

BAB I

PEDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi yang semakin berkembang terjadi pada berbagai bidang, termasuk dalam hal perubahan pada sektor publik seperti pembangunan dan perekonomian. Hal tersebut akan menjadi sebuah tantangan dan persaingan pada organisasi ataupun perusahaan sebagai instansi yang secara langsung berpengaruh terhadap perekonomian negara. Senamo (Sutrisno E. , 2009) Ekonomi akan lebih berbasis pada pengetahuan dan bersifat mental intelektual. Suatu organisasi dituntut untuk lebih memperhatikan perubahan dan perkembangan yang terjadi. Perubahan perekonomian tersebut akan menimbulkan suatu tuntutan yang harus terpenuhi oleh pelaku ekonomi maupun industri, salah satunya adalah bagaimana suatu organisasi dapat menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi secara responsif. Perubahan-perubahan yang terjadi tidak hanya pada bagian eksternal, namun juga terjadi pada bagian internal perusahaan yang salah satunya adalah sumber daya manusia (SDM).

Jeffrey Pfeffer (Sutrisno E. , 2009) mengatakan bahwa sumber daya manusia (SDM) merupakan sumber keunggulan sebagai daya saing yang dapat menghadapi berbagai tantangan dalam suatu organisasi (Sutrisno E. , 2009). Pada dasarnya, sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi. Untuk dapat bersaing di era globalisasi ini, sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk mampu mengembangkan diri secara proaktif. SDM harus mampu menjadi manusia yang terus belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensi dirinya dapat berkembang secara maksimal. Studi perilaku keorganisasian mengungkapkan bahwa terdapat tiga faktor yang dapat menentukan perilaku organisasi yaitu individu, kelompok dan struktur. Ketiga hal tersebut, berpengaruh pada suatu organisasi yang bertujuan untuk menerapkan ilmu pengetahuan supaya efektivitas suatu organisasi dapat meningkat.

(Ndraha, 1999) mengatakan bahwa SDM yang berkualitas tinggi adalah SDM yang dapat menciptakan sikap yang komparatif, kompetitif, generatif dan inovatif yang menggunakan pendukung seperti *creativity*, *intelligence* dan *imagination*. Pada realitanya terdapat beberapa negara yang tidak memiliki sumber daya alami tetapi perekonomiannya maju karena memiliki sumber daya manusia yang memadai, contohnya adalah Jepang dan Singapura. Namun berbeda dengan Indonesia, negara ini memiliki sumber daya alami dan sumber daya manusia yang memadai, namun kualitas sumber daya manusianya masih dibawah standar.

Development Human Index (HDI) merupakan salah satu indikator yang menangani pembangunan manusia yang ditetapkan oleh *United Nation Development Program* (UNDP) berdasarkan pendapat (Haq, 1996). Negara Indonesia merupakan negara yang mempunyai pembangunan manusia dalam kategori sedang. Angka yang didapat Indonesia sebesar 0,694 dan berada di atas rata-rata 0,645 pada tahun 2017. Nilai HDI Indonesia terus meningkat dari tahun 1990 sampai dengan tahun 2017, dari angka 0,528 menjadi 0,694 dan mengalami peningkatan senilai 31,4. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa sumber daya manusia di Indonesia terus mengalami perubahan yang positif.

Asmaradita, Yusuf, & Priyatama (2014), mengatakan bahwa upaya dari organisasi untuk menghadapi perubahan dan perkembangan yang terjadi dengan mengatur SDM secara penuh meliputi perilaku kinerja yang sesuai dengan harapan organisasi. Hal ini dapat terpenuhi apabila individu tersebut dapat mengembangkan perilaku *intra-role* atau *in-role*, yaitu perilaku yang memiliki pengertian sebuah kerja formal dan harus ada di dalam suatu organisasi untuk menjalankan tugas serta tanggung jawab pekerjaan.

Organisasi pasti mengharap kinerja para SDM yang memiliki kualitas yang baik untuk dapat mencapai tujuan suatu perusahaan, karena pada hakikatnya kinerja manusia baik individual maupun kelompok adalah yang mempengaruhi kemajuan perusahaan (Soegandhi, Sutanto, & Setiawan, 2013). Menurut karyawan kinerja yang baik memiliki kriteria untuk dapat berperilaku sesuai dengan harapan perusahaan. Perilaku tersebut mencakup *in-role* yaitu bekerja

sesuai dengan *job description* dan *extra-role* yaitu memberikan lebih dari apa yang diharapkan untuk perusahaan atau dalam istilah lain memberikan keuntungan untuk perusahaan. Organ (Napitupulu, 2018) mengatakan bahwa yang dimaksud perilaku *extra-role* disini adalah *Organizational Citizenship Behavior* atau dalam istilah yang akan digunakan selanjutnya adalah perilaku kewarganegaraan.

Menurut Sloat (Prihatsanti & Dewi, 2010) *Organizational Citizenship Behavior* (perilaku kewarganegaraan) adalah istilah yang digunakan untuk mendeskripsikan perilaku para karyawan sehingga akan muncul istilah “anggota yang baik” dalam suatu. Perilaku kewarganegaraan lebih melihat karyawan sebagai anggota suatu organisasi, bukan sebagai individu biasa. Sebagai anggota organisasi, individu tersebut diharapkan akan memiliki kemampuan kinerja yang maksimal dan kemampuan untuk menjaga serta meningkatkan sebuah interaksi terhadap lingkungan organisasi tanpa mengharapkan suatu imbalan tertentu. perilaku kewarganegaraan adalah perilaku yang positif sebagai bagian dari suatu organisasi dalam wujud ketersediaan secara sukarela dan sadar untuk melakukan pekerjaan, serta memberikan kontribusi lebih pada organisasi dari apa yang diwajibkan secara formal pada karyawan tersebut.

Organizational Citizenship Behavior (perilaku kewarganegaraan) adalah suatu hal yang penting dalam efektivitas dan efisiensi pada rekan kerja serta organisasi yang nantinya akan memberikan kontribusi lebih dalam produktivitas organisasi. perilaku kewarganegaraan diartikan bahwa segala perilaku individu yang bersifat bebas (*discretionary*), atau tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan secara keseluruhan akan memaksimalkan keefektifan fungsi-fungsi dalam organisasi. perilaku kewarganegaraan bersifat bebas dan sukarela karena perilaku tersebut adalah perilaku yang tidak diwajibkan oleh deskripsi jabatan berdasarkan perjanjian organisasi, melainkan sebagai pilihan yang dilakukan oleh individu. Morman dan Blakely (Prihatsanti & Dewi, 2010) mengatakan bahwa perilaku kewarganegaraan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh karyawan untuk memenuhi kepentingan organisasi walaupun karyawan tersebut mengarah kepada imbalan individu secara tidak langsung.

Permasalahan tentang belum terciptanya peranan perilaku kewarganegaraan yang tinggi pada perusahaan dimanapun, salah satunya adalah PT. Mafahtex di Kota Pekalongan bagian karyawan operator mesin. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui metode wawancara dan observasi terhadap 4 sampel subjek penelitian pada populasi sebelum dilakukannya penelitian. Berdasarkan hasil tersebut diperoleh bahwa dari ke 4 subjek menunjukkan permasalahan mengenai rendahnya perilaku kewarganegaraan dengan alasan yang berbeda-beda. Diantaranya adalah perilaku *indiscipliner* dalam jam kerja, dimana para karyawan sering masuk terlambat kerja pada *shift* pagi, istirahat sebelum waktunya dan karyawan melebihi jam daripada istirahat yang telah ditentukan. Hal tersebut tentunya bertolak belakang dengan dimensi perilaku kewarganegaraan yaitu *civic virtue*. *Civic virtue* yaitu perilaku yang mengidentifikasi sebuah tanggung jawab terhadap pekerjaan individu dalam suatu organisasi. Permasalahan lainnya bahwa karyawan disana lebih mementingkan pekerjaannya untuk selesai terlebih dahulu dibanding membantu karyawan lain saat membutuhkan pertolongan. Hal tersebut bertolak belakang dengan dimensi perilaku kewarganegaraan yaitu *altruism*, dimana karyawan akan membantu orang lain saat mengalami kesulitan. Hal tersebut menjelaskan bahwa masih rendahnya peranan perilaku kewarganegaraan pada karyawan di PT. Mafahtex. Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan:

“Hampir semua karyawan dibagian operator mesin disini itu kurang memiliki rasa tolong menolong sesama rekan kerjanya mba. Mereka sering kok berangkat telat, apalagi kalau mereka dapat shift pagi. Mereka juga sering masuk terlambat setelah waktu istirahat. Jadi pekerjaan mereka itu mepet selesainya dengan jam shiftnya.”

-Kepala PT. Mafahtex-

“Jika ada teman kerja saya yang posisi kerjanya dekat saya dan tidak berangkat ya mau nggamau harus menggantikan. Sebenarnya saya tidak mau, karena pekerjaan saya kan sudah banyak. Tapi mau gimana lagi mbak, kan itu perintah dari atasan saya, ya harus dikerjakanlah. Tapi kalau saya menggantikan yang penting kerjaan saya selesai dulu, baru saya menggantikan untuk menjalankan mesin yang karyawan aslinya tidak berangkat.”

-T, usia 44 tahun , 10 tahun masa kerja-

“Kalau masalah membantu sih terkadang ya membantu, tapi tergantung pekerjaan saya juga mbak. Kalau misal saya membantu pekerjaan teman sebelah saya tetapi pekerjaan saya sendiri belum selesai ya malahan saya nanti yang dimarahin atasan saya mbak. Kalau misal pekerjaan saya sudah selesai, ya baru bisalah saya membantu. Tapi ya lebih baik pekerjaan saya sendiri dulu, soalnya kan disana sistemnya kejar target mbak.”

-I, usia 40 tahun, 9 tahun masa kerja-

“Saya terkadang terlambat mbak kalau masuk setelah jam istirahat soalnya istirahat hanya setengah jam saja, menurut saya itu kurang sih mbak. Saya sering terlambat kalau dapat shift pagi jam 6, saya kan harus nyiapin sarapan buat anak-anak sama suami dulu di rumah. Kalau saya terlambat ya paling ditegur oleh kepala shift saya, tapi kalau sudah terlalu sering saya dipanggil ke bagian personalianya mbak.”

-R, usia 30 tahun, 8 tahun masa kerja-

“Saya terkadang telat masuk kerja pada saat jam istirahat habis mbak, soalnya kan waktu istirahat harus dibagi untuk makan, rebahan, dan sholat juga. Belum lagi kalau jam istirahat saya inginnya ngobrol dengan rekan kerja yang lain. Kalau waktu bekerja kan susah kalau misal mau ngobrol sama rekan kerja yang lain.”

-Y, usia 50 tahun, 7 tahun masa kerja-

Dari hasil yang telah didapatkan dari wawancara tersebut diperoleh hasil bahwa adanya permasalahan yang muncul pada kegiatan sehari-hari di PT. Mafahtex. Hardaningtyas (Dewanggana, Paramita, & Haryono, 2016) menyatakan bahwa perilaku perilaku kewarganegaraan yang tinggi akan meningkatkan produktivitas dan kesuksesan individu tersebut, serta akan meringankan beban pimpinan. Apabila karyawan dalam suatu organisasi menjalankan perilaku perilaku kewarganegaraan, maka karyawan tersebut akan dapat mengendalikan perilakunya sehingga akan mampu menentukan perilaku yang terbaik untuk kepentingan organisasinya.

Berdasarkan informasi dari beberapa sumber, diperoleh hasil bahwa kurangnya karyawan dalam menampilkan perilaku perilaku kewarganegaraan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Lunthans (2012) mengatakan bahwa komitmen organisasi adalah suatu sikap yang menggambarkan loyalitas karyawan terhadap organisasi dimana karyawan tersebut dapat mengekspresikan perhatian untuk organisasi, keberhasilan dan kemajuan selanjutnya untuk organisasi. Dalam hal

ini, kepedulian karyawan sangat mendukung agar karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya, bahkan membantu rekan kerja di luar beban kerja pokoknya tanpa mengharapkan imbalan.

Sikap komitmen pada organisasi muncul pada setiap individu dengan alasan yang berbeda-beda agar karyawan tersebut dapat mendasari kenapa harus melakukan komitmen yang akan memunculkan perilaku kewarganegaraan pada karyawan tersebut. Curtis dan Wright (2010) mengatakan bahwa komitmen organisasi diartikan sebagai kekuatan untuk mengidentifikasi individu yang terlibat di dalam organisasi. Apabila individu memiliki komitmen untuk organisasinya, maka individu tersebut akan memiliki nilai-nilai keanggotaan, memiliki rasa untuk tetap tinggal dalam organisasinya dan akan bekerja keras untuk organisasinya, salah satunya untuk membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan. Berikut ini adalah hasil wawancara yang menunjukkan adanya komitmen organisasi yang mempengaruhi perilaku kewarganegaraan:

“Saya bekerja disini sudah lama dan memang dari pertama kali saya kerja sudah di pabrik ini. Dulu sempat kepikiran untuk keluar dari pekerjaan saya sekarang. Tapi kembali lagi, saya kan pendidikan terakhirnya SD, mana ada perusahaan yang akan menerima saya di perusahaannya.”

-T, usia 44 tahun , 10 tahun masa kerja-

“Saya bekerja disini untuk memenuhi kebutuhan keluarga dan membantu suami saya juga. Saya sekarang memiliki pekerjaan sampingan yaitu jualan baju. Namanya juga cari rezeki mbak. Terkadang saya merasa lelah dan berfikir untuk berhenti bekerja. Tetapi saya berfikir lagi, nanti pemasukan keluarga saya berkurang”.

-I, usia 40 tahun, 9 tahun masa kerja-

“Saya bekerja disini karena banyak tetangga saya yang bekerja disini juga mbak. Jadi saya berfikir saya tidak sendirian disini, ada teman yang bisa saya ajak untuk berkeluh kesah.”

-R, usia 30 tahun, 8 tahun masa kerja-

“Saya pernah kepikiran ununtuk resign dari pekerjaan saya sekarang mbak. Tapi saya kepikiran akan kerja dimana lagi. Yasudahlah saya jalani saja dengan ikhlas. Saya juga sudah terbiasa dengan pekerjaan saya sekarang.”

-Y, usia 50 tahun, 7 tahun masa kerja-

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa rendahnya sikap komitmen organisasi pada karyawan. Oemar (Prabandewi & Indrawati, 2016) mengatakan apabila komitmen organisasi tinggi maka individu akan lebih menampilkan perilaku kewarganegaraan pada karyawan. Perilaku tersebut didukung dengan kesediaan untuk menyelesaikan pekerjaannya dan menjalankan prinsip etika dalam menyelesaikan pekerjaannya. Karyawan tersebut cenderung tidak mudah terpengaruh jika rekan kerja lain mendapat hak yang lebih istimewa dari pihak atasan yang tidak didapatkan oleh karyawan tersebut, namun karyawan tersebut tetap bersungguh-sungguh dalam menjalankan pekerjaannya dan secara sukarela menambah tanggung jawab yang lebih ekstra dari pekerjaan pokok. Chang, et al, (Kurniawan, 2015) Demikian pula karyawan yang menunjukkan perilaku baiknya kepada organisasi dan karena perilaku kewarganegaraan pada karyawan yang tinggi, maka perusahaan akan memberikan perlakuan yang sesuai kepada karyawan tersebut.

Selain komitmen organisasi, ada faktor lain yang berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (perilaku kewarganegaraan) yaitu kepuasan kerja. Lunthans (Dewanggana, Paramita & Haryono, 2016) salah satu faktor yang mempengaruhi munculnya perilaku kewarganegaraan adalah kepuasan kerja. Perusahaan rata-rata menganggap bahwa karyawan adalah sumber utama bagi kenaikan produktivitas perusahaan. Sebuah perusahaan pasti akan mempertimbangkan karyawan sebagai pelaku utama untuk mengembangkan usaha. Jika karyawan akan merasa puas terhadap pekerjaannya, maka karyawan tersebut akan menyelesaikan pekerjaannya secara maksimal, bahkan karyawan tersebut akan melakukan hal-hal yang mungkin di luar tugas pokoknya.

Ristiana (Sutrisno, Haryono, & Warso) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan bagian yang penting untuk mendorong individu dapat memperlihatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (perilaku kewarganegaraan). Hal itu disebabkan karena individu tersebut telah mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya akan lebih bisa memaknai pekerjaan serta tugas-tugas yang individu tersebut lakukan dengan penuh tanggung jawab. Kepuasan kerja adalah faktor terpenting yang dapat menimbulkan kepuasan dalam hidup

individu, karena sebagian waktu yang dimiliki oleh individu tersebut dihabiskan di tempat kerja. Handoko (Prabandewi & Indrawati, 2016) Kepuasan kerja adalah suatu kondisi emosional seseorang baik yang positif maupun yang negatif terhadap pekerjaannya.

(Sutrisno, 2010) mengatakan kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai perasaan positif mengenai pekerjaan individu yang merupakan hasil dari evaluasi setiap karakteristik pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan suatu bentuk ekspresi seseorang dan suatu bentuk perasaan ketika seseorang tersebut dapat memenuhi harapan atau tidak dapat memenuhi harapan dari proses kerja yang dilakukan. Yulk dan Wexley (Sutrisno E. , 2009) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sebagai perasaan individu terhadap pekerjaannya. Maka dari itu, kepuasan kerja merupakan sifat yang individual. Dimana setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda. Semakin tinggi aspek dalam kerja yang sesuai dengan individu yang bersangkutan, maka semakin besar tingkat kepuasan kerja individunya. Berikut ini adalah hasil wawancara yang menunjukkan tidak adanya kepuasan kerja yang mempengaruhi perilaku kewarganegaraan:

“Gaji disini sebagai operator mesin memang memenuhi UMR, dan terkadang setiap tahun mengalami kenaikan. Tetapi jika gaji mengalami kenaikan otomatis kebutuhan hidup sehari-hari juga mengalami kenaikan ya. Jadi saya merasa gaji yang saya dapat dengan kebutuhan saya tidak seimbang.”

-T, usia 44 tahun , 10 tahun masa kerja-

“Untuk gaji disini semua diatas UMR. Terkadang mendapat bonus jika kami memenuhi efisien di pabrik. Tapi ya itu tidak banyak jumlahnya. Ya mau ngga mau harus disyukuri saya ya.”

-I, usia 40 tahun, 9 tahun masa kerja-

“Masalah gaji disini ya pasti kurang, apalagi saya hidup dengan keluarga saya. Dulu di pabrik ini ada sistem bonus, tetapi sekarang tidak diberlakukan lagi.”

-R, usia 30 tahun, 8 tahun masa kerja-

“Gaji disini memprihatinkan. Masalahnya sudah terbiasa dari dulu ya terima apa adanya aja gajinya. Manajemen kurang memperhatikan orang pabrik. Disini jarang ada promosi jabatan yang bisa

menaikkan sistem gaji kita. Jadi ya kerja kita disini-sini aja sebagai operator.”

-Y, usia 50 tahun, 7 tahun masa kerja-

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa kurangnya kepuasan karyawan terhadap kebijakan yang diberikan oleh perusahaan. Selain itu, setiap individu atau karyawan memiliki standar kepuasan dalam hal pekerjaannya masing-masing berdasarkan apa yang dihasilkannya sebagai *output* dan kontribusi karyawan tersebut untuk perusahaan yang disebut sebagai *input*. Hal tersebut merupakan suatu yang mendasari bahwa karyawan merasa puas atau tidak puas yang akan berpengaruh untuk individu tersebut menerapkan perilaku kewarganegaraan.

Kepuasan kerja mempunyai dampak yang cukup tinggi terhadap karyawan maupun organisasi, terutama dapat menciptakan pengaruh yang positif terhadap keadaan lingkungan kerja dan organisasi (Handoko, 2001). Menurut Herminingsih (Prabandewi & Indrawati, 2016) kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat memberikan kontribusi terhadap kesehatan mental para karyawan sehingga menghasilkan pengaruh yang signifikan terhadap perilaku-perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan seperti, kehadiran, tingkat keluar masuknya karyawan, produktivitas, hubungan antar karyawan dan perilaku ekstra di luar *jobdesk* pokok atau disebut perilaku kewarganegaraan.

Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan membahas hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* (perilaku kewarganegaraan), komitmen organisasi dan kepuasan kerja pada karyawan. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh (N, Sularso, & Titisari, 2017) yang berjudul “Pengaruh Tipe Kepribadian Komitmen Organisasi Motivasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (perilaku kewarganegaraan) dan Kinerja Pada Petugas Di Taman Wisata Kawah Ijen”, memperoleh hasil bahwa adanya pengaruh yang positif antara komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (perilaku kewarganegaraan) di Taman Wisata Kawah Ijen. Semakin tinggi komitmen pada karyawan maka semakin tinggi juga perilaku kewarganegaraan yang akan dilakukan.

Selain itu, penelitian lain dilakukan oleh (Soegandhi, Sutanto, & Setiawan, 2013) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan PT. Surya Timur Jatim”, menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara variabel kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (perilaku kewarganegaraan) pada PT. Surya Timus Jatim. Yang mana kepuasan kerja adalah salah satu faktor yang akan memunculkan perilaku perilaku kewarganegaraan. Semakin karyawan merasa puas dengan pekerjaannya pada organisasinya, maka semakin meningkat peranan perilaku kewarganegaraan yang akan ditunjukkan pada perilaku kerja karyawan.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya karena terletak pada subjek penelitian dan variabel yang digunakan. Penelitian yang dilakukan mengambil subjek karyawan pabrik PT. Mafahtex di Kota Pekalongan. Yang mana penelitian ini berlandaskan permasalahan yang ditunjukkan oleh beberapa karyawan terkait dengan aspek-aspek yang ada di dalam variabel perilaku kewarganegaraan. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor termasuk komitmen organisasi dan kepuasan kerja yang menjadi landasan dalam bekerja pada karyawan untuk tetap menjadi bagian dalam organisasi. Maka dari itu, peneliti ingin mengetahui hubungan diantara ketiga variabel tersebut dengan mengangkat judul yang telah di tentukan oleh peneliti.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini yaitu apakah ada hubungan antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (perilaku kewarganegaraan) pada karyawan PT. Mafahtex Kota Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dalam pelaksanaan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap

Organizational Citizenship Behavior (perilaku kewarganegaraan) pada karyawan PT. Mafahtex Kota Pekalongan.

D. Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru dari hasil penelitian dalam bidang psikologi industri.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk mahasiswa dan praktisi yang bekerja di bidang psikologi industri dan organisasi. Selain hal tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengaruh positif pada praktisi psikologi dibidang industri dan organisasi untuk meningkatkan peranan *Organizational Citizenship Behavior* (perilaku kewarganegaraan) bagi seluruh anggota perusahaan yang bekerja dan dapat digunakan sebagai bahan untuk melakukan evaluasi terhadap kondisi perusahaan.