalau tidak ya biarkan dulu.”*

– JP, D.QAL, 21 tahun masa kerja.

*“Bantu rekan kerja iya, tapi pekerjaan saya harus selesai dulu. Itu pun, yang 1 departemen sama saya. Kalaupun saya diminta untuk diperbantukan lintas departemen oleh atasan, ya saya lakukan. Kalau tidak ya tidak. Saya menolak pengaruh orang lain, entah itu rekan kerja atau atasan saya. Ya yang sesuai dengan pendirian saya, saya terima. Kalau yang tidak ya saya dengarkan saja atau saya tolak. Kadang-kadang saya menunjukkan kualitas kerja yang buruk, seperti lalai dalam menjalankan tanggung jawab, kurang cekatan.”*

– J, D.T.NS, 20 tahun masa kerja

*“Saya jarang membuat pernyataan atau opini yang membangun departemen saya maupun secara keseluruhan. Saya dukung atau ikut-ikutan saja yang dilakukan rekan kerja saya. Akan tetapi, saya mendukung jika hal tersebut patut untuk didukung. Kalau tidak ya saya tolak, entah itu rekan kerja atau atasan. Sering telat masuk kerja karena akses jalan yang macet atau kendala teknis lainnya, rumah saya di Kudus soalnya jauh. Di dalam departemen sudah ada bagian sendiri-sendiri, ya laksanakan bagiannya aja. Paling ya bantu-bantu yang satu departemen. Kalau lintas departemen tidak pernah. Jika ada teman yang cuti kerja dalam 1 departemen, mau tidak mau, bisa tidak bisa, terpaksa enggak nya ya harus merangkap.”*

– W, D.T.BO, 25 tahun masa kerja.

*“Saya tidak memiliki opini yang baru untuk menangani atau menemukan solusi yang baru terkait pekerjaan. Kalau waktu berangkat sama jam istirahat tuh saya sering molor. Waktunya jam istirahat selesai, tp saya masih istirahat, solat dll. Kadang juga telat masuk jam kerja waktu shift pagi. Saya juga terkadang memulai perdebatan sama rekan kerja saya. Ketika dia salah, saya tegur saya*

*kasih tau kesalahannya. Terkadang, dia kerja kurang bagus atau tidak sesuai dengan yang diharapkan, saya mulai debat. Ketika atasan saya memberikan perintah, saya kadang kesal sendiri. padahal saya lagi sibuk, tp malah dikasih perintah suruh itu dan ini.”*

– HS, D.FD, 10 tahun masa kerja

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa adanya permasalahan mengenai peranan OCB yang terjadi di dalam kehidupan pekerjaan sehari-hari. (Robbins, 2001) menyatakan bahwa karyawan yang mempunyai OCB yang baik menunjukkan beberapa perilaku: menyatakan pernyataan yang membangun mengenai kelompok bidang kerjanya dan organisasinya, berusaha menghindari dan tidak ikut terlibat dalam konflik yang terjadi, membantu rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam bekerja, berpartisipasi untuk menghadiri atau melakukan pekerjaan tambahan, serta menghormati dan mengaplikasikan semangat dan visi misi yang dimiliki organisasi.

Berdasarkan informasi yang diperoleh, kurangnya para karyawan pabrik dalam menampilkan OCB disebabkan beberapa faktor. Salah satunya yaitu variabel yang sering dikaitkan dengan OCB yaitu komitmen organisasi. Komitmen organisasi dapat diartikan sebagai keinginan karyawan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi dan berpartisipasi secara aktif (Yanti & Supartha, 2017).

Sikap komitmen muncul karena alasan dari masing-masing individu yang mendasari kenapa individu harus bekerja dan menjadi faktor untuk menerapkan perilaku OCB. Seorang karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan selalu mengatakan hal-hal positif mengenai perusahaannya, dengan sukarela membantu rekan kerja, melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya tanpa paksaan karena dilandasi oleh keinginannya sendiri (Devi & Adnyani, 2015). Selain itu, dengan komitmen organisasi yang dimiliki karyawan maka individu akan melakukan perilaku positif seperti memunculkan perilaku OCB yang ditunjukkan dengan membantu rekan kerjanya sehingga individu dapat bekerja dengan waktu dan

tenaga yang lebih efisien (Yanti & Supartha, 2017). Berikut hasil wawancara yang dilakukan yang menunjukkan adanya sikap komitmen yang mempengaruhi peranan OCB:

*“Saya bekerja disini karena rumah saya dekat dengan tempat kerja. Setiap hari di target untuk memenuhi hasil produksi minimal. Kalau tidak memenuhi target, ya tidak masalah tapi terkadang kena teguran dari atasan. Saya sempat kepikiran mau resign ketika sayang capek dan kesal, tp kalau resign itu sayang sama gaji sama fasilitasnya. Tapi, kalau memang sudah tidak dibutuhkan ya saya keluar.”*

– SS, D.P, 18 tahun masa kerja

*“Kerja disini karena disuuh ibu karena dekat rumah. Kepikiran pindah kerja tapi nunggu momen yang pas.”*

– JP, D.QAL, 21 tahun masa kerja

*“Saya bekerja karena ingin cari penghasilan untk mencukupi kebutuhan rumah tangga. Dulu pernah kepikiran untuk resign tp pikir-pikir lagi karena sekarang cari kerja sulit.”*

– J, D.T.NS, 20 tahun masa kerja

*“Saya bekerja dan memilih kerja disini dari dulu, karena sudah memiliki keluarga dirumah dan hal itu menjadi tanggung jawab saya. Dulu pernah kepikiran resign tp sekarang tidak, karena saya sudah tua dan tidak mungkin mencari pekerjaan lain.”*

– W, D.T.BO, 25 tahun masa kerja.

*“Saya jalanin aja apa adanya.”* – HS, D.FD, 10 tahun masa kerja

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat diketahui bahwa cukup rendahnya sikap komitmen yang dimiliki. Karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi, tidak hanya melakukan tanggung jawab dari tugas-tugasnya, melainkan secara sukarela akan membantu rekan kerjanya dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang digolongkan sebagai usaha ekstra (Devi & Adnyani, 2015). Adanya sikap berkomitmen pada organisasi dalam diri karyawan akan menumbuhkan komitmen organisasi dalam diri para karyawan dan dapat menumbuhkan keinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi tersebut (Chrisdianto, 2009). Hal ini tentunya mampu meningkatkan peran dan

sumbangan para karyawan terhadap organisasi, serta akan memberikan keuntungan dan manfaat bagi organisasi.

Oleh karena itu, selain komitmen organisasi yang menjadi salah satu variabel dalam meningkatkan perilaku OCB, terdapat salah satu variabel yang sering dikaitkan dengan OCB dan hal tersebut menjadi pertimbangan dalam penelitian ini yaitu kepuasan kerja (Ahdiyana, 2010). Sebuah perusahaan yang dikelola biasanya rata-rata menganggap karyawan sebagai sumber utama bagi kenaikan produktivitas perusahaan. Perusahaan telah mempertimbangkan karyawan sebagai landasan utama dari modal usaha untuk pengembangan perusahaan. Untuk memastikan pencapaian tujuan yang kuat, perusahaan menciptakan suasana kerja dan komitmen untuk karyawan melalui kebijakan-kebijakan yang memfasilitasi kepuasan kerja karyawan (Kabir & Parvin, 2011).

Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai penentu utama dari OCB karyawan (Robbins, 2006). Kepuasan kerja merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan hidup individu, karena sebagian waktu dalam sehari, dihabiskan di tempat kerja. Individu akan memberikan kontribusi positif terhadap perusahaan, seperti membantu rekan kerjanya, lebih patuh dan giat dalam bekerja dan memandang secara positif dimana tempat individu bekerja. Locke (dalam Titiasri, 2014), menyatakan pengertian dari kepuasan kerja yaitu keadaan emosi atau perasaan yang positif dan baik yang berasal dari penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja yang dilaluinya. Kepuasan kerja didasari oleh adanya perbedaan antara apa yang diterima dengan apa yang diharapkan di dalam pekerjaan. Hal ini dapat diartikan bahwa, kepuasan kerja seseorang ditentukan oleh perbedaan antara yang diharapkan dengan apa yang dirasakan dari pekerjaannya atau apa yang diterimanya secara aktual dari perusahaan tempat individu bekerja. Berikut hasil wawancara yang dilakukan terkait dengan kepuasan kerja:

*“Gaji disini UMR Demak. Setiap tahun gaji naik mengikuti UMR, walaupun naiknya sedikit. Tunjangan antar departemen beda-beda nominalnya, tergantung besar atau tingginya tanggung jawab. Puas*



*atau tidak sama pekerjaan ya dipuas-puasin aja karena tidak ada pilihan lagi.”*

– SS, D.P, 18 tahun masa kerja

*“Untuk gaji, saya rasa kurang. karena kehidupan di Demak, jika di lihat layak atau tidaknya ya masih kurang layak dengan UMK yang sedikit, tp ya diterima saja. Disini itu tidak ada promosi. Gaji mengacu pada UMK tp selisih antara karyawan yang sudah kerja lama sama yang baru itu, selisih gajinya hanya ribuan tidak sampai puluhan ribu.”*

– JP, D.QAL, 21 tahun masa kerja

*“Masalah gaji ya tetap kurang. dulu ada uang lembur, sekarang tidak ada. Jadi tidak punya gaji tambahan dari kantor.”*

– J, D.T.NS, 20 tahun masa kerja

*“Gaji disini memprihatinkan, seperti yang teman-teman saya bilang tadi. Masalahnya sudah terbiasa dari dulu ya terima apa adanya aja. Manajemen kurang memperhatikan orang pabrik. Yang di ambil atau diangkat selalu orang luar. Tidak pernah dari bawah trs promosi naik tingkat atau jabatan.”*

– W, D.T.BO, 25 tahun masa kerja.

*“Alat kerja kantor kadang rusak. Itu alurnya lama dan menunggu waktu untuk di service atau diganti. Kalau di acc sama manajemen sih cepat hari itu juga. Saya juga mengharapkan adanya reward yang dikasih sama perusahaan.”*

– HS, D.FD, 10 tahun masa kerja

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa adanya rasa ketidakpuasan terhadap kebijakan perusahaan. Selain itu, dapat diketahui juga bahwa kepuasan kerja muncul karena masing-masing individu memiliki standar untuk menilai puas atau tidaknya individu bekerja terhadap apa yang diterimanya sebagai *output* dengan apa yang individu harapkan atau berkontribusikan sebagai *input* yang mendasari kenapa individu merasa puas atau tidak dan menjadi faktor untuk menerapkan perilaku OCB.

Karyawan yang merasakan kepuasan dalam bekerja, akan lebih cenderung memberikan usaha ekstra untuk organisasinya di luar tanggung jawabnya. Ketika diperlukan, individu datang dengan ide-ide yang kreatif dan menerapkannya untuk mengatasi hambatan dan masalah di dalam organisasi

(bukan bagian dari pekerjaan atau tanggung jawabnya) untuk membantu rekan kerja, atasan, bawahan, dan bahkan ketika melakukan usaha ekstra tersebut memerlukan pengorbanan yang cukup besar (Jones & George, 2006). Karyawan yang merasakan kepuasan dalam bekerja akan berusaha sebaik mungkin dan meningkatkan kinerjanya untuk memberikan kontribusi yang terbaik di tempat kerjanya dengan menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sebaik mungkin (Waspodu & Minadaniati, 2012).

Banyak penelitian yang telah dilakukan dengan pembahasan OCB yang dikaitkan dengan komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh (Dewanggana, Paramita, & Haryono, 2016) dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasi, kepuasan kerja, budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang berdampak pada prestasi kerja karyawan (studi pada PT. PLN APP Semarang)”, menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Semakin kuat komitmen organisasi seorang karyawan, maka semakin baik OCB karyawan yang ditampilkan pada perilaku kerja individu.

Selain itu, penelitian lain yang dilakukan oleh (Yanti & Supartha, 2017) mengenai “Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada guru SMAN 2 Semarang”, menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antar variabel yaitu kepuasan kerja terhadap OCB dan komitmen organisasi terhadap OCB. Semakin karyawan merasa puas dengan pekerjaannya didukung dengan sikap komitmen pada organisasi yang baik, maka akan lebih meningkatkan penanan OCB karyawan yang ditampilkan pada perilaku kerja individu dan rasa nyaman untuk bekerja.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah terletak pada subjek penelitian. Penelitian yang dilakukan mengambil subjek karyawan pabrik PT.Reckitt Benckiser Indonesia yang berlokasi di Demak, kabupaten Semarang.

Adanya permasalahan yang ditunjukkan beberapa karyawan terkait dengan aspek-aspek OCB, disebabkan karena beberapa faktor termasuk komitmen organisasi dan kepuasan kerja yang menjadi landasan dalam bekerja sebagai bentuk *loyalitas* untuk tetap menjadi bagian dalam organisasi. Maka dari itu, peneliti ingin mengetahui hubungan diantara ketiga variabel tersebut dengan mengangkat judul permasalahan yang sudah peneliti tentukan.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini yaitu apakah ada hubungan antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja dengan peranan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan pabrik di PT. Reckitt Benckiser Indonesia, Demak, Kabupaten Semarang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan dalam pelaksanaan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja dengan peranan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan pabrik di PT. Reckitt Benckiser Indonesia, Demak, Kabupaten Semarang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat dari dilaksanakannya penelitian ini dibedakan menjadi dua, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan hasil penelitian dalam bidang psikologi industri.

2. Manfaat Praktis

Sebagai referensi untuk mahasiswa dan praktisi yang bekerja di bidang industri dan organisasi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap praktisi industri dan organisasi terkait untuk membantu meningkatkan OCB atau perilaku kewarganegaraan organisasi yang baik bagi seluruh anggota perusahaan (atasan-bawahan) yang bekerja diperusahaan serta dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap keadaan organisasi.